

Van	Het college van burgemeester en wethouders
Aan	De gemeenteraad
Datum B&W vergadering	4 september 2018
Zaaknummer	958295
Vertrouwelijkheid	Openbaar
Portefeuillehouder	Mw. Munneke-Smeets
Onderwerp	Verbetering meldingen openbare ruimte en publiekscampagne

1. Kennisnemen van

Het besluit van het college om voor de Meldingen Openbare Ruimte:

- Geen gebruik te maken van (gratis) landelijke apps
- Geen eigen te app ontwikkelen
- Te kiezen voor het verbeteren van de huidige melding via website en publiciteitscampagne
- Een jaar lang de verbetering te monitoren

2. Inleiding

Op 14 februari 2018 heeft de gemeenteraad (Motie 18.05-180214) aangenomen over een onderzoek naar een app voor Meldingen Openbare Ruimte, Het dictum luidt:

- Bij de uitwerking van de Visie buitenruimte Gooise Meren de introductie van een app te onderzoeken, waarmee inwoners op eenvoudige wijze meldingen kunnen doen als hun iets opvalt in de omgeving waar de gemeente verantwoordelijk voor is;
- De raad hierover uiterlijk 1 september 2018 nader te informeren.

Er zijn in 2017 ca 4.700 MOR-meldingen via website/zaaksysteem geregistreerd en afgehandeld.

3. Kernboodschap

De wens is om meldingen zo eenvoudig mogelijk te maken voor de melder, ook via smartphone, waarbij de afhandeling van de melding snel en adequaat moet gaan. Een app zou hiervoor een geschikte oplossing kunnen zijn.

4. Consequenties

Huidige mogelijkheden voor het doen van een melding zijn:

- a. Via de dienstverleningswebsite gooismeren.nl van de gemeente.
De website is responsive (aanpasbaar) en daardoor ook goed bruikbaar op een smartphone.
- b. Via sociale media kanalen van de gemeente, zoals Facebook, WhatsApp, Twitter en Instagram
- c. Via telefonisch contact of e-mail met het KCC

Ada

Inwoners en bezoekers van gemeente Gooise Meren kunnen op eenvoudige wijze via de dienstverleningswebsite (www.gooismeren.nl) online melding maken als men iets tegenkomt dat opgeruimd of gemaakt moet worden. Zoals losse stoeptegels, gevaarlijke verkeerssituaties, overlast door bomen en planten, kapotte lantaarnpalen of bijvoorbeeld een vernield bankje. Deze meldingen worden via een elektronisch formulier in het zaaksysteem opgeslagen, verwerkt en afgehandeld door de medewerkers van de gemeente. Het formulier is ook op smartphones in te

vullen. Daarvoor surft men naar de website van de gemeente. De website is responsive (past zich aan aan het scherm) en daardoor ook goed bruikbaar op een smartphone.

Ad b en c

Meldingen die via sociale media, telefonisch of via e-mail binnenkomen worden handmatig geregistreerd in het zaaksysteem. De voorkeur gaat uit naar meldingen die via de website in het zaaksysteem terecht komen. Dit waarborgt de afhandeling van de melding.

Het huidige zaaksysteem levert geen app voor het doen van een melding.

Opties:

- a. Gebruik maken van de (gratis) landelijk beschikbare apps
- b. Zelf een app ontwikkelen
- c. Verbeteren van het huidige meldsysteem (online formulier) via de website
- d. Een app geïntegreerd in een compleet meld-, afhandelings- en volgsysteem

Optie a - Gebruik maken van de (gratis) landelijk beschikbare apps

De gratis apps versturen meldingen via deze apps in de vorm van een e-mail naar de gemeente. De informatie uit de e-mails worden door medewerkers handmatig in het zaaksysteem ingevoerd. De apps kunnen mogelijk met meerwerk gekoppeld aan een beheer- en afhandelsystemen, maar dan is zijn de apps niet meer gratis. *(Op dit moment worden meldingen gemaakt via deze landelijke apps doorverwezen naar de website van de gemeente. Er worden geen e-mails doorgestuurd).*

Voordelen optie a:

- De apps zijn gratis
- Gebruik maken van de landelijke bekendheid van bijv. Verbeterdebuurt- of Buitenbeter-app.
- De melder kan de status van de afhandeling via de app in grote lijnen volgen
- Meldingen zijn zichtbaar op kaart

Nadelen optie a:

- Meldingen komen via e-mail binnen. Medewerkers moeten meldingen handmatig invoeren in het zaaksysteem. Dit betekent extra werk van medewerkers.
- De apps zijn tegen meerprijs te koppelen aan het eigen zaaksysteem of een extern backoffice en uitvoerderssysteem. De kosten van een extern systeem zijn van dien aard dat er moet worden aanbesteed.
- Aanpassing van de app naar de wensen van Gooise Meren is mogelijk, maar tegen een meerprijs
- Niet iedereen wil een app downloaden om eenmalig iets te melden

Optie b - Zelf een app ontwikkelen

Deze optie betekent dat de gemeente bewust gaat investeren in het ontwikkelen van een eigen app, waarbij de informatie bij voorkeur automatisch in het huidige zaaksysteem wordt opgenomen.

Voordelen optie b:

- De app wordt op maat gemaakt en sluit daarmee aan aan de behoefte van de gebruiker(s)

- De app voldoet aan de toegankelijkheidsrichtlijnen van de overheid

Nadelen optie b:

- Het ontwikkelen van een app is geen goedkope aangelegenheid. De voortdurende zorg dat de app geschikt blijft bij elke update van de verschillende operating systemen voor de smartphone brengt veel werk en kosten met zich mee
- Wanneer de app niet gekoppeld is aan het zaaksysteem, moeten meldingen door medewerker handmatig worden ingevoerd
- Wanneer de app wordt gekoppeld aan het zaaksysteem zullen de ontwikkelkosten toenemen. De app moet bovendien geschikt blijven bij elke update van het zaaksysteem
- Het gemeentelijk beleid is om vooral gebruik te maken van beproefde software en zo min mogelijk zelf te ontwikkelen
- Niet iedereen wil een app downloaden om eenmalig iets te melden

Optie c - Verbeteren van het huidige meldsysteem (online formulier) via de website

Deze optie houdt in dat het huidige meldsysteem (online formulier) via de website wordt verbeterd. Bij nadere bestudering is het mogelijk om vereenvoudigingen aan te brengen op het huidige online formulier. Door het online formulier te maken in TYPO3 (met koppeling aan het huidige zaaksysteem) kan het online melden worden vereenvoudigd van een formulier van 4 pagina's naar een formulier van 1 pagina. Dit maakt het melden via een smartphone ook eenvoudiger.

Voordelen optie c:

- Men hoeft geen app te downloaden
- Ontwikkelkosten blijven beperkt en zijn eenmalig.
- Geen handmatige omzetting van meldingen die via een app binnen komen
- Er hoeft geen nieuw systeem aangeschaft te worden, omdat gebruik wordt gemaakt van aanwezige systemen

Nadelen optie c:

- Geen kaart beschikbaar waar reeds gedane meldingen worden getoond

Optie d - Een app geïntegreerd in een compleet meld-, afhandelings- en volgsysteem

Deze optie betekent dat wordt gekozen voor een onafhankelijk systeem dat de complete afhandeling van een melding beheert. De melding wordt doorgestuurd naar een afhandelingsysteem voor de buitendienst (of externe onderhoudspartijen), zodat de melding kan worden afgehandeld. De status van de melding wordt bijgehouden en kan worden ingezien door de melder.

Voordelen optie d:

- Een compleet systeem voor iedere fase van de melding en geeft inzicht in het totale proces
- Eenvoudig en gebruiksvriendelijk, zowel voor de melder als voor de behandelaar
- Voldoet aan toegankelijkheidsrichtlijnen
- Uitwisseling / koppeling van gegevens met het huidige zaaksysteem is mogelijk
- Uit te breiden en aanpasbaar

Nadelen optie d:

- Kosten zijn van dien aard dat er moet worden aanbesteed (zie ook optie a)
- In principe spreken we hier van een zaakstelsel naast het huidige zaakstelsel

Het college heeft besloten voor optie c, namelijk het verbeteren van het huidige meldstelsel (online formulier) via de website. Deze optie houdt in dat het huidige meldstelsel (online formulier) via de website wordt verbeterd door het meldformulier te vereenvoudigen.

5. Communicatie en participatie

Verbetering van de communicatie rondom de mogelijkheid van melden kan worden geïntensiveerd via een (beperkte) publiekscampagne. Wanneer deze verbetering niet voldoet aan vooraf gestelde criteria (zie punt 6), kan worden overgegaan op optie d. De app wordt dan beschouwd als onderdeel van een geïntegreerd afhandelings- en volgsysteem, waarvoor een aanbesteding zal worden gestart na goedkeuring van de benodigde financiële middelen.

Wanneer er meer publiciteit gegeven wordt aan het melden van zaken via het bestaande systeem, moet er rekening gehouden worden met een (tijdelijke) toename van het aantal MOR-meldingen. Deze uitbreiding van dienstverlening betekent dat de capaciteit (FTE) voor afhandeling van de meldingen in piektijden moet worden uitgebreid óf dat de wachttijden voor afhandeling op kunnen lopen.

6. Vervolg

In Q1 2019 wordt de verbetering doorgevoerd en een publiciteitscampagne gestart. In Q2 wordt de klantreis met inwoners getoetst. In Q3 wordt de evaluatie terug gerapporteerd. Criteria voor het beoordelen van het succes van de verbeterde melding via de website liggen op het gebied van gebruiksgemak en efficiënte afhandeling. Dit wordt getest via een gedegen kwalitatief onderzoek. Hierbij wordt de eindgebruiker (inwoner en ondernemer) nadrukkelijk betrokken.

Wanneer in Q3 blijkt dat er geen significante verbetering wordt ervaren, kan opnieuw bekeken of een aanbesteding van een integraal systeem (optie d) uitkomst kan bieden. Een kostenafweging (aantal meldingen versus de kosten per melding) zal in een businesscase worden verwerkt.

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van Gooise Meren,

D.J. van Huizen
Gemeentesecretaris

drs. H.M.W. ter Heegde
Burgemeester