Doe-mee-onderzoek MOR rekenkamercommissie gemeente Gorinchem
Kort verslag gesprek Petra Kramer, adviseur Dienstverlening.

Pieter Buisman
20210503

Het Doe-mee-onderzoek MOR heeft betrekking op de jaren 2018 en 2019.
Per 1-1-2021 heeft de gemeente een nieuw systeem voor MOR in gebruik genomen.
Bevindingen uit het onderzoek hebben betrekking op het oude systeem.
Doe van het gesprek is vast te stellen op welke punten het nieuwe systeem een verbetering vormt t.o.v. het oude systeem en de constateringen daarover in de Fact-sheet.

Algemeen
Het nieuwe systeem, 'Fixi' genaamd, biedt meer mogelijkheden dan het oude:

- Meldingen kunnen zowel via de website als via de Fixi-app worden gedaan. Inwoners kunnen ook een melding doorgeven via de traditionele kanalen zoals de balie en telefoon. Onze medewerkers zorgen er dan voor dat de melding alsnog in Fixi komt;
- Melders krijgen informatie over het in behandeling nemen, de voortgang en de afhandeling;
- Een overzichtskaart laat zien waar meldingen gedaan zijn en wat hun status is
- De registratie van meldingen maakt het mogelijk analyses uit te voeren op de aard van de meldingen, de afhandeling en aspecten

Gemeentelijke beleid
<u>Klanttevredenheid</u>
In het oude systeem werd klanttevredenheid niet geregistreerd. Het nieuwe systeem geeft melders de mogelijkheid een terugkoppeling te geven op de afhandeling van de melding: a. door een waarderen in sterren (1-5), b. door een nadere toelichting.

<u>Kritische Prestatie Indicatoren</u>
In het oude systeem werden geen KPI's vastgelegd voor (reductie van) het aantal meldingen, de afhandelingssnelheid en de klanttevredenheid. In het nieuwe systeem is wel een KPI opgenomen maar daar wordt nu nog niet actief op gestuurd. De redenen daarvoor zijn:

- (reductie van) het aantal meldingen is geen doel; doel is een goede kwaliteit van de openbare ruimte en bevorderen dat – waar deze kwaliteit gebreken vertoond - burgers daarvan melding doen. De inrichting van de website en de app kunnen er dus toe leiden dat er meer meldingen binnenkomen. Dat is dus een goede zaak. Anderzijds wordt het aantal meldingen mogelijk beperkt doordat melders op de overzichtskaart kunnen zien of er al een melding gedaan. Hierdoor worden overbodige meldingen voorkomen.
- Sturen op afhandelingssnelheid kan tot gevolg hebben dat meldingen te snel worden afgedaan, terwijl het geconstateerde probleem nog niet of onvoldoende is verholpen. Het geeft een verkeerde prikkel en ontevredenheid bij de melder. Daarom stuurt de gemeente vooral op (de kwaliteit van) het resultaat en een heldere communicatie over de afhandeling, waar nodig door casusgebonden maatwerk. Beter is het goed te communiceren dat afhandeling wat langer duurt en waarom, maar dan wel met een afdoende resultaat. De verwachting is dat dat een positief effect heeft op de klanttevredenheid.
- Klanttevredenheid kan nu periodiek worden onderzocht

Informatie over de inrichting van de registratie
<u>Inzicht in ontwikkeling</u>
Het oude systeem bood weinig mogelijkheden om meer inzicht te verkrijgen in de ontwikkeling van de aard, aantal en afhandeling van de meldingen. Het nieuwe systeem biedt die mogelijkheden wel.

Meldingen kunnen gespecificeerd worden naar categorieën waardoor er een gedifferentieerder beeld ontstaat waarop zo nodig gerichter kan worden gehandeld. Ook kan inzicht gegeven worden over de kanalen waarlangs de meldingen zijn binnengekomen.

Monitoring en situatie 2020 en 2021
Het aantal meldingen is in 2020 toegenomen, vermoedelijk ten gevolge van corona.
In 2021 is het nieuwe systeem ingevoerd. Het is na 4 maanden nog te vroeg om vast te kunnen stellen wat het effect van het nieuwe systeem is op het aantal en de aard van de meldingen.

Evalueren en verantwoorden
In het oude systeem werd niet aan het college en de raad gerapporteerd. Met het nieuwe systeem zijn er meer mogelijkheden de meldingen openbare ruimte op diverse aspecten te analyseren en te evalueren. Dat zal ook zeker gebeuren. Het is voorstelbaar dat deze evaluatie dan ook aan het college en de raad zal worden voorgelegd.