



**gemeente
Haarlemmermeer**

De leden van de gemeenteraad van Haarlemmermeer

Postbus 250
2130 AG Hoofddorp

Bezoekadres:
Raadhuisplein 1
Hoofddorp
Telefoon 0900 1852
Faxnummer 023 563 95 50

Cluster	Beheer en Onderhoud
Contactpersoon	de heer A. Monster
Telefoon	0900 1852
Uw brief	
Ons kenmerk	X.2020.06716
Bijlage(n)	Geen
Onderwerp	Informatie over verbetering digitale Meldingen openbare buitenruimte (MOB)

Verzenddatum
18 december 2020

Geachte heer, mevrouw,

In de op 9 mei 2017 (2017.0021302) vastgestelde nota Verbetering digitale dienstverlening en IT-innovatie zijn onze ambities weergegeven om de dienstverlening richting onze inwoners verder te verbeteren. Eén van deze ambities is het optimaliseren van het digitaal doorgeven van meldingen over de openbare ruimte via de website (MOB-systeem). Ook vanuit de Lokale Inclusie Agenda is het de ambitie om het MOB-systeem toegankelijk te maken voor alle inwoners. Via deze brief informeer ik u over de ontwikkelingen op deze ambitie.

Wat is er de afgelopen jaren gebeurd?

Medio 2018 is een start gemaakt met de ontwikkeling van het MOB-systeem in een nieuwe digitale omgeving. In mijn brieven van 19 juni 2018 (X.2018.04653), 25 juni 2018 (X.2018.04653) en 28 augustus 2019 (X.2019.10984) heb ik u over de toenmalige stand van zaken geïnformeerd.

Eind 2019 is het nieuwe MOB-systeem in gebruik genomen en zijn er drie componenten opgeleverd, te weten:

- Een nieuw toegankelijk digitaal meldingsformulier voor inwoners en het klantcontactcenter.
- Een backoffice applicatie om de afhandeling van meldingen goed te ondersteunen voor de medewerkers van de clusters Beheer & Onderhoud en Veiligheid.
- Een backoffice applicatie om de uitvoering van werkzaamheden voor onze verbonden aannemers, in het bijzonder de Waterwolf, te ondersteunen (het Aannemersportaal).

Toegankelijkheid digitaal meldingsformulier

Uitgangspunt van de hiervoor genoemde nota Verbetering digitale dienstverlening en IT-renovatie is dat inwoners op een positieve, stimulerende manier uitgenodigd worden om

gebruik te maken van de website en het digitale meldingen formulier dat op de website te vinden is. Met het nieuwe meldingsformulier is het doen van meldingen openbare ruimte voor onze inwoners verbeterd. Het aantal meldingscategorieën is teruggebracht, de tekst is in samenwerking met minder schrijfvriendigere inwoners eenvoudiger gemaakt en de geschreven teksten worden ondersteund met afbeeldingen.

Verder zijn de volgende verbeteringen aangebracht:

- Melders ontvangen een bevestiging per e-mail als een aannemer het werk heeft uitgevoerd en de melding is afgesloten.
- Indien de afwikkeling van de melding onverhoopt langer gaat duren wordt aan de melder een tussenbericht verzonden.
- Melders kunnen meerdere foto's toevoegen.
- Kleuren van de knoppen zijn aangepast aan website kleuren en voldoen aan de contrasten voor de toegankelijkheid.
- Nieuwe categorieën zijn toegevoegd voor de aanvraag van een buurttuintje en voor het melden van overtredingen van de coronamaatregelen.
- De persoonsgegevens zijn beschermd volgens de privacywetgeving (AVG).

Succes gebruik

Het gebruik van het digitaal formulier in de periode van 2018 - heden is toegenomen van circa 40% tot circa 60% van het totaal aantal meldingen. De overige meldingen zijn via de overige klantcontactkanalen (e-mail, telefoon, social media) gedaan.

Backoffice applicatie

Door toevoeging van de backoffice applicaties is het vervolgproces na de melding beter geborgd binnen de ambtelijke organisatie, waardoor meldingen sneller kunnen worden afgehandeld. Bovendien is de communicatie met de melder gedurende het afwikkelingsproces verbeterd.

Aannemersportaal

Via deze applicatie wordt de melding door gemeentelijke medewerkers direct doorgezet naar de aannemer. Via dit systeem vindt ook de terugmelding plaats nadat de aannemer de werkzaamheden heeft uitgevoerd.

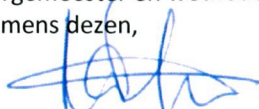
Welke activiteiten gaan nog plaatsvinden

Het melden van storingen aan lichtmasten zal eenvoudiger worden. Inwoners kunnen binnenkort op de kaart de desbetreffende in storing zijnde lichtmast aanklikken. De storing kan dan sneller worden verholpen.

Verder zal de status van de melding op de kaart voor een aantal categorieën verder worden verbeterd, waarbij uiteraard de persoonlijke gegevens van melders worden beschermd. Daarnaast zal het doen van meldingen via Apple-devices en de gebruiksvriendelijkheid van de kaart verder worden verbeterd.

Wij verwachten u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmermeer,
namens dezen,



Marjolein Steffens-van de Water

Wethouder Fysieke Leefomgeving, Jeugd & Onderwijs, Vastgoed en Doelgroepenbeleid