

Gemeenten zetten in op digitale dienstverlening

Melding Openbare Ruimte overal mogelijk?

Van shoppen tot bankzaken, steeds meer regelt men online en digitaal. Gemeenten willen en kunnen niet achterblijven en daarom zetten ze al jaren in op de digitale dienstverlening. Denk bijvoorbeeld aan het maken van een afspraak voor een nieuw paspoort of het opvragen van een uittreksel. Hoe zit het met de meeste gebruikte dienst, de Melding Openbare Ruimte?

TEKST CARLY KLOOS

Door het goed inrichten van hun website kunnen gemeenten aanvragen van producten en diensten effectiever en efficiënter verwerken en de dienstverlening verbeteren. De Melding Openbare Ruimte (MOR) is een van de diensten die online gemakkelijk geleverd kan worden door gemeenten. In 2007 werd de MOR al als belangrijk zaaktype opgemerkt in de ANDEZ-2-aanbesteding terwijl het Nationaal Uitvoeringsprogramma Dienstverlening en e-Overheid (NUP)¹ op touw werd gezet voor meer digitale dienstverlening via de elektronische weg. Het uitgangspunt van NUP was een dienstbare overheid die burgers en bedrijven centraal stelt, wat een snelle, efficiënte en klantgerichte overheid betekent. Zo worden burgers in staat gesteld om hun overheidszaken eenvoudig te regelen. Het NUP liep af op 31 december 2014. Vanaf 2017 moet men alles online kunnen regelen.

Wanneer je op straat loopt en struikelt over een stoeptegels, verwacht je dat je dit direct online kan melden bij de gemeente

De MOR is een van de meest gedane en eenvoudige meldingen bij gemeenten. Wanneer iemand op straat loopt en struikelt over een stoeptegels dan zou je verwachten dat je dit tegenwoordig direct online kan melden bij de desbetreffende gemeente. Zo wordt de dienstverlening van gemeente naar burgers vergroot, maar kunnen gemeenten ook sneller en effectiever onveilige situaties oplossen.

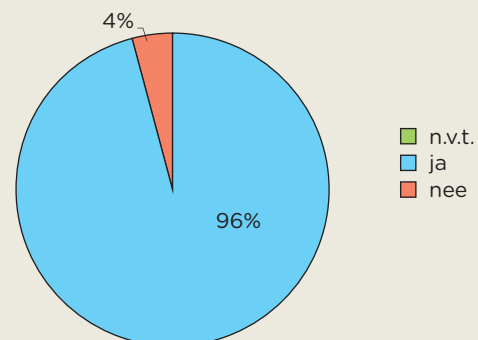
Aan de hand van een steekproef is bij 130 van de 393 Nederlandse gemeenten gekeken naar de mogelijkheid om digitaal een Melding Openbare Ruimte in te dienen. De volgende vragen zijn daarbij beantwoord:

- Hoe kan deze melding ingediend worden?
- Is het gebruik van DigiD verplicht?
- Kan je op een kaart aangeven wat de precieze meldingslocatie is?
- Kan de melding via een 'mobiele app' worden gedaan?

Indienen van een MOR

Een goed ingerichte MOR kan gemeenten helpen in het bevorderen van de dienstverlening, verhoging van de klanttevredenheid, maar zeker ook om intern efficiënter te werken. Wanneer de MOR via een webformulier, app of andere applicatie binnenkomt, kan deze meteen bij de juiste afdeling of persoon terecht komen. Bij 4% van de door ons onderzochte gemeenten (Beemster, Borsele, Haarlemmerliede en Spaarnwoude, Littenseradiel en Rucphen) is geen MOR-pagina op de website gevonden. Ondanks het feit dat dit een klein percentage is, zijn wij hier wel verrast over, daar de MOR vaak een top-vijf-positie heeft als meest gebruikte dienst.

Is het mogelijk een digitale Melding Openbare ruimte in te dienen?



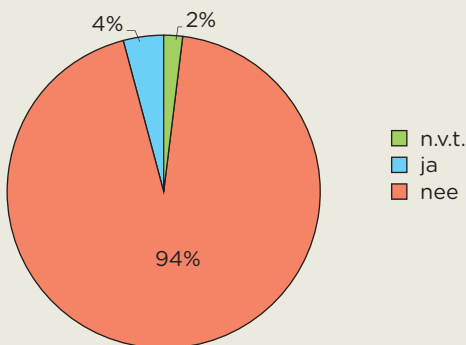
Maar wanneer je binnen een van deze vijf gemeenten over een losse stoeptegels struikelt, is dat jammer voor de volgende persoon, aangezien je deze losse stoeptegels niet kan melden. Ook opvallend was dat bij 11% van de gemeenten

een melding enkel gedaan kan worden in de vorm van een algemeen contactformulier of e-mailadres. Hoe de verdere behandeling hiervan verloopt is ons niet duidelijk geworden.

DigiD verplicht

Bij alle gemeenten met een MOR-pagina is gekeken of een melding gedaan kan worden zonder te hoeven inloggen met DigiD. Inloggen met DigiD voor een MOR wordt over het algemeen gezien als een belemmering. Een snelle melding doen van zwerfvuil of een losse stoeptegel zou zonder drempels moeten kunnen voor eenieder die iets opmerkt in de openbare ruimte. Toch is het bij 4% van de gemeenten (Aa en Hunze, de Wolden en Waalwijk) verplicht om in te loggen met DigiD.

Moet er voor of na het meldingsproces worden ingelogd met een DigiD?



De MOR is een dienst die elke gemeente zonder (onnodige) drempels zou moeten aanbieden. DigiD zou alleen optioneel handig zijn, wanneer je op de hoogte gehouden wilt worden van het verloop van de melding.

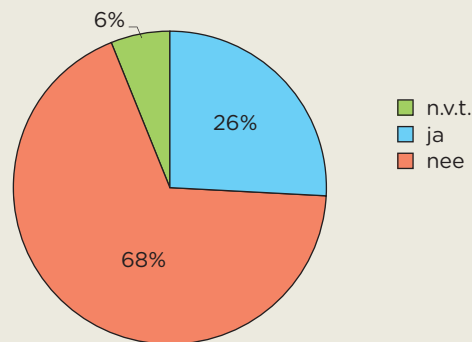
De mogelijkheid om een bevestigingsmail en tussentijdse terugkoppeling te ontvangen, is bij veel gemeenten optioneel opgenomen. Je kunt zelf kiezen om op de hoogte gehouden te worden door het invullen van persoonsgegevens. Daarnaast hebben veel gemeenten de optie opgenomen om een melding anoniem in te dienen, waardoor uiteraard wel de optie vervalt om op de hoogte gehouden te worden van de gemaakte melding. Niet bij elke melding is het nodig om een terugkoppeling te ontvangen, maar een bevestigingsmail met zaaknummer kan de dienstverlening van gemeenten ten goede komen. Zeker wanneer je naar aanleiding van een melding gaat bellen, kan een KCC aan de hand van een zaaknummer sneller inzicht krijgen in het voortgangproces van de melding. Bij de helft van de gemeenten kun je kiezen voor een bevestiging, terwijl bij de andere helft niets over een bevestiging vermeld wordt op de MOR-pagina.

Locatie aangeven op een kaart

De MOR van gemeenten is ook getest op de aanwezigheid van een kaart. Via zo'n kaart is het gemakkelijk om de exacte locatie van de melding aan te geven. Uit onderzoek blijkt dat slechts 26% van de gemeenten de mogelijkheid heeft om de locatie op een kaart te prikken. Bij de gemeenten zonder kaart kan de locatie gemeld worden door

adresgegevens in te vullen van de meldingslocatie. Vooral in gemeenten met veel natuurgebieden is een kaart een belangrijk onderdeel van de MOR. Daarnaast heeft een kaart ook nog een andere toegevoegde waarde: andere meldingen (over hetzelfde feit) kunnen gemakkelijk worden getoond op de kaart. Op deze manier voorkomt een gemeente veel dubbele meldingen. Daarnaast kun je via de kaart ook zien of de melding verholpen is; deze is dan uit de kaart verdwenen of staat op 'afgehandeld'.

Indien van toepassing: wordt er gebruik gemaakt van een geo-kaartje?



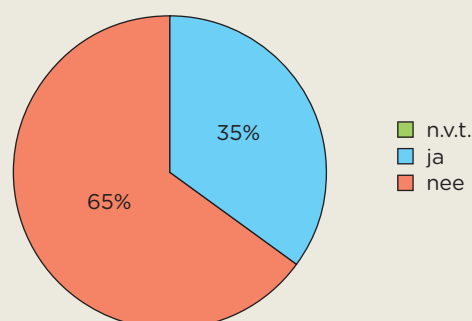
Veel gemeenten zijn bezig met het ontwikkelen van meldingkaart.nl. Meldingkaart is een centraal initiatief om landelijke intake en uitwisseling van meldingsinformatie naar de burger te ondersteunen. Een dergelijk kaart zou als landelijke voorziening van grote toegevoegde waarde zijn.

Met een Geo-kaart kun je zien of de melding verholpen is; deze is dan uit de kaart verdwenen of staat op 'afgehandeld'

Mobiele applicatie

Uit onderzoek² is gebleken dat 64% van de gemeentewebsites niet smartphoneproof zijn. Hierdoor is het indienen van een MOR via de smartphone op locatie dus niet altijd mogelijk. Gemeenten die nog niet toe zijn aan het verbeteren van de website kunnen dit probleem omzeilen door

Mobiel doen van melding mogelijk via een app?



middel van een app. Er zijn allerlei soorten apps; apps speciaal ontwikkeld voor de MOR, maar ook gemeentebrede apps. Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat bij 35% van de gemeenten een MOR ingediend kan worden door middel van een app. Wat dus betekent dat het merendeel van de gemeenten nog geen mobiele app als ondersteuning voor de gemeente of de MOR heeft. Dit, in combinatie met de 64% van de gemeentewebsites die niet smartphoneproof zijn, betekent dat op locatie direct een melding doen maar weinig mogelijk is.

Verschillen

Gedurende het onderzoek zijn veel verschillen gevonden. Het grootste verschil zit in hoe de MOR digitaal wordt aangeboden; van simpel contactformulier tot webformulier met kaart en uploadmogelijkheden. De manier waarop de gemeenten de MOR-pagina's hebben ingericht zegt iets over de mate van dienstverlening en hoe efficiënt de gemeenten deze dienstverlening hebben ingericht. Het verplicht inloggen met DigiD wordt als een grote belemmering ervaren. De MOR is een gemeentelijke dienst en zou zo ingericht moeten zijn dat je een melding kunt indienen op het moment dat je een probleem opmerkt. Daarnaast zou deze melding dan direct bij de desbetreffende afdeling of persoon terecht moeten komen.

De benaming die gemeenten gebruiken voor de MOR is zeer verschillend en komt de meldingsmogelijkheid niet echt ten goede, de burger wordt uitgedaagd. Zo werd acht keer de benaming 'melding woon- en leefomgeving' gevonden, vier keer 'melding buitenruimte', drie keer 'melding openbaar gebied' en één keer 'bewonersmelding'. Daarnaast vonden we nog 'buitenlijn' en 'klachten openbare voorzieningen'.

De meest voorkomende apps op de gemeentewebsites zijn 'BuitenBeter' en 'verbeterdebuurt.nl'. Het verschil tussen deze twee apps is dat BuitenBeter ontwikkeld is door een commerciële partij en verbeterdebuurt.nl door een stichting. Gemeenten die een van deze diensten afnemen ontvangen van elke melding een bericht in hun daarvoor bestemde systeem. Bij de niet-aangesloten gemeenten kun je alsnog een melding doen via een van deze apps, maar dan ontvangt de gemeente de melding op haar algemene e-mailadres. Verbeterdebuurt.nl heeft naast het indienen van meldingen nog een ideeënbutton; hierop kan de bewoner een idee initiëren en bij tien stemmen wordt het idee doorgezet naar de gemeente.

Conclusie

Gegeven de voornemens van 2007 is een score van toch nog 4% van gemeenten (hoewel een relatief lage score) zonder MOR-pagina zeer teleurstellend. Deze dienst hoort door elke gemeente aangeboden te worden op de meest makkelijke en toegankelijke manier. Een goede inrichting van de MOR is belangrijk voor de gemeenten intern, maar

ook voor de burgers. De dienstverlening kan aanzienlijk verbeterd worden, meldingen komen direct binnen op de juiste afdelingen of bij de juiste persoon. Dit voorkomt dat er meldingen blijven liggen of intern doorgezet moeten worden totdat deze op de juiste plek terechtkomt, wat het efficiënter werken binnen de gemeenten bevordert.

Maar, zoals gemerkt gedurende dit onderzoek, zijn er nog stappen te maken. Een ideale MOR-pagina is duidelijk,

De benaming die gemeenten gebruiken voor de MOR is zeer verschillend en komt de meldingsmogelijkheid niet ten goede

overzichtelijk met mogelijkheden als bevestiging/terugkoppeling, een kaart en uploaden van bestanden, maar géén verplichting van DigiD. Daarnaast is het te verwachten dat je via de mobiele website (werk aan de winkel voor 64% van de gemeenten) en via een app een melding kan indienen. In 2007 werden de eerste stappen voor een elektronisch toegankelijke overheid gezet, in 2017 is het de bedoeling dat er een e-overheid is.

Het is nog niet gelukt om een vrij eenvoudig in te richten publieksdienst geheel online, smartphoneproof, aan te bieden

Het is in de afgelopen tien jaren niet gelukt om een vaak voorkomende, vrij eenvoudig in te richten publieksdienst geheel online, smartphoneproof, aan te bieden. De gehele overheid digitaal aan burgers aanbieden binnen de komende twee jaar, is dat dan wel haalbaar? ●

Noten

- 1 http://www.digitaleoverheid.nl/images/stories/Publicaties/herdruk_nup_publieksversie.pdf
- 2 <http://www.gemeente.nu/Dienstverlening/Nieuws/2015/5/64-gemeentesites-zijn-niet-mobielvriendelijk-1765418W/>



Carly Kloos

carly.kloos@kbenp.nl

Carly Kloos is adviseur bij KBenP, Zaakgericht Werken.

Zie ook www.od-online.nl