

Meldingen Openbare Ruimte



Rene de Koeijer
Coordinator gemeentewerf

&

Alexandra Schuurbiers-de Jong
Adviseur dienstverlening

Hoeveel meldingen hebben we in 2022 ontvangen?

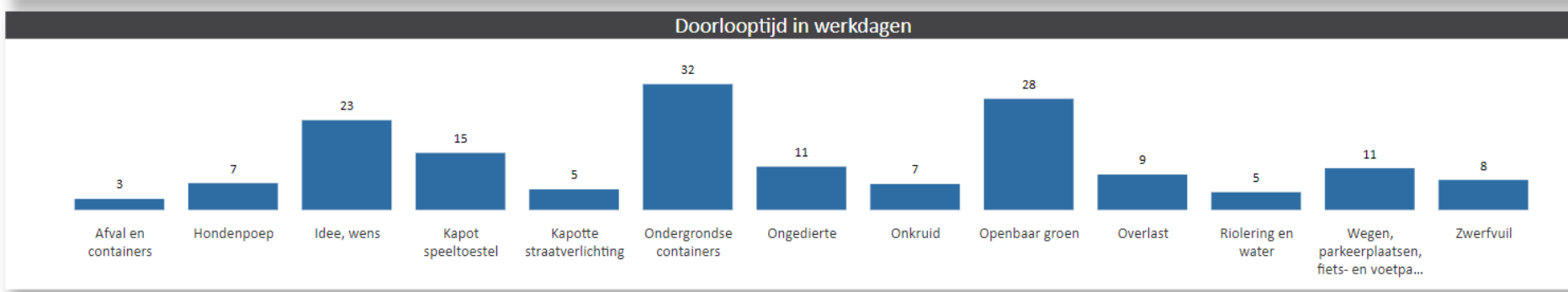
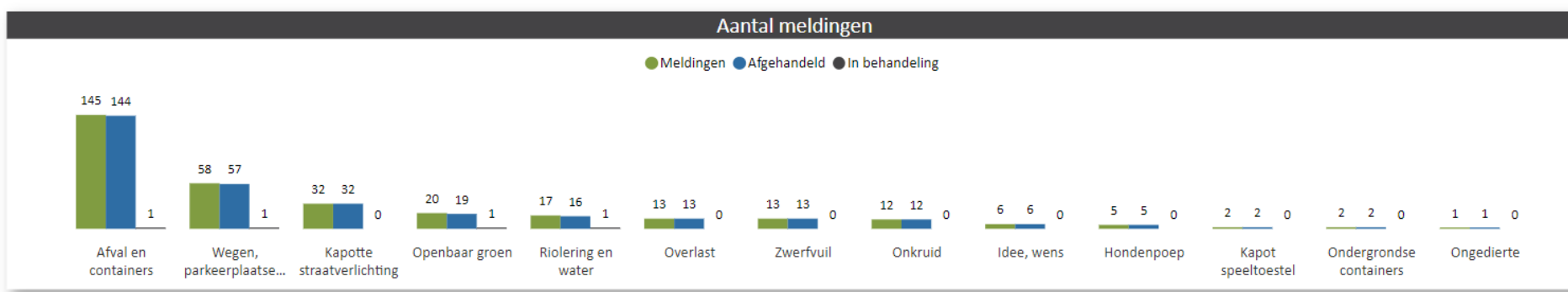
1. 17211 meldingen
2. Dat betekent dat we als gemeente gedurende werktijden gemiddeld elke 6 minuten een melding afhandelen

Meldingen in Noordhoek in 2022

Home
Categorieën
Kern en wijk
Dag en tijd
Doorlooptijd
Verloop
Matrix
Kaart
Top 10
Signalering

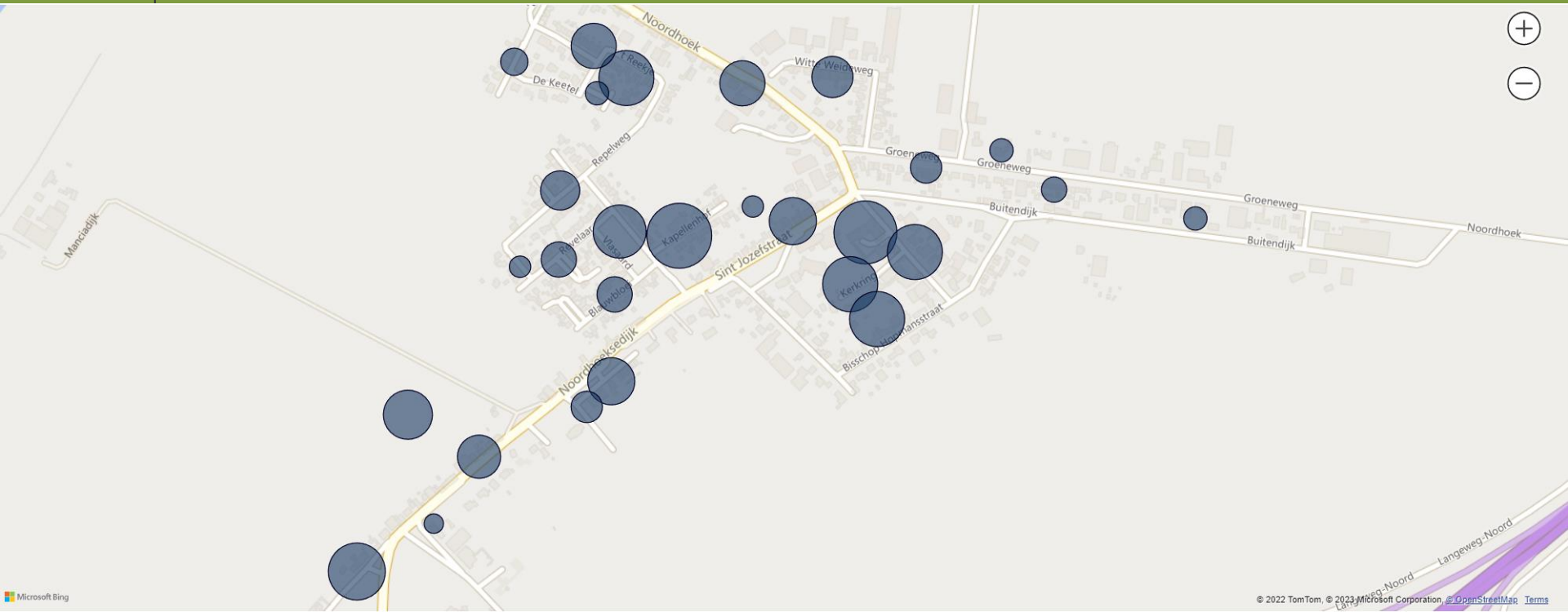
2022 Jaar Meerdere selecties Maand Meerdere selecties Categorie Meerdere selecties Subcategorie Meerdere selecties Subsubcategorie Noordhoek Kern Meerdere selecties Kanaal

Meldingen	Afgehandeld	In behandeling	Gemiddelde doorlooptijd
326	322	4	7

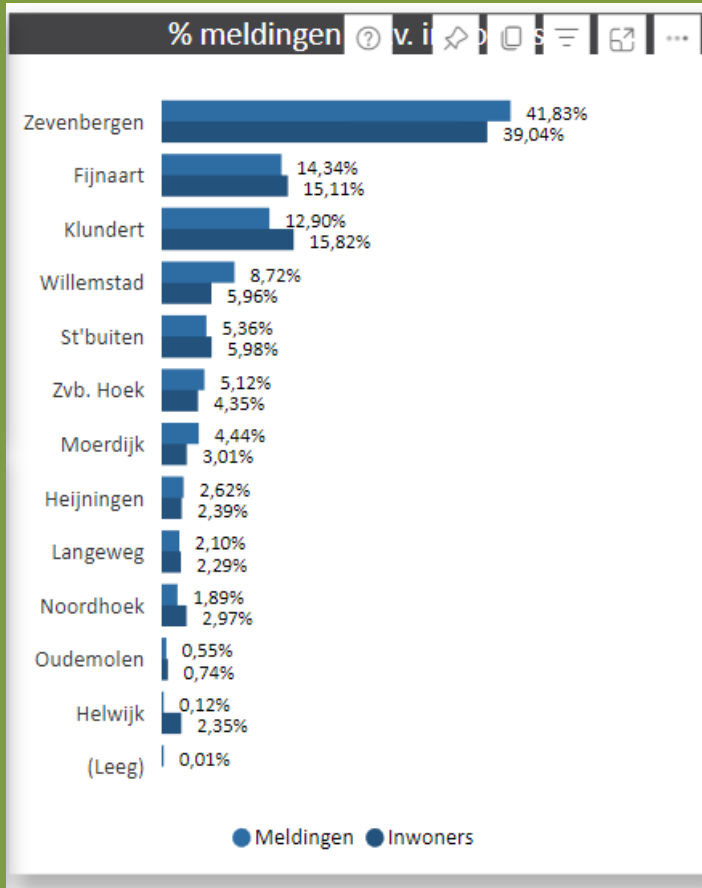


Meldingen woon- en leefomgeving :: aantal, status en doorlooptijd per categorie

Meldingen in Noordhoek



Verdeling inwoners en meldingen



● Hoe kan je een melding maken?

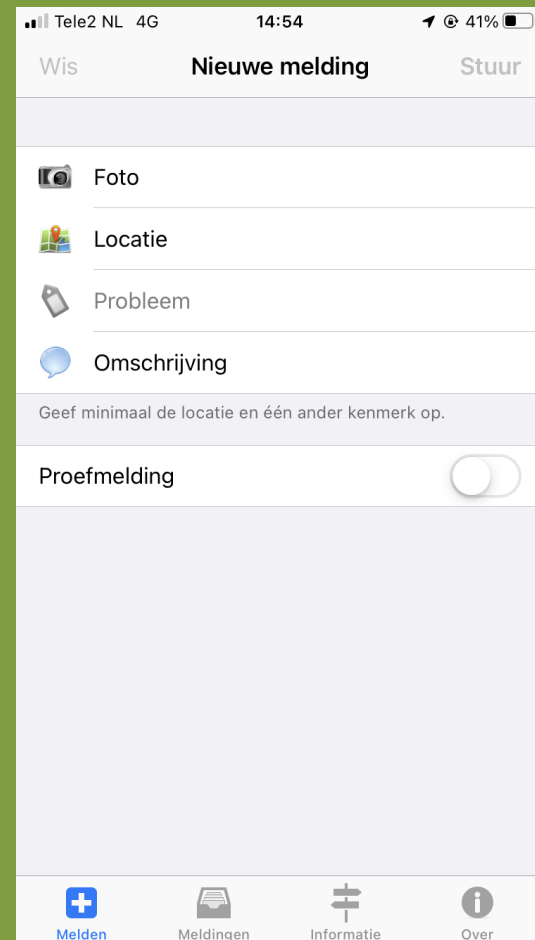
1. Buiten Beter App
2. Moerdijk.nl via het zaaksysteem of LMS
3. Telefonisch of per e-mail via het klantcontactcentrum
4. Fysiek aan de balie

Buiten Beter App

*Met een foto en een omschrijving
makkelijk een melding maken.*

- Landelijke applicatie, dus geen maatwerk per gemeente
- De status van de melding is te volgen via de app

90 meldingen in Noordhoek van de 326 in 2022 via de Buiten Beter App



● Een melding: en dan?

- Melding via Buiten Beter App
- Doorgezet naar afdeling of behandelaar
- Behandelaar gaat aan de slag
- Melding opgelost, of door naar aannemer
- Terugkoppeling via voorkeurskanaal: groen vinkje

Verbeterslag, zomer 2022

- Duidelijkere teksten
- Niet melden als afgehandeld, als dat niet het geval is



2 Duidelijk

Dat antwoord, en hoe we met Moerdijkers en met elkaar communiceren, moet ook duidelijk zijn. **Duidelijke taal** dus. Maar: wat duidelijk is voor jou, is misschien voor een ander moeilijk te begrijpen.

Verplaats je daarom in de vraagsteller. Die weet vaak veel minder van het onderwerp dan jij. Leg iets duidelijk uit. En geen jargon als het even kan. Zorg ook dat **duidelijk** is **hoe het proces eruitziet**. Wat kan iemand wanneer verwachten?



oude tekst

nieuwe tekst

Ontvangstbevestiging melding:

Onderwerp: Uw melding met zaaknummer 1989 is ontvangen

Bericht:

Beste heer/mevrouw,

Hartelijk dank dat u de moeite wilt nemen om een melding te doen over de woon- of leefomgeving. Wij hebben uw melding op 23 december 2019 ontvangen en geregistreerd onder:

Zaaknummer: 1989
Categorie: Zwerfvuil
Omschrijving: Test

Wij lossen uw melding zo snel mogelijk op. Heeft u nog vragen, neem dan contact op met het Klantcontactcentrum van de gemeente, zij staan u graag te woord. Houd het zaaknummer bij de hand voor een snellere afhandeling.

Met vriendelijke groet,

Gemeente Moerdijk

Dit is een automatisch gegenereerd bericht.

Wij willen u er nadrukkelijk op wijzen, dat u zojuist een melding openbare ruimte heeft gedaan. U kunt hier geen rechten aan ontfen.

Onderwerp: Bedankt! We gaan met uw melding (1989) aan de slag

Bericht:

Beste meneer, mevrouw,

Goed dat u een melding doet. Zo helpt u mee aan een prettige buurt voor uzelf en anderen.

Wat doen we met uw melding?

Als we uw melding hebben gelezen, sturen we die zo snel mogelijk naar de juiste collega. Die gaat ermee aan de slag. U hoort daarna wat we met uw melding hebben gedaan.

Uw melding

Wij hebben uw melding op 23 december 2019 ontvangen. Zo staat de melding in ons systeem:
Zaaknummer: 1989
Onderwerp: Zwerfvuil
Omschrijving: Test


Heeft u nog vragen?

De medewerkers van de gemeente staan voor u klaar. Met deze e-mail of het zaaknummer bij de hand, kunnen wij u snel helpen.

Met vriendelijke groet,
Gemeente Moerdijk

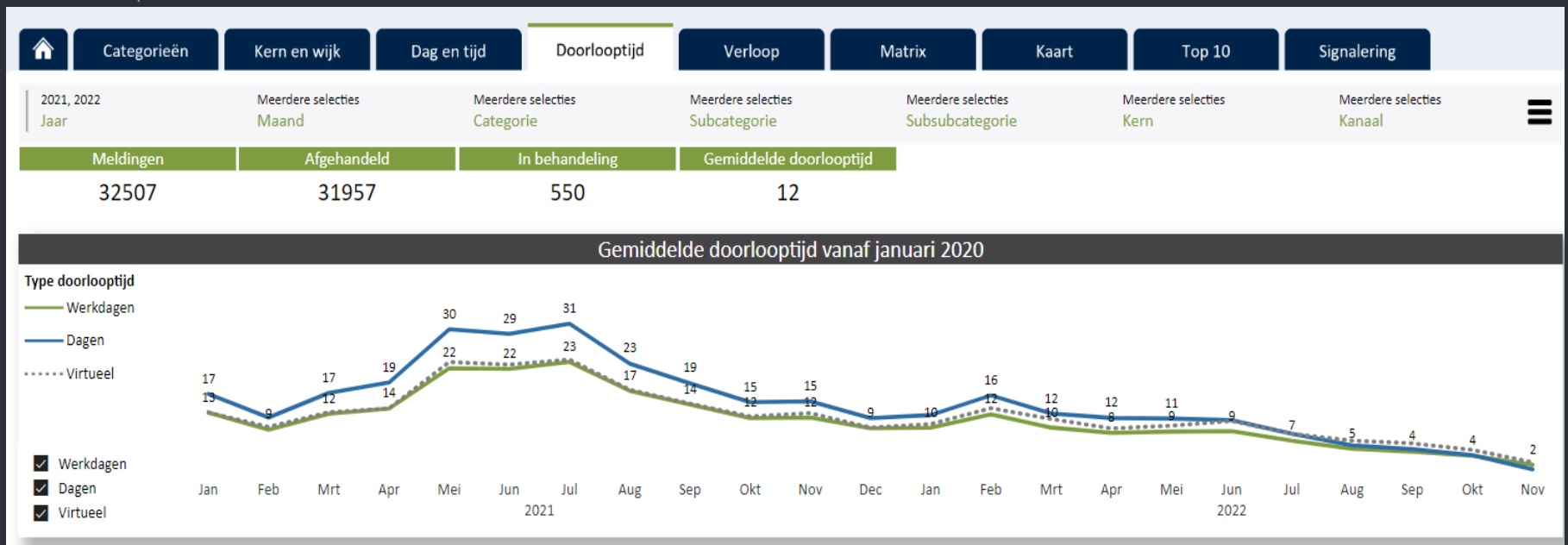
Dit is een automatisch gemaakt bericht.

Welke teams werken samen om het proces van meldingen in goede banen te leiden?

- 
1. Communicatie t.b.v. teksten en het formulier op de website;
 2. Applicatiebeheer Zaaksysteem om het zaaksysteem in te richten, zodat we de juiste data kunnen krijgen;
 3. Team informatiemanagement en facilitair ten behoeve van data-gedreven werken
 4. Team VVTH ten behoeve van meldingen veiligheid;
 5. Team Openbare Ruimte ten behoeve van meldingen Openbare Ruimte en als 'HQ' op de gemeentewerf;
 6. KCC
 7. Adviseur dienstverlening

Hoeveel sneller zijn we geworden in het oplossen van meldingen? (in dagen)

Van gemiddeld 17 dagen in januari 2020 naar gemiddeld 4 dagen in oktober 2022



Vragen?



Hartelijk dank!

