

Aan de gemeenteraad
cc commissieleden
cc pers

DATUM 9 april 2025
ZAAKNUMMER 1744283
BEHANDELD DOOR Albert Boel
TELEFOON (035) 629 2343
UW KENMERK

BIJLAGEN

BETREFT Beantwoording vragen Art. 41 van fractie Democraten Hilversum
"Een MOR zonder gemor"

Geachte raadsleden,

Op 13 maart 2025 heeft de fractie Democraten Hilversum vragen (hieronder *cursief*) gesteld op basis van artikel 41 van het Reglement van Orde over Een MOR zonder gemor. In deze brief beantwoorden we deze vragen.

1. Waarom ontvangt de ene melder wel een reactie en de andere niet? Als de situatie niet volledig helder is, belt u dan met de melder voor uitleg?

Iedereen die een emailadres achterlaat krijgt een reactie. Dat betreft in ieder geval een geautomatiseerde ontvangstbevestiging en later een gepersonaliseerd bericht over de afhandeling. Wanneer een melding onvoldoende duidelijk is, nemen we tussentijds contact op voor meer uitleg. De gemeente werkt relatief kort, sinds 1 juli 2024, met dit systeem. In de beginfase zijn niet altijd de juiste handelingen verwerkt in het systeem, waardoor er niet altijd een terugkoppeling heeft plaatsgevonden. Inmiddels ligt deze opstartfase achter ons en ontvangt iedereen een reactie op een melding.

2. Wat verstaat u onder afgehandeld? Begrijpt u dat onbevredigende opvolging van een melding, niet stimuleert om nog meldingen te doen?

Een melding kan op verschillende gronden worden beschouwd als afgehandeld. Een melding wordt beschouwd als afgehandeld als de gemeente zelf actie heeft ondernomen, waarmee tegemoet is gekomen aan de gedane melding. Het kan ook zijn dat een melding ziet op iets waarvoor de gemeente niet verantwoordelijk is. In dat geval zetten we de melding door naar de verantwoordelijke partij zoals bijv. nutsbedrijven. Met het doorzetten naar de juiste instantie beschouwd de gemeente de melding als afgehandeld. Ten slotte kunnen meldingen, en de daaruit voortvloeiende werkzaamheden, worden meegenomen in de reguliere processen. Daarmee beschouwen we de melding ook als afgehandeld. We hebben geconstateerd dat de mail die uitgaat, nadat de melding is afgehandeld, niet altijd voorziet in een adequate toelichting. Daar wordt op dit moment aan gewerkt, zodat het voor de melder altijd duidelijk is waarom de melding als afgehandeld wordt beschouwd.

3. Ziet u mogelijkheden om de opvolging van een MOR aan iedere melder en met meer uitleg te doen?

We zien dat inwoners de weg naar de gemeente steeds beter weten te vinden, doordat het aantal meldingen stijgt. Gemiddeld ontvangt de gemeente rond de 60 meldingen per dag (een toename van 30% ten opzichte van het jaar daarvoor). Dit vraagt veel van de organisatie en daarom zijn we het proces doorlopend aan het verbeteren. Dit doen we onder meer door onze communicatieuitingen te verbeteren, maar ook door het proces in de interne organisatie efficiënter in te richten. Daarnaast gaan we op korte termijn ook bij andere gemeenten langs, die hetzelfde systeem gebruiken, om te leren van de wijze waarop zij dat doen.

4. Is er een mogelijkheid een interactief kaartje te maken, waarop men kan zien of over de betreffende zaak al een melding is gedaan/een behandeling loopt?

Een dergelijke kaart is al in gebruik binnen de gemeente en dat is de [meldingenkaart](#). Zowel vanaf [hilversum.nl](#) als Signalen wordt hiernaar verwezen. Op deze kaart staan de actuele meldingen.

5. Heeft u sindsdien een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd? Zo ja, wat is de uitkomst daarvan? Zo nee, wanneer gaat u dit onderzoek doen?

Sinds juli 2024 doen we continue klanttevredenheidsonderzoek bij MOR. Bij afronding van iedere melding ontvang de melder een e-mail met de vraag “hoe tevreden ben u over onze dienstverlening?”. Bijna 14% van de inwoners maakt hier gebruik van. We hebben de resultaten inzichtelijk en analyseren periodiek de grondoorzaken van tevredenheid en ontevredenheid. Deze analyse is input voor het continue verbeteren van systeem, proces en communicatie (zie ook beantwoording vraag 3). De tevredenheid over de afgelopen acht maanden is als volgt verdeeld (van “zeer tevreden” uiterst links naar “zeer ontevreden” uiterst rechts):

eDiensten MOR	Totaal					
Aantal reacties	1.330	393	215	96	164	462
Percentage reacties		29,55%	16,17%	7,22%	12,33%	34,74%

Vanaf 1 juli 2024 zijn we begonnen met dit systeem. Dit is als het ware onze nulmeting en onze inzet is erop gericht om de komende jaren steeds een positiever beeld te kunnen schetsen.

Hopende hiermee uw vragen beantwoord te hebben.

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Hilversum,
de gemeentesecretaris,

de burgemeester,

mr. C.P. Torres Barrera

dr. ir. G.M. van den Top