

## Een MOR zonder gemor

Hilversum, 12 maart 2025.

Geacht college,

Democraten Hilversum waardeert de laagdrempelige manier waarop inwoners tegenwoordig een Melding Openbare Ruimte (MOR) kunnen doen. Via de app is het zo gebeurd, weten wij ook uit eigen ervaring. Toch hebben wij wat vragen aan u over de opvolging van de meldingen:

Die app is bedoeld om te melden en zo samen de openbare ruimte op orde te houden. Het vergroot ons inziens de betrokkenheid van inwoners bij de openbare ruimte mits een zichtbare opvolging en ook terugkoppeling aan de melder wordt gedaan. Melders krijgen helaas niet altijd een antwoord.

Vraag 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?

Het antwoord "uw melding is afgehandeld" is niet wat inwoners als afgehandeld ervaren, als het probleem dat is gemeld nog niet daadwerkelijk is opgelost.

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

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

Vraag 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?

In maart 2021 verscheen een Rekenkameronderzoek naar Afhandeling Meldingen Openbare Ruimte in Hilversum . Wij lezen: *'Klanttevredenheid over MOR wordt in Hilversum nog niet gemeten. De gemeente heeft wel plannen om dit in de toekomst te gaan doen.'*

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

Carolien Jansson  
Democraten Hilversum