



AAN

de leden van de commissie BM

uw nummer

uw datum

ons nummer 30151-2025

onze datum 31 maart 2025

verzonden

inlichtingen bij D. Bouts

cluster Informatievoorziening

doorkiesnr. 0475 - 359 312

bijlage(n)

betreffende commissie-informatiebrief inzake Project - Doorontwikkeling Melding Openbare Ruimte - Livegang met Signalen

Geachte leden,

Als onderdeel van het Programma Informatiesamenleving 2023-2030 heeft de gemeenteraad in juli 2023 een nieuwe Visie Dienstverlening inclusief meerjarenplan vastgesteld. Eén van de projecten binnen het meerjarenplan is het project 'Doorontwikkeling Melding Openbare Ruimte'. De opdracht voor dit project: *"Ontwikkel een nieuwe omgeving waarin inwoners een melding openbare ruimte kunnen doen. Zorg dat processen worden geoptimaliseerd, met daarin een prominente plek voor gebruikersgemak."* Als nieuwe omgeving is gekozen voor Signalen. Dit is een Open Source softwareoplossing voor en door Nederlandse gemeenten. Dit past bij onze strategie om vooral standaard oplossingen te gebruiken en zoveel mogelijk voor Common Ground ¹oplossingen te gaan.

In de voortgangsrapportage meerjarenplan dienstverlening van afgelopen oktober is de verwachting gecommuniceerd dat we in december live zouden gaan met Signalen. Die verwachting hebben we niet kunnen waar maken om twee redenen:

1. **Gladheidsbestrijding en dreiging hoogwater:** in de periode december '24 en januari '25 zijn de collega's van Beheer Openbare Ruimte (BOR) veel bezig geweest met gladheidsbestrijding en de dreiging van hoogwater. Dit is ten koste gegaan van tijd voor het project en maakte dat die periode sowieso niet geschikt was voor livegang.
2. **Impact verandering voor BOR nieuwe werkwijze:** voor de medewerkers van het cluster BOR heeft de invoering van Signalen een grote impact op hun werkwijze. Voorheen was die werkwijze nog voor een groot deel analoog en met papieren afdrucken van meldingen. Nu gaan ze volledig digitaal werken.

¹ De overheid staat voor complexe maatschappelijke uitdagingen en burgers verwachten passende dienstverlening. Dat vraagt om een ingrijpende verbetering van onze bedrijfsvoering en dienstverlening. En om de transitie naar een moderne informatievoorziening. Common Ground is de informatiekundige visie van gemeenten die richting geeft in de meerjarige transitie. Zie ook www.commonground.nl

Er is extra tijd geïnvesteerd om voor alle medewerkers die met (de afhandeling van) MOR meldingen te maken hebben (ook uit andere clusters dan BOR zoals Puza en VTH) informerende sessies te organiseren. Ook is er gekozen voor een soft livegang in maart; we gebruiken Signalen en de bijhorende apps al ('Zo Gemeld' en 'Zo Hersteld' respectievelijk voor inwoners/melders en medewerkers die de meldingen oppakken), maar communiceren dit nog niet breed naar inwoners. Onze medewerkers kunnen zo aan de nieuwe werkwijze wennen en nog eventuele puntjes op de i zetten daarbij. Dat verloopt goed en positief tot dusver. Medio april volgt de echte livegang met extra communicatie en promotie richting onze inwoners.

Met deze nieuwe oplossing voor MOR meldingen zetten we een mooie en concrete stap in de verbetering van onze dienstverlening:

- Met dit project vervangen we niet alleen het systeem, we verbeteren het hele proces zodat onze inwoners zo laagdrempelig mogelijk een melding kunnen maken. De meld app "Zo Gemeld" is heel laagdrempelig en gebruiksvriendelijk. Melders kunnen op een digitaal kaartje heel gemakkelijk precies de locatie van de melding aangeven en foto's toevoegen;
- Die preciezere locatie en foto's helpen onze medewerkers om de meldingen beter en sneller op te pakken;
- Voorheen moest de melder kiezen in welke categorie een melding kwam. Nu bepaalt het systeem dat op basis van machine learning. Hierdoor komt de melding sneller op de juiste plek bij ons;
- De melder kan aangeven of hij of zij een terugkoppeling wenst over de afhandeling van de melding. Ook als geen terugkoppeling wordt gevraagd, gaan we uiteraard serieus met de melding om.

Inwoners kunnen ook nog steeds via andere kanalen een MOR melding doen zoals telefonisch via ons Klant Contact Centrum. Dit past bij ons uitgangspunt van digitale inclusie en het speerpunt "Iedereen doet mee" binnen onze Visie Dienstverlening.

Ik vertrouw erop u hiermede voldoende geïnformeerd te hebben.

Met vriendelijke groet,

de wethouder voor stedelijk beheer, bereikbaarheid en dienstverlening



drs. V.G.J. (Vincent) Zwijnenberg CBM