

Motie

Onderwerp: Verbetering veiligheid, privacy en terugkoppeling Slim Melden-app

De raad van de gemeente Gouda in vergadering bijeen op 12 november 2025

Constaterende dat:

- De Slim Melden-app door duizenden inwoners wordt gebruikt voor meldingen in de openbare ruimte;
- Er in 2024 ruim 33.000 meldingen zijn gedaan, maar terugkoppeling en inzicht voor inwoners vaak beperkt is;
- Het gebruik van digitale meldsystemen persoonsgegevens omvat en dus strikte eisen stelt aan privacy en informatiebeveiliging (AVG/BIO);
- Bij het indienen van meldingen via de Slim Melden-app vaak locatie- en contactgegevens van inwoners worden verwerkt;
- Uit landelijke audits blijkt dat gemeenten regelmatig moeite hebben met het structureel borgen van AVG- en BIO-normen bij digitale meldsystemen
- Inwoners erop moeten kunnen vertrouwen dat hun gegevens veilig zijn en meldingen correct worden afgehandeld.

Overwegende dat:

- De Slim Melden-app een belangrijk middel is waarmee inwoners bijdragen aan het onderhoud en de veiligheid van de openbare ruimte;
- Transparante communicatie en zorgvuldige omgang met gegevens essentieel zijn voor vertrouwen in de gemeentelijke dienstverlening;
- Periodieke evaluatie en verbetering van digitale systemen nodig zijn om de kwaliteit, veiligheid en gebruiksvriendelijkheid te waarborgen;
- Zorgvuldige gegevensverwerking een wettelijke plicht is én essentieel voor het behoud van vertrouwen in de digitale dienstverlening;
- Een veilig en betrouwbaar meldsysteem stimuleert meer meldgedrag en daarmee beter onderhoud van de openbare ruimte.

Verzoekt het college om:

- De inrichting van de Slim Melden-app (of een vervanger van) te herzien en veiliger in te richten, door onder meer:
 1. Gezichten, kentekens en andere identificeerbare gegevens op ingezonden foto's automatisch te anonimiseren of blurren;
 2. Een waarschuwingsfunctie in te bouwen voor gebruikers die per ongeluk persoonsgegevens toevoegen;
 3. Menselijke controle toe te passen bij twijfelgevallen, voordat meldingen openbaar of intern worden verspreid.
- Een gebruikersanalyse te laten uitvoeren naar terugkoppeling, gebruiksvriendelijkheid en transparantie van meldingen;
- De raad te informeren over meldingsaantallen, afhandelingstijden, beveiligingsbevindingen en genomen verbetermaatregelen vóór de nieuwe jaarrapportage Integraal Veiligheidsbeleid;
- Te verkennen of de app (of een vervanger van) beter gekoppeld kan worden aan wijkplatforms of buurtcommunicatietools, zonder privacyrisico's te vergroten.

En gaat over tot de orde van de dag.

Ondertekening en naam:



Rüstem Çetin