

INFORMATIENOTA RAAD BLARICUM

Datum vaststelling college: 25 november 2025

Van het college van B&W

Aan Gemeente Blaricum – Gemeenteraad

Portefeuillehouder Cornelis, F.

Onderwerp

Raadsinformatiebrief nieuw meldsysteem Signalen

Portefeuillehouder

Cornelis, F.

Openbaar

Ja

Kennisnemen van de implementatie van Signalen

De inwoners van de drie gemeenten maken nu gebruik van de applicatie Slim Melden om een MOR- (Melding Openbare Ruimte) melding te maken. Per 1 december 2025 gaat dit over naar de applicaties Zo Gemeld en Zo Hersteld. De inwoners gebruiken de Zo Hersteld app om meldingen te maken en de werknemers van de BEL Combinatie gebruiken de Zo Hersteld applicatie om de meldingen te behandelen. Deze applicaties zijn gratis te vinden in zowel de Appstore (Apple) en in de Playstore (Android). Bewoners kunnen nog steeds MOR – meldingen maken op de websites van de gemeenten of via het 14 035 telefoonnummer. Het doel is om het nieuwe systeem klaar en live te hebben op 1 december 2025.

Aanleiding (inleiding)

Civity (leverancier van het huidige meldsysteem openbare ruimte) stopt per 1 januari 2026 met haar werkzaamheden. Dit betekent dat het vanaf die datum niet meer mogelijk is om meldingen te maken in ons MOR-systeem. Hiervoor is een aanbesteding gedaan voor een nieuwe leverancier. Hieruit is het systeem Signalen gekomen. Signalen is een initiatief van de gemeente Amsterdam en is bij 45 gemeenten met groot succes geïmplementeerd.

Kernboodschap

Het systeem Signalen is een goede vervanger die voldoet aan onze eisen en wensen

De belangrijkste pluspunten zijn:

- Continuïteit waarborgen naar onze bewoners. Er moet een MOR-systeem beschikbaar zijn. Inwoners moeten gebreken in de openbare ruimte snel kunnen melden via hun computer of smartphone.
- Verbetering van het meldsysteem door middel van 'machine learning'. Dat betekent dat het systeem leert de melding automatisch een categorie te geven op basis van de inhoud. Dit is voor zowel de bewoners en de gemeente gebruiksvriendelijker.
- Mogelijkheid om statistieken uit te draaien om onze dienstverlening te verbeteren.
- Aansluiting op een netwerk van de gemeentes die Signalen in gebruik hebben genomen om informatie en tips te geven.
- De gemeenteraad heeft het belang van een goed meldsysteem benadrukt.

Consequenties

De overgang naar het nieuwe systeem kan tijdelijk lastig zijn voor onze inwoners

Om dit zo veel mogelijk te voorkomen, zorgen wij ervoor dat de inwoners goed worden geïnformeerd met alle communicatie-uitingen met als hoofdboodschap dat dit systeem een grote verbetering is.

Het archief van alle MOR-meldingen moet overgezet worden naar het nieuwe systeem

De meldingen zijn recent met succes overgezet naar de database van het nieuwe systeem.

Duurzaamheid

Niet van toepassing.

Communicatie

De communicatie verloopt in 3 fases richting inwoners:

- Aankondiging en bewustwording (begin / half november 2025)
- Herinnering en overgang (half november / begin december 2025)
- Nazorg en feedback (vanaf december 2025)

De volgende communicatiemiddelen worden ingezet: gemeentelijke websites, huis-aan-huisbladen en sociale media.