Gemeente Bergen op Zoom

Aan de leden en burgerleden
van de gemeenteraad
van Bergen op Zoom

- 4 JULI 2022

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Uw kenmerk | | Ons kenmerk | U22-008024 | Datum |
| Uw brief | | Beh. door | | Doorkiesnr. |
| Onderwerp: | Meldingen openbare ruimte | Cluster | R&E/Beheer&Onderhoud, | Bijlage(n) |

Beste leden en burgerleden,

In de afgelopen jaren heeft u diverse malen aandacht gevraagd voor het proces en de wijze van afhandeling van meldingen met betrekking tot de openbare ruimte. Mede op basis van uw feedback is onderzocht of en op welke wijze wij de dienstverlening op dit terrein kunnen verbeteren. Tijdens de introductie voor de nieuwe raadsleden op het stadskantoor bent u geïnformeerd over de overstap naar een nieuwe applicatie voor het maken en afhandelen van meldingen. Het gaat hierbij om alle meldingen met betrekking tot de openbare ruimte en veiligheid en handhaving.

Achter de schermen is hard gewerkt met als resultaat dat we vanaf maandag 4 juli 2022 deze nieuwe applicatie gaan gebruiken.

Wat betekent dit voor de inwoners.

- De inwoners kunnen ook na 4 juli gewoon meldingen maken via de gemeentelijke website.
- Wat is verbeterd in de applicatie is dat er vanuit het formulier aanvullende vragen worden gesteld. Daardoor kan de melding direct op een correcte manier geautomatiseerd worden doorverwezen in de organisatie of daarbuiten. Hierdoor komt de melding sneller op de juiste plaats en kan de afhandeling eerder worden opgepakt.
- Daar waar mogelijk wordt bij het maken van de melding een koppeling gelegd naar kaartmateriaal zodat de melding nog beter op de juiste plaats kan worden gepositioneerd. Zo zal bij een melding over een volle afvalbak een kaart verschijnen waarop de aanwezige afvalbakken zichtbaar zijn.
- Na afhandeling van de melding ontvangt de melder een verzoek om aan te geven hoe de dienstverlening is ervaren. Op deze wijze halen wij actief feedback op die we kunnen benutten in het verder verbeteren van de afhandeling.

Hoe te melden.

- Melden kan via de gemeentelijke website, dan wordt optimaal gebruik gemaakt van de nieuwe applicatie
- Er volgt een instructie om op een mobiele telefoon een tegel te plaatsen die direct toegang geeft tot ons nieuwe platform (werkbaar op alle smartphones). Deze instructie verschijnt op de gemeentelijke website maar zal ook bij andere contactmomenten worden gedeeld zoals bij de ontvangstbevestiging.
- Melden kan vooralsnog ook via de BuitenBeterapp. Deze meldingen worden automatisch overgenomen in de nieuwe applicatie.

Achtergrond informatie "Signalen"

Jacob Obrechtlaan 4
4611 AR Bergen op Zoom
Contact: www.bergenopzoom.nl

Postbus 35
4600 AA Bergen op Zoom
I www.bergenopzoom.nl

T 140164
F (0164) 24 53 56
KvK 20169091

B nv BNG rek. nr. 28.50.00.942
B IBAN: NL41BNGH 0285000942
B BIC: BNGHNL2G

Bergen op Zoom, gemeente op de Brabantse Wal

De nieuwe applicatie heeft de naam "Signalen" meegekregen. Deze applicatie wordt grotendeels ontwikkeld met gemeenschapsgelden en is in een open sourceomgeving voor alle gemeenten beschikbaar. Een aantal grote gemeenten zoals Amsterdam, Utrecht, Almere en Den Bosch zijn ons al voorgegaan in het implementeren van dit systeem voor de afhandeling van meldingen. Het zijn met name ook deze grote gemeenten die structureel middelen beschikbaar stellen om Signalen verder te ontwikkelen. Ook het VNG, de Vereniging Nederlandse Gemeenten, stimuleert deze ontwikkeling waarbij gemeenten gebruik maken van elkaars kennis en ontwikkeling. Voor ons als gemeente Bergen op Zoom betekent dit dat wij, zonder zelf geld te investeren in de ontwikkeling, wel gebruik kunnen maken van de verbeteringen die beschikbaar komen binnen Signalen. Tijdens het inrichtingsproces is gebleken dat wij als relatief kleine gemeente al vrij ver zijn met het beschikbaar hebben van actueel kaartmateriaal. Onze ervaringen bij de inrichting worden nu ook al gedeeld met alle andere gebruikers van Signalen. Een mooi voorbeeld waarin een kleinere gemeente toch goed kan bijdragen aan nieuwe ontwikkelingen.

BuitenBeterapp
De veel gebruikte BuitenBeterapp is een applicatie waarbij slechts beperkte informatie wordt meegezonden met de melding. Hierdoor is het vaak niet mogelijk de juiste analyse te maken voor de toewijzing en de afhandeling. Wij zijn in overleg met de leverancier van de BuitenBeterapp om te bekijken of het mogelijk is dit medium te gebruiken als "voorportaal" naar ons nieuwe meldingssysteem "Signalen". Mocht uit het overleg blijken dat dit geen haalbare zaak is zal een traject worden opgestart om het gebruik van de BuitenBeterapp uit te faseren/ontmoedigen met als doel de dienstverlening te verbeteren.

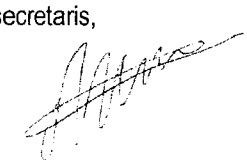
Uiteraard valt er nog veel meer te vertellen over het systeem achter "Signalen zoals de kunstmatige intelligentie en het principe van Machine Learning die het mogelijk maakt om vanuit een geschreven bericht de juiste woorden te zoeken om de meldingen toe te kunnen wijzen. Maar voor de inwoners van de stad is het niet belangrijk hoe wij het doen. Belangrijker is dat wij meldingen snel en correct afhandelen zodat wij onze naam als een betrouwbare overheid waar kunnen maken.

Wij nodigen u als raadsleden en burgerleden daarom graag uit om vanaf 4 juli ook zelf ervaring op te doen met de nieuwe manier van melden in de gemeente bergen op Zoom. Uiteraard ontvangt u ook na afloop de vraag om feedback te leveren. Zeker in de eerste maanden zal sprake zijn van een intensieve monitoring van het meldingenverkeer om mogelijke foutjes zo snel mogelijk te ontdekken en herstellen.

Samen werken we aan het verbeteren van de dienstverlening!

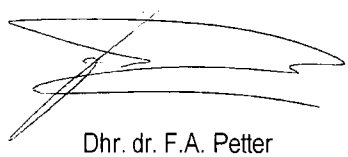
Met vriendelijke groet,
het college van burgemeester en wethouders van Bergen op Zoom,

secretaris,



Dhr. mr. drs. ing. M. van Vliet

burgemeester,



Dhr. dr. F.A. Petter