

Naam	Onderwerp
Stephanie D'Hose	Vraag 6: Fix my street Toelichting: In Brussel zijn er afgelopen jaar goede resultaten geboekt met een nieuwe app 'Fix my street'. Gebruikers kunnen met die app problemen melden die zich voordoen in de openbare ruimte. Denk maar aan kapotte straatverlichting of signalisatie. Maar het kan even goed gaan om monumenten of de staat van de beplanting. De app bestaat reeds sinds 2013 en is dus een groot succes. Vraag: <i>Ook voor Stad Gent zou dergelijke app een meerwaarde kunnen zijn. Het zou een idee kunnen zijn om e.e.a. te koppelen met de reeds bestaande sluikstort app. Hoe staat u hier tegenover?</i>

Geachte mevrouw D'Hose,

Dit is een vraag met een brede scope. Het gaat immers over meer dan enkel mijn bevoegdheden, zoals ook uit uw opsomming van toepassingen van een meldingstool blijkt. Voor dit onderzoek naar een stadsbrede aanpak geef ik graag het woord aan collega Sofie Bracke.

Sofie Bracke:

Toen de vraag werd gesteld om een sluikstortapp te creëren heeft District09 in 2017 o.a. 'FixMyStreet' onderzocht als optie, maar dat is toen negatief beoordeeld. De redenen daarvoor waren:

- o De code waarmee de app geschreven was nog in evolutie en niet generiek: Er stonden teveel Brussel-specifieke zaken in de code zelf waardoor we veel werk en middelen gingen moeten steken in de aanpassingen van de code
- o De timing voor release van de app was heel kort (we hadden geen 3 maanden)

en uitbesteding van eenvoudige nieuwe app (iOS en Android) op de markt bleek financieel een meevaller (< 10.000 euro)

In 2020-2021 is er werk gemaakt van een visietekst om tot een stadsbrede aanpak te komen van meldingen. Deze zou mee moeten helpen bepalen waar we in de nabije toekomst verder tijd en middelen in wensen te investeren (en de verdere digitale versnippering van toepassingen te stoppen). Er is ook gekeken naar voorbeelden van andere steden en gemeenten in binnen en buitenland (o.a. Fix my street in Brussel) ter inspiratie.

Begin dit jaar is er een onderzoek opgestart met District 09 rond het verder uitbreiden van het bestaande meldingsplatform. We mikken op eind april om dit af te ronden met een conclusie.

We zullen dan aandacht hebben voor de verschillende stadia van het meldingsproces:

- De intake: via welke kanalen komen meldingen binnen en wat kunnen we hier doen om het voor de burger gemakkelijker te maken? Hier komt de vraag naar boven wat we willen doen met de huidige sluikstortapp. Ook het toepassen van QR codes hebben we op onze radar. Los van de app, kijken we met de dienst Communicatie om de huidige meldpuntenpagina op de website te verbeteren.
- De registratie: vanuit data perspectief is het interessant om zoveel mogelijk gestructureerde meldingen te laten passeren via het bestaande meldingsplatform. We moeten onderzoeken hoe we dit organiseren
- De verwerking/ afhandeling: Kunnen we over de stad heen afspraken maken mbt feedback (statusupdates) naar de melder? Dit is heel belangrijk, want het backoffice proces moet uiteraard ook goed afgestemd zijn.

Tijdens het onderzoek willen we nagaan wat de kosten/ baten zijn van verschillende scenario's. Zo stellen we ons de vraag of we willen opteren voor een meldingsapp binnen de stad. Wat zou dit kosten en wat zijn de meerwaarden versus het bestaan van de website en gebruik van e-formulieren.

Idealiter kan die app dan ook gebruikt worden door de Gemeenschapswacht en kunnen we de verouderde collector app vervangen.

Een andere vraag is met wie we zouden werken om zo'n app te bouwen. Of is er iets direct bruikbaar beschikbaar?

Schepen Watteeuw:

Voor het beheer van de publieke ruimte beschikken we vandaag over enkele specifieke instrumenten:

- Ik ben grote voorstander van het gebruik van digitale tools. Ik ben dan ook vragende partij dat burgers via een tool op een directe manier meldingen/suggesties kunnen doorgeven. Ideaal zou zijn dat men daarbij ook een beeld krijgt van het aantal vragen en de opvolging. Mogelijks is een melding reeds eerder geregistreerd en is de oplossing reeds ingepland.

Ter illustratie: Vorig jaar heeft DWBW 5.535 meldingen ontvangen. Dit resulteerde in 4.511 interventies door uitvoering van kleine onderhouds- & herstelwerkjes. Dat is toch wel een indrukwekkend aantal interventies.

- Binnen de openbare wegenis hebben we het BORG-project. Dat staat voor "Beheersen van de Openbare Ruimte in Gent". Met dit project hebben we in 2020 nog de Agoria eGov & Smart Cities Award voor 'Duurzaamheid' binnengehaald.

- De registratie en inzicht in deze data is belangrijk om het openbaar domein in goede staat te houden. Voor het onderhoud maken we de omslag van een reactieve (schade herstellen) naar een proactieve (schade voorkomen) aanpak. Dit kan o.m. door de stadsbrede screenings ikv WIS en de koppeling aan burgermeldingen.
- Voor een goede doorstroming van burgermeldingen gebruikt Gentinfo een formulier waarbij burgermeldingen automatisch worden geregistreerd in de databank voor de wegenis RADAR. Van daaruit kunnen werkbonden gemaakt worden voor de terreinploegen. De tablets voor de terreinploegen zijn recent geleverd. Voortaan zal dus ook de opvolging en registratie van de uitgevoerde onderzoeken en acties op terrein digitaal worden geregistreerd.