

---

## OPSCHRIFT

**Vergadering van** 23 oktober 2017

**Nummer:** 2017\_MV\_00410

**Onderwerp:**

**Mondelinge vraag van raadslid Stephanie D'hose: Niet-ok app' voor burgers**

**Raadslid(-leden):**

Stephanie D'hose - Open Vld

**Bevoegd:**

Daniel Termont

---

## OMSCHRIJVING VAN DE VRAAG

**Toelichting:**

Sinds september werd het melden van sluikestort voor Gentenaars heel wat makkelijker gemaakt. Wie een sluikestort beantwoordt via de meldingsapp enkele vragen, duidt de locatie en voegt een foto toe. IVAGO zorgt voor de rest. Een laagdrempelige en gebruiksvriendelijke oplossing waarover ik al heel wat positieve reacties mocht ontvangen.

Vandaag kan iedereen al meldingen, zoals een achtergelaten fiets, een verzakking van het trottoir, ... overmaken aan Gentinfo dat zowel fysiek, telefonisch als online bereikbaar is. Ook het toevoegen van een meldingsapp waarmee meldingen aan Gentinfo kunnen worden doorgegeven, de zogenaamde 'niet-ok-app' uit ons bestuursakkoord, zou de drempel kunnen verlagen en de gebruikersvriendelijkheid verbeteren.

Concreet heb ik dan ook volgende vragen:

**Vraag:**

- *Zijn er al plannen voor een uitgebreidere meldingsapp waarmee burgers meldingen, andere dan sluikestort, kunnen maken? Zo ja, wat is hierin de stand van zaken?*

---

Beantwoord door het gemeenteraad - vragenuurtje in openbare vergadering van .

---

## ANTWOORD

Van bij de start van de opdracht om een sluikestort-meldings-app te ontwikkelen als proefproject, is rekening gehouden met eventuele uitbreidingen. Concreet houdt dit in dat het achterliggende systeem toelaat om andere categorieën toe te voegen, door middel van de (en nu moet ik even technisch jargon gebruiken) 'open 311 meldingsstandaard'.

Er zijn twee manieren om aan uitbreiding te doen:

- Ofwel: eerst de keten van begin tot einde helemaal digitaliseren, dus: van de melding, tot en met een bericht aan de melder dat het sluikestort opgeruimd is – en pas als dat ok is, in een volgende stap uitbreiden naar andere meldingscategorieën.
- Ofwel: de andere meldingen inrichten in een app of API, zonder aanpassing van de verwerking in de achterliggende systemen.

Het mag duidelijk zijn dat optie 1 de ideale is : eerst de hele keten netjes op orde hebben, zodat we voor andere meldingen meteen ook een volledige, kwaliteitsvolle dienstverlening kunnen aanbieden. Daar kiezen wij voor.

Een succesvolle implementatie hangt dus af van:

- Enerzijds, de bestaande backoffice systemen en de koppeling ervan, om de meldingen op te volgen; en de mate waarin de afhandeling van de meldingen reeds geoptimaliseerd en gedigitaliseerd is. Ook voor de sluikestortmeldingen wordt nu nog verder gewerkt aan een betere digitale afhandeling van de meldingen en de werkopdrachten die daaruit voortvloeien.
- En anderzijds hangt de succesvolle implementatie af van het toevoegen van een antwoordfunctionaliteit, dat wil zeggen: de terugkoppeling aan de melder van wat er uiteindelijk met de melding is gedaan. In een eerste fase wordt onderzocht hoe we statusberichten terug kunnen geven zonder strikte identificatie van de melder; later zal gekeken worden hoe dit zich dit verhoudt tot bijvoorbeeld het bestaande 'Mijn Gent-profiel' dat men op de website kan aanmaken.

Momenteel wordt met verschillende diensten gesproken over welke meldingen in aanmerking zouden kunnen komen om op korte termijn toe te voegen (dus: waar de achterliggende systemen al, tussen aanhalingstekens, 'meldingsklaar' zijn).

Parallel wordt de *lange termijn* aanpak van de meldingsfunctionaliteit in nieuwe projecten bepaald op basis van de eerste pilootimplementatie rond sluikstort.

---