



Opschrift

Vergadering van 6 februari 2024

Nummer: 2024_MV_00074

Onderwerp:

Mondelinge vraag van raadslid Stijn De Roo: Wegproblemen melden via Mijn Burgerprofiel

Raadslid(-leden):

Stijn De Roo - CD&V

Bevoegd: Filip Watteeuw

Omschrijving van de vraag

Toelichting:

Gent trekt resoluut de kaart van Mijn Burgerprofiel en heeft de ambitie om voor een maximale Gentse inhoud te zorgen in deze overkoepelende applicatie. Doelstelling is ervoor te zorgen dat Gentenaars niet telkens een andere applicatie moeten downloaden of zich meermaals moeten registreren. In dat opzicht wordt bijvoorbeeld het "MijnGent"-profiel afgebouwd.

Op 19 december 2023 maakte Digitaal Vlaanderen bekend dat het Meldpunt Wegen van het Agentschap Wegen en Verkeer geïntegreerd werd in de app van Mijn Burgerprofiel. Die melding gebeurt op basis van de locatie en de gebruiker kan eenvoudig foto's toevoegen. Men moet bovendien niet weten wie de wegbeheerder is; de melding wordt automatisch doorgestuurd naar de bevoegde overheidsdienst.

Op de website van onze stad worden Gentenaars die beschadigingen aan het openbaar domein willen melden doorverwezen naar het meldpunt van de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen. In het formulier wordt gevraagd voldoende aandacht te besteden aan de locatie, en wordt meegegeven dat men enkel meldingen behandelt op het grondgebied van Stad Gent én onder de verantwoordelijkheid van Stad Gent. Voor vragen over autosnelwegen en gewestwegen wordt dan weer doorverwezen naar AWW, en voor vragen over stadswegen naar GentInfo.

Vraag:

Graag had ik van de schepen een antwoord gekregen op volgende vragen:

1. Hoeveel meldingen ontving Stad Gent in 2023 via het Meldpunt Wegen van AWW?
2. Is er een verschil in opvolging van meldingen die binnenkomen via het Meldpunt Wegen enerzijds en het formulier op de website van de Stad anderzijds? Graag meer uitleg.

3. Zijn er plannen om het meldingsformulier van de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen te vervangen door een verwijzing naar Mijn Burgerprofiel? Zo ja, wat is de timing? Zo nee, waarom niet?

Antwoord

In totaal ontving Gentinfo in 2023, 329 meldingen die binnenkwamen via het meldpunt wegen van AWV. Gentinfo bevestigt dat de grote meerderheid van de meldingen voor Dienst Wegen Bruggen en Waterlopen zijn.

Het Agentschap Wegen en Verkeer (AWV) stuurt meldingen die binnenkomen via het meldpunt Wegen van AWV, per mail door naar Gentinfo. Gentinfo geeft de meldingen voor Dienst Wegen Bruggen en Waterlopen door via het meldingsformulier van de wegendienst.

In een minderheid van de gevallen geven burgers via “*meldpuntwegen.be*” ook meldingen door die niet door DWBW opgevolgd worden. Straatverlichting wordt (over het algemeen) beheerd door Fluvius, een melding van een defecte lantaarnpaal bezorgt Gentinfo voor verdere opvolging aan Fluvius.

Zoals uit bovenstaande al blijkt, is er slechts 1 verschil in de flow. Meldingen die rechtstreeks in het webformulier worden gemeld, worden onmiddellijk via RADAR opgevolgd.

Wat betreft het gebruik van Mijn Burgerprofiel. Het platform Mijn Burgerprofiel wordt beheerd door Digitaal Vlaanderen. Op dit moment kunnen meldingen enkel gebeuren via de app van mijn Burgerprofiel. Mijn Burgerprofiel heeft ook een webversie, maar die biedt deze meldingsmogelijkheid daar niet aan. Om die reden behouden we nog het eigen webformulier.

Wat ik u ook nog moet zeggen. Er is momenteel een project in ontwikkeling ‘Gemeente Zonder Gemeentehuis’ (GzG). Dit project wordt getrokken vanuit de dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen. U vindt meer informatie hierover op de website van het agentschap binnenlands bestuur. Een van de doelen van het project is dat burgers rechtstreeks in de gemeente-app van het burgerprofiel meldingen kunnen doorgeven over schade op of aan de weg. Vanuit deze app vertrekken de meldingen, aanvragen en suggesties rechtstreeks naar de betrokken dienst die ze verder opvolgt en oplost.

Zodra dit project afgelopen is kan, indien gewenst, het webformulier van de stad vervangen worden door de gemeente app van het burgerprofiel. Het einde van het project is voorzien voor 31/12/2025. AWV zal met zijn meldpunt wegen op de zaken die binnen die koepel aansluiten. Hierdoor zullen ook hun meldingen rechtstreeks bij de betrokken behandelaar komen en niet meer via Gentinfo verder verwerkt moeten worden. Eens geïmplementeerd zal er geen verschil zijn tussen meldingen die via het webformulier worden ingediend en meldingen die via een gemeenteapp in het burgerprofiel worden doorgegeven.

Deel schepen Sofie Bracke

Ik leg graag even de link tussen dit project voor mobiele meldingen specifiek voor schade aan de weg, en de visie en plannen van de Dienst Publiekszaken op onze toekomst voor mobiele meldingen in het algemeen. Dit project staat immers niet op zich.

Vandaag is er al de gekende Gentse sluikstortapp, waarbij je sluikstort kan melden. Via deze app kan je ondertussen ook achtergelaten fietsen melden. Deze meldingen komen dus nu al mobiel binnen, en worden verwerkt en verspreid via een meldingsplatform.

Maar uiteraard zijn er ontzettend veel andere onderwerpen waar er zaken over gemeld kunnen worden. Net zoals bij de meldingen voor schade aan de weg, verloopt dit doorgaans via allerlei webformulieren die terug te vinden zijn op de website.

Daarom is er nog een groot potentieel voor meldingen, nadat via VLAG de eerste realisaties er zullen zijn. Wat staat er alvast op de planning:

- In de VLAG fase 1 voorzien we ook meldingen voor verkeerssignalisatie binnen de Gentse Mijn Burger Profiel-app.
- We nemen de linken op van alle webformulieren die vandaag te vinden zijn op de website (<https://stad.gent/nl/contact-meldpunten/meldpunten>).
- We integreren de sluikstortapp in de Gentse Mijn Burger Profiel-app.
- We voorzien ook meldingen voor allerlei infrastructuurelementen in de fase 2 van VLAG.

Andere mogelijk interessante realisaties op korte termijn binnen de lokale variant van de Mijn Burgerprofiel app zijn ondermeer de volgende:

- Burgers kunnen een afspraak maken bij het Gentse stadsbestuur via de Gentse Mijn Burger Profiel-app.
- de burger kan een chat met Gentinfo opstarten via de Gentse Mijn Burger Profiel-app.

Mijn dienst heeft daarom de opdracht om een verdere roadmap op te stellen naar potentiële groei voor mobiele meldingen.
