

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



- 4 DEC. 2018

Uw kenmerk	Ons kenmerk	U18-016209	Datum
Uw brief	Beh. door	J.C. Verbruggen	Doorkiesnr. 0164 - 277425
Onderwerp: Afhandeling motie RMD17-0089 "BuitenBeter app"	Afdeling	Realisatie & Beheer, Team Beheer & Advies	Bijlage(n)

Beste leden en burgerleden van de gemeenteraad,

Op 23 november 2017 heeft u motie RMO17-0089 "BuitenBeter app" aangenomen. In deze motie draagt u ons op de Buitenbeter app dusdanig in te richten dan wel aan te passen, zodat inwoners/buurtpreventieteams slechts eenmalig een melding hoeven te doen en deze verder door de gemeente afgehandeld wordt c.q. doorgezet wordt naar derden en de afwikkeling actief wordt gecontroleerd.

Met deze brief willen wij u graag nader informeren over de verbeteringen die wij inmiddels hebben doorgevoerd.

In de motie roept u op om de BuitenBeter app anders in te richten. De BuitenBeter app is echter een applicatie van een externe partner die in heel Nederland kan worden gebruikt en niet door ons kan worden aangepast. De BuitenBeter app kan ook in Bergen op Zoom worden gebruikt en is net als het meldingenformulier op de gemeentelijke website één van de mogelijkheden om een melding te doen bij de gemeente over de openbare ruimte. De motie gaat o.i. meer over de wijze waarop met de meldingen wordt omgegaan na de ontvangst hiervan, onafhankelijk via welk portaal deze zijn ontvangen.

U heeft de terechte constatering gedaan dat meldingen in het verleden niet altijd werden afgehandeld door de gemeente maar soms ook werden doorverwezen naar externe partners, zoals bijvoorbeeld Saver. Wij stellen de voorgaande zin bewust in de verleden tijd omdat inmiddels forse stappen voorwaarts zijn gemaakt als het gaat om het afhandelen van de meldingen. Deze aanpassingen zijn ook vastgelegd in de Werkwijze Meldingen, waarin onder anderen het volgende is opgenomen:


- Meldingen die bij de gemeente binnenkomen, maar niet door de gemeente zelf worden opgelost, worden doorgestuurd naar de betreffende externe partner met het verzoek om actie te ondernemen.
- Dit gebeurt voor alle meldingen, ongeacht via welk kanaal deze worden ingediend
- De melder krijgt bericht naar welke externe partner de melding is verstuurd en waar zij in het vervolg desgewenst direct de melding kunnen maken.
- In het bericht wordt aangegeven dat men voor statusvragen contact op kan nemen met de oplossende partij (bijvoorbeeld Saver) waarvan de contactgegevens worden vermeld
- Indien de melder klachten heeft over de afhandeling kan contact worden opgenomen met de gemeente.
- Met de ketenpartners WVS en Saver is afgesproken dat zij rapporteren over de afhandeling van doorgestuurde meldingen aan de gemeente.

De Meldingen Openbare Ruimte worden ieder kwartaal gerapporteerd als een van de onderdelen in de IBOR-monitor die door de afdeling Realisatie en Beheer wordt opgesteld. Op deze wijze heeft het college inzicht in de aard en aantallen van de meldingen in de openbare ruimte. Op basis van deze gegevens kunnen trends worden geconstateerd en kan, waar nodig, worden bijgestuurd.

Wij zijn van mening dat wij middels de hiervoor benoemde doorontwikkeling van het Meldingssysteem Openbare Ruimte en de informatie vanuit de IBOR-monitor met betrekking tot de meldingen op een voldoende wijze invulling hebben gegeven aan uw oproep in de motie en beschouwen deze dan ook als afgedaan.

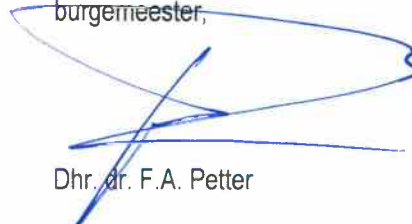
Met vriendelijke groet,
het college van burgemeester en wethouders van Bergen op Zoom,

secretaris,



Dhr. Th.J.M. Wingens MPA

burgemeester,



Dhr. dr. F.A. Petter