



Van : college van burgemeester en wethouders
Datum : 7 mei 2013
Portefeuillehouder(s) : Weth. M.J. Schreurs
Portefeuille(s) : Personeel & Organisatie (inclusief bedrijfsvoering & ICT)
Contactpersoon : S. Nicolassen
Tel.nr. : 8450
E-mailadres : nicolassen.s@woerden.nl

Onderwerp:

Beantwoording van vragen gesteld in de Commissie Ruimte van 7-3-2013 betreffende:

1. "Overheid in je broekzak" (gebruik van mobiele apps); en
2. Mogelijkheden tot gebruik QR-codes.

Kennisnemen van:

Besluit van het college inzake inzet apps voor MOR.

Inleiding:***Apps voor meldingen betreffende de openbare ruimte***

Vanuit burgerinitiatieven en de commerciële wereld worden er talloze mobiele applicaties (apps) aangeboden. De apps waarmee gemeenten op dit moment het meest te maken krijgen, zijn de apps bedoeld voor de "Meldingen Openbare Ruimte". Het idee is simpel: maak met je smartphone met daarop de app een foto van een probleem in de buitenruimte en stuur de foto met GPS-locatie naar de gemeente. Bekende apps op dit gebied zijn "BuitenBeter", "Opgeruimd", "Burgerconnect" en "verbeterdebuurt". Commerciële apps zijn vooral ontwikkeld met het oog op de financiële belangen van de ontwikkelaars van deze apps. Als de gemeente daarvan gebruik wil maken, is daarmee structureel per app jaarlijks ca. €5000 gemoeid. Daarnaast vergt het invoeren van een app een incidentele investering van ca. €4500. Enige gemeenten (bijv. Amsterdam, Den Haag en Steenwijkerland) hebben al enige tijd (tegen hogere kosten) geëxperimenteerd met eigen apps voor meldingen en klachten.

Huidige werkwijze in de gemeente Woerden

Meldingen gedaan met bijv. Burgerconnect, BuitenBeter en VerbeterDeBuurt komen in de mailbox van TIP (Telefonische Informatie Punt). De TIP-medewerker verwerkt deze meldingen in het KCS (Klant Contact Systeem) waardoor de melding wordt doorgestuurd naar de verantwoordelijke medewerker. De verantwoordelijke medewerker handelt de melding overeenkomstig onze servicenormen af en er wordt via het KCS teruggekoppeld naar de burger. Kortom de burger wordt op de hoogte gehouden omtrent zijn melding. Dit kan mondeling (face to face), telefonisch of via een statusmelding per email zijn.

Baten en lasten

Waar wij als gemeente voor waken is iedere app direct door de ontwikkelaar te laten aansluiten op ons KCS. Dit brengt op dit moment veel kosten met zich mee (zie hiervoor) terwijl wij de meldingen gedaan met behulp van een app nu ook in behandeling nemen en afhandelen.

Ontwikkelingen

Er is sinds kort een nieuwe ontwikkeling in de app wereld. Govunited en de gemeente Amsterdam hebben

een initiatief gestart om open data (<http://nederlandopentdata.nl>) te stimuleren.

GovUnited is een samenwerkingsverband van gemeenten op het gebied van de e-overheid. Deelnemende gemeenten bundelen kennis en expertise, organiseren de inkoopvraag en stimuleren elkaar tot innovatie.

Er is een platform ontwikkeld waardoor de gemeente niet meer hoeft te kiezen voor een bepaalde app. Het platform zorgt ervoor dat de meldingen welke gedaan worden met behulp van de apps rechtstreeks in het KCS terecht komen en de terugkoppeling via het KCS en het platform richting de apps verloopt. De apps dienen zich wel aan te sluiten op dit platform volgens een zogenaamde Open311 standaard. Dit is op dit moment nog niet het geval, voornamelijk omdat het verdienmodel van de ontwikkelaars hiermee onder druk komt te staan.

Er zijn echter een aantal grote gemeenten bezig om de ontwikkelaars aan te laten sluiten op dit platform en gebruik te gaan maken van open data. Het platform biedt overigens ook een referentie-app aan die wij als gemeente Woerden zouden kunnen gaan gebruiken om zodoende een eigen app te hebben voor de Meldingen Openbare Ruimte.

Besluit van het college

Voorgaande overwegingen hebben het college doen besluiten de ontwikkelingen ten aanzien van mobiele apps af te wachten gedurende ten hoogste 6 maanden. Naar verwachting zal over ca. 6 maanden voldoende duidelijkheid bestaan over de ontwikkelingen (zoals die zijn verwoord in de RIB) om te komen tot een onderbouwde keuze tussen één van de aangeboden apps, een eigen app of aansluiting op het platform Open311.

QR Codes

Deze zijn inzetbaar. De website van de gemeente Woerden leent zich uitstekend hiervoor. Er is ook al enige malen gebruik van gemaakt.

Kernboodschap:

Gelet op de kosten per app en het feit dat de meldingen via apps nu ook correct worden afgehandeld, kiest het college ervoor de geschetste ontwikkelingen af te wachten.

Vervolg:

Bewaken van ontwikkelingen en afhankelijk daarvan keuze maken. De raad na ca. 6 maanden informeren over de stand van zaken en de dan gemaakte keuze.

Bijlagen:

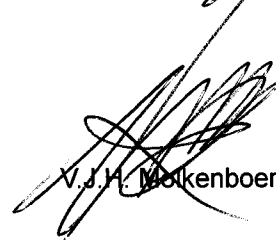
Geen.

De secretaris



dr. G.W. Goedmakers OMC

De burgemeester



V.J.H. Molkenboer