



Gemeenteraad Ridderkerk  
P/a griffie

Uw brief van: 06-11-2005  
Uw kenmerk: 2014 - 24  
Bijlage(n):

Ons kenmerk: 1037723  
Contact: S.J. Moerkerke  
Doorkiesnummer: 0180 451 446  
E-mailadres: b.moerkerke@bar-organisatie.nl  
Datum:

**18 DEC. 2015**

Betreft: Motie 2014-24 "Deelname app BuitenBeter"

Geachte leden van de gemeenteraad,

In uw motie met nummer 2014-24 van 6 november 2014 spreekt u zich uit over de huidige manieren om buitenruimteklachten te melden. U geeft aan dat deze nog niet aansluiten bij de technische mogelijkheden die er zijn om de meldingen servicegericht af te kunnen handelen.

U verzoekt ons om:

- a. het gemeentelijke systeem voor klachten over de buitenruimte te koppelen aan de BuitenBeter app, zodat burgers via deze app ook de afhandeling van de door hen gemaakte meldingen kunnen volgen;
- b. het gebruik van de app te promoten binnen Ridderkerk, om zo efficiënter geconstateerde problemen in de buitenruimte te kunnen verhelpen;
- c. het gebruik van de app en opvolging van de gemelde storingen bij te houden en daarover aan de raad te rapporteren.

Hieronder gaan hier wij op in.

**a) Koppelen BuitenBeter app zodat burgers via deze app ook de afhandeling van de door hen gemaakte meldingen kunnen volgen.**

Het koppelen van de BuitenBeter app is met ons zaakstelsel Key2klantcontact niet mogelijk. Dit kan alleen gerealiseerd worden met maatwerk en daar zijn hoge kosten mee gemoeid. Daarnaast is het gebruik van de BuitenBeter app beperkt tot het doen van meldingen in de openbare ruimte. Daarom is er voor gekozen om een eigen Gemeente Ridderkerk app te maken. Deze is vanaf 1 oktober 2015 in gebruik. Met de Gemeente Ridderkerk app is het naast het doen van meldingen openbare ruimte of overlast en vandalisme ook mogelijk om afspraken te plannen, informatie over openingstijden, werk in uitvoering, de top 5 producten en contactgegevens te raadplegen. In 2016 wordt gewerkt aan de koppeling van de Gemeente Ridderkerk app en ons zaakstelsel. Tot die tijd wordt ingezet op een uitgebreidere terugkoppeling richting de melder.



**b) Promoten app om zo efficiënter geconstateerde problemen in de buitenruimte te kunnen verhelpen**

De periode vanaf 1 oktober is een inwerkperiode geweest en hebben we onder andere gebruikt om knelpunten op te lossen, extra mailboxen aan te maken en medewerkers te begeleiden. Het optimaliseren van het proces blijven we de komende periode doen. Daarom hebben we de Gemeente Ridderkerk app nog niet actief gepromoot. Dit gaan we begin 2016 doen als het gehele proces goed loopt en de kinderziektes eruit zijn.

Eventuele wensen en verbeterpunten voor de Gemeente Ridderkerk app worden besproken met de leverancier zodat de gebruiksvriendelijkheid en gebruiksgemak van de app verder wordt verbeterd.

**c) Rapporteren aan de Raad.**

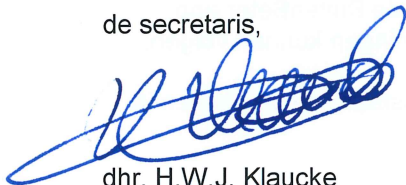
De afhandeling van de meldingen buitenruimte wordt jaarlijks aan de raad gerapporteerd.

Wij vertrouwen erop dat de motie 2014-24 "Deelname app BuitenBeter" hiermee is afgedaan.

Hoogachtend,

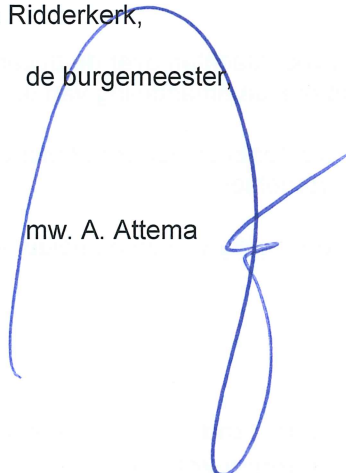
Het college van burgemeester en wethouders van Ridderkerk,

de secretaris,



dhr. H.W.J. Klaucke

de burgemeester



mw. A. Attema