

Signalen

Nieuw systeem meldingen openbare ruimte



Hoe zijn we hier gekomen?

In 2021 heeft de Rekenkamer Zaanstad het rapport 'Meldingen openbare ruimte' opgesteld.

De Rekenkamer heeft vier aanbevelingen gedaan aan het college:

- Heroverweeg gemaakte keuzes in het beleid voor de afhandeling van meldingen;
- Stel alle melders in de gelegenheid hun ervaring te delen;
- Verbeter de informatievoorziening aan de raad;
- Verbeter de interne informatievoorziening.

Verbeterplan van aanpak

Op basis van het rapport van de Rekenkamer is een Verbeterplan van aanpak Meldingen openbare ruimte opgesteld waarin de verbeterpunten met de meeste prioriteit zijn benoemd.

Verbeterpunten:

- het verbeteren van de managementinformatie om te kunnen sturen op de afhandeling van meldingen;
- het verbeteren van de bewaking op afhandeling van de meldingen;
- het verbeteren van de terugkoppeling over de afhandeling van de meldingen;
- **het evalueren van het Slim Melden en het onderzoeken van (mogelijk) betere alternatieve meldingssystemen.**

Waarom voldoet Slim Melden niet?

We willen het makkelijk maken om een melding te doen, dat is het nu niet:

- Lastig om juiste categorie te vinden bij het melden
- Verschillende formulieren
- Geen of onduidelijke terugkoppeling over afhandeling melding



Dienstverlening

Signalen is een samenwerking gericht op het continu verbeteren van dienstverlening rondom meldingen

Gemeenten gebruiken de Signalen (*open source*) software voor ontvangen, behandelen en afhandelen van meldingen



Samenwerking tussen gemeenten



Gemeente Leeuwarden

Woensdrecht



Alphen aan den Rijn



Heerlen



Kampen^K



Samenwerking binnen gemeente Zaanstad

- Stadsbeheer en Onderhoud
- Wijkbeheer en Onderhoud
- Ingenieursbureau
- Straattoezicht
- Havens en vaarwegen
- Fysieke leefomgeving II
- Klant Contact Centrum
- IBT
- Communicatie



Community Signalen

- Open source
- Meetings
- Kennis delen
- Budget
- Doorontwikkeling





1 Beschrijf uw melding

2 Locatie en vragen

3 Contactgegevens

4 Versturen

1. Beschrijf uw melding

Voordat u een melding doet kunt u op de [meldingenkaart](#) zien welke meldingen bekend zijn bij de gemeente.

Waar gaat het om?

Typ geen persoonsgegevens in deze omschrijving. We vragen dit later in dit formulier aan u.

0/1000 tekens

Foto's toevoegen (niet verplicht)

Voeg een foto toe om de situatie te verduidelijken

Welke verbeterpunten merkt de inwoner?

- Eén ingang voor alle meldingen in de openbare ruimte
- Verbeterde communicatie over de voortgang van de melding
- Afgehandeld = opgelost, tenzij...

Vervolgtraject

- 8 april live
- Doorontwikkeling Signalen samen met community
- Aanpassen servicebelofte