

BART! IDEAALBEELD MELDINGEN OPENBARE RUIMTE

› UITDAGING

Technologische ontwikkelingen creëren doorlopend nieuwe communicatieplatforms, en daarmee manieren om 24/7 met elkaar in verbinding te staan en informatie uit te wisselen. Burgers verwachten van de overheid dat ze deze nieuwe mogelijkheden gebruiken om in verbinding te blijven met de burgers. Ook erkennen burgers meer en meer dat zij zelf een rol spelen bij de leefbaarheid en veiligheid van hun buurt. Dat blijkt uit tal van initiatieven op dit gebied, zoals de oprichting van buurt WhatsApp-groepen en Buurt Interventie Teams (BIT).

BURGERS VERBINDEN VOOR EEN VEILIGERE LEEFOMGEVING!

Burger Alert Real Time (BART!) is een digitaal participatiesysteem voor een veilige en leefbare buurt. Zaken met én zonder spoed kunnen buurtbewoners 24/7 delen met politie, gemeente en andere BART! -gebruikers. Bij overlast, verdachte situaties of sociale problemen geven burgers een digitale waarschuwing en indien nodig onderneemt de politie of de gemeente direct actie. Geen wachtrijen meer. Ook kan de politie zelf burgers alarmeren: 'Momenteel veel auto-inbraken in uw buurt'.

BART! is een samenwerkingsproject waarin de gemeente Den Haag, de politie, CGI, TNO en TIGNL samen investeren. BART! is nu nog in een onderzoeksfase. Momenteel wordt met kleine stappen experimenteel gewerkt met de Haagse stadsdelen Escamp en Leidscheveen/ Ypenburg, zodat tussenresultaten bijdragen aan de opbouw van een volledig participatiesysteem.

PROCESINNOVATIE 'MELDING OPENBARE RUIMTE'

BART! heeft effect op huidige processen bij de gemeente, bijvoorbeeld het proces voor meldingen door burgers. In de context van BART! heeft TNO samen met de gemeente Den Haag in 2018 verkend hoe het ideaalbeeld van het proces 'Melding openbare ruimte' er in de toekomst uit ziet en geprobeerd de BART! veranderambitie tastbaar te maken aan dat hand van een illustratieve melding. De inzichten worden hieronder beschreven.

Er zijn tal van situaties in de openbare ruimte die door burgers onderling worden besproken. Denk bijvoorbeeld aan hondenpoep op straat, zwerfvuil of hangjongeren. Ze doen dit in de fysieke wereld, via messaging applicaties (vb. WhatsApp) of buurt apps (vb. MyCleanCity, Veilige Buurt, of Buiten Beter). In sommige gevallen geven ze dit ook door aan de gemeente via een van de kanalen van het Klant Contact Centrum (KCC).

In de verkenning is geconstateerd dat er verschillende uitdagingen zijn bij het onderhouden van een goed contact met de burger in het meldproces, aandachtspunten die naar voren kwamen zijn:

- Vergroten van zelfredzaamheid van de wijk. De gemeente hoeft meldingen niet altijd zelf op te pakken, maar kan daarbij ook een faciliterende rol hebben;
- BART! moet niet alleen verleiden tot melden, maar ook tot goed gedrag. In de ideale situatie zijn bewoners gemotiveerd om zelf te handelen en melden bij gemeente waar nodig;
- Meldingen en de status van meldingen worden gedeeld met burgers;

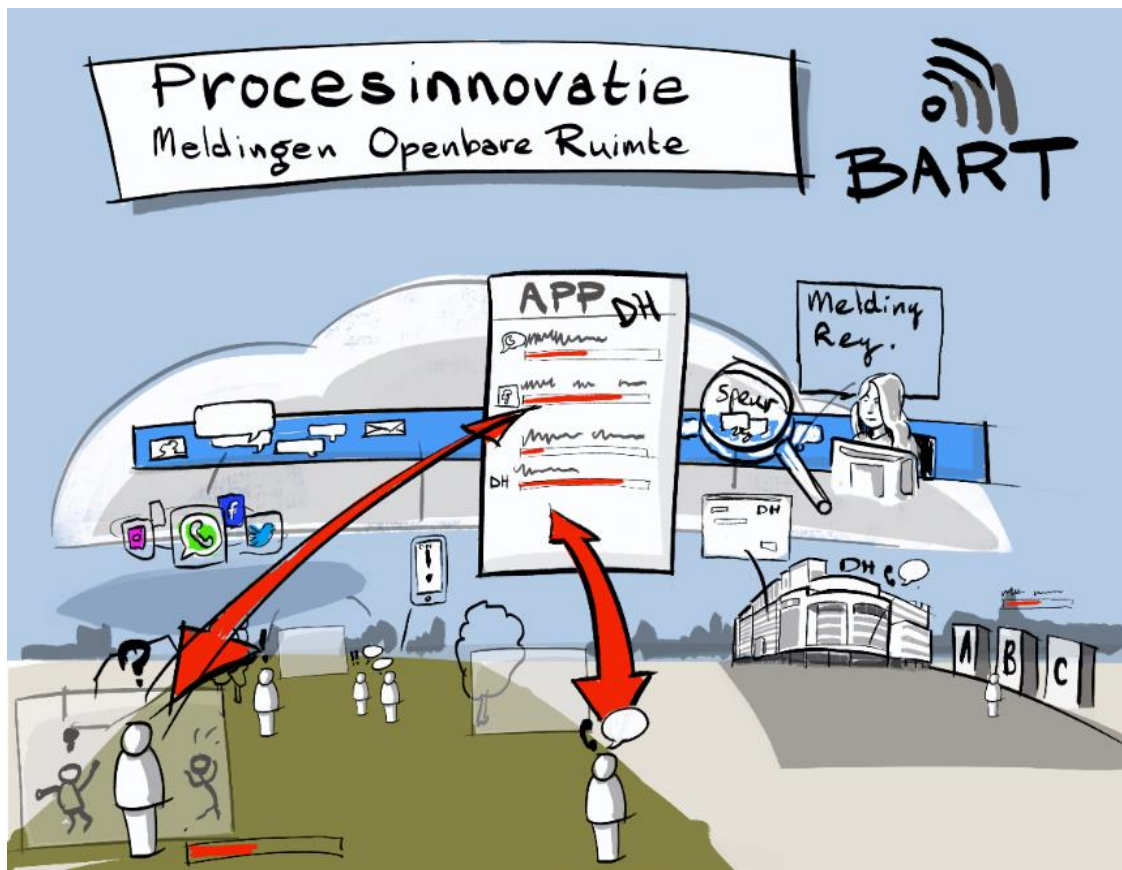
Meldproces in de huidige situatie

Aan de hand van een typisch scenario dat zich in een wijk in Den Haag vaak voordoet, namelijk glasscherven rond een glasbak, wordt het huidige en een 'ideaalbeeld' geïllustreerd.

In de huidige situatie kan een burger een melding maken van glasscherven rond een glasbak door contact op te nemen met het klantcontactcentrum (KCC) van de gemeente Den Haag. Een burger kan via één van de drie klantcontact kanalen van het KCC een melding doorgeven, 1) Click, 2) Call of 3) Face. In Figuur 1 wordt een buurt (linksonder) geïllustreerd en de gemeente (rechtsonder). In de situatie met de glasbak worden er glasscherven door een burger geconstateerd (**Waarnemen**) en belt de burger met de gemeente (**Melden**) om aan te geven dat de glasscherven rondom de glasbak een gevaarlijke situatie veroorzaken voor spelende kinderen of mensen met open schoeisel. De burger is zelf niet in de gelegenheid het op te ruimen en vraagt de gemeente om dit te doen. De gemeente legt de melding vast in een meldingssysteem (**Registratie**) en de betreffende stadsdienst of aangesloten partner wordt aangestuurd (**Routing**) om die situatie te verhelpen. Het KCC informeert bij de registratie van de melding of de burger geïnformeerd wil worden over de status (**Behandeling**) van de melding. Wanneer de burger dit wenst zal hij of zij per mail worden geïnformeerd wanneer de situatie is verholpen (**Terugkoppeling**).

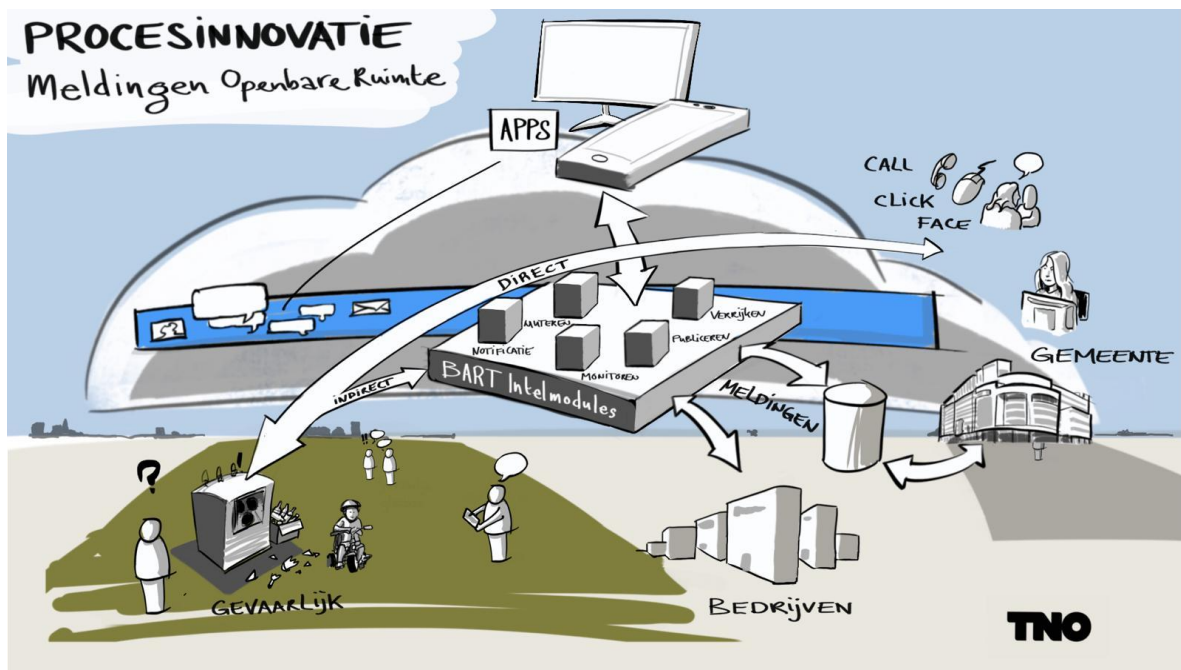
Veranderambitie van het meldproces

Met BART! kan de gemeente zelf de situatie opmerken (**Monitoren**) zonder of nog voordat dat een burger direct met de gemeente hierover communiceert. Een burger kan bijvoorbeeld zijn irritatie uiten over de glasscherven op Twitter of in een buurt app zonder de gemeente hierbij aan te spreken. Een indirecte vorm van melden. Indien de burger hiermee instemt, maakt BART! in zo'n geval automatisch een registratie van het bericht en zal in het meldingssysteem opzoeken of hiervan al een melding is gedaan. In het geval dat er al eerder een melding is gedaan toont BART! dat het bericht overeenkomsten vertoont met een bestaande melding (**Duiding**) en vraagt deze te valideren of aan te vullen. Overige betrokkenen ontvangen een notificatie van de mutatie, bijvoorbeeld dat de situatie zich nog steeds voordoet, dat er een foto is bijgevoegd, of dat diensten onderweg zijn.



Figuur 1 – Veranderambitie proces 'Melding openbare ruimte'

In het ideaalbeeld spreken we over netwerkproces waarin mensen en informatiesystemen binnen en buiten organisatiegrenzen gegevens met elkaar uitwisselen. De momenten waarop gegevensuitwisseling tussen mensen en/of systemen plaatsvinden noemen we de koppelvlakken. Een koppelvlak beschrijft de wijze waarop wordt samengewerkt. In Figuur 2 wordt een visualisatie getoond rondom meldingen in de openbare ruimte waarbij koppelvlakken in het netwerkproces door BART! ondersteund kan worden. Het toont de actoren (burgers, gemeente en bedrijven) die bij meldingen in de openbare ruimte een rol spelen en de ondersteuning van BART! bij deelprocessen als **Monitoren**, **Verrijken**, **Muteren**, **Publiceren** en **Notificeren** als onderdeel van BART! intelligenceprocessen.



Figuur 2 – Koppelvlakken: Ondersteuning gegevensuitwisseling met BART!

ROL VAN DE GEMEENTE EN TNO IN BART!

De Gemeente Den Haag brengt openbare orde, veiligheid en leefbaarheidskennis in en stelt hiervoor de deskundigheid beschikbaar van professionals, leidinggevendenden, wijkmanagers, wijkteams en klantcontactspecialisten.

TNO past wetenschappelijke kennis toe op het gebied van social media, burgerparticipatie en procesmodellering. TNO onderzoekt en ontwikkelt vernieuwde concepten voor de processen voor de Gemeente Den Haag en de politie.

MEER INFORMATIE EN CONTACT

Deze samenvatting is gebaseerd op de volgende visie documenten:

- Verslag 1e ontwerpsessie gemeente 2018-02-08. Verslag met analyse van huidige keten meldingen openbare ruimte en schets van ideaalbeeld;
- Verslag 2e ontwerpsessie gemeente 2018-05-16. Visuele weergave van ideaalbeeld meldingen openbare ruimte plus verslag met beschrijving koppelvlakken.

Heeft u vragen, neem dan contact op met Erwin Rouwenhorst (erwin.rouwenhorst@denhaag.nl) of Marijn Rijken (marijn.rijken@tno.nl) of bekijk de website: www.bartportal.nl.