



Memo

Vragen en antwoorden over de WaakSamen app

Waarom was WaakSamen ingezet?

WaakSamen had doelen, die zij binnen 2 jaar moest bewijzen;

1. Om inwoners te ondersteunen bij het doen van een goede melding (signalement) in eigen signaleringsgroepen of whatsapp groepen van buurtpreventieprojecten. Deze app is daarom samen met de buurtpreventieprojecten uitgerold en ingezet.
2. Om inwoners meer duidelijkheid te bieden, wanneer zaken aan de politie, of AVRI handhaving gemeld moesten worden. De app geeft dus aan wanneer een inwoner de politie moet bellen. Daarmee zou ook de meldingsbereidheid vergroot kunnen worden.
3. Om door middel van dashboards inzicht te krijgen in de mate van veiligheidsproblematieken in wijken of bepaalde locaties.

Dit project werd bekostigd uit tijdelijke gelden, voortgang van dit project is dan ook afhankelijk van structurele gelden voor het veiligheidsbudget.

Waarom het voorstel om WaakSamen op te zeggen?

Na een jaar bleek al dat de app voor verwarring zorgde bij inwoners. Inwoners dachten na het registreren van een melding de politie gebeld te hebben of de AVRI geïnformeerd te hebben. Wat niet de bedoeling was of is. Met de AVRI is toen afgesproken de WaakSamen meldingen goed in de gaten te houden en (indien mogelijk) over te nemen in het meldingssysteem. De politie heeft landelijk duidelijk gemaakt dat zij naast samenwerking met Burgernet en MMA geen andere meldlijnen accepteren. Bewoners moesten dus naast de melding in WaakSamen naar de politie bellen of digitaal melding maken. Met de app kon je wel snel achterhalen of je de politie moest bellen. Meldingen konden snel overgenomen worden in Whatsapp groepen. Dit was volgens buurtpreventieprojecten erg fijn. In 2020 heeft WaakSamen niet gewerkt, waardoor begin 2021 pas weer een evaluatie vanaf 2018 tot 2021 kon plaatsvinden. Hieruit is gebleken dat inwoners in Tiel de app weinig gebruiken, dat meldingen niet bruikbaar zijn om handmatig te zetten naar hun eigen meldformulier voor opvolging vanuit de AVRI, dat inwoners blijven denken dat de app meldingen maakt bij de politie en 70% van de betrokken buurtpreventieprojecten bevestigde dat WaakSamen niet het resultaat gaf wat zij voor ogen hadden. Tot slot hebben ook de samenwerkende partijen, de politie en de AVRI, aangegeven de verwarring van dit extra meldkanaal te willen stoppen. Het opzeggen van het contract met VCS Observation heeft geen invloed op andere meldkanalen. De inwoners kunnen meldingen maken via de al bestaande kanalen van politie, toezicht en handhaving (AVRI app) en overige meldpunten van de gemeente (zoals MMA en meldpunt bijzondere zorg / verwarde personen). Bij deze lijnen worden meldingen wel geregistreerd en opgevolgd. En hoeven er geen extra structurele gelden opgenomen te worden in de begroting.

Zijn er gemeenten waar WaakSamen wel werkt?

Wij hebben een belronde gedaan bij gemeenten die WaakSamen inzetten. Hierbij hebben we

geen gemeenten gevonden waar WaakSamen voldeed aan de verwachting. Omdat twee gecontacteerde gemeenten bezig zijn met hun eigen evaluatie en verzocht hebben hun bevindingen niet formeel te gebruiken, hebben we deze input geanonimiseerd. Gemeente x en gemeente y gaven beide hetzelfde verhaal dat vergelijkbaar is met Tiel. Het principe van de app is goed, maar mensen gebruiken het meer als een meldingskanaal naar de gemeente en de laatste jaren is er onvoldoende informatiewisseling met het bedrijf. Ook gaven gemeente aan dat meer promotie wellicht tot wat meer gebruikers zorgt, maar het gebruik voor inwoners verwarrend blijft en nog altijd te weinig zal zijn om analyses binnen je gemeente te kunnen doen. We hebben contact opgenomen met de pilot gemeente voor de app. Zij hebben het bedrijf VCS Observation voorzien van data en feedback. Uiteindelijk hebben zij nooit de app geïmplementeerd in de stad toen deze af was.

Genoeg aandacht vanuit gemeente op de WaakSamen app geweest?

In 2018 is WaakSamen intensief gepromoot vanuit de buurtpreventieprojecten, de betrokken partijen, wijkkranten, nieuwsbrieven, sociale media, Tiel-Actueel, website van de gemeente Tiel en tijdens de week van de veiligheid. Vanaf toen is WaakSamen gepromoot binnen de buurtpreventieprojecten. In 2020 heeft de WaakSamen app heeft er 8 à 10 maanden uitgelegd door een update die geblokkeerd werd door de appstore. Hierdoor heeft de app ruim 10 maanden niet gewerkt. Toen deze het in oktober 2020 weer deed is er vanuit de gemeente weer aandacht geweest voor het gebruik van de app. Op verschillende mediakanalen zijn berichten geplaatst dat mensen de app weer opnieuw konden downloaden en gebruiken. Ook hebben wij de buurtpreventieprojecten weer betrokken bij de promotie. Vanuit de buurtpreventieprojecten waren er wel een aantal reacties over de app. Bijvoorbeeld dat de app verwarrend werkte bij hun buurtpreventieteam.

Hoe maak je een melding naar de AVRI?

Om in de gemeente Tiel een melding te maken over de openbare ruimte (leefbaarheid, beheer en veiligheid), hebben we de mogelijkheid om te bellen, online te melden of te melden via de AVRI-app. Waar je ook op klikt je komt bij hetzelfde meldformulier. Voordeel is dat je hier van alle onderwerpen voor de openbare ruimte een melding kan maken door een hoofdcategorie en een subcategorie te kiezen. Het systeem achter dit formulier zorgt dat het bij de juiste afdeling van de AVRI of de gemeente terecht komt. Dit meldformulier kan je bereiken via www.tiel.nl (home; 'melding openbare ruimte') of www.avri.nl (ik wil iets melden) of door de AVRI-app te gebruiken (te downloaden in de appstore). De werking van de app zal afhangen van de updates die worden gedaan (zowel gebruiker als ontwikkelaar) en de verbinding van de gebruiker. Dit is echter niet anders dan de WaakSamen app. Het verschil is dat via de AVRI app de melding direct bij de juiste partij terecht komt, terwijl de melding in WaakSamen als email bij de AVRI komt en handmatig ingevoerd moet worden in het meldformulier (van de AVRI).

Hoe zit het met de doorgeleiding van meldingen aan Boa's?

De meldingen van WaakSamen moeten handmatig worden overgezet in het meldformulier van de AVRI, het bovengenoemde formulier. Daarbij blijkt dat veel informatie niet bekend is en dus geen opvolging kan komen. Inwoners die meldingen maken via het meldingsformulier van de AVRI komen direct bij de juiste afdeling, dus ook direct bij de Boa's in het systeem. De Boa's hebben contact met de politie als zij deze nodig achten.

Zorgt het melden bij WaakSamen voor een toename van meldingen bij de AVRI?

Uit evaluatie van WaakSamen en gesprekken met de AVRI is gebleken dat er geen toename is

geweest van het aantal meldingen door het gebruik van de AVRI-app. De WaakSamen-app zorgt vaak ook niet voor alle benodigde gegevens, waardoor meldingen niet konden worden. Dat inwoners bij de AVRI nog steeds denken aan 'groen en afval' is een imagoprobleem. Daarom willen wij in de eerstvolgende DVO overleggen met de AVRI afspraken maken over de promotie van het doen van meldingen bij de AVRI, voornamelijk de meldingen over veiligheid en het feit dat de Boa's dan wel direct geïnformeerd worden. Dus eerder dan de telefoon, die alleen onder werkdagen en -tijden te bereiken is!

Is er onduidelijkheid in Tiel over waar je wat moet melden?

Er is voor ieder onderwerp of instantie wel een andere meldlijn, dat werkt verwarrend voor iedereen. Veel mensen weten bijvoorbeeld niet goed wanneer je 112 belt of 0900-8844 of de gemeente (melding openbare ruimte). Laat staan dat zij ook online kunnen melden, dat MMA er is etc. Daarom zijn we binnen team Veiligheid o.a. de informatie op de website van de gemeente Tiel – Veiligheid – aan het updaten. Wij gaan op een nieuwe pagina een duidelijk overzicht maken met informatie waar je wat kan en moet melden. Dit gaan we ook promoten tijdens de week van de veiligheid. Het laten vallen van de WaakSamen app zal de 'keuzestress' verminderen en zorgen dat een melding op de juiste manier, juist wordt ingevoerd, en bij de juiste partij aankomt. Bij de week van de veiligheid zullen we hier ook aandacht voor hebben.

Moet de WaakSamen app vervangen worden door een eigen app?

De WaakSamen app had zeker goede punten. De WaakSamen app gaf wel een duidelijk advies wanneer je de politie moest bellen en zorgde voor een duidelijke melding in Whatsapp groepen. Toch gaven de buurtpreventieprojecten uit Tiel en andere gemeenten aan dat een goede doormelding en analyse van de meldingen gemist werd. Ook kon de WaakSamen app geen verbinding maken naar de AVRI app. Meldingen uit WaakSamen moesten dus handmatig overgezet worden en bleken vaak onvolledig voor een melding in het systeem van handhaving. Daarnaast wil de politie geen samenwerking aangaan met commerciële of lokale app's. Daarbij hebben we al te maken met te veel meldlijnen voor inwoners en brengt het maken en organiseren van een nieuwe app veel kosten met zich mee. Kortom, het maken van nog een app zal het gebruik van de bestaande meldlijnen niet verbeteren, alleen maar verwarrender en kostbaarder maken.

Kan het imago van de AVRI of de AVRI app verbeterd worden?

Zoals eerder benoemd hebben we wel degelijk te maken met een imago probleem, omdat inwoners bij de AVRI nog steeds alleen denken aan 'groen en afval'. Daarom willen we vanuit veiligheid, bij de eerstvolgende DVO overleggen met de AVRI afspraken maken over de promotie van het doen van meldingen bij de AVRI op alle terreinen en promotie van de Boa's. Door een goede campagne kunnen we inwoners weer laten weten dat, als je via de AVRI meldt, de meldingen altijd direct bij de Boa's terecht komen. Dus eerder dan het telefoontje naar de gemeente, die alleen onder werkdagen en -tijden te bereiken is! De AVRI app en/of het meldformulier is specifiek ontwikkeld in samenwerking met de gemeente Tiel. Ook maakt het melden of het meldsysteem onderdeel uit van het DVO. De werking van dit formulier of de app hangt af van de updates die worden gedaan (zowel gebruiker als ontwikkelaar) en de verbinding van de gebruiker. Dat is bij geen enkel app of website anders. De gemeente Tiel kan veel kosten en capaciteit besparen om via het DVO en eventueel in samenwerking met andere gemeenten gekeken kunnen worden naar een doorontwikkeling van de AVRI app.

Tot slot...

Tot slot willen wij benadrukken dat de WaakSamen app door de gemeente, AVRI en de politie

ingesteld is om bewoners te helpen een signalement op te maken en de juiste instantie te kunnen alarmeren. Door de buurtpreventieprojecten, AVRI en de politie is aangegeven dat de meerwaarde van de app van tijdelijke aard is geweest, maar toch niet het bedoelde effect heeft gehad waar op gehoopt werd. Er is nu geen draagvlak meer voor WaakSamen, maar een wens om bewoners te helpen in de keuze 'waar welke meldlijn voor is' en te zorgen dat de gemeentelijke meldlijn die er is geoptimaliseerd wordt.

Meer informatie:

Team:	LWD
Contactpersoon:	Quinten Mandjes
Telefoon:	0625103968
E-mail:	qmandjes@tiel.nl