

Nota voor Burgemeester en Wethouders

Bestuursorgaan : Burgemeester en Wethouders
Onderwerp : Vragen ex art. 46 RvO-GB-klachten omtrent nieuw openbaar meldpunt
Portefeuillehouder : Wethouder Obdeijn
Notanummer : 2026-565
Datum B&W-vergadering : 25-08-2026
Team : Afdeling Concernstaf
Programma : 03 - Leefomgeving

Parafen voor akkoord nota :

- 21-08-2026: Afdelingsmanager Inrichting en Beheer Leefbaarheid
- 24-08-2026: Teamleider fysiek en technisch beheer
- 21-08-2026: Wethouder

Parafen voor agendering :

- 21-08-2026: Gemeentesecretaris/algemeen directeur
- 21-08-2026: Afdelingsmanager Concernstaf en adjunct-secretaris

Bijlagen bij deze nota : 2026-06-29 Vragen ex artikel 46 RvO - Gemeentebelang (openbaar meldpunt gem Deventer).docx, 2026-565-bijlage-Antwoordbrief vragen ex art 46 RvO-GB-klachten omtrent nieuw openbaar meldpunt.docx

Datum definitieve akkoord : 25-08-2026

Besluit

1. De beantwoording van de vragen ex art 46 RvO van de GB-fractie vast te stellen
De beantwoording aan te bieden aan de raad

De nota en het besluit openbaar te maken

Inleiding

Per brief van 30 juni heeft T. Boersma van de fractie van GB uw college een aantal schriftelijke vragen ex art 46 RvO gesteld over klachten omtrent nieuw meldpunt. Bijgaand treft u de beantwoording aan.

Beoogd maatschappelijk resultaat

Kader

Betrokken partijen en participatie

Argumenten voor en tegen

Financiële consequenties en dekking

Openbaarmaking en communicatie

Aanpak en uitvoering

Deventer, 30 juni
2026

Schriftelijke vragen ex artikel 46 RvO

Onderwerp: klachten omtrent nieuwe openbare meldpunt

Geacht college van B&W,

Begin mei is het nieuwe meldpunt voor de openbare ruimte van Gemeente Deventer in gebruik genomen: [Meldpunt openbare ruimte Gemeente Deventer](#)

In communicatie via sociale media spreekt de gemeente over een “nieuw en verbeterd systeem” waarbij meldingen eenvoudiger gedaan kunnen worden en direct bij het juiste team terechtkomen.

Wij hebben veel klachten ontvangen dat het nieuwe meldpunt Openbare Ruimte Gemeente Deventer onvoldoende aansluit op de wensen en verwachtingen van melders en slechter functioneert dan het oude meldpuntsysteem.

Gebruikers ervaren de nieuwe website als minder gebruiksvriendelijk. Daarbij valt op dat de interactie en navigatie sterk doen denken aan een AI-gestuurde interface, waarbij keuzes en stappen niet altijd logisch of voorspelbaar zijn. Dit versterkt het gevoel dat het systeem niet intuïtief werkt.

Uit herhaalde tests blijkt bovendien dat het systeem bij bepaalde meldingscategorieën niet goed functioneert. Eerder gemaakte meldingen zijn lastig terug te vinden op kaartniveau en de informatie op de overzichtskaart is beperkt; teksten en foto's van melders ontbreken.

Ook wordt aangegeven dat de overzichtskaart moeilijk vindbaar is. Daarnaast verschilt de volgorde van handelingen per mobiele telefoon en browser: soms moet eerst een locatie worden gekozen en daarna een beschrijving, terwijl in andere gevallen eerst de meldingstekst en categorie worden gevraagd. Dit zorgt voor verwarring en een onlogische gebruikerservaring.

Naar aanleiding hiervan hebben wij de volgende vragen aan het college:

1. Is het college op de hoogte van de werking van het nieuwe openbare meldpunt van de gemeente Deventer?
2. Is het college van mening dat het nieuwe systeem een verbetering vormt ten opzichte van het vorige meldpunt? Zo ja, waarop is die conclusie gebaseerd?
3. Is het college ermee bekend dat het systeem fouten maakt bij het interpreteren van meldingen? Zie bijlage 1 voor enkele praktijkvoorbeelden welke zijn opgehaald bij gebruikers.
4. Is het college ermee bekend dat het systeem regelmatig vastloopt of niet wil laden? Daarbij ontstaat in het rood de melding “U hebt niet alle vragen beantwoord. Vul hieronder aan alstublieft” Daarbij zijn ook dubbele plattegronden zichtbaar waarbij meldingen maken alleen foutmeldingen genereerd. Zie bijlage 2 met een screenshot als voorbeeld.
5. Is het college op de hoogte van signalen dat het nieuwe meldpunt als minder gebruiksvriendelijk wordt ervaren dan het voormalige systeem “Slim Melden

Deventer”? Zo ja, welke afwegingen zijn gemaakt omtrent de gebruikersvriendelijkheid bij de inrichting van het nieuwe systeem?

6. Kan het college toelichten waarom in het nieuwe meldsysteem vrijwel alle meldingen als privacygevoelige informatie worden behandeld en daardoor niet langer inzichtelijk zijn voor derden, inclusief het ontbreken van zichtbaarheid van meldingen en bijbehorende foto's die niet privacygevoelig zijn, terwijl in het voormalige meldpunt Slim Melden Deventer juist alle niet-privacygevoelige meldingen, inclusief meldingscategorie, omschrijving van de melder en foto's, openbaar zichtbaar waren?
7. In het voormalige systeem “Slim Melden Deventer” was door middel van kleurindicatoren (zandkleurig en wit) duidelijk onderscheid zichtbaar tussen gemeentelijke grond (openbare ruimte) en particuliere grond. In het nieuwe meldpunt ontbreekt deze functionaliteit. Hierdoor is voor melders niet langer inzichtelijk of een melding betrekking heeft op particuliere of openbare ruimte. Is het college bereid de kaartweergave zodanig aan te passen dat dit onderscheid opnieuw zichtbaar wordt voor gebruikers?
8. Is het college op de hoogte van problemen met de toegankelijkheid en werking van de plattegrondfunctie binnen diverse internetbrowsers, computers en mobiele telefoons?
9. Is er voorafgaand aan de invoering van het nieuwe systeem gewerkt met een testgroep om de werking en gebruiksvriendelijkheid van het systeem te beoordelen? Zo nee, waarom niet?
10. Is het college bereid te onderzoeken welke verbeteringen mogelijk zijn voor het nieuwe openbare meldpunt, zodat deze op zijn minst net zo goed is als het vorige meldpuntsysteem? Zo ja, op welke termijn verwacht het college hierover terugkoppeling te kunnen geven? Zo nee, waarom niet?

Wij zien uw reactie met belangstelling tegemoet.

Met vriendelijke groet,

Tom Boersma
Gemeentebelang

Bijlage 1

Input gebruikers nieuw openbaar meldpunt:

Voorbeeld 1:

Iemand wil een melding maken over afval op een grasveld. In het tekstvak onder de vraag “*Waar gaat het om?*” wordt ingevuld: “*Op het grasveld ligt vuilnis.*”

Bij de vervolgstap, onder de vraag “*Waar gaat jouw melding over?*”, verschijnen vervolgens uitsluitend de subcategorieën:

1. Gras belemmert zicht

2. Anders

Voorbeeld 2:

Bij de vraag *“Waar gaat het om?”* wordt ingevuld: *“Tegen deze boom is een radiator gedumpt.”*

In de vervolgstap, onder de vraag *“Waar gaat jouw melding over?”*, geeft het systeem uitsluitend opties met betrekking tot de boom, terwijl de melding feitelijk betrekking heeft op gedumpt afval. Hierdoor bestaat het risico dat de melding wordt doorgestuurd naar het verkeerde team, zoals groenbeheer in plaats van afvalverwerking.

1. Overlast van een boom
2. De boom is dood of ziek
3. De boom is omgevallen of staat scheef
4. Er hangt een loshangende tak
5. Anders

Voorbeeld 3:

Bij de vraag *“Waar gaat het om?”* wordt ingevuld: *“Een licht getinte man was aan het kijken in de steegjes van locatie X. Dit zag er verdacht uit en toen de man mij zag, liep hij snel weg.”*

In de vervolgstap, onder de vraag *“Waar gaat jouw melding over?”*, verschijnen vervolgens uitsluitend categorieën zoals:

1. Lamp uit
2. Lamp knippert
3. Hele wijk/straat zonder verlichting

Wat opvalt is dat wanneer het woord “licht getint” wordt toegepast het woord “licht” door het systeem wordt geassocieerd met straatverlichting.

Voorbeeld 4:

Bij de vraag *“waar gaat het om?”* Wordt ingevuld: In onze buurt wordt hard gereden en daardoor ontstaan gevaarlijke verkeerssituaties. Het is hier dweilen met de kraan open”.

Opties:

1. Stankoverlast in de woning, bijvoorbeeld uit de afvoer, toilet of douche
2. Stankoverlast in openbare ruimte, bijvoorbeeld op straat
3. Rioolprobleem op eigen terrein, bijvoorbeeld water loopt niet weg
4. Rioolprobleem in openbare ruimte, bijvoorbeeld water op straat
5. Storing drukriool (rood lampje brandt) Anders

Voorbeeld 5:

Bij de vraag *“Waar gaat het om?”* wordt ingevuld: *“Blanke man met ontbloot bovenlichaam en zonder schoenen zorgde gisteravond voor het nodige geschreeuw ter hoogte van het spoorviaduct.”* Opties:

1. Wateroverlast in de kruipruimte of kelder
2. Wateroverlast in de openbare ruimte
3. Wateroverlast bij een tunnel
4. Anders

Wat opvalt, is dat wanneer het woord *“blank”* wordt aangepast naar *“wit”*, de bovenstaande opties niet meer in beeld verschijnen. Vermoedelijk komt dit doordat het woord *“blank”* door het systeem wordt geassocieerd met water. **Zie bijlage 3 (screenshots).**

***Bovenstaande voorbeelden zijn veelvuldig getest en door ons bevestigd.**

Bijlage 2

2. Locatie en vragen

U hebt niet alle vragen beantwoord. Vul hieronder aan alstublieft.

Waar is het?

Dit is een verplicht veld



Waar is het?



Bijlage 3

07:24

gemeente Deventer

1

2

3

4

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.

Blanke man met ontbloot bovenlichaam en zonder schoenen zorgde gisteravond voor het nodige geschreeuw ter hoogte van het spoorviaduct.

134/1000 tekens

Foto's toevoegen (niet verplicht)
Voeg een foto toe om de situatie te verduidelijken

<

meldingen.deventer.nl

...

< Vorige

Volgende >

<

meldingen.deventer.nl

...

Lukt het niet om een melding te doen? Bel dan met

07:25

gemeente Deventer

1

2

3

4

2. Locatie en vragen

Waar is het?

Waar gaat jouw melding over?

☐ Wateroverlast in de kruipruimte of kelder

☐ Wateroverlast in de openbare ruimte

☐ Wateroverlast bij een tunnel

☐ Anders

< Vorige

Volgende >

<

meldingen.deventer.nl

...

Lukt het niet om een melding te doen? Bel dan met

Grote Kerkhof 1
Postbus 5000
7400 GC Deventer

14 0570
telefoon

direct telefoonnummer

gemeente@deventer.nl
e-mail

Aan de fractie van Gemeente belang
t.a.v.

T. Boersma

Interne Post

2026-565
kenmerk

uw referentie

25 augustus 2026
datum

S. van der Putt
contactpersoon

Schriftelijke vragen ex art 46 RvO
onderwerp

Geachte heer Boersma,

In uw brief van 30 juni jl. hebt u ons college schriftelijke vragen ex art 46 RvO gesteld over klachten omtrent nieuw openbaar meldpunt. Ons antwoord is als volgt.

Vraag 1

Is het college op de hoogte van de werking van het nieuwe openbare meldpunt van de gemeente Deventer?

Antwoord

Ja, het college is op de hoogte en weet dat het nieuwe systeem, dat de naam Signalen draagt, nog niet naar volle tevredenheid functioneert.

Het is goed om te weten dat de leverancier van het vorige systeem, Slim Melden, de levering per 1 januari jl. eenzijdig beëindigd heeft. Slim Melden wordt niet langer ondersteund en dus ook niet meer in de markt aangeboden. Er is dus noodgedwongen een nieuw systeem Signalen geïmplementeerd.

Het systeem Signalen maakt gebruik van Machine Learning wat iets anders is dan AI. Voor Machine Learning is het van belang om eerst veel meldingen te hebben die op een juiste manier gerubriceerd zijn en aan de juiste teams/personen zijn gekoppeld waarna het systeem deze data kan gebruiken om nieuwe meldingen op een juiste manier te rubriceren en door te sluizen naar de juiste afdeling/persoon. Signalen is een applicatie dat onder Dimpact draait en door meerdere gemeentes gezamenlijk ontwikkeld en verbeterd wordt. We zijn dus gezamenlijk verantwoordelijk voor een zo goed mogelijk werkend systeem.

Vraag 2

Is het college van mening dat het nieuwe systeem een verbetering vormt ten opzichte van het vorige meldpunt? Zo ja, waarop is die conclusie gebaseerd?

Antwoord

Het systeem Signalen moet nog verder ingeregeld worden en heeft als voordeel dat meldingen sneller bij de juiste afdeling/collega terecht komen en daardoor efficiënter/beter opgepakt kunnen worden. Hiervoor is het echter nog wel nodig dat het systeem leert welke meldingen waar naar toe doorgezet moeten worden en dat heet Machine Learning. Wanneer volledig ingeregeld en met het in gebruik nemen van de app zal Signalen een duidelijke verbetering zijn.

Vraag 3

Is het college ermee bekend dat het systeemfouten maakt bij het interpreteren van meldingen? Zie bijlage 1 voor enkele praktijkvoorbeelden welke zijn opgehaald bij gebruikers.

Antwoord

Ja, het college is op de hoogte van de aanloopproblemen met Machine Learning. Het optimaliseren van de Machine Learning vergt tijd. Zie ook antwoord 1.

Vraag 4

Is het college ermee bekend dat het systeem regelmatig vastloopt of niet wil laden? Daarbij ontstaat in het rood de melding "U hebt niet alle vragen beantwoord. Vul hieronder aan alstublieft" Daarbij zijn ook dubbele plattegronden zichtbaar waarbij meldingen maken alleen foutmeldingen genereerd. Zie bijlage 2 met een screenshot als voorbeeld.

Antwoord

Nee, hier is het college niet van op de hoogte en heeft de melding doorgezet naar de leverancier.

Vraag 5

Is het college op de hoogte van signalen dat het nieuwe meldpunt als minder gebruiksvriendelijk wordt ervaren dan het voormalige systeem "Slim Melden Deventer"? Zo ja, welke afwegingen zijn gemaakt omtrent de gebruiksvriendelijkheid bij de inrichting van het nieuwe systeem?

Antwoord

Het college kan zich voorstellen dat het voor een gebruiker op dit moment niet altijd even prettig werkt. Het college is echter niet op de hoogte dat het systeem als minder gebruiksvriendelijk wordt ervaren, mede omdat er ook tevreden burgers laten weten dat ze hun melding goed en snel aan ons konden doen. Er hebben evaluaties plaatsgevonden met de verbonden partner, Het Groenbedrijf, en de interne collega's die onderdeel zijn geweest van het projectteam. Verbeterpunten hieruit worden opgepakt en moeten leiden tot verbeteringen voor inwoners.

Vraag 6

Kan het college toelichten waarom in het nieuwe meldsysteem vrijwel alle meldingen als privacygevoelige informatie worden behandeld en daardoor niet langer inzichtelijk zijn voor derden, inclusief het ontbreken van zichtbaarheid van meldingen en bijbehorende foto's die niet privacygevoelig zijn, terwijl in het voormalige meldpunt Slim Melden Deventer juist alle niet-privacygevoelige meldingen, inclusief meldingscategorie, omschrijving van de melder en foto's, openbaar zichtbaar waren?

Antwoord

In Signalen is er bewust voor gekozen om alleen de subcategorie van de melding openbaar te tonen op de meldingenkaart. Overige informatie kan als privacygevoelig aangemerkt worden. Op foto's kunnen onbedoeld personen, voertuigen of naambordjes zichtbaar zijn waar een melder zich vaak niet bewust van is.

Vraag 7

In het voormalige systeem "Slim Melden Deventer" was door middel van kleurindicatoren (zandkleurig en wit) duidelijk onderscheid zichtbaar tussen gemeentelijke grond (openbare ruimte) en particuliere grond. In het nieuwe meldpunt ontbreekt deze functionaliteit. Hierdoor is voor melders niet langer inzichtelijk of een melding betrekking heeft op particuliere of openbare ruimte.

Is het college bereid de kaartweergave zodanig aan te passen dat dit onderscheid opnieuw zichtbaar wordt voor gebruikers?

Antwoord

Signalen biedt momenteel niet de functionaliteit om een eigendomskaart in te voeren. Het college deelt uw mening dat dit voor de toekomst een welkome aanvulling kan zijn. Dit zal verder worden onderzocht en wanneer mogelijk worden toegevoegd.

Vraag 8

Is het college op de hoogte van problemen met de toegankelijkheid en werking van de plattegrondfunctie binnen diverse internetbrowsers, computers en mobiele telefoons?

Antwoord

De weergave van Signalen is op een smartphone anders dan op tablet/laptop/pc. In de doorontwikkeling zijn we voornemens om ook de app versie van Signalen te gaan gebruiken. Op dit moment vinden er bij diverse gemeenten implementatie- en testfases plaats. We volgen de uitkomsten met interesse. De verwachting is dat aan het einde van dit jaar Deventer ook gebruik kan gaan maken van de app.

Vraag 9

Is er voorafgaand aan de invoering van het nieuwe systeem gewerkt met een testgroep om de werking en gebruiksvriendelijkheid van het systeem te beoordelen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord

Nee, er is niet gewerkt met een testgroep. Wel is er gebruik gemaakt van de ervaring van gemeenten die al met het systeem werkten waaronder de gemeente Raalte. De noodzaak om snel van start te gaan met Signalen liet ons geen ruimte om een testfase in te bouwen in de planning.

Vraag 10

Is het college bereid te onderzoeken welke verbeteringen mogelijk zijn voor het nieuwe openbare meldpunt, zodat deze op zijn minst net zo goed is als het vorige meldpuntsysteem?

Antwoord

Ja, het college is zich bewust dat er verbeteringen uitgevoerd moeten worden en daar wordt op dit moment aan gewerkt. Uitkomsten uit de evaluatie die op dit moment loopt, worden ook gebruikt om het systeem verder te verbeteren.

Vraag 10a

Zo ja, op welke termijn verwacht het college hierover terugkoppeling te kunnen geven?

Antwoord

Dat zal op zijn vroegst eind van dit jaar zijn. We zijn overigens voornemens om eind van het jaar ook de Signalen app te introduceren binnen de gemeente Deventer.

Burgemeester en wethouders van de gemeente Deventer,
de secretaris, de burgemeester,

J.P. Wassens

R.C. König