



Prospective
research

FixMyStreet! Digitale burgerparticipatie voor een beter Brussel

Kernboodschappen

1

Met het FixMyStreet-platform kunnen burgers in de Brusselse regio digitaal melding maken van verstoringen van de openbare ruimte en kleine overtredingen. De integratie van FixMyStreet binnen gewestelijke en gemeentelijke overheden stimuleert burgers om een positieve bijdrage te leveren aan hun stedelijke omgeving. De invoering en aanpassing van het systeem bracht echter verschillende onbedoelde sociale en politieke gevolgen met zich mee.

2

Gemeentelijke en regionale werkprocessen moeten zich nog volledig aanpassen aan dergelijke directe, digitale en transparante rapportagekanalen. Er is behoefte aan verdere training en consolidatie van de reacties van lokale overheden op digitale rapportage. De manier waarop het platform momenteel wordt gepresenteerd en gebruikt, kan onrealistische verwachtingen wekken bij zowel burgers, gemeentepersoneel als beleidsmakers, terwijl de ongelijkheid tussen burgers onbedoeld toeneemt.

3

FixMyStreet is geen politieplatform en het doel zou niet moeten zijn om meldingen over potentiële overtreders uit te lokken. Regionale en gemeentelijke overheden moeten voorzichtig zijn met het openen van ruimte voor vigilantisme, zijdelingse surveillance en discriminerend optreden en ze moeten burgers informeren over de (on)toelaatbaarheid van bewijs over strafbare feiten ingediend op FixMyStreet.

4

Het FixMyStreet-platform kan andere al dan niet digitale organisatie- en participatieplatformen in het Brusselse Gewest niet vervangen. Fix My Street is geen geschikte data warehousing tool voor het consolideren van gegevens over de stedelijke omgeving en het ontwerpen van adequaat en geïnformeerd beleid.

Kernboodschappen

5

Open gemeentelijke gegevens zijn een belangrijk instrument voor het bevorderen van de participatie van burgers bij het opbouwen, beschermen en verbeteren van hun eigen stedelijke omgeving. Er zijn echter meer inspanningen nodig om ervoor te zorgen dat deze gegevens zo volledig, nauwkeurig, tijdig en transparant mogelijk zijn. Adequate privacybescherming, met speciale geautomatiseerde screening en personeel, zijn essentieel om het vertrouwen in FixMyStreet te vergroten en sociale schade te verminderen.

Inleiding

Nieuwe digitale technologieën transformeren de relaties tussen burgers en hun lokale overheden. Sinds 2013 gebruiken de gemeentelijke en gewestelijke overheden in het Brussels stadsgewest de mobiele en webapplicatie FixMyStreet om burgers aan te zetten tot het melden van verstoringen van de openbare orde en kleine overtredingen in de stedelijke openbare ruimte.

Toch is de toepassing van FixMyStreet niet vrij van sociale en politieke implicaties. Samen met onze gemeentelijke partners onderzoeken we deze implicaties in onze mixed-methods aanpak.

Het PUL-MOBIL onderzoeksproject onderzoekt de veranderingen in het werk van gemeentelijke en regionale overheden na de invoering van FixMyStreet.

Dit omvat het werk van preventiediensten, het onderhoud van infrastructuur, de groeiende datagestuurde beleidsvorming bij het bepalen van gemeentelijke prioriteiten en het toewijzen van budgetten, de verwachtingen van burgers en de mogelijkheden die open gemeentelijke gegevens bieden.

Ons onderzoek levert zowel een wetenschappelijke bijdrage aan discussies over (stedelijk) bestuur in het digitale tijdperk, als een toegepaste bijdrage aan het vinden van oplossingen voor de dringende behoeften van lokale overheden die geconfronteerd worden met een mismatch tussen de eisen van burgers en hun eigen capaciteiten.

Methoden, benaderingen en resultaten

Ons onderzoek richt zich op de verwachtingen, onderliggende veronderstellingen, praktijken en toekomstperspectieven die ten grondslag liggen aan de invoering en ontwikkeling van de FixMyStreet-toepassingen in het Brussels Gewest als onderdeel van een bredere beweging in de richting van digitalisering, slimme stadstechnologieën en e-participatie van burgers.

We gebruikten een gemengde methodologie, waarbij we een kwantitatieve analyse van FixMyStreet-rapporten uit de open dataset combineerden met een diepgaand kwalitatief, etnografisch onderzoek binnen de gemeentelijke diensten van een grote en heterogene gemeente in het Brusselse Gewest.

We hebben ook een kleinschalige enquête gehouden onder burgers/gebruikers van gemeentelijke digitale meldkanalen. Als criminologen en stadswetenschappers richten we ons op de rol van FixMyStreet in het vormgeven van de betrokkenheid van burgers en de interventies van lokale autoriteiten in de aanpak van incidenten van stedelijke ordeverstoring en kleine misdrijven in de openbare ruimte.

Onze resultaten benadrukken de talloze sociale, politieke en organisatorische onverwachte gevolgen van de introductie en groei van FixMyStreet, en de dwingende noodzaak om deze aan te pakken bij het ontwerpen van toekomstig gemeentelijk en regionaal beleid.

Conclusies

Onze bevindingen tonen aan hoe FixMyStreet bijdraagt tot het betrekken van burgers bij de digitale rapportering over verstoring van de openbare orde en kleine overtredingen, maar ook over de belangrijke beperkingen van de manier waarop FixMyStreet werd overgenomen door lokale overheden in het Brusselse Gewest.

Er zijn grote verschillen tussen gemeenten en tussen verschillende diensten in hoe ze incidenten (tijdig) afhandelen, in hoe ze accurate feedback geven aan burgers, in hoe ze de FixMyStreet dataset onderhouden, en in hoe ze FixMyStreet integreren in bestaande interne procedures.

Deze discrepanties, samen met de operationele beperkingen van de FixMyStreet-toepassingen, maken van FixMyStreet geen levensvatbare oplossing voor gecentraliseerde gemeentelijke en gewestelijke data warehousing in het Brusselse Gewest.

FixMyStreet wordt door verschillende burgers op verschillende manieren gebruikt.

Sommige burgers zijn meer geneigd om incidenten te melden dan anderen, voornamelijk door verschillen in digitale geletterdheid, sociaaleconomische omstandigheden en verwachtingen.

Dit beperkt de bruikbaarheid van FixMyStreet bij het ontwerpen van technische interventies en het ontwikkelen van beleid.

Er is ook een groot aantal burgers dat niet alleen rapporteert over wat er mis is in de stad, maar ook over wie iets verkeerd heeft gedaan in de stad.

Dit kan leiden tot ongewenst toezicht en een afname van de sociale cohesie.

Er is behoefte aan duidelijkere en robuustere richtlijnen en protocollen voor zowel gemeenteambtenaren als burgers bij het uitlokken, opstellen en afhandelen van FixMyStreet meldingen.

Beleidsaanbevelingen

Aanbeveling 1: Hervorm het gemeentelijke werkproces bij het afhandelen van FixMyStreet-meldingen om de efficiëntie en betrouwbaarheid te vergroten.

Op dit moment bereiken meldingen van bewoners op FixMyStreet de betreffende dienst vaak met aanzienlijke vertraging en veel burgers ontvangen geen nauwkeurige of tijdige informatie over de actie die naar aanleiding van hun melding is ondernomen. Wij stellen voor dat een hervorming van het gemeentelijke werkproces, in overleg met het betrokken gemeentepersoneel, urgenter is dan ooit. We bevelen aan dat binnenkomende meldingen rechtstreeks naar een getrainde contactpersoon bij de betreffende gemeentelijke dienst gaan, in plaats van gefilterd te worden door een centrale dispatcher. Burgers moeten altijd rechtstreeks van de relevante dienst feedback krijgen over hun meldingen, zelfs als er geen interventie werd uitgevoerd. Bij het indienen van meldingen in bepaalde categorieën (bijv. potholes), moeten FixMyStreet-gebruikers bewust worden gemaakt van het feit dat hun melding in aanmerking wordt genomen en niet noodzakelijkerwijs wordt behandeld, om hun verwachtingen te matigen. Om de kwaliteit van de meldingen van burgers te verbeteren, moet een online handleiding of gids over de beste praktijken bij digitale meldingen worden aangeboden aan de gebruikers. Er mogen geen nieuwe meldingscategorieën aan FixMyStreet worden toegevoegd zonder een gedetailleerd doorlichtingsproces dat de behoefte aan elke categorie evalueert en zonder dat precies is vastgesteld welk team adequate interventies zal ontwerpen en tijdig feedback zal geven.

Aanbeveling 2: FixMyStreet mag niet worden gebruikt als een politie-instrument.

Alle FixMyStreet-rapporten moeten zich richten op wat er mis is, niet op wie iets fout heeft gedaan. Op dit moment promoten veel meldingen op FixMyStreet burgerwacht of zijdelingse surveillance. Dit vormt een risico voor de sociale cohesie, de veiligheid en privacy van sommige burgers, en opent een pad voor mogelijke discriminerende acties. Burgers moeten zich ervan bewust zijn dat FixMyStreet-rapporten niet direct leiden tot strafmaatregelen en dat de FixMyStreet-rapporten geen toelaatbaar bewijs vormen voor politieoptreden of gerechtelijke actie. Onderdrukkings- of inspectiediensten zouden alleen geanonimiseerde en geaggregeerde informatie over meldingen van FixMyStreet moeten ontvangen, in plaats van individuele meldingen. Lokale overheden moeten in plaats daarvan het gebruik van FixMyStreet in solidariteitsinitiatieven aanmoedigen, zoals het participatief in kaart brengen van lokale problemen.

Aanbeveling 3: Erken de beperkingen van FixMyStreet en zijn gegevens bij het ontwerpen van beleid.

FixMyStreet verzamelt rapporten van een beperkt aantal burgers, vaak uit specifieke demografische groepen, met voldoende digitale vaardigheden en soms met specifieke belangen in hun rapportage. Veel buurten die geteisterd worden door incidenten van stedelijke ordeverstoring en kleine overtredingen ontvangen weinig tot geen meldingen, terwijl andere gebieden oververtegenwoordigd zijn. Als lokale autoriteiten de FixMyStreet-dataset accepteren als een nauwkeurige weergave van de toestand van de stedelijke omgeving, lopen ze het risico ongeïnformeerde beslissingen te nemen die

Beleidsaanbevelingen

sommige burgers bevoordelen ten koste van anderen. Om de leesbaarheid van de stad te verbeteren en een eerlijke verdeling van rechten en middelen tussen burgers te bevorderen, moeten lokale overheden de partijdigheid van meldingen (en hun geaggregeerde gegevens) erkennen. Andere rapportagekanalen moeten blijven bestaan en geraadpleegd worden, samen met een uitgebreid aantal andere, niet-digitale, fora voor burgerparticipatie.

Aanbeveling 4: Maak privacy een centraal element van FixMyStreet om het vertrouwen te vergroten en sociale schade te minimaliseren.

Integraal onderdeel van deze aanpak is de implementatie van robuuste privacybeschermingsmaatregelen binnen FixMyStreet zelf. Dit moet een geautomatiseerde screening van privé-informatie omvatten (afbeeldingen die door gebruikers naar het platform worden geüpload kunnen gezichten van personen of foto's van nummerplaten bevatten, of andere persoonlijke informatie in tekst- of grafische vorm). Technieken zoals anonimisering van gegevens en encryptie zijn essentieel om ervoor te zorgen dat persoonlijke informatie wordt afgeschermd, vooral in situaties waarin de identiteit van personen niet cruciaal is voor de gemelde kwestie van openbare veiligheid. Deze technische beveiliging is een hoeksteen om het vertrouwen van gebruikers in het platform te behouden. Alle verzamelde gegevens moeten worden behandeld in overeenstemming met de privacyregels en veilig worden opgeslagen om ongeoorloofde toegang te voorkomen. Dit omvat het definiëren van hoe lang gegevens worden bewaard en toegankelijk zijn. Daarnaast moeten er richtlijnen zijn voor wie onder welke omstandigheden toegang heeft tot de gegevens en moet er transparantie zijn in hoe de gegevens worden gebruikt voor beleidsvorming.

Aanbeveling 5: FixMyStreet, een tool met technische en operationele beperkingen, is geen geschikte datawarehousingoplossing voor het Brusselse Gewest.

Het mag dus niet gebruikt worden om alle informatie over de stedelijke omgeving te ordenen, zelfs niet op een ad-hoc manier. We bevelen aan om een meer geavanceerd, specifiek systeem te ontwikkelen. Dit systeem zou in staat moeten zijn om complexe gegevens te verwerken, gespecialiseerde interfaces moeten bieden en een degelijke bescherming van de privacy en vertrouwelijkheid moeten bieden. In een stedelijke context is de ontwikkeling van geavanceerdere oplossingen voor datawarehousing, met name door gebruik te maken van cloud- en open datatechnologieën, een cruciale stap op weg naar het verbeteren van de efficiëntie en effectiviteit van stadsbeheer en stadsplanning. Datawarehousing moet open data-initiatieven vergemakkelijken. Momenteel biedt [datastore.brussels](#) beperkte oplossingen voor burgers om zich bezig te houden met de open data van Brussel, aangezien er vaak technologische vaardigheden nodig zijn voor interactie met API's of heel specifieke gegevensbronnen. Door deze gegevens toegankelijker te maken voor burgers (bijvoorbeeld door de Open311-normen over te nemen) kunnen de transparantie en de betrokkenheid van het publiek aanzienlijk worden verbeterd. Verder moet data warehousing voorzien in een robuuste bescherming van privacy en vertrouwelijkheid - bij het omgaan met gevoelige stedelijke gegevens is het cruciaal om sterke privacy- en veiligheidsmaatregelen in het systeem te verankeren. Dit houdt in dat gegevens moeten worden versleuteld, dat de regelgeving voor gegevensbescherming moet worden nageleefd en dat er strenge toegangscontroles moeten worden uitgevoerd om ongevoegde toegang tot gegevens of inbreuken te voorkomen. Het is van vitaal belang

Beleidsaanbevelingen

om de interoperabiliteit van gegevens aan te pakken - het systeem moet worden ontworpen om gegevens van verschillende gemeentelijke afdelingen en externe bronnen te integreren, zodat interoperabiliteit is gewaarborgd. Deze uitgebreide integratie zorgt voor een holistische kijk op stedelijke uitdagingen, waardoor gecoördineerde en effectieve reacties van verschillende gemeentelijke diensten mogelijk worden. Tot slot is datawarehousing nooit af - de datawarehousing-oplossing moet ontworpen zijn voor voortdurende verbetering, waarbij feedback van alle belanghebbenden wordt meegenomen en de oplossing zich ontwikkelt in reactie op technologische vooruitgang en veranderende stedelijke behoeften.

Lijst van publicaties

Volinz, L. (2024) The municipal legal order in a digital world: Tackling minor offences and shaping law enforcement policies through a municipal app in Brussels. *Legal Pluralism and Critical Social Analysis*. Online first. DOI 10.1080/27706869.2024.2310364.

Steenhout, I., Volinz, L., Beyens, K., & Melgaço, L. (2023). The long road to Municipality 2.0: Mobile city apps as catalyst for change? *Social Science Computer Review*. Online first. DOI 10.1177/08944393231184533.

Steenhout, I., & Volinz, L. (2022). Towards transparent municipal open data: Risks, illusions and opportunities in a growing field. Paper in Conference Proceedings at *STS Graz Conference 2022*. STS Graz.

Volinz, L., Steenhout, I., Beyens, K., & Melgaço, L. (2021). FixMyStreet! Een criminologisch-theoretisch perspectief op de afhandeling van overlast via mobiele applicaties. *Panopticon*, 42(6), 527.

Volinz, L. (2021). Technical solutions to social problems: On digital participatory surveillance and the threat of the homeless. *Criminological Encounters*, 4(1), 217-222. DOI 10.26395/CE21040118

Het onderzoeksteam

Dr. Lior Volinz is onderzoeker bij de onderzoeksgroep Misdad & Samenleving van de Vrije Universiteit Brussel. Lior kan bereikt worden op lior.volinz@vub.be

Dr. Iris Steenhout is onderzoeker bij de onderzoeksgroep Criminaliteit & Samenleving en de onderzoeksgroep Biostatistiek en Medische Informatica van de Vrije Universiteit Brussel. Iris is te bereiken op iris.steenhout@vub.be

Prof. Lucas Melgaco is de promotor van het project. Hij is professor bij de onderzoeksgroep Crime & Society van de Vrije Universiteit Brussel. Lucas kan bereikt worden op lucas.melgaco@vub.be

Prof. Kristel Beyens is de co-promotor van het project. Ze is hoogleraar aan de onderzoeksgroep Misdad & Samenleving van de Vrije Universiteit Brussel. Kristel kan bereikt worden op Kristel.beyens@vub.be

DISCLAIMER

Dit onderzoek werd uitgevoerd met de steun van Innoviris. Alle meningen, overtuigingen en aanbevelingen in deze beleidsnota behoren volledig toe aan de auteur. Innoviris kan er niet aansprakelijk voor worden gesteld.

Deze versie is uit het Engels vertaald



Prospective
research

Via het programma *Prospective Research* wil het Brussels Hoofdstedelijk Gewest onderzoeksprojecten financieren met een tweeledig doel: een solide gewestelijke toekomstvisie en oplossingen uitwerken voor de specifieke uitdagingen waarmee Brussel de komende jaren zal worden geconfronteerd. De oplossingen die de gefinancierde projecten voorstellen, moeten rekening houden met de stedelijke complexiteit van Brussel en zijn ecologische, sociale en economische transitiedoelstellingen. Het programma richt zich tot onderzoekers in zowel de humane wetenschappen als in de exacte of toegepaste wetenschappen.

Funding research & Innovation Promoting science