

# Het loopt storm bij digitale meldingkaart

*Eenvoudig een melding kunnen doen over een probleem in de openbare ruimte, en dat niet alleen tijdens kantooruren, maar 24x7. Dat was het voornaamste doel dat de gemeente Lisse voor ogen had met de introductie van een digitale meldingkaart. En passant worden ook de interne processen gestroomlijnd.*

Mirjam Hulsebos

Twee weken voordat de nieuwe website van de gemeente Lisse live ging, kreeg webcoördinator Cynthia Versteeg een e-mail van GlobeAssistant. Dit bedrijf heeft naar aanleiding van gesprekken met diverse gemeenten een webapplicatie ontwikkeld waarbij burgers in een plattegrond die is "gemapt" op een luchtfoto kunnen aangeven waar een lantaarnpaal kapot is, een stoeptegels los zit of een verkeerssituatie onveilig is. Deze applicatie - Meldingkaart.nl - was net klaar. "Precies op tijd", zo dacht Versteeg, die direct de telefoon pakte en Globe Assistant Applications uitnodigde voor een gesprek. Ze kreeg gelijk: twee weken later draaide de meldingkaart op de nieuwe website van de gemeente Lisse, prominent aangekondigd op de homepage en zelfs in enkele advertenties. Over lef hebben gesproken...

"Zoveel lef was er niet eens voor nodig, want het product was af", doet Versteeg zelf wat laconiek over haar voortvarende optreden. "Hoewel, er waren wel een paar kleine dingetjes waar we tegenaan liepen. Zo konden we in eerste instantie de afgehandelde meldingen niet verwijderen. We hebben het met de bouwers van Meldingkaart besproken en binnen een dag was het zo ingeregeld dat een melding automatisch wordt verwijderd zodra wij op de knop "afgehandeld" drukken."

## Google Maps

Meldingkaart.nl is een landelijk initiatief om het voor burgers eenvoudiger te maken om meldingen te doen over de openbare ruimte. De applicatie werkt met Google Maps. Burgers die een melding willen doen, kunnen inloggen met hun e-mailadres en een wachtwoord. Op een luchtfoto waarin tevens de straatnamen zijn opgenomen, kunnen ze eenvoudig naar de juiste plek navigeren en deze markeren. Ze kunnen ook de straatnaam intikken. Voor het doen van de melding kunnen ze kiezen uit een aantal categorieën: verkeer, geluid, kunst et cetera. Deze categorieën zijn weer opgedeeld in subcategorieën, zodat de melding automatisch bij de juiste persoon

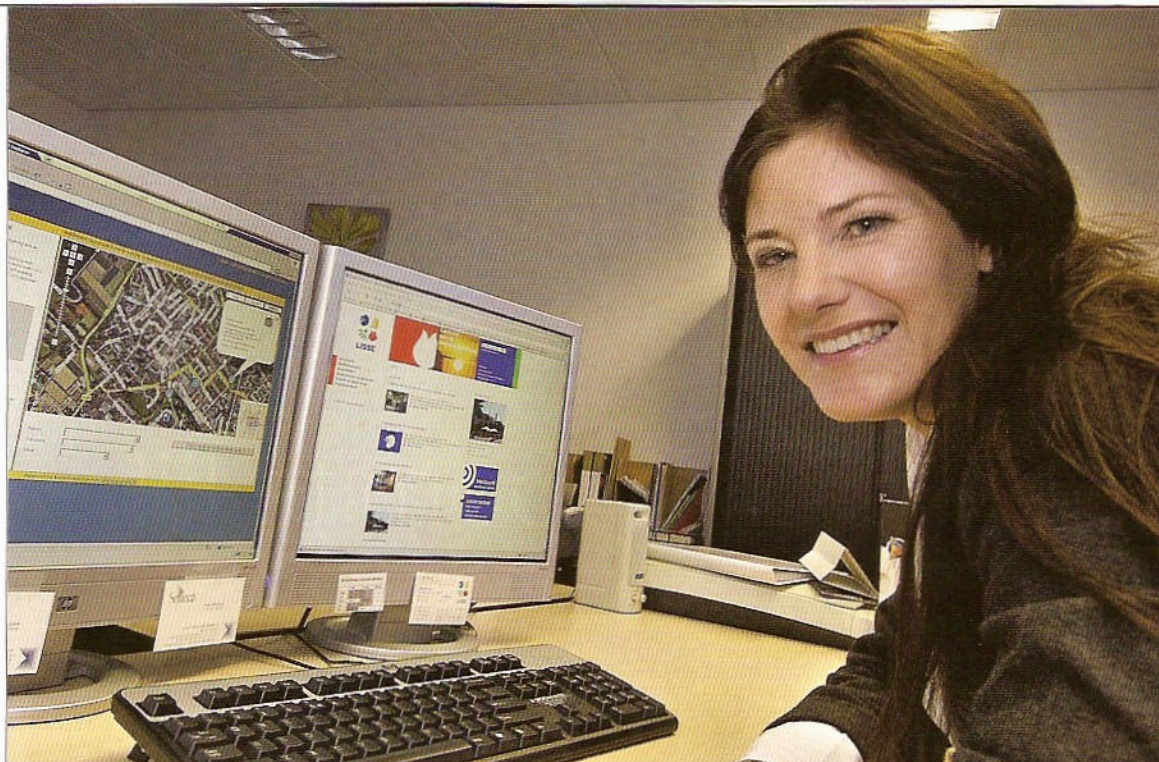
terecht komt. Het vrije tekstveld geeft de burger gelegenheid om meer details over de melding te geven. Via e-mail wordt de burger automatisch op de hoogte gehouden van de status van de melding.

Gemeenten kunnen kiezen of ze de meldingen via e-mail doorrijgen, of dat deze via XML rechtstreeks in een andere applicatie worden geladen. Versteeg: "Wij maken nu nog even gebruik van de e-mail connector, maar in januari starten we met de gemeentewinkel en daarvoor nemen we een nieuwe klantcontactcentrum (KCC)-applicatie in gebruik. Het is de bedoeling dat deze meldingen straks rechtstreeks in die applicatie terechtkomen."

Op 25 oktober ging de nieuwe website van de gemeente Lisse live. Vanaf de eerste dag liep het - mede door de publicitaire aandacht en de opvallende banner op de homepage - storm op de meldingkaart. Dat verbaast Versteeg niets: "Het is een geweldige tool voor burgers. Voorheen konden ze hun klachten melden bij de Servicelijn. Telefonisch is het voor een burger soms een probleem om helder te maken over welke plek hij het precies heeft. Als je de straatnaam niet weet of het gaat om een hele lange straat, zie dan maar eens door de telefoon duidelijk te maken welke plek je bedoelt. Om het nog maar niet te hebben over bijvoorbeeld illegale vuilstort in een bos. Met een digitale meldingkaart neem je deze hobbels weg."

## Procesgericht

Maar het zijn niet alleen de burgers die baat hebben bij het nieuwe systeem. Ook voor de gemeente Lisse werkt het een stuk efficiënter. Zo komt het op de meldingkaart nauwelijks voor dat burgers dubbele meldingen doen omdat ze zien welke problemen al in behandeling zijn genomen. Deze blijven op de kaart gemarkeerd totdat het probleem is verholpen. Ook de interne procedures zijn een stuk meer gestructureerd, sneller en efficiënter op het moment dat in januari het hele proces met het nieuwe klantcontactcentrum is gedigitali-



liseerd en meldingen automatisch daarin terechtkomen. Dat sluit perfect aan bij de doelstelling van de gemeente om veel meer procesgestuurd te gaan werken in plaats van afdelingsgestuurd.

"Iedere gemeente is daar natuurlijk mee bezig, maar dat heeft vaak veel voeten in aarde. Het is prettig om te zien dat sommige processen echter ook heel makkelijk en snel volgens een procesgerichte procedure kunnen worden ingericht. De processen waren bij ons altijd zo ingericht dat de Servicelijn werd opgenomen door de Algemene Dienst en Reiniging & Plantsoenen Dienst (AD R/PD). Nu komen daar ook de meldingen via de meldingkaart binnen. Deze afdeling registreert de meldingen in het registratiesysteem en verdeelt de taken over de juiste personen. Als in 2008 ons nieuwe klantsysteem in gebruik wordt genomen, kan die slag er helemaal uit verdwijnen en kan de melding rechtstreeks terechtkomen in het registratiesysteem en vervolgens bij de persoon die ermee aan het werk moet. Dat is een stuk efficiënter", zegt Versteeg. De introductie van de meldingkaart past dan ook precies in het coalitieprogramma, dat een betrokken overheid nastreeft die efficiënt werkt, zichtbaar is naar de burger en goed bereikbaar is, zowel fysiek als digitaal. "Het streven van de rijksoverheid is om minimaal 65 procent van de gemeentelijk dienstverlening ook digitaal aan te bieden", zegt Versteeg. "Wij zijn – zeker met de nieuwe site - goed bezig om dit te halen. We hebben de website nu bijvoorbeeld ingedeeld naar doelgroep en thema zodat deze beter aansluit bij het zoekpatroon van de burger. Ook brengen we in fors tempo allerlei diensten online."

### **Vele volgen**

Meldingkaart is de eerste applicatie die gebruikmaakt van geografische informatie, maar Versteeg is er zeker van dat er nog vele zullen volgen. "We hebben zelf in-house een monumentenkaart gemaakt en een kaart met wegopbrekingen op basis van Google Maps. In de

toekomst willen we ook de gemeentelijke bekendmakingen rond vergunningen op deze manier inzichtelijk maken, en je kunt ook denken aan bestemmingsplannen. We willen er op termijn naar toe dat een burger op de kaart alles kan zien wat met zijn woonomgeving te maken heeft: bestemmingsplannen, de buurman die een bouwvergunning aanvraagt of een kapvergunning voor de eik die jij zo mooi vindt, wegopbrekingen, noem maar op. Dit zijn echt typische diensten waarmee je de overheid dichter naar de burger brengt. Als het nodig is, zullen we deze zaken zelf ontwikkelen, maar als er een standaardapplicatie beschikbaar is van een goede kwaliteit tegen kosten die lager zijn dan zelf ontwikkelen, kiezen we uiteraard liever daarvoor." Niet in de laatste plaats omdat dat veel geld scheelt en de implementatie een stuk sneller verloopt. "Twee weken vanaf de eerste kennismaking tot en met het live gaan is inderdaad best snel", lacht Versteeg. Voor gemeenten die dit huzarenstukje willen kopiëren, heeft ze een belangrijke tip. "Betrek de mensen die er in de dagelijkse praktijk mee gaan werken er vanaf het allereerste moment bij en laat ze meedenken over de nieuwe inrichting van de processen. Bij ons was ADR/PD direct enthousiast. Ze dachten mee en kwamen met zinnige feedback. Mede daarom verliepen de nieuwe processen vanaf dag één soepel."

Voor het gebruik van de meldingkaart betaalt de gemeente Lisse 2.200 euro per jaar. Daar komt 2.500 euro bij voor ofwel een connectie naar e-mail of een XML-connectie naar een interne applicatie. "Wij zijn goedkoop uit omdat we een kleine gemeente zijn, je betaalt 10 cent per inwoner per jaar", weet Versteeg. Een investering waarmee ze de interne processen vereenvoudigt en het de burger gemakkelijker maakt om een melding te doen. "De kwaliteit van onze dienstverlening hebben we hiermee weer een stukje verhoogd. En daar profiteren uiteindelijk alle burgers in onze gemeente van." □

Cynthia Versteeg is webcoördinator (foto Rob Hendriksen)