



Haarlem

Gemeente Haarlem

Jack Chr. van der Hoek

Wethouder Welzijn, Volksgezondheid, Sport, Dienstverlening &
Communicatie

Retouradres: Stadhuis, Postbus 511 2003 PB Haarlem

Aan de leden van de commissies Bestuur en Beheer

Datum 28 januari 2014
Ons kenmerk DV/DTF/2014/25415
Contactpersoon Marjolijn Hoobroeckx
Doorkiesnummer 023 5113094
E-mail jhoobroeckx@haarlem.nl
Bijlage(n) --
Onderwerp reactie op vragen verbeteringen digitaal meldpunt bij nieuwe gemeente website

Geachte leden,

Onlangs hebben mevrouw Schopman vanuit fractie PvdA en mevrouw Huisse vanuit fractie GroenLinks vragen gesteld met betrekking of ook ons digitale meldpunt verbeterd is bij de lancering van de nieuwe gemeentelijke website. Bij het ontwerpen van de nieuwe website is een aantal verbeteringen voor het doorgeven van meldingen doorgevoerd. Ik bied u hierbij een overzicht daarvan aan.

Formulier

De digitale formulieren op de nieuwe website zijn aangepast om ook ingevuld te kunnen worden op een tablet of smartphone. Een melding kan nu dus desgewenst ter plekke met ons eigen formulier worden gedaan.

Met het nieuwe formulier is meteen gekeken naar de gebruiksvriendelijkheid. De melder wordt door minder schermen geleid en de volgorde van de velden is logischer gemaakt. Er zit nog steeds een time-out op het formulier, maar deze is opgerekt naar een half uur.

In het nieuwe formulier is het opgeven van een e-mailadres verplicht. Dit heeft als voordeel dat er altijd een bevestiging naar het e-mailadres van de melder wordt gestuurd en dat de terugkoppeling gemakkelijker plaats kan vinden.

Het is nu mogelijk bestanden mee te sturen van 5 MB, terwijl vroeger de maximale grootte 500 KB was.

Het nieuwe formulier is grotendeels gemaakt in eigen beheer. Dat houdt in dat we bij aanpassingen en verbeteringen niet meer voor alles afhankelijk zijn van de leverancier.



Haarlem

2

Meldingenkaart

De meldingenkaart was bedoeld om te kunnen zien of een bepaalde melding al was gedaan. Helaas had deze kaart ook zijn minpunten. Het laden duurde lang, door het grote aantal meldingen was het niet altijd overzichtelijk en de het tonen van de meldingen leidde vaak tot verwarring of zelfs onbegrip. Het bleek niet mogelijk deze kaart te verbeteren. Bovendien voldoen dergelijke kaarten niet aan de web richtlijnen voor gemeenten. Met de nieuwe website is er daarom voor gekozen deze kaart niet meer te tonen.

Privacy

Op de meldingenkaart werden geen persoonsgegevens weergegeven, maar in een klein aantal gevallen kon de melder afgeleid worden aan de hand van de toelichting. Nu de kaart niet meer getoond wordt, is dit risico niet meer aanwezig.

Terugkoppeling

In het nieuwe formulier kan alleen gekozen worden voor een terugkoppeling per e-mail. Deze meldingen worden automatisch afgehandeld. De terugkoppeling is daarmee niet afhankelijk van het feit of de melder bereikbaar is. Bovendien is het opgeven van een e-mailadres, naast het telefoonnummer, verplicht. De melder kan hierdoor altijd bereikt worden, als dat nodig is. Hierdoor worden meer meldingen daadwerkelijk teruggekoppeld.

We gaan er van uit dat melders die het digitale formulier gebruiken ook beschikking hebben over een e-mailadres.

Met vriendelijke groot,

Jack Chr. van der Hoek