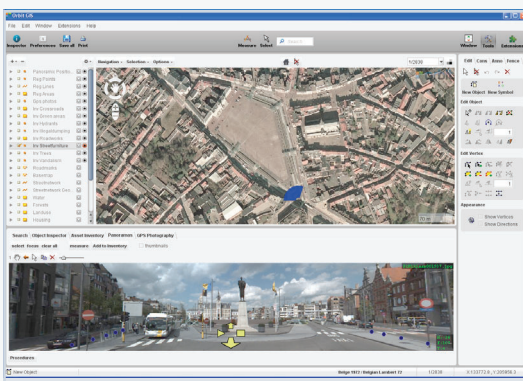
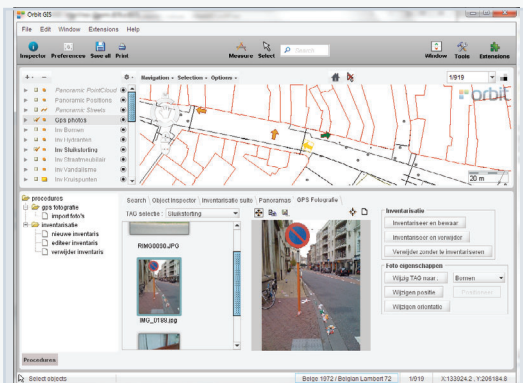


## DE BURGER MELDT !

“Elke melding wordt opgenomen in de backoffice om efficiënter en oordeelkundiger behandeld te kunnen worden.”



## MAKKELIJK MELDEN EN MAKKELIJK VERWERKEN

*Sluikstorten, Graffiti, Putten in de weg, schade aan de infrastructuur... Er zijn talloze onderwerpen waarvoor de burger contact opneemt met de steden en gemeenten om een probleem te melden. Uiteraard is daarbij de wens dat de melding ter harte wordt genomen en het probleem wordt opgelost.*

*“Mijn Straat aan de Beurt” maakt deze cyclus makkelijker voor iedereen. Vertrekkende van een toepassing op het internet en mobiele smartphones kan de burger nog eenvoudiger een melding maken. Maar ook de administratie heeft een groot voordeel : de melding is steeds gestructureerd en voorzien van foto en plaatsbepaling. Ideaal om een snelle aanpak te kunnen realiseren.*

## MELDEN VIA SMARTPHONE

De iPhone App ‘Mijn Straat aan de Beurt’ is gratis beschikbaar voor iedereen. Melden van een probleem is met deze applicatie heel eenvoudig en heeft een vaste structuur :

1. Neem een foto
2. Kies het type probleem uit een keuzelijst
3. Voeg je beschrijving toe (optioneel)
4. De App neemt je positie op
5. Verzend !

De burger kan een melding maken nadat hij zich heeft geregistreerd op de website. De smartphone toepassing is ook beschikbaar voor verschillende Android toestellen. Personen die niet over een smartphone beschikken kunnen rechtstreeks gebruik maken van de website.

## DE MELDING OPVOLGEN

### Opvolgen via de website

De website voorziet de mogelijkheid voor de lokale besturen om van elke melding een boodschap te ontvangen. Deze boodschap kan een notificatie zijn of een email. Elk bestuur kan aanloggen op de website om de meldingen bestemd voor hun grondgebied te raadplegen en op te volgen. Voor elke melding kan je de status wijzigen naar ‘In Behandeling’ en ‘Opgelost’. Een melding kan ook verworpen worden of je kan een boodschap naar de melder sturen.

<http://www.mijnstraataandebeurt.be>

## Opvolgen via je eigen backoffice toepassing

Indien je beschikt over de toepassing Orbit Inventarisatie Suite worden de meldingen automatisch doorgestuurd. Bij aankomst op kantoor wordt de klachtbehandelaar een lijstje met meldingen aangeboden. De meldingen van de burger worden door deze toepassing verwerkt net zoals meldingen van de eigen diensten kunnen opgenomen worden.

De Orbit Inventarisatie Suite zorgt ervoor dat de meldingen gevisualiseerd kunnen worden in combinatie met je eigen administratie en geografische gegevens : tonen op de eigen luchtfoto's, panoramische straatbeelden, in combinatie met je straten-detailkaart, gebouwenkaart en zo meer. Deze combinatie van gegevens stelt de klachtbehandelaar in staat een betere en meer accurate beslissing te nemen voor elke melding.

## Feedback naar de burger

Zowel via de backoffice toepassing als via de website kan je de melder informeren dat de melding wordt behandeld of opgelost is. Gebruikers van smartphones kunnen instellen of deze feedback onmiddellijk wordt doorgestuurd (notificatie) of bij een volgende contactname wordt vermeldt.

## De cyclus is rond

Elk melding-behandelingsysteem is pas werkbaar als de feedback naar de melder wordt gegarandeerd. Werken via de centrale website is voor elk bestuur toegankelijk. Echter, werken met een geïntegreerde backoffice toepassing is veel efficiënter en begeleidt de klachtbehandelaar in de te volgen procedures.

## DELEN VAN MELDINGEN

Voordat een melding verstuurd wordt, kan de burger nagaan of hetgene hij of zij wil melden niet reeds gemeld is. Daartoe kan zowel op de smartphone als op de website opgevraagd worden welke meldingen in de buurt reeds gegeven zijn. Eventueel kan de melder een extra foto of mededeling aan een eerdere melding toevoegen.

Ook de besturen kunnen meldingen delen. In enkele gevallen is het niet in eerste instantie duidelijk wie namelijk verantwoordelijk is : een euvel net op de gemeentegrens, of is het op een gemeente- dan wel gewestweg ? De klachtbehandelaar kan desgewenst contact opnemen met de collega bij de andere dienst.

## Facebook en Twitter

De melding kan via Facebook en Twitter gedeeld worden met andere burgers. Via deze sociale netwerken kan genoteerd worden welke meldingen meer of minder 'leven' bij de bevolking. Het is bovendien mogelijk om een extra boodschap toe te voegen aan een melding van iemand anders.

## EVALUATIES EN BEVEILIGING

### Beoordeling van de melding

Men dient rekening te houden met het feit dat niet elke melding even correct en valabel is. Het systeem laat daarom toe om een melding te verwerpen. Het is hierbij van belang om de communicatie met de melder correct te voeren en de melder een antwoord te bezorgen.

### Evaluatie van de Melder

Niet elke melder is even accuraat en ter goeder trouw. Daarom is het nodig dat elke burger die een melding wil doen zich eerst kenbaar maakt via de registratie op de website. Via een systeem van social networking en feedback worden de meldingen die door een persoon worden gemaakt mede gebruikt om de 'kwaliteit' van de melder te bepalen. Personen die misbruik maken van het systeem kunnen geblokkeerd worden.

### Opvolging van de Meldingen

Op de website worden automatisch statistieken bijgehouden. Deze omvatten ook het aantal meldingen per gemeente, de mate waarin deze opgelost worden en met welke snelheid. Zo heeft de burger een goed beeld van de behandeling van zijn boodschap.

