



gemeente
Haarlemmermeer

De gemeenteraad van de gemeente Haarlemmermeer

Postbus 250
2130 AG Hoofddorp

Bezoekadres:
Raadhuisplein 1
Hoofddorp
Telefoon 0900 1852
Faxnummer 023 563 95 50

Cluster Beheer en Onderhoud
Contactpersoon C. Holst/A. Monster
Telefoon 0900 1852
Uw brief
Ons kenmerk X.2019.10984
Bijlage(n) Geen
Onderwerp Beantwoording mondelinge vragen van de fractie van Forza! over het doen van meldingen via Twitter

Verzenddatum

28 AUG. 2019

Geachte heer, mevrouw,

Tijdens het Vragenuur tijdens het Raadsplein van 4 juli 2019 is door de fractie van Forza! een vraag gesteld over het doen van meldingen via Twitter. Er is u toegezegd dat deze vraag schriftelijk wordt beantwoord. Hieronder treft u het antwoord aan.

Het doen van meldingen over de openbare buitenruimte kan nog steeds via de gemeentelijke sociale mediakanalen Facebook, WhatsApp en Twitter. Echter, uitgaande van de doelstellingen van het programma Digitale Dienstverlening dat uitvoering geeft aan de nota *Verbetering digitale dienstverlening en IT-innovatie* (2017.0021302) wordt inmiddels 'kanaalverleiding' toegepast. Dat betekent dat melders via positieve, stimulerende communicatie uitgenodigd worden gebruik te maken van de website en het digitale 'meldingenformulier' wat daar te vinden is.

In de nota *Verbetering digitale dienstverlening en IT-innovatie* staat een aantal maatregelen beschreven die bijdragen aan de verbetering van de digitale dienstverlening. Het doel hiervan is de melding sneller in behandeling te kunnen nemen, zodat de melding ook sneller kan worden opgelost voor inwoners. Als meldingen gedaan worden via het digitale formulier op de website is dat efficiënter bij de verwerking. Bovendien zien we dat meldingen volledig(er) zijn en komen ze sneller bij de juiste behandelaar/onderaannemer terecht. Dit verkort de afhandeltijd.

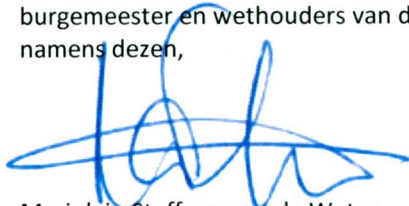
Voorwaarde is natuurlijk wel dat het meldingenformulier gebruiksvriendelijk is en goed werkt. Daarom is het melden vereenvoudigd. In het najaar van 2018 is een nieuw digitaal formulier live gegaan. Dit is volledig ingericht in co-creatie met TNO, ouderen, minder digivaardigen, minder taalvaardige personen en 'non-native speakers'. Het is hiermee voor alle inwoners makkelijker geworden om een melding te maken.

Wij werken op basis van de feedback van bewoners overigens continu aan de verbetering van onze digitale formulieren. Naar schatting zal in het derde kwartaal van 2019 weer een update plaatsvinden van het meldingenformulier.

Het is van belang aan te geven dat het melden via andere kanalen mogelijk blijft (en dus niet wordt uitgesloten). Melders die niet in staat zijn om gebruik te maken van het digitale formulier worden altijd persoonlijk verder geholpen. Ook via sociale media.

Tenslotte kan ik u melden dat, zoals u van ons mag verwachten, de afgewaaide takken nabij Skagerrak in Hoofddorp begin juli verwijderd zijn.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmermeer,
namens dezen,

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Marjolein Steffens-van de Water', written over the text 'namens dezen,'.

Marjolein Steffens-van de Water
wethouder Fysieke leefomgeving, Jeugd & Onderwijs, Vastgoed en Doelgroepenbeleid