HOPELIJK SLUITEN ZOVEEL MOGELIJK GELDERSE ORGANISATIES ZICH AAN

S@MEN HELPT PROVINCIE, GEMEENTEN EN BURGERS BIJ AFHANDELING MILIEUKLACHTEN

Het projectteam S@men realiseerde 1 loket voor milieuklachten.

Burgers met milieuklachten hoeven zich niet meer af te vragen of zij hun klacht bij de gemeente of bij de provincie moeten indienen. Info Support ontwikkelde voor de Provincie Gelderland en een aantal Gelderse gemeenten namelijk een milieuklachten registratiesysteem. Op de websites van de Provincie en de deelnemende gemeenten staat een identiek formulier, waarmee burgers melding kunnen maken van hun klacht. De betreffende instanties zorgen er vervolgens voor dat de klacht bij de juiste partner-organisatie terechtkomt. Dit voorkomt dubbele registratie en bevordert effectief en efficiënt werken. Iedereen kan bovendien op internet nakijken hoe het met de behandeling van de klachten is gesteld.

Naast de Provincie Gelderland werken al verschillende gemeenten met de applicatie, behorende bij het project S@men (Samenwerking Afhandeling Milieuklachten). Zij kunnen de applicatie gebruiken als basis klachten-registratiesysteem. Naast de klachten die via het internet binnenkomen, kunnen zij ook telefonisch of schriftelijk ontvangen klachten in het systeem zetten. Zo ontstaat een totaaloverzicht van alle klachten in een bepaald gebied.

Eenvoudig klachten verwerken

Gemeenten die zich aan willen sluiten, krijgen toegang tot de benodigde software. Het is geen probleem als zij al een eigen klachtenregistratie hebben, aangezien er technische hulpmiddelen zijn waarmee het eigen systeem en S@men onderling kunnen communiceren. Met S@men kunnen gemeenten bovendien eenvoudig extra gegevens toevoegen aanklachten die via het internet binnenkomen en klachten doorsturen die voor een andere partner bedoeld zijn. Bovendien hebben ze met de applicatie inzicht in details van alle geregistreerde klachten en kunnen ze overzichten van klachten vervaardigen.

Voordelen voor burgers

Burgers kunnen via S@men eenvoudig milieuklachten indienen en de afhandeling van hun klacht volgen. De klacht krijgt een uniek nummer, waarmee de melder kan zoeken en zo de voortgang kan volgen. Iedere burger heeft toegang tot deze informatie en er zijn

Info Support Solid Innovator

verschillende zoekmogelijkheden. Bovendien toont S@men aankondigingen van gebeurtenissen of activiteiten (bijvoorbeeld van bedrijven) die mogelijkerwijs overlast veroorzaken voor inwoners van de provincie.

S@men gebouwd met Endeavour

De S@men applicatie is gebouwd volgens de standaarden en richtlijnen van Endeavour, de softwareontwikkelstraat van Info Support. De bijbehorende Digital Coach, de documentatiebibliotheek, ondersteunt hierin. De buildserver, die tevens onderdeel uitmaakt van Endeavour, zorgt ervoor dat de laatste broncode van S@men elke nacht wordt opgehaald, gebouwd, gecontroleerd en getest. Hieruit ontstaan statistieken, gepresenteerd in de vorm van grafieken en trendrapporten, die inzicht geven in de status van het project.

Technische achtergronden

De S@men applicatie 'interacteert' met de buitenwereld middels een tweetal frontends in de vorm van een (ASP. NET) webapplicatie. Daarnaast is er een (Integration-)Service voor koppelingen met externe applicaties die zonder tussenkomst van de frontend-meldingen in S@men kunnen registreren. S@men raadpleegt bovendien aanwezige (Platform-)services bij de Provincie Gelderland om bijvoorbeeld bedrijfsgegevens op te vragen. Door gebruik van openstandaarden als XML en SOAP is aansluiten op deze diensten eenvoudig en maakt het niet langer uit welk platform of welke programmeeromgeving men gebruikt, wat de interopabiliteit ten goede komt. Voor het ontwikkelen van S@men is gebruik gemaakt van de laatste technieken en producten.

Nieuwe versie S@men

Voor de ontwikkeling van de nieuwste versie van S@men maakte de Provincie zelf een goede start. Zij ontwikkelde een pilot-applicatie, die de basis vormde voor de nieuwe toepassing. In de nieuwste versie is zoveel mogelijk gebruikt gemaakt van verzamelde gebruikerswensen, nieuwe eisen en moderne technologie. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het via webservices toegankelijk maken van referentiegegevens (postcodes, bedrijven). Het e-formulier milieuklachten van ICTU is bij de ontwikkeling van het burgerdeel eveneens aan de orde geweest, maar het formulier kon onvoldoende op maat worden gemaakt. Wel is qua look en feel van het burgerscherm zoveel mogelijk rekening gehouden met het e-formulier van ICTU. Op verzoek van vooral gemeenten is het nu ook mogelijk meer informatie te verkrijgen over de afhandeling van de klacht.

Naast de ontwikkelwerkzaamheden zijn de activiteiten erop gericht om zoveel mogelijk organisaties in Gelderland aan te laten sluiten. De deelnemers hopen dat uiteindelijk alle Gelderse gemeenten en ook waterschappen, politie en Rijkswaterstaat besluiten het systeem te gaan gebruiken. Dan zal S@men het grootste rendement opleveren.