

Klagen bij de gemeente, en het werkt nog ook

Van onze verslaggever
Robert Buzink

AMSTERDAM Joris Wolthers (32) fietste elke dag over de brug bij de Jan Evertsenstraat in Amsterdam naar zijn werk. Als hij afsloeg naar de Admiralengracht, zag hij een grote reclamezuil. 'Een levensgevaarlijke situatie. Maar het is nooit in me opgekomen om de gemeente te bellen.'

Uiteindelijk heeft Wolthers het probleem toch gemeld. Zonder rompslomp, omdat hij de website verbeterdebuurt.nl tegenkwam. Die website wil buurtbewoners en de gemeente

met elkaar in contact brengen op een laagdrempelige manier. Vorig jaar is in stilte begonnen met het verzamelen van klachten en ideeën over de leefomgeving van burgers.

Het enige wat Wolthers hoefde te doen, was een rode punaise plaatsen op een interactieve kaart. Inmiddels zijn 2.500 ideeën en problemen doorgespeeld aan bijna 300 aangesloten gemeenten. Van de problemen zijn er 1.200 opgelost.

De website is begonnen als een ideëel project van bureau Creative-Crowds dat innovatieve websites maakt. 'Maar van subsidies leven is niet duurzaam', zegt Rutger Docter van het bureau. 'Daarom willen we nu

extra diensten aanbieden aan gemeenten, waarvoor ze gaan betalen.'

Bij elke nieuwe klacht wordt een mailtje gestuurd naar de verantwoordelijke gemeente. Een ambtenaar be-

Wolthers hoefde alleen een rode punaise te plaatsen

.....
slist dan of hij er iets mee gaat doen. Dat kan hij laten weten in een reactie onder het probleem op de website.

Als het probleem is opgelost, krijgt

de melder een mailtje. Als die ook vindt dat het probleem is opgelost, dan wordt het probleem op de website als afgehandeld weergegeven. Wordt het probleem niet opgelost, dan krijgt de gemeente na drie weken een herinneringsmailtje.

Projectleider Meldingen van de gemeente Assen, Erik de Wild ziet in verbeterdebuurt.nl vooral een manier om de houding van de burger te veranderen. 'De burger kan niet bellen en vervolgens achteroverleunen. Ook hij krijgt herinneringmailtjes. Daardoor blijft hij actief betrokken bij het probleem.'

De website biedt volgens De Wild een 'complete oplossing' voor ge-

meenten om de aanpak van het probleem terug te koppelen naar burgers. 'Nu zouden we dat ook wel willen, maar in de praktijk merken we dat het te veel tijd kost om bijvoorbeeld na te gaan bij een melder of het probleem is opgelost.'

De angst voor dit soort transparantie merkt De Wild ook in zijn gemeente. 'Dit is vooral ook koudwatervrees. Je stelt jezelf als gemeente kwetsbaar op. En sommige ambtenaren hebben nare ervaringen met klagende burgers die verbaal agressief worden.'

De Wild denkt dat gemeenten zeker voor deze dienst zouden willen betalen. En het probleem van de reclamezuil? Dat is opgelost.