



> RETOURADRES Postbus 1992, 6201 BZ Maastricht

BEZOEKADRES  
Mosae Forum 10  
6211 DW Maastricht

Aan de dames en heren,  
leden van de gemeenteraad

POSTADRES  
Postbus 1992  
6201 BZ Maastricht

ONDERWERP  
Maastricht Meldt-app

DATUM  
1 februari 2017  
Verzonden: 07-02-2017

BIJLAGEN

BEHANDELD DOOR  
E (Liesbeth) Houben

TELEFOONNUMMER  
043 350 5139

ONZE REFERENTIE  
2017.04094

E-MAILADRES  
liesbeth.houben@maastricht.nl

FAXNUMMER

UW REFERENTIE

Geachte raadsleden,

De gemeente Maastricht introduceert de Maastricht Meldt-app. Met deze applicatie wordt het voor inwoners eenvoudiger om meldingen te doen over de openbare ruimte. Het gaat dan onder meer over meldingen betreffende afval, overlast, parkeren, verlichting, wegen en verkeer.

In 2013 is de gemeente Maastricht, als reactie op de in de raadsvergadering van 21 mei 2013 aangenomen motie 'BuitenBeter-app', al gestart met het inzetten van de BuitenBeter-app. De BuitenBeter-app is een generieke landelijke applicatie, die in Maastricht alleen meldingen aflevert bij de gemeente, maar niet het interne afhandelingverkeer organiseert. Burgers kunnen BuitenBeter blijven gebruiken omdat ook deze applicatie beschikbaar blijft. De meldingen via de BuitenBeter-app komen als e-mail binnen en worden handmatig ter afhandeling ingevoerd in het nieuwe systeem. Dit was al zo, en zal ook zo blijven, burgers bepalen immers zelf via welk kanaal ze zaken met de gemeente doen. Maar, zoals u zult begrijpen, heeft de nieuwe Maastricht Meldt-app onze voorkeur, omdat zo de gehele keten vanaf de melding van de burger tot aan de oplossing in de buitendienst en terug is gedigitaliseerd. Medewerkers in de buitendienst kunnen meldingen zo sneller en directer oppakken. Ook kunnen we nu zelf categorieën toevoegen, zoals bijvoorbeeld de seizoensgebonden categorieën als overlast door bladeren of overlast door vuurwerk. De Maastricht Meldt-app wordt via de geijkte kanalen actief gecommuniceerd. Gebruikers van de BuitenBeter-app ontvangen een e-mail waarin wordt gewezen op de overstap van Maastricht naar Maastricht Meldt.

Per jaar melden inwoners zo'n 32.000 keer zaken die ze in de openbare ruimte signaleren bij de gemeente. Zo'n 65% van de meldingen geven inwoners telefonisch door via het callcenter (14043) van de gemeente. De overige 35% van de meldingen komt binnen via de website, per e-mail, aan de balie en via de BuitenBeter-app en nu dus ook via de Maastricht Meldt-app. Vervolgens worden deze meldingen binnen de gemeente automatisch doorgezet naar de desbetreffende medewerkers voor afhandeling. Melders ontvangen informatie over het verloop van hun melding.

Maastricht meldt is te downloaden in de Appstore voor iPhone en via Google Play voor Android: [www.gemeentemaastricht.nl/meldingen-app](http://www.gemeentemaastricht.nl/meldingen-app). Daarmee bereiken we 99,7 % van de inwoners met een smartphone. De app is niet beschikbaar voor de minder gebruikte besturingssystemen Windows Phone 7, BlackBerry, Symbian en Windows Mobile 6x Professional. Deze inwoners kunnen op hun smartphone de gemeentelijke website als ingang kiezen om hun melding online door te geven.



DATUM  
1 februari 2017

In het melden van spoedeisende meldingen buiten kantooruren verandert er niets, 24 uur per dag, 7 dagen per week kunnen burgers 14043 blijven bellen om spoedeisende meldingen door te geven. Tot slot is het aardig te vermelden dat inwoners hun eigen melding(en) en die van anderen op een overzichtkaart, <http://www.mijn-melding.nl/maastricht/viewer.php>, kunnen volgen.

Hoogachtend,

Jim M. Janssen,  
Wethouder Sociale Zaken, Ouderenbeleid, Stadsbeheer, Sport & Recreatie.