



## DE OPDRACHTGEVER

De Commissie Regionaal Overleg Schiphol (CROS) is een overlegplatform dat de dialoog tussen bewoners, lokale en regionale overheden en de luchtvaartsector moet stimuleren. Primaire doel is hinderbeperking. CROS houdt zich bezig met onderzoek naar hinderbeleving, klachten, communicatie met de omgeving en ontwikkeling van hinderbeperkende maatregelen.

## DE UITDAGING

- Complexe informatiestromen
- Presenteren van complexe data
- Dashboard interface
- Bieden van een platform voor omwonenden, de sector en de overheid
- Optimale gebruikerservaring

## DE TECHNIEK

- Adobe Flex
- Adobe Flash
- Adobe Coldfusion
- Rich Internet Application
- Microsoft SQL Server
- XML
- MXML
- Actionscript 2.0
- SOAP

## HET RESULTAAT

[www.crosnet.nl](http://www.crosnet.nl)

## CROSNet

*'Mensen kunnen nu, nadat ze zijn ingelogd, zonder tussenkomst van anderen via de website hun klacht indienen. Ook is precies te zien waarover en waar vandaan is geklaagd.'*

Dit nieuwe digitale communicatieplatform van de CROS stroomlijnt de klachtenregistratie over geluidshinder en is daarbij een informatiebron voor alle betrokkenen in de regio rond Schiphol.

Er zijn jaarlijks zo'n 700.000 klachten. Voorheen kwamen deze voornamelijk telefonisch binnen bij CROS. Door de inzet van een Rich Internet Application (RIA) met intelligente formulieren is het nu heel eenvoudig om snel en efficiënt klachten te registreren.

Er is nu meer inzicht in de soorten klachten. De commissie kan sneller en eenvoudiger analyses maken door de maximale vrijheid in rapportagevormen. Ook is er de kennisbank en de visuele hinderpresentatie die bijdraagt tot een betere informatievoorziening aan alle betrokkenen.



De eerste reacties op het in maart geïntroduceerde nieuwe CROSNet zijn zeer positief. Met enkele klikken is een schat aan informatie op te

roepen, die ook nog eens zeer aantrekkelijk en snel op het scherm wordt gepresenteerd. Juist dit element dat zich primair richt op de gebruiker, is de grote meerwaarde die door JEA PLUS Enterprise wordt geboden.



Jurjen Kuyk, beleidsmedewerker communicatie van CROS: *'Mensen kunnen nu, nadat ze zijn ingelogd, zonder tussenkomst van het Informatie- en Klachtenbureau via de website hun klachtenstatistieken opvragen. Ook is precies te zien waarover en waarvandaan is geklaagd. Alle geregistreerde klachten worden met enkele muisklikken zeer snel in diverse grafische presentaties op het scherm getoond. De volgende stap is dat we met bewonerpanels gaan werken. Deze panels fungeren in deze als klankbord voor de experimenten die de CROS in samenwerking met de luchtvaartpartijen gaat houden met wisselende uit- en aanvliegeroutes.'*