

Registratie: 2025.36.011

Datum: 28 maart 2025

Aan de voorzitter van de raad,

Steller vragen: Daan Jansen (SAMEN)

Onderwerp: BuitenBeter, MijnGemeente... en weer BuitenBeter?

Het college / de burgemeester* wordt verzocht de volgende vragen schriftelijk te beantwoorden:

1. Wat is de concrete aanleiding om te stoppen met de MijnGemeente-app en terug te keren naar BuitenBeter?
2. De redenen voor deze overstap (gebruiksvriendelijkheid, efficiëntie, koppeling met systemen) lijken identiek aan de argumenten die in 2023 zijn gebruikt om juist voor MijnGemeente te kiezen. Hoe verklaart het college deze tegenstrijdigheid?
3. De overstap naar MijnGemeente werd destijds gepresenteerd als een structurele verbetering. Vindt het college achteraf dat dit besluit voldoende onderbouwd was, of was het te overhaast genomen?
4. Wat zijn de totale kosten geweest van de overstap naar MijnGemeente (techniek, migratie, communicatie, etc.) en wat kost nu de terugkeer naar BuitenBeter?
5. Is er gebruikersonderzoek gedaan onder inwoners of medewerkers over de ervaringen met beide apps? Zo ja, ontvangen wij graag de resultaten. Zo nee, waarom niet?
6. Op welke wijze is de raad betrokken of geïnformeerd bij deze recente wijziging? En waarom is dit besluit niet via een raadsinformatiebrief of voorstel gedeeld?
7. Verwacht het college verwarring bij inwoners door deze nieuwe wissel? Hoe wordt dit gecommuniceerd en hoe wordt duidelijk gemaakt welke app nu actueel is?

Toelichting:

Op 1 april 2025 stapt de gemeente opnieuw over naar een andere meldingsapp: de MijnGemeente-app wordt vervangen door BuitenBeter. Opmerkelijk is dat in 2023 juist de omgekeerde keuze werd gemaakt, met vergelijkbare argumentatie. Deze herhaalde wissel roept vragen op.

Datum beantwoording:

Antwoord:

1. De app van BuitenBeter is overgenomen door de leverancier van de MijnGemeente app. De leverancier wil niet meerdere systemen in de lucht houden en daarom migreren wij naar het nieuwe systeem. Bij de overgang twee jaar terug hebben wij aangegeven dat het gebruik van beide apps (Buiten Beter en MijnGemeente) mogelijk was. Twee jaar na de overgang biedt de app van BuitenBeter meer gebruiksgemak voor de inwoners dat we het gebruik daar van stimuleren. De MijnGemeente app wordt dit voorjaar uitgefaseerd waardoor het gebruik hiervan niet langer mogelijk is.



2. In 2023 kon BuitenBeter niet worden aangesloten om ons zaaksysteem. Koppelvlak ontbrak aan de kant van BuitenBeter. Hierdoor moesten de meldingen handmatig worden ingevoerd. In 2023 had de MijnGemeente app wel een koppelvlak en een systeem om de meldingen in het werkveld eenvoudig te bekijken en af te handelen. Door technische ontwikkeling en overnames is het speelveld veranderd.
3. Met de inzichten van dat moment was dat de juiste beslissing. Het heeft er toe geleid dat meer dan 50% van onze meldingen nu door inwoners wordt gemaakt via een app. Dit percentage groeit ieder jaar.
4. Het betreft geen terugkeer omdat er geen achterliggend systeem was in 2023. Meldingen van BuitenBeter werden handmatig overgenomen in ons zaaksysteem. Overstap zitten geen kosten aan verbonden omdat de leverancier MijnGemeente app uitfaseert en de BuitenBeter app van dezelfde leverancier is. De overstap naar de MijnGemeente app heeft eenmalig €14.500,- kosten met zich meegebracht. Jaarlijks zijn de kosten voor het gebruik €16.500,-. Voor stap van de MijnGemeente app naar BinnenBeter zijn geen aanvullende kosten. Daar staat tegenover dat meldingen niet meer handmatig moeten worden ingevoerd en ook de snelheid van verwerking van de melding vele malen hoger is. (minder papierwerk)
5. Er is geen gebruikersonderzoek gedaan, technologisch gezien is de BuitenBeter app verder ontwikkeld dan de MijnGemeente app. Daarnaast wordt het gebruik van de MijnGemeente app door de leverancier niet langer ondersteunt. Overgang is daarom ook niet een keuze.
6. De raad is niet betrokken in de keuze omdat de overgang vanuit de MijnGemeente app naar de BuitenBeter app zonder aanvullende kosten gaat, het een verbetering is van de dienstverleningen en de leverancier de MijnGemeente app niet langer ondersteunt.
7. Vanaf eind april is het niet meer mogelijk om meldingen te maken via de MijnGemeente app. (je kan de gemeente niet meer selecteren) Daarnaast wordt via de eigen media van de gemeente gecommuniceerd over het gebruik van de BuitenBeter app.