

de raad van de gemeente
Westerkwartier per mail via
griffie@westerkwartier.nl

Contactpersoon

Chris de Roo

Kenmerk

1969228595

Zuidhorn

1 juli 2025

Onderwerp

Voortgang track & trace dienstverlening

Geachte leden van de raad,

Inleiding

Met deze raadsbrief informeren wij u over de voortgang van het toepassen van track & trace voor de (digitale) dienstverlening binnen het fysieke, sociale en ondersteunende domein. We vertellen waar we nu staan, welke ontwikkelingen er zijn en waar we naartoe willen.

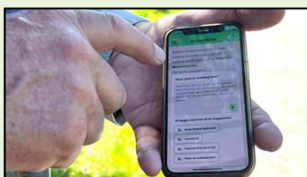
Samenvatting van onze raadsbrief van 5 maart 2024

In onze vorige raadsbrief hebben we u geïnformeerd over wat wij als Westerkwartier verstaan onder track & trace. Hierbij hebben we inzicht gegeven in onze huidige situatie, waar we naartoe willen en welke landelijke ontwikkelingen er spelen (MijnZaken van de VNG). Ook hebben we een planning met u gedeeld voor de implementatie van de verschillende inwoners portalen (algemeen, sociaal domein en melding openbare ruimte).

Waar staan we nu

Bij de raadsactiviteit van 20 maart 2024 en in de raadsbrief van 5 maart 2024 (zie bijlage 1) hebben wij onze plannen gepresenteerd en toegelicht hoe we track & trace willen inzetten voor de dienstverlening van onze gemeente. Zoals vermeld lag in het afgelopen jaar de focus vooral op het inzetten van track & trace voor het beheer van de openbare ruimte.

Nieuwe toepassing voor melding openbare ruimte in gebruik genomen



Planning: Afgerond.

Acties: Ondersteuning aan medewerkers en finetunen inrichting.

Resultaat: Werkende track & trace en communicatie voor het doen van een melding openbare ruimte.

Postadres

Postbus 100
9350 AC Leek

Contact

Telefoon 14 0594
info@westerkwartier.nl

www.westerkwartier.nl

Pagina

1 van 4

Vanaf 1 mei 2025 is de nieuwe toepassing BuitenBeter voor inwoners en de BinnenBeter app op laptop, iPhone en iPad voor medewerkers operationeel. We hebben een belangrijke stap voorwaarts gezet om het gehele proces melding openbare ruimte (van aanvraag tot afhandeling) te borgen binnen één toepassing. Het voordeel is dat de inwoner direct geïnformeerd wordt en de status van de melding kan volgen. De medewerkers werken vanuit één toepassing zonder uit te hoeven stappen naar bijvoorbeeld berichten in de verschillende mailboxen.

Verbetering voor inwoners

De nieuwe toepassing heeft de functionaliteit van track & trace:

- Inwoners kunnen op een makkelijke en duidelijke manier een melding openbare ruimte doen bij de gemeente.
- Statussen van meldingen zijn zichtbaar op een digitale kaart voor alle inwoners (BuitenBeter app en website gemeente).
- Inwoners die een melding doen worden, indien gewenst, automatisch op de hoogte gehouden van de voortgang van hun melding en krijgen een e-mail met het resultaat van de melding.
- Transparantie voor alle inwoners over lopende meldingen over de openbare ruimte in hun leefomgeving.

Verbetering voor medewerkers

Alle medewerkers hebben instructie gehad en werken samen in BinnenBeter. We behalen hiermee voordelen, zoals:

- Medewerkers hebben alle informatie voorhanden, zowel op laptop als mobiel.
- Medewerkers kunnen meldingen ter plaatse afhandelen via de app op mobiel of iPad.
- Alle communicatie over de behandeling en afhandeling is zichtbaar voor de medewerkers.
- De terugkoppeling over het resultaat van de melding aan de inwoners is duidelijker en éénduidig.
- De toepassing voorkomt en signaleert automatisch dubbele meldingen.

Ontwikkelingen digitale post

Planning: Aanbesteding afgerond, implementatie gestart.

Acties: Inrichting systemen, werkproces uitwerken en communicatie.

Resultaat: Eerste grotere postzendingen worden al gedaan. In Q3 2025 stapsgewijs volledig over op deze nieuwe wijze van postverzending.

We hebben de uitgaande post aanbesteed. Dit betekent dat uitgaande post via een externe leverancier digitaal of per post wordt verstuurd naar inwoners en bedrijven. De implementatie hiervan is gestart.

Wat betekent dit voor de inwoner?

- Als de inwoner heeft aangegeven post via de Berichtenbox van MijnOverheid te willen ontvangen, kunnen wij via de nieuwe leverancier post afleveren bij de berichtenbox. Dit beperkt zich niet langer tot belasting aanslagen. We verzenden brieven over verlopen reisdocumenten ook al via de Berichtenbox en breiden dit gaande weg uit. Dit sluit aan bij het uitgangspunt van de Rijksoverheid om zoveel mogelijk digitaal te communiceren.
- Inwoners zonder Berichtenbox krijgen de post nog op papier.

MijnWesterkwartier

Wat is "MijnWesterkwartier" ook alweer

In het portaal mijn.westerkwartier.nl krijgt de inwoner inzicht in de status van zaken die je met de gemeente doet. Ook is het mogelijk via dit portaal taken af te ronden, documenten uit te wisselen en rechtstreeks met de behandelaar communiceren over een zaak.

Planning: Vertraging vanwege verplichte Europese aanbesteding e-formulieren en mijn omgeving.

Acties: Inschrijvingen leveranciers binnen, plan van aanpak inschrijvers beoordeeld, demo's op 17 juni 2025.

Resultaat: Na gunning wordt implementatie van MijnWesterkwartier gestart in Q1 van 2026.

De implementatie van het centrale portaal MijnWesterkwartier heeft vertraging opgelopen. Er is gebleken dat de benodigde software Europees aanbesteed moest worden. De aanbesteding loopt momenteel. Zodra er aan de nieuwe leverancier is gegund starten we met de implementatie. Naar verwachting wordt dit Q1 2026. In onze

eerdere raadsbrief gingen we uit van Q2 2024. Dit betekent dat de geplande integratie van verschillende diensten via één centraal portaal later beschikbaar komt dan aanvankelijk beoogd.

Hoewel de aanbesteding vertraging heeft opgeleverd, biedt dit ons wel de mogelijkheid om de opdracht scherper neer te zetten en specifieke eisen en wensen door te voeren. Zo kunnen we nu bijvoorbeeld afvaloverzichten onderbrengen in het portaal, waardoor inwoners een nog completer overzicht krijgen van hun zaken met de gemeente.

Pilot 'MijnServices' van de VNG

Planning: Na oplevering MijnWesterkwartier stappenplan volgen voor implementatie.

Acties: Na implementeren MijnWesterkwartier stappenplan VNG opstarten.

Resultaat: MijnWesterkwartier gekoppeld en samenwerkend met MijnServices van VNG.

We blijven de landelijke pilot van de VNG nauw volgen. De ervaringen van koplopergemeenten zoals Den Haag en de OWO gemeenten (Ooststellingwerf, Weststellingwerf en Opsterland) gebruiken we voor onze eigen ontwikkeling. Zodra we onze MijnWesterkwartier omgeving hebben staan, kunnen we hier mee starten. Het hebben van een mijn omgeving wordt ook als randvoorwaarde benoemd in het nieuwe [stappenplan](#) die gemeenten kunnen volgen bij de implementatie van MijnServices (voorheen MijnZaken).

Wat is Mijn Services en wat biedt het meer dan MijnZaken

Mijn services bestaat uit een pakket met bouwstenen. Afhankelijk van de wensen en behoeftes kunnen we deze bouwstenen implementeren. Hieronder de verschillende bouwstenen toegelicht.

MijnZaken

MijnZaken is een track & trace-service waarmee inwoners en ondernemers hun lopende zaken bij de gemeente kunnen volgen.

MijnTaken

MijnTaken is een actie die de inwoner moet uitvoeren en die vanuit de mijn omgeving of het gekoppelde zaaksysteem plaatsvindt

MijnBerichten

MijnBerichten biedt de mogelijkheid om informatieve berichten of meldingen te versturen aan inwoners en ondernemers. Bijvoorbeeld over een taak die nog uitgevoerd moet worden of over een genomen besluit. Dit werkt hetzelfde als de berichtenbox van MijnOverheid.

MijnContactmomenten

Deze service geeft een overzicht van contactmomenten tussen de gemeente en inwoner of ondernemer over een specifieke zaak.

MijnProfiel

Via deze service kunnen onder andere persoonlijke voorkeuren voor contact met overheidsorganisaties worden beheerd. Denk bijvoorbeeld aan kanaalvoorkeuren van de inwoner of ondernemer. Willen ze digitaal of per brief op de hoogte worden gehouden?

MijnProducten

MijnProducten biedt de inwoner en ondernemer een overzicht van aangevraagde producten en diensten bij de gemeente.

MijnActies

MijnActies toont de inwoner of ondernemer mogelijke acties die hij kan uitvoeren, zoals het verlengen van zijn parkeer ontheffing of reisdocument. Hiermee kunt u proactief bepaalde dienstverlening onder de aandacht brengen bij inwoners en ondernemers.

Notificatieservice

Deze service zorgt ervoor dat inwoners en ondernemers een notificatie ontvangen als er bijvoorbeeld een nieuw bericht of een nieuwe taak voor ze klaarstaat, of als er iets is veranderd in de status van hun aanvraag. Met deze service integreert u vereisten van de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv).

Implementatie nieuwe toepassing voor sociaal domein

Toepassing sociaal domein

Voor de Wmo, Jeugd en Participatiewet werken we met een nieuwe toepassing. In deze toepassing komt een online portaal waarin de inwoner digitaal een aanvraag in kan dienen en de status kan volgen.

Planning: Ingevoerd, maar online portaal nog in ontwikkeling bij leverancier.

Acties: Management in gesprek over planning en oplevering portaal.

Resultaat: Wanneer online portaal is opgeleverd kunnen inwoners digitaal zaken doen als het gaat om Inkomensvoorziening, Wmo en Jeugd.

Medewerkers werken inmiddels in de nieuwe toepassing. Het online portaal is nog in ontwikkeling bij de leverancier en heeft vertraging opgelopen door te weinig capaciteit bij de leverancier. Vanuit het management wordt druk gezet om te zorgen dat het online portaal zo snel mogelijk beschikbaar komt.

Conclusie

We zijn blij dat we voor het doen van een melding openbare ruimte een nieuwe toepassing in gebruik hebben genomen die aansluit bij het uitgangspunt om track & trace in te zetten. Zodra de aanbesteding voor e-formulieren en mijn omgeving zijn afgerond zullen we in Q1 van 2026 volop verder gaan met de implementatie van MijnWesterkwartier en MijnServices. We verwachten dat het online portaal voor het sociaal domein in 2026 opgeleverd zal worden. Het management gaat in gesprek met de leverancier om afspraken te maken over extra capaciteit en een concrete planning om het online portaal op te leveren en in te richten.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van de gemeente Westerkwartier,

A. van der Tuuk, burgemeester

R. Kleijnen, secretaris