Zaaknummer: Z - 17033064
Documentnummer: Raad - 1701217

Raadsinformatiebrief

Onderwerp
Onderzoek naar de mogelijkheid en wenselijkheid van het aansluiten op de BuitenBeter-app.

Datum
30-11-17

Voorstel
Wij adviseren u om geen abonnement te nemen op de BuitenBeter-app. De voordelen van de toepassing (terugmeldingen via de app) wegen naar onze mening niet op tegen de kosten – die deels ook onzeker zijn voor wat betreft koppeling met het gemeentelijk zaaksysteem. Ook is rekening gehouden met het feit dat de app al door onze burgers gebruikt kan worden zonder gemeentelijke kosten.
Wij zullen wel gaan onderzoeken in hoeverre voor ons eigen systeem voor Meldingen Openbare Ruimten een app te ontwikkelen is om daarmee de toegang ervan laagdrempeliger te maken.

Aanleiding
In uw vergadering van 6 juli 2017 heeft u ons verzocht om te onderzoeken of en hoe de "Buiten beter App" in Laarbeek geïmplementeerd kan worden. Hieronder treft u de resultaten van ons verkennend onderzoek.

Samenvatting
De gemeente ontvangt momenteel via diverse kanalen meldingen betreffende de openbare ruimte, in totaal ongeveer 2.000 per jaar. Naast meldingen via de website, via e-mail of telefonisch via het KCC komen er ook meldingen binnen die aangemaakt zijn via de BuitenBeter-app. Het gaat in dat laatste geval om ongeveer 4 meldingen per maand. Deze komen bij de gemeente binnen per e-mail en worden omgezet in het gemeentelijke systeem Meldingen Openbare Ruimte. Het is dus goed om te beseffen dat ook in Laarbeek bewoners nu al gebruik kunnen maken van de buitenbeter-app.
Het is mogelijk om via een abonnement op het BuitenBeter platform aan te sluiten. Voor ongeveer 0,10 euro/cent per inwoner per jaar (informatie ontleend van andere gemeenten) krijgen inwoners de mogelijkheid om in plaats van rechtstreeks van de gemeente via de BuitenBeter App een terugkoppeling te ontvangen. Met de kosten voor de buitenbeter-app is nog geen rekening gehouden met de kosten voor het koppelen van de buitenbeter-app op de gemeentelijke systemen, waaronder het zaaksysteem. Een referentiegemeente gaf aan hieraan € 23.000,- kwijt te zijn geweest.
De applicatie Melding Openbare Ruimte is aangesloten op het gemeentelijke zaaksysteem waardoor het afhandelingsproces beter geborgd is dan bij gebruik van de BuitenBeter App. Het afsluiten van een abonnement en promotie van deze App raden wij daarom af.

Achtergrondinformatie
In heel Nederland kunnen burgers gebruik maken van de BuitenBeter App voor het melden Meldingen Openbare Ruimte. Door middel van het maken van een foto met toelichting wordt er een bericht gestuurd naar de gemeente waar de foto wordt gemaakt. Het gebruik van BuitenBeter is voor burgers gratis. Naast de BuitenBeter App zijn er meer aanbieders van vergelijkbare Meldingen Openbare Ruimte applicaties zoals de M.O.R. App.

Wat is BuitenBeter?
De BuitenBeter App is een initiatief van het commerciële bedrijf Yucat Mobiel Business Solutions en erop gericht om snel en gemakkelijk een MOR melding aan te melden bij een gemeente. Zie ook www.buitenbeter.nl. Het is geen initiatief van een overheidsinstantie.

Gebruik BuitenBeter
De meldingen van BuitenBeter die binnen het grondgebied van gemeente Laarbeek gedaan zijn, ontvangen we via email. Deze email wordt overgenomen in de gemeentelijke MOR-applicatie en via het zaaksysteem in behandeling genomen. Hier is sprake van een dubbele registratie. Een koppeling tussen de twee systemen is nu niet beschikbaar en naar verwachting kostbaar om te realiseren.
Het aantal meldingen vanuit de BuitenBeter App is op jaarbasis minimaal; gemiddeld ongeveer 4 per maand. Door BuitenBeter via een campagne te promoten kan dit aantal vergroot worden echter de gemeente acht dit niet wenselijk omdat de voordelen van de toepassing voor de inwoner minimaal zijn en voor het proces van afhandeling een extra belasting en daarmee een nadeel.

Proces afhandeling MOR
De meldingen vanuit BuitenBeter worden in behandeling genomen door het KCC van de gemeente. De buitendienst van de afdeling Omgevingsbeheer handelt de MOR meldingen af. De MOR meldingen van BuitenBeter, worden, net als de meldingen die telefonisch of via de gemeentelijke website binnenkomen, geregistreerd en afgehandeld in het gemeentelijk systeem voor Meldingen Openbare Ruimte. Dit systeem is ontwikkeld in het zaaksysteem dat deze maand organisatiebreed in gebruik wordt genomen. Vanaf dat moment maakt de MOR dus integraal onderdeel uit van het gemeentelijk zaaksysteem.

Kosten BuitenBeter App
Het ontvangen van meldingen via email is gratis. Echter als de gemeente via de BuitenBeter App met de inwoner wil communiceren is aansluiting op het BuitenBeter platform noodzakelijk. Kosten voor de aansluiting wordt via een abonnement geregeld. De eenmalige aanmeldkosten bedragen € 750. De jaarlijkse gebruikskosten bedragen ongeveer 0,10 euro/cent per inwoner, wat voor Laarbeek dus neerkomt op ongeveer € 2.200,- per jaar.

Conclusie Toepassing BuitenBeter App
De Gemeente Laarbeek neemt meldingen via BuitenBeter wel in behandeling. Via ons eigen proces en eigen systemen. In die zin maken we wel gebruik van BuitenBeter. Liever promoten wij het gebruik van de gemeentelijk MOR applicatie die via de website beschikbaar is, omdat

hiermee de melding direct in het zaaksysteem geregistreerd wordt. De afhandeling verloopt sneller, is beter controleerbaar en het is goedkoper in gebruik.

Communicatie
Via onze gebruikelijke communicatiekanalen zullen we de burgers er op wijzen dat voor meldingen openbare ruimte de BuitenBeter-app gebruikt kan worden.

Hoogachtend,

het college van burgemeester en wethouders van Laarbeek,

de secretaris, de burgemeester,





M.J.M. Meertens F.L.J. van der Meijden