

Opvattingen van het college of burgemeester ex. artikel 33 Reglement van Orde. De griffie zorgt voor verspreiding. Beantwoording volgt zo snel mogelijk en in ieder geval binnen 4 weken.

Beantwoording is openbaar/~~niet openbaar~~ (doorhalen wat niet van toepassing is).

**Naam en fractie:** Jelmer Kruyt, Goois Democratisch Platform  
**Datum indiening:** 12 september 2018  
**Datum antwoord:** 16 oktober 2018  
**Onderwerp:** Geen app voor meldingen openbare ruimte

### Inleiding

In februari heeft de raad bij de behandeling van de Visie buitenruimte Gooise Meren een motie aangenomen, waarmee het college werd opgeroepen om de introductie van een app te onderzoeken waarmee inwoners op eenvoudige wijze meldingen kunnen doen als hun iets opvalt in de openbare ruimte. Denk daarbij aan overhangend groen, losliggende stoeptegels, of een defecte verkeersinstallatie. Het gaat jaarlijks om circa 5.000 meldingen.

Het is voor een goede dienstverlening en kwalitatief hoogwaardige buitenruimte belangrijk dat inwoners deze meldingen snel en eenvoudig kunnen doen. Op dit moment kunnen meldingen alleen telefonisch of via een formulier op de website worden gedaan. Er zijn anno 2018 echter diverse mogelijkheden om dit (ook) via een mobiele applicatie te organiseren, hetgeen diverse voordelen kent. Verschillende gemeenten gingen ons hierin al voor, waaronder Huizen en Amsterdam.

In een recent verschenen raadsmededeling doet het college verslag van het onderzoek naar de mogelijke introductie van zo'n app. Conclusie: het college wil geen app introduceren, maar spreekt de voorkeur uit om te blijven werken met het webformulier en dat verder te optimaliseren. Daarvoor worden diverse redenen genoemd, zoals de kosten van de ontwikkeling of het op maat maken van een app en latere updates, de relatie tot het bestaande zaaksysteem en werkprocessen en het gegeven dat gebruikers een app moeten downloaden om een melding te kunnen doen.

Goois Democratisch Platform heeft kennis genomen van deze raadsmededeling en wij hebben ons ook zelf door aanbieders van dergelijke apps laten informeren over de voor- en nadelen. Wij komen daarom met de volgende vragen:

#### **Vraag 1**

In het coalitieakkoord staat dat "wij een klantvriendelijke, dienstverlenende en faciliterende gemeente willen zijn, die als een i-Overheid op innovatieve wijze de inwoners bereikt en bedient". Daarnaast wordt gesteld dat burgerparticipatie hoog in het vaandel staat, waarbij ook steeds vernieuwende instrumenten worden gezocht. In hoeverre is de afweging om geen app te introduceren onderdeel van een integrale en gecoördineerde benadering van (burger)participatie binnen de gemeente Gooise Meren, die aansluit bij bovenstaande uitgangspunten? Denkt het college dat webformulieren de toekomst zijn?

#### **Antwoord**

Burgerparticipatie staat hoog in het vaandel. Het verbeteren van webformulieren sluit aan bij de ontwikkeling om een klantvriendelijke, dienstverlenende en faciliterende gemeente te zijn. Het staat innovatie in het totale pakket van i-Overheid niet in de weg.

Voor de korte termijn optimaliseren we onze huidige werkwijze zodat we onze burgers goed kunnen bedienen voor het melden van zaken in de openbare ruimte. We zetten in op webformulieren die vaak dezelfde mogelijkheden bieden en net zo gebruiksvriendelijk kunnen zijn als een app. Het huidige formulier voor het doen van een melding kan gebruiksvriendelijker. Daarom ontwikkelen we het formulier zodanig dat een app als het ware overbodig wordt. Uiteraard sluiten we hierbij zoveel mogelijk aan bij de behoefte van de inwoners en houden wij de ontwikkelingen in de markt scherp in de gaten.

We kijken ook naar dienstverlening in brede context. Vernieuwende instrumenten zullen op een wat langere termijn onderzocht moeten worden. De (veranderende) behoefte van burgers en de ontwikkelingen in de markt zijn daarvoor de leidraad.

#### **Vraag 2**

Heeft het college in haar onderzoek offertes opgevraagd met een kostenuitsplitsing van de diverse mogelijkheden bij het introduceren van een app voor het doen van meldingen openbare ruimte, alsmede de ontwikkelkosten voor het aanpassen van het huidige webformulier? Zo ja, kunnen die gedeeld worden met de raad? Zo nee, waarom niet? En waarop baseert het college dan het argument dat de ontwikkeling of het op maat maken van een app een "kostbare aangelegenheid" is?

**Antwoord**

De informatie komt uit gesprekken met gemeenten, overheidsinstanties en leveranciers. Er zijn geen offertes of prijsindicaties opgevraagd bij leveranciers voor het ontwikkelen van een app of voor een geïntegreerd systeem, maar er is wel mondelinge uitvraag gedaan. Aangezien het hier om een onderzoek gaat, hebben we geen offertes opgevraagd.

**Vraag 3**

Is bij de kostenafweging ook rekening gehouden met mogelijke efficiency voordelen, doordat meldingen minder vaak worden gedaan (gebruikers kunnen op kaart zien als er al melding is gedaan) en omdat inwoners in de app de afhandeling kunnen volgen, zonder de gemeente daarover actief te benaderen?

**Antwoord**

Ja, hier is rekening mee gehouden. Het efficiency-effect van het voorkomen van dubbele meldingen is beperkt. Meldingen worden binnen 5 dagen afgehandeld waarbij de melder proactief wordt geïnformeerd over de status van de melding. De ervaring is dat er weinig wordt teruggebeld over de status van een melding. Het efficiency-effect door afname klantcontact is hierdoor ook beperkt.

**Vraag 4**

Het college geeft aan dat een voordeel van het verbeteren van de huidige werkwijze is, dat er slechts eenmalig ontwikkelkosten gemaakt hoeven te worden voor optimalisatie van het webformulier. Denkt het college niet dat ook het webformulier na verloop van tijd updates moet krijgen? En realiseert het college zich dat de kosten voor updates van apps beperkt kunnen blijven, doordat de gemeente die veelal zelf kan uitvoeren?

**Antwoord**

In technisch en functioneel beheer van het huidige webformulier is reeds voorzien, inclusief doorontwikkeling.

**Vraag 5**

Het uitgangspunt van een mobiele app is dat inwoners sneller en eenvoudiger meldingen kunnen doen over iets dat hen opvalt in de openbare ruimte en dat dus ook eerder en vaker zullen doen. Het college gaat er in haar afweging echter van uit dat het downloaden van een app een obstakel vormt en dat inwoners slechts eenmalig een melding zullen doen. Waarom kijkt het college op dit punt af van de algemene opinie, die er juist voor zorgt dat steeds meer gemeenten een app gaan gebruiken?

**Antwoord**

De opinie dat steeds meer gemeenten een app gaan gebruiken is niet een afweging die meespeelt in de besluitvorming tot aanschaf van een app. Uit onderzoek blijkt dat 80% van de gemeenten geen app voeren. Er zijn zelfs gemeenten gestopt met een app. Waarderingen zijn niet hoog (gemiddeld een 5 op de schaal van 10). Bron: [iBestuur – onderzoek van Center for eGovernment Studies \(aug. 2018\)](#). Wij sluiten ons aan bij de conclusie van dit onderzoek: start met een goede online website met daarbij heldere functies en via responsive design geschikt voor elke type device. In dit geval zorgen we er voor dat de mogelijkheid om online meldingen te doen zodanig gebruiksvriendelijk is dat een app overbodig is.

**Vraag 6**

Er zijn steeds meer gemeenten die naast hun zaakstelsel gebruik maken van een vaktechnische applicatie voor het beheer van meldingen, omdat zo'n applicatie veel verder gaat dan een generiek zaakstelsel. Het college noemt echter als nadeel van een app geïntegreerd in een compleet meld-, afhandelings- en volgsysteem, dat dan sprake is van een zaakstelsel naast het huidige zaakstelsel. Op basis van onze informatie is dat dus onjuist, kan het college op dit onderdeel een nadere toelichting geven?

**Antwoord**

Wanneer naast het huidige zaakstelsel een geïntegreerd meld-, afhandelings- en volgsysteem in gebruik wordt genomen, is er sprake van 2 zaakssystemen die naast elkaar opereren.

**Vraag 7**

Heeft het college in haar onderzoek ook geïnformeerd naar de ervaringen die andere gemeenten hebben bij het gebruik van een app voor het doen van meldingen openbare ruimte? (bijv. gemeente Huizen)

**Antwoord**

Ja, er is onder andere bij gemeente Huizen uitgebreid geïnformeerd naar hun ervaringen. Gemeente Huizen is positief over het systeem dat zij in gebruik hebben.

**Vraag 8**

Heeft het college overwogen om de mogelijkheid van de introductie van een app eerst voor te leggen aan onze inwoners (de gebruikers), alvorens daar zelf een besluit over te nemen?

**Antwoord**

Door klantreizen optimaliseren we de klantbeleving. Uiteraard betrekken we inwoners bij het testen van het vereenvoudigde formulier. Blijkt deze optie na de testperiode niet het gewenste effect op te leveren, dan kan altijd worden overgegaan tot het aanbesteden van een geïntegreerd systeem inclusief app (optie d van de raadsmededeling).

De verdere doorontwikkeling van onze dienstverlening vindt plaats op basis van klantreizen. Op deze manier krijgen we inzage in de klantbeleving en behoefte. Hier hoort ook bij het testen van contactmogelijkheden met de gemeente door burgers.