

Monique (42) woont sinds tien jaar met veel plezier in de wijk Batau-Noord in Nieuwegein. Hier heeft zij een koopwoning samen met haar man en twee kinderen. Monique is iemand die erg betrokken is bij haar buurt. Ze organiseert vaak buurtfeesten en is een actieve vrijwilligster bij het Vrijwilligershuis Nieuwegein. Ook is zij een fervent wandelaar die graag met haar hond in de buurt lange wandelingen maakt. Soms komt zij tijdens de wandelingen zaken tegen zoals losliggende stoeptegels, kapotte straatverlichting of zwervend straatafval. Hier maakt zij al vele jaren trouw melding van bij de gemeente.

Monique maakte de melding eerst altijd via het KCC. Dit deed ze dan pas als ze weer thuis was. Door een artikel in de Molenkruier kwam ze erachter dat er ook een BuitenBeter app bestaat waar je MOR-meldingen kunt doen. Dit heeft ze een keer geprobeerd en sindsdien gebruikt ze alleen nog maar de app. Ze is erg tevreden met de app omdat ze het idee heeft dat de melding sneller wordt verwerkt. Voordeel is ook dat je gelijk een registratie ontvangt van de melding. Als de gemeente niet snel opvolging geeft aan een melding, dan krijgen ze een slechtere score op de app. Daarbij kun je de app ook ter plekke goed inzetten. *'Ik vind de app echt geweldig want je kunt ook de coördinaten en een foto uploaden.'* Dit maakt het doen van de melding een stuk plezieriger.

Wel ziet Monique zeker ook nog wat ruimte voor verbetering van de BuitenBeter app. Zo vindt zij het lastig dat je alleen op de locatie zelf een foto kunt toevoegen en niet achteraf een reeds gemaakte foto kunt invoegen. Soms vergeet Monique dat je gelijk op de locatie een melding moet doen en kan ze, als ze eenmaal thuis is, geen foto meer toevoegen.

Met betrekking tot de afhandeling ziet Monique dat een melding van een losliggende steoptegel ontzettend snel wordt afgehandeld. Ook meldingen van grofvuil worden vrij snel afgehandeld. *'Als je een foto maakt van grofvuil, dan duurt het doorgaans een paar dagen, maar dat is wel acceptabel.'* Wanneer Monique een melding doet over kapotte straatverlichting, duurt het over het algemeen langer voordat de melding wordt afgehandeld.

Een iets persoonlijker terugkoppeling over de afhandeling van de melding zou Monique wel prettig vinden. Nu krijgt zij vaak een standaard antwoord dat de melding wordt opgepakt, waarbij niet altijd vermeld wordt hoe en wanneer. Ook vindt ze het wat vreemd dat ze via de app steeds een melding ontvangt dat de informatie via een derde persoon bij de gemeente terechtkomt: *'Waarom gaat dat niet rechtstreeks?'*

Wanneer er nog wat verbeteringen zouden worden doorgevoerd in de BuitenBeter app en de terugkoppeling enigszins persoonlijker wordt gemaakt, zou Monique dat op prijs stellen. Maar over het algemeen is zij tevreden over de app en over de afhandelingen van meldingen door de gemeente. *'Ik zou graag een compliment geven voor de app en de snelheid waarmee het afgehandeld wordt.'*

Wat gaat goed?

- Het doen van meldingen via de BuitenBeter app wordt als erg prettig en laagdrempelig ervaren. Inwoners die gebruikmaken van deze applicatie doen door het eenvoudige gebruik ook vaker een melding.
- Over het algemeen ervaren inwoners dat meldingen snel worden opgepakt, afhankelijk van de complexiteit.
- Als er persoonlijk contact met de inwoner wordt opgenomen (stadsbeheer of een betrokken projectleider) wordt dit als zeer prettig ervaren. Inwoners voelen zich hierdoor begrepen en serieus genomen.

Wat kan beter?

- Het automatische antwoord vanuit de BuitenBeter app wordt als onpersoonlijk ervaren. Daarnaast weet de inwoner na het antwoord eigenlijk alleen dat de aanvraag is ingediend, er wordt niet gecommuniceerd over termijnen of afhandeling.
- Er zijn een aantal technische zaken aan de app die beter ingericht zouden kunnen worden. Zo is het onhandig dat de foto alleen op locatie gemaakt kan worden en zouden inwoners soms graag meerdere foto's toevoegen, zou de melding ook offline gemaakt moeten kunnen worden en zou de gemeente zelf moeten aansluiten bij de BuitenBeter app zodat ze gelijk via de app kunnen communiceren met de inwoners.
- Er wordt niet altijd gebruikgemaakt van het extra invulveld door medewerkers van de gemeente om toelichting te geven hoe de melding wordt afgehandeld en wanneer. Inwoners geven aan dat zij juist dit aspect erg belangrijk vinden om duidelijkheid te hebben dat er iets met hun melding gebeurt, maar het geeft ook aan dat er serieus naar hun melding is gekeken.

Tijdsbalk >>	Vroeger	Week 10	Week 14	Week 14	Week 14	Week 14	Week 14	Week 16	Toekomst
	Meldingen via KCC	Bericht in Molenkruier	Wandeling hond	Straatverlichting en stoeptegels	Melding via BuitenBeter app	Ontvangst registratie	Afhandeling	Straatlantaarn is gemaakt	Toekomst
Stappen >>	Monique maakte eerst altijd een melding via het KCC.	In een editie van de Molenkruier leest Monique dat inwoners ook gebruik kunnen maken van een app om een MOR-melding te doen.	Monique maakt regelmatig wandelingen in de buurt met haar hond.	Tijdens haar wandeling ziet Monique een kapotte straatlantaarn maar ook een losliggende stoeptegels.	Monique opent de app en maakt ter plekke twee meldingen aan, maar bij de straatverlichting vergeet ze een foto te maken omdat ze een bekende tegen het lijf loopt.	Na het doen van de melding krijg je gelijk een bericht dat de melding geregistreerd is.	De losliggende stoeptegels wordt al binnen twee dagen opgepakt! Dat is erg fijn want het kan gevaarlijk zijn om dit lang te laten liggen.	Het maken van de straatverlichting duurt echter aanzienlijk langer. Pas na twee weken is dit gemaakt.	Monique gebruikt na de eerste keer alleen nog maar de BuitenBeter app voor het doen van dergelijke meldingen.
Zoektocht >>									
😊 😐 😊 😐 😞		😊 Monique is geïnteresseerd in de BuitenBeter app en besluit deze gelijk te downloaden. Ze is blij met deze optie!	😐 Vaak let ze goed op haar omgeving. Monique is zich er bewust van dat ook inwoners een belangrijke rol hebben om de buurt netjes te houden. 🏠	😊 Monique struikelt bijna zelf over de losliggende stoeptegels vlakbij haar huis. Even verderop in de buurt ziet ze ook dat de straatverlichting kapot is.	😊 Het doen van de melding gaat erg snel! Pas als ze thuis is, maakt ze de melding van de verlichting af. Jammer dat ze nu geen foto meer kan toevoegen. 📱	😊 De snelle ontvangstregistratie is fijn maar wel gek dat dit via een derde persoon moet lopen. 📝	😊 Monique is blij met de snelle afhandeling van de melding door de gemeente voor wat betreft de stoeptegels.	😐 Monique vindt het niet heel erg dat de straatverlichting langer op zich laat wachten maar wel jammer dat ze niet weet welke termijn eraan gehangen wordt.	😊 Monique is heel tevreden met de BuitenBeter app en maakt er al veel gebruik van. Zij raadt dit ook aan bij vrienden en kennissen.
Wens >>					Monique zou graag later foto's willen kunnen toevoegen aan de melding.	Ik zou het prettig vinden als de gemeente direct mijn bericht ontvangt.			