

[Home](#) > [Onderzoek](#) > [Wat is er mis met MijnGemeenteX?](#)

Op 6 december 2025 heeft Ebenezer Advies een brief geschreven aan de gemeenteraad(sleden) van gemeente X over de MijnOmgeving-toepassing 'MijnGemeenteX'.

Update 8 december 2025 – De griffie van de gemeenteraad heeft bevestigd dat onze brief is geplaatst op de lijst 'Ingekomen stukken' voor de raadsvergadering van 18 december 2025 (zie: <https://gemeentex.bestuurlijkeinformatie.nl/>). Gezien eerdere ervaringen verwachten wij echter dat het 'voor kennisgeving aannemen (v.k.a.)' nauwelijks tot daadwerkelijke opvolging zal leiden. De gemeenteraad van gemeente X toont in vergelijkbare dossiers doorgaans weinig initiatief of verantwoordelijkheid. Het is voor ons dan ook vooral van belang dat vastligt dat wij tijdig en ondubbelzinnig hebben gewaarschuwd. Mocht deze kwestie later escaleren en er verantwoording moeten worden afgelegd over mogelijk onbehoorlijk bestuur, dan kan in elk geval niet worden gesteld dat wij hebben nagelaten te informeren.

Onze brief

Datum

6 december 2026

Opsteller

Ray Heijder (jurist)

Ebenezer Advies - info@ebenezer-advies.nl

Geachte griffie, geachte raadsleden,

U bent de stem van de inwoners en hun belangrijkste toezichthouder. Uw rol is om scherp te blijven, door te vragen en richting te geven.

Met deze brief wil Ebenezer Advies een bijdrage leveren aan uw taak als bewaker van de gemeenschap. De inhoud van deze brief vraagt om actie bij uw gemeente die verder gaat dan het eenvoudigweg ter afhandeling in handen van het college stellen. Het is essentieel **dat u toeziet** op de voortgang van de verbeteringen in MijnGemeenteX.

Ebenezer Advies zal hierbij ondersteunen door te monitoren welke verbeteringen daadwerkelijk worden doorgevoerd — en waar dat niet gebeurt. Zo kunt u als raad, namens de inwoners, sturen op betrouwbare en transparante digitale dienstverlening.

Achtergrond

Gemeente X biedt inwoners via MijnGemeenteX de mogelijkheid om digitale diensten te raadplegen, aanvragen in te dienen en documenten te ontvangen. In de praktijk blijkt echter dat niet alle afdelingen en het college dit kanaal consequent gebruiken voor terugkoppeling of documentverstrekking. Hierdoor kunnen inwoners informatie missen, ontstaat verwarring en wordt de betrouwbaarheid van digitale communicatie aangetast.

De Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) die op 1 januari 2026 van kracht gaat verplicht gemeenten om digitaal berichtenverkeer mogelijk en betrouwbaar te maken. Dit betekent onder andere dat burgers elektronische berichten moeten kunnen verzenden en ontvangen, dat ontvangst bevestigd wordt, en dat het digitale kanaal functioneel en toegankelijk is. Het aanbieden van MijnGemeenteX schept daarom een wettelijke en bestuurlijke verwachting dat dit kanaal daadwerkelijk wordt gebruikt voor digitale communicatie met inwoners.

Probleem

- Inwoners verwachten dat alles wat via MijnGemeenteX kan worden geregeld of ingezien, daar ook daadwerkelijk beschikbaar is.
- Niet-consquent gebruik leidt tot ongelijke behandeling, onzekerheid en mogelijke klachten.
- Het schaadt de ambitie van de gemeente om digitale dienstverlening betrouwbaar, efficiënt en inwonervriendelijk te maken.

Hoewel er geen wettelijke verplichting is om alle communicatie uitsluitend via MijnGemeenteX te doen, wekt het aanbieden van dit kanaal wel verwachtingen die de gemeente moet waarmaken. De Wmebv onderstreept dat digitale kanalen betrouwbaar, toegankelijk en functioneel moeten zijn.

Doel

Het doel is om MijnGemeenteX consequent te gebruiken voor alle processen

waarvoor het is ingericht, zodat inwoners:

- alle relevante documenten en informatie terugvinden,
- actuele statusupdates ontvangen,
- duidelijk weten welk kanaal leidend is.

Dit draagt bij aan transparante, betrouwbare en efficiënte dienstverlening, en zorgt voor naleving van de Wmebv.

Voorgestelde maatregelen

Organisatorisch

- Vaststellen van een intern kader waarin wordt bepaald voor welke processen MijnGemeenteX leidend is.
- Instructies aan alle afdelingen over het verplicht ontsluiten van documenten en statusupdates.
- Benoeming van een procesverantwoordelijke voor MijnGemeenteX.

Technisch

- Optimaliseren van koppelingen tussen bestaande systemen en MijnGemeenteX.
- Automatische notificaties voor nieuwe documenten of updates.
- Periodieke controles op volledigheid van informatie.

Communicatie naar inwoners

- Uitleg op de website over wat inwoners kunnen verwachten van MijnGemeenteX.
- Vermelding in besluiten en e-mails dat de actuele status en documenten daar te vinden zijn.

Monitoring

- Jaarlijkse rapportage over gebruik en volledigheid van MijnGemeenteX.
- Evaluatie van technische en organisatorische verbeteringen.
- Periodiek overleg tussen dienstverlening, ICT en afdelingen.

Conclusie

Het consequent gebruik van MijnGemeenteX is essentieel voor betrouwbare, transparante en efficiënte digitale dienstverlening. Door heldere afspraken, technische ondersteuning en actieve communicatie met inwoners te realiseren, kan de gemeente het vertrouwen in digitale kanalen versterken, voldoet zij aan de eisen van de Wmebv, en worden klachten of misverstanden voorkomen.