Neerijnen

# Raadsvoorstel

| | | |
|---|---|---|
| Aan | : | Gemeenteraad |
| Datum vergadering | : | 20 september 2012 |
| Agenda nummer | : | 2012-06-14789 |
| Portefeuillehouder | : | - |
| Onderwerp | : | Rekenkamerrapport "met digitale dienstverlening op de goede weg?" |
| Zaaknummer | : | 14789\1878 |

## 1. Aanleiding en probleemstelling

De rekenkamercommissie Neerijnen heeft haar onderzoek naar de resultaten met betrekking tot de "digitale dienstverlening" afgerond. Zij heeft zich daarbij laten ondersteunen door onderzoeksbureau I&O-research.

In dit onderzoek stond de vraag centraal: Wat is de kwaliteit en doelmatigheid van de digitale dienstverlening van de gemeente Neerijnen in 2012.

Onder kwaliteit verstaan we in dit verband de mate waarin het niveau van de geleverde (digitale) diensten aansluit bij de verwachtingen van de klant. Onder doelmatigheid verstaan we de mate waarin recente investeringen in digitalisering van de gemeentelijke dienstverlening zich (zullen) terugverdienen in een beter en toegankelijker dienstverleningsaanbod en/of in lagere uitvoeringskosten.

## 2. Oplossing

*Conclusie inhoud van beleid*
Uit het onderzoek komt naar voren dat Neerijnen beschikt over een actuele visie op digitale dienstverlening. Op strategisch niveau is het doel om de komende tijd te investeren in meerdere kanalen en om in 2015 een klantcontactcentrum operationeel te hebben. Digitale dienstverlening is daarin één van de kanalen. Op operationeel niveau lijkt er tussen intern betrokkenen nog wel een discussie te spelen over de vraag: of en wanneer er nog moet worden geïnvesteerd in concrete digitale producten. De beleidsdoelen zijn niet zonder meer helder te noemen. Dit komt doordat er in de loop van de tijd nogal verschillende doelen zijn geformuleerd, die elkaar deels overlappen en soms ook tegenstrijdig zijn. Het beleid is niet op alle onderdelen bekend bij betrokkenen. Zo zijn de servicenormen intern niet overal bekend. Doordat het beleid sterk op de bestaande praktijk is gestoeld, is het goed verankerd in de organisatie(-praktijk) en wordt het ook uitgevoerd.

*Conclusie betrokkenheid van de raad*
Inhoudelijk stelt de raad niet of nauwelijks kaders voor digitale dienstverlening. Het onderwerp is geen issue waarop fracties zich profileren. Daardoor is het niet goed mogelijk om iets te zeggen over aansluiting op het ambitieniveau van de raad. Als we kijken naar de individuele raadsleden, dan valt vooral verdeeldheid over het ambitieniveau op. Het huidige beleid is door de raad vastgesteld. Maar de raad wordt alleen op vaste momenten geïnformeerd over ontwikkelingen rondom digitalisering. De raad krijgt voldoende gelegenheid om de uitvoering te controleren en om bij te sturen.

*Conclusie digitale dienstverlening*
Het huidige aanbod aan digitale dienstverlening is in overeenstemming met de visie en het beleid voor digitale dienstverlening. Neerijnen beschikt over servicenormen voor de (digitale) dienstverlening, al worden ze niet actief gehandhaafd. De inpassing van de

digitale dienstverlening in de niet-digitale dienstverlening vordert, maar is nog niet voltooid. Op korte termijn zal introductie van de digitale handtekening voor verdere efficiencywinst kunnen zorgen. Het huidige dienstenpakket is actueel en wordt goed via de website gecommuniceerd, al is hierbij een aandachtspunt dat niet alle links op de website goed werken. Het aanbod is van goede kwaliteit, maar is niet afgestemd op de wensen en behoefte van inwoners en ondernemers. De aandacht voor landelijke thema's zou beter kunnen, bijvoorbeeld door (nog) meer accent op proactieve dienstverlening (klanttevredenheidsonderzoek en klantenpanels) en reductie administratieve lasten.

*Conclusie efficiency*
We zijn er ten dele in geslaagd om te reconstrueren welke bedragen tussen 2009 en 2011 zijn gestoken in digitalisering van de dienstverlening. Daarbij was het niet goed mogelijk om een hard onderscheid te maken tussen investeringen in digitalisering en investeringen in digitale dienstverlening. Bovendien hadden de cijfers die we ter beschikking hadden alleen betrekking op begrotingen. We kunnen dan ook geen uitspraken doen over de werkelijke uitgaven.
Uit het onderzoek is niet gebleken dat er doelmatig is ingekocht. We hebben niet de indruk dat er consequent bij meerdere aanbieders offerte is gevraagd waarbij prijs een belangrijk criterium was. Uit het onderzoek is niet gebleken dat via het inkoopbeleid van Neerijnen actief is ingezet op doelmatige inkoop rond digitale dienstverlening.
De implementatie van de verschillende plannen hebben alle in meer of mindere mate met vertragingen te maken gehad. Deze vertragingen hadden soms interne (capaciteit) en soms externe (samenwerking, techniek) oorzaken. De vertragingen hebben niet geleid tot ernstige bottlenecks in de implementatie.
De gemeentelijke organisatie heeft –naar de mening van de onderzoekers- terecht, de indruk dat door digitalisering in het algemeen en digitale dienstverlening in het bijzonder geld kan worden bespaard. De omvang van de efficiencywinst is echter nog niet inzichtelijk voor de organisatie.

*Conclusie beoordeling van het aanbod*
De digitale dienstverlening wordt door de burgers met een 7,1 gewaardeerd. Daarmee voldoet de website aan de gestelde normen. Wat echter opvalt, is dat relatief veel beoordelingen negatief zijn. Daarom wordt niet aan de norm voldaan dat het percentage onvoldoendes onder de 5% moet liggen. De norm voor ondernemers wordt in ruime mate niet gehaald. Het gemiddelde oordeel is 0,6 punt lager dan de norm. Ook het percentage onvoldoendes is te groot. Hierbij moet wel worden opgemerkt dat het aantal ondernemers die een oordeel hebben gegeven aan de lage kant is geweest.

*Eindconclusie*

De hoofdvraag van dit onderzoek luidde, "wat is de kwaliteit en doelmatigheid van de digitale dienstverlening van de gemeente Neerijnen in 2012".
Geconcludeerd kan worden dat de kwaliteit en de doelmatigheid van de digitale dienstverlening van Neerijnen in 2012 goed is, maar dat de digitale dienstverlening van de gemeente Neerijnen op enkele specifieke aspecten extra aandacht nodig heeft. Voor zover bovenstaand al verwoord, zijn de belangrijkste aandachtsvelden:

- De gemeentewinkel online (vindbaarheid producten, niet-werkende links, ondernemersvriendelijkheid);
- De (interne en externe) communicatie van de servicenormen en de handhaving ervan en
- De afstemming van de dienstverlening op de vraag van burgers en met name ook ondernemers.

*Naar aanleiding van de geconstateerde conclusies uit het rapport, doen we de volgende aanbevelingen:*

1) Zorg intern voor duidelijkheid over de producten en diensten waarin de komende tijd nog wordt geïnvesteerd om verder te digitaliseren. Dat kan goed via de longlist en de shortlist methode. Op basis van de longlist wordt dan in overleg met en op basis van advies van betrokken experts een korte keuzelijst gemaakt waar eventueel ook al een planning aan gehangen kan worden.

2) Zorg dat er intern voldoende wordt gecommuniceerd over de uitgangspunten en strategische lijnen van de visie op dienstverlening. Op operationeel niveau is het van belang om handen en voeten te geven aan de servicenormen, tenzij ze echt alleen bedoeld zijn om richting burgers de verwachtingen te structureren. In beide gevallen kan het lonen om de servicenormen richting klanten en medewerkers wat nadrukkelijker en regelmatiger onder de aandacht te brengen.

3) Om een betere afstemming te krijgen tussen het aanbod aan digitale diensten en de wensen en behoeften van gebruikers kan aangeraden worden om bij de keuze voor nieuwe te digitaliseren producten wat meer uit te gaan van een vraaggerichte benadering. De informatie die in dit onderzoek via de enquêtes onder de inwoners en ondernemers beschikbaar is gekomen, kan hiertoe als een eerste aanzet worden beschouwd.

4) Er is wel aandacht voor landelijke thema's rond dienstverlening en digitalisering, maar het vermoeden bestaat dat hier nog wat meer coördinatie op gezet kan worden. Er zou eigenlijk een lijst moeten zijn van landelijke thema's en de interne trekkers daarvan.

5) Probeer bij toekomstige investeringen in ICT en digitale dienstverlening explicieter vooraf de efficiencyvraag te beantwoorden. Zorg ervoor niet te afhankelijk te worden van één of enkele ICT-leveranciers en vraag altijd meerdere offertes aan.

6) De bekendheid van de website is voor verbetering vatbaar. Bedoeld wordt dat aan de bekendheid van de digitale dienstverlening via de website meer aandacht gegeven kan worden.

7) De vindbaarheid van producten en diensten via de gemeentewinkel online is voor verbetering vatbaar. Dit kan al heel concreet door een lijst met de 10 meest bezochte onderwerpen van de gemeentewinkel online prominent op de website te zetten.

8) Het vergroten van de bekendheid en tevredenheid van ondernemers met de digitale dienstverlening verdiend meer prioriteit en/of afzonderlijke aandacht. Aanknopingspunt daarbij is vooral de vindbaarheid van informatie voor ondernemers. Ook is het van belang om nog eens na te gaan of de voor ondernemers belangrijkste producten ook online beschikbaar zijn.

9) Het gebruik van digitale diensten zou beter gemonitord moeten worden. Bijvoorbeeld door standaard een overzicht van aantallen gedownloade e-formulieren en bezoekcijfers van de gemeentewinkel online in managementrapportages op te nemen.

## 3. Financiële consequenties

Dit onderzoek is uitgevoerd binnen het daarvoor beschikbare budget voor de rekenkamercommissie die is opgenomen in de begroting 2012.

## 4. Advies

a) Wij stellen u voor om in te stemmen met het rekenkamerrapport "met digitale dienstverlening op de goede weg?".
b) De genoemde conclusies te onderschrijven en de aanbevelingen over te nemen.
c) Het college van burgemeester en wethouder op te dragen om in het eerste kwartaal van 2014 een evaluatie te houden over de effectuering van de aanbevelingen uit dit rekenkamerrapport over de jaren 2012 en 2013 en de bevindingen te delen met uw gemeenteraad.

## 5. Bijlagen

- Rekenkamerrapport "met digitale dienstverlening op de goede weg?"
  *(ligt fysiek ter inzage en is digitaal raadpleegbaar via de website van de gemeente, onderdeel raadsinformatie als bijlage bij het opgenomen agendapunt)*

Met vriendelijke groet,
Rekenkamercommissie Neerijnen,

de secretaris, de voorzitter,

K.G. Steenbergen J.C. Cartigny - Verspuy

Neerijnen

# Raadsbesluit

**Agendanummer** : 2012-06-14789

De raad van de gemeente Neerijnen;

gelezen het raadsvoorstel van de Rekenkamercommissie;

**Besluit**:

1. Om in te stemmen met het rekenkamerrapport "met digitale dienstverlening op de goede weg?".

2. De genoemde conclusies te onderschrijven en de aanbevelingen over te nemen.

3. Het college van burgemeester en wethouder op te dragen om in het eerste kwartaal van 2014 een evaluatie te houden over de effectuering van de aanbevelingen uit dit rekenkamerrapport over de jaren 2012 en 2013 en de bevindingen te delen met uw gemeenteraad.

Vastgesteld in de openbare vergadering
van 20 september 2012

, voorzitter

, griffier