

Raadsvoorstel

Onderwerp: Werken aan betere digitale dienstverlening - rapport rekenkamercommissie Ridderkerk	Gemeenteraad Ridderkerk: 23 april 2015	Agendapunt:
Commissie: Samen leven d.d. 16 april 2015		e-mailadres opsteller: M.Slingerland@ridderkerk.nl
BBVKenmerk: 144762		Openbaar

Onderwerp

Werken aan betere digitale dienstverlening - rapport rekenkamercommissie Ridderkerk

Geadviseerde beslissing raad

U wordt voorgesteld:

1. zich uit te spreken over het rapport in algemene zin;
2. per aanbeveling een besluit te nemen of de aanbeveling van de Rekenkamercommissie wordt gedeeld en zo ja, indien van toepassing, het college te verzoeken deze over te nemen en hieraan uitvoering te geven;
3. als raad te bepalen op welke wijze u in de besluitvorming betrokken wenst te zijn;
4. het college te verzoeken uw raad uiterlijk 31 maart 2016 te rapporteren wat het college met de aanbevelingen heeft gedaan.

Inleiding

De rekenkamercommissie heeft onderzoek gedaan naar de digitale dienstverlening van de gemeente Ridderkerk. De rekenkamercommissie heeft op het rapport aangeboden aan de gemeenteraad. Het (digitale) rapport is te vinden op www.ridderkerk.nl/rekenkamercommissie.

Beoogd effect

De rekenkamercommissie heeft de raad aanbevelingen gedaan die ertoe kunnen leiden dat de raad zijn kaderstellende rol ten aanzien van de digitale dienstverlening kan invullen.

Relatie met beleidskaders

Dienstverlening is opgenomen in de begroting in programma 3, De burger als klant.

Argumenten

Aanbevelingen

Op basis van het onderzoek doet de rekenkamercommissie de volgende aanbevelingen:

1. Zorg dat er op korte termijn een document komt dat zich specifiek richt op de strategische doelen op het gebied van digitale dienstverlening. Op operationeel niveau is het van belang om handen en voeten te geven aan servicenormen.
2. Zorg intern voor duidelijkheid over de producten en diensten waarin de komende tijd nog wordt geïnvesteerd om verder te digitaliseren.
3. Stem het aanbod aan digitale diensten beter af op de wensen en behoeften van gebruikers. De informatie die we in dit onderzoek via enquêtes onder inwoners en ondernemers hebben verkregen kan hiertoe een eerste aanzet zijn.
4. Maak opnieuw gebruik van een burgerhandvest met servicenormen aangezien dit bijdraagt aan de transparantie en meetbaarheid van de dienstverlening. Het is onduidelijk waarom het

burgerhandvest dat naar aanleiding van het rekenkamerrapport van 2008 is opgezet niet meer in gebruik is.

5. Maak een investeringsplan en zorg hierbij voor politieke borging van uitgangspunten en voortgang.
6. Beantwoordt bij toekomstige investeringen in ICT en digitale dienstverlening explicieter vooraf de doelmatigheids- en doeltreffendheidsvragen. Maak gebruik van het ruime aanbod op de markt en zorg ervoor niet te afhankelijk te worden van één of enkele ICT-leveranciers.
7. Verbeter de bekendheid van de (digitale producten op de) gemeentelijke website.
8. Verbeter de vindbaarheid van producten en diensten via de gemeentewinkel online.

Aanvullend beveelt de rekenkamercommissie in haar nawoord aan om duidelijk aan te geven op welke manier de raad in de besluitvorming betrokken wenst te zijn.

Overleg gevoerd met

-

Kanttekeningen

Conclusies

Beleid

Ridderkerk beschikt niet over een actuele visie op digitale dienstverlening en er is geen specifiek investeringsplan. De raad stelt niet of nauwelijks inhoudelijke kaders voor digitale dienstverlening, maar er zijn raadsleden met een hoger ambitieniveau.

Aanbod

Het digitale dienstenpakket van de gemeente is beperkt, maar wel actueel, van goede kwaliteit en voldoende via de website gecommuniceerd. Een digitaal loket ontbreekt. Dit is in overeenstemming met de beperkte ambities en het bijbehorende beleid voor digitale dienstverlening over de afgelopen jaren. Door de tot dusver beperkte ontwikkeling van de digitale dienstverlening zijn er veel kansen en mogelijkheden voor uitbreiding.

Het huidige aanbod aan digitale dienstverlening is niet afgestemd op wensen en behoeften van inwoners en ondernemers en is vooral ontstaan op basis van wat beschikbaar is.

Ervaringen inwoners

Inwoners en ondernemers zeggen vooral belang te hechten aan overzichtelijkheid en vindbaarheid van informatie op de gemeentelijke website. Andere verbeter suggesties zijn meer mogelijkheden voor online transacties, bijvoorbeeld voor het regelen van een verhuizing of het doorgeven van een melding. Verder zijn productbeschrijvingen en acties beter te koppelen, bijvoorbeeld door expliciet te vermelden of men de balie moet bezoeken.

Efficiency

Betrokkenen binnen de gemeente denken vooral aan uitbreiding van het aanbod van digitale dienstverlening, omdat ze daarvan meer efficiency en minder telefoonlast voor de gemeente verwachten. Bij de organisatie bestaat de indruk dat digitalisering tot besparingen kan leiden, maar de organisatie heeft nog geen inzicht in de mogelijke omvang daarvan.

Uitvoering/vervolgstappen

Het college heeft in haar reactie op het conceptrapport aangegeven dat ze de wijze waarop ze gevolg zal geven aan de conclusies en aanbevelingen zal verwerken in een plan van aanpak.

Evaluatie/monitoring

De raad wordt voorgesteld het college te verzoeken de raad uiterlijk na een jaar te rapporteren wat het college met de aanbevelingen heeft gedaan.

Financiën

-

Juridische zaken

-

Communicatie/participatie na besluitvorming

-

Bijlagen/ter inzage liggende stukken

1. Rapport rekenkamercommissie 'Werken aan betere digitale dienstverlening'
(www.ridderkerk.nl/rekenkamercommissie)

De griffier

Mr. J.G. van Straalen