GEMEENTE
RIDDERKERK

**RAADSGRIFFIE**

Aan de gemeenteraad

**Gemeentestukken: 2009-225**

Onderwerp: Rekenkamerrapport Digitale Dienstverlening

**1. Voorstel**
U wordt voorgesteld:
1. zich uit te spreken over het rapport in algemene zin;
2. een besluit te nemen of de aanbevelingen van de Rekenkamercommissie worden gedeeld en zo ja, het college te verzoeken deze over te nemen en hieraan uitvoering te geven.

**2. Aanleiding**
De Rekenkamercommissie heeft onderzoek gedaan naar de digitale dienstverlening van de gemeente. Het rapport Digitale Dienstverlening geeft inzicht in de omvang, kwaliteit en inbedding in de organisatie van de digitale dienstverlening in de gemeente Ridderkerk en de ambities van de raad op dit terrein. De rekenkamercommissie heeft op 25 september 2008 het rapport aangeboden aan de gemeenteraad. **Het (digitale) rapport is te vinden op www.ridderkerk.nl > Politiek en bestuur > Rekenkamercommissie > Publicaties > Onderzoeken > Rapport Digitale Dienstverlening.**

**3. Aspecten**
Digitale dienstverlening neemt een steeds belangrijkere plaats in binnen het pakket van diensten dat gemeenten aan burgers en bedrijven bieden. Diensten die voorheen aan de gemeentelijke balie werden aangeboden, zoals het aanvragen van vergunningen, worden 24 uur per dag toegankelijk. Deze ontwikkelingen bieden de inwoners potentieel veel gemak, maar vragen tegelijkertijd het nodige van de gemeentelijke organisatie en de raad als sturend orgaan. Wat wil de gemeente bereiken met digitale diensten? Wat mag dat kosten? Hoe kan de gemeente de digitale diensten doelmatig aanbieden?

Het eindrapport is aan betrokkenen (ambtelijke organisatie en college) voorgelegd voor wederhoor. De bestuurlijke reactie van het college is integraal opgenomen in het rapport. De Rekenkamercommissie heeft de reactie van het college voorzien van een nawoord. Op grond van de resultaten van het onderzoek geeft de Rekenkamercommissie de raad de volgende aanbevelingen in overweging:

1. Formuleer gestelde doelen SMART[1] vanuit de optiek van de burger, het gaat immers om dienstverlening.

2. Vraag aan het college te rapporteren over zowel de landelijke normen als over de eigen normen.

3. Verzoek het college om de ontwikkelingen van de landelijke continue monitor actief bij te houden. Op deze wijze kan de gemeente ook voldoen aan de landelijk gestelde normen.

[1] SMART staat voor Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden

4. Verzoek het college de zoekmachine klantgericht in te richten. Vraag het college de resultaten van een zoekactie op zodanige wijze te presenteren dat het eenvoudig is voor de klant om het juiste resultaat te vinden.

5. Verzoek het college om een burgerhandvest op te stellen, met daarin servicenormen naar de burger.

6. Verzoek het college inzichtelijk te maken op welke wijze digitale dienstverlening leidt tot hogere efficiëntie. Zorg voor waarborgen voor hogere efficiëntie.

7. Verzoek het college een realistische planning te maken voor de invoering van projecten op het gebied van digitale dienstverlening. Verzoek het college deze planning ook na te leven en hierop te sturen. Indien dit niet lukt, dient hierover te worden gecommuniceerd. Het is beter een realistische planning te maken dan de planning frequent te moeten aanpassen.

8. Verzoek het college duidelijke afspraken te maken over de inbedding van digitale dienstverlening in werkprocessen. Verzoek hem afspraken vast te leggen over bijvoorbeeld servicenormen. Verzoek hem ook duidelijke afspraken vast te leggen over het periodiek bijhouden van de website.

9. Gezien de investeringen die gepaard gaan met de digitalisering van de dienstverlening, acht de Rekenkamercommissie het zinvol om als gemeente een goed beeld te hebben van de wensen van burgers. De Rekenkamercommissie beveelt de raad dan ook aan een onderzoek uit te laten voeren naar deze wensen onder burgers. De uitkomsten hiervan kunnen dienen als input voor (nieuw) beleid. Digitale dienstverlening biedt hiervoor de mogelijkheden.

**4. Aanpak/Uitvoering**
De Rekenkamercommissie rapporteert in haar jaarverslag o.a. over de uitvoering van de aanbevelingen die door de raad zijn overgenomen. Het jaarverslag wordt jaarlijks aan de raad aangeboden.

De griffier,

Behandeld in commissie Samen leven
Behandeld in de raad d.d. 19 februari 2009
j.v.straalen@ridderkerk.nl/780