

Emmeloord, 26 mei 2015.

Onderwerp

Rapport rekenkamercommissie digitale dienstverlening

Advies raadscommissie

[...]

Aan de raad.

Status: ter besluitvorming

Voorgesteld besluit

1. Kennis nemen van het rapport
2. De conclusies van het rapport onderschrijven en de gedane aanbevelingen overnemen.

Doelstelling

1. De rekenkamercommissie wil de raad meegeven hoe effectief de digitale dienstverlening nu is en wat er nog moet gebeuren om in 2017 doelmatig en doeltreffend te zijn.
2. De rekenkamercommissie wil de raad inzicht bieden in:
 - De stand van zaken van digitale dienstverlening in Noordoostpolder;
 - De producten en diensten die andere gemeenten bieden via het digitale kanaal en de resultaten die daarmee worden gerealiseerd voor die gemeente en haar klanten.

Inleiding

In mei 2013 schrijft minister Plasterk met de 'visiebrief digitale overheid 2017' het toekomstbeeld voor gemeenten om burgers en bedrijven een betere dienstverlening te kunnen bieden:

'Bedrijven en burgers kunnen uiterlijk in 2017 zaken die ze met de overheid doen, zoals het aanvragen van een vergunning, digitaal afhandelen.'

Per 1 januari 2014 stopt de gemeente Noordoostpolder met Dimpact, een coöperatieve vereniging van gemeenten die vraagstukken rondom digitale dienstverlening oppakt. De reden is dat de gemeente Noordoostpolder behoefte heeft aan meer eigen regie op de gekozen applicaties en functionaliteiten. De raad heeft daarbij een krediet beschikbaar gesteld voor de vervanging van het digitale loket, inclusief meldingen openbare ruimte, de productdienstencatalogus en het klantcontactsysteem. Gegeven de hiervoor geschetste ontwikkelingen - en de wens van verschillende raadsfracties - heeft de rekenkamercommissie Noordoostpolder besloten een onderzoek te doen naar digitale dienstverlening.

Belangrijkste drie hoofdconclusies van het rapport uitgelicht

1. Het ontbreekt binnen de gemeente Noordoostpolder aan een eigen lokale visie op digitale dienstverlening en evalueerbare (maatschappelijke) doelen. Wel is vanaf 2013 en in de huidige bestuursperiode een kentering zichtbaar.

2. De rol van de raad ten aanzien van digitale dienstverlening is beperkt tot het beschikbaar stellen van financiële middelen. De raad wordt door het college niet in positie gebracht bij de ontwikkeling van een visie en ambities en om te beoordelen of maatschappelijke doelen worden gerealiseerd. Anderzijds ontbreekt het bij de raad ook aan een actieve houding om zelf meer grip te krijgen.

3. Er zijn goede signalen dat digitale dienstverlening meerwaarde kan opleveren, of al oplevert. Ook is er nog volop ruimte voor verdere ontwikkeling. Dat blijkt uit gesprekken met gebruikers, de ambtelijke organisatie en best practices uit andere gemeenten.

De aanbevelingen volgend uit het onderzoeksrapport

De onderstaande aanbevelingen richten zich op het eerste doel van het onderzoek:

1. De rekenkamercommissie wil de raad meegeven wat er nog moet gebeuren om in 2017 doelmatig en doeltreffend te zijn.

2.

3. Aanbevelingen voor de raad:

1. Een visie van de raad is nodig op digitale dienstverlening:

a. is (digitale) dienstverlening louter een bedrijfsvoeringsvraagstuk, en daarmee geheel de verantwoordelijkheid van het college, zonder substantiële raadsbemoeyenis?

b. of is (digitale) dienstverlening beeldbepalend voor de gemeente en heeft het effect op burgers, bedrijven en instellingen? Is daarmee substantiële raadsbemoeyenis gewenst?

c. is een smalle of meer brede samenhangende benadering nodig, aansluitend op andere beleidsterreinen zoals het sociale domein?

2. Besluit waartoe de raadsbemoeyenis zich rondom (digitale) dienstverlening strekt en maak helder welke maatschappelijke effecten en prestaties worden beoogd met bijbehorende informatievoorziening en budget.

4. Aanbevelingen voor het college:

1. Ga uit van landelijke kaders en maak daar vanuit een lokaal kader op basis van lokaal maatwerk.

a. formuleer lokale opgaven en lokaal maatwerk met evalueerbare doelen.

b. kijk daarbij breder dan naar enkel (digitale) dienstverlening. Probeer ook kansen te benutten door samenhang aan te brengen met ontwikkelingen op andere beleidsterreinen, zoals de decentralisaties in het sociale domein.

2. Stimuleer de huidige ontwikkelingen binnen de ambtelijke organisatie waarbij doeltreffendheid van digitale dienstverlening meer op de voorgrond staat. Investeer daarbij in een regelmatige evaluatie van de realisatie van lokale doelen. Organiseer daarvoor veel meer zicht op:

a. kanaal- en doelgroepbereik;

b. doelgropeffect (burgers, bedrijven en instellingen);

c. tevredenheid en wensen van (potentiele) gebruikers.

3. Stel vast welk budget nodig is vanaf 1 januari 2015 voor de komende jaren. Met als doel:

a. het opheffen van huidige belemmeringen en openstaande punten uit het afgeronde project Dienstverlening. Daaronder valt tenminste:

– monitoring van wat er leeft bij burgers, bedrijven en instellingen.

– het vergroten van het doel(groep)bereik van het digitale kanaal.

- de kwaliteit van de website.
 - de aansluiting van het digitale loket op de processen van de organisatie, waaronder zaakgericht werken.
 - een bredere aansluiting van digitale dienstverlening op andere beleidsterreinen zoals de decentralisaties in het sociale domein.
- b. het benutten van de ruimte voor verbeteringen die worden gezien door gebruikers en de ambtelijke organisatie (zie mede conclusie 3).

Kanttekeningen

c. Rekenkamerrapporten zijn er om de kaderstellende en controlerende rol van de gemeenteraad te versterken en het beleid en bestuur van de gemeente Noordoostpolder te helpen verbeteren. Dat vraagt van alle betrokkenen een kritische, onderzoekende en lerende houding.

Planning/uitvoering

d. In het RondeTafelGesprek van 15 juni 2015 krijgt de raadscommissie gelegenheid de voorzitter van de rekenkamercommissie vragen te stellen. Daarna vindt discussie plaats met het college.

e. Tijdens de raadsvergadering van 27 juni 2015 dient u zich uit te spreken over de conclusies en aanbevelingen. Voorgesteld wordt de conclusies te onderschrijven en de gedane aanbevelingen, zoals deze in het raadsvoorstel staan beschreven, over te nemen.

Bijlagen

Het rapport van de rekenkamercommissie Digitale dienstverlening in de gemeente Noordoostpolder.

Portefeuillehouder : dhr. A. van der Werff
Steller : mevr. Esther Fogl, secretaris van de Rekenkamercommissie;
rekenkamercommissie@noordoostpolder.nl

De raad van de gemeente Noordoostpolder,

gelezen het rapport van de rekenkamercommissie Digitale dienstverlening in de gemeente Noordoostpolder,

B E S L U I T:

1. Kennis nemen van het rapport
2. De conclusies van het rapport onderschrijven en de gedane aanbevelingen overnemen.

Aldus besloten in de openbare vergadering
van 29 juni 2015.

De griffier, de voorzitter,