



14-7-2023

Document verwerkt.

Besluit

Vergadering van 11 juli 2023

Onderzoek rekenkamercommissie naar digitale dienstverlening van de gemeente Schagen

De Gemeenteraad van de gemeente Schagen,

besluit

1. De onderstaande conclusies en aanbevelingen aan college en raad over te nemen:

Conclusies:

- Kernconclusie: Binnen de gemeente Schagen staan 'klantwaarden' centraal, dat is een sterk uitgangspunt. Dat sluit aan bij landelijke normen voor (digitale) dienstverlening. Er is echter geen scherp zicht in hoeverre deze zijn gerealiseerd.
 - Deelconclusie 1: Er is nog voldoende ruimte om meer producten en diensten volledig te digitaliseren en de gemeentelijke website toegankelijker te maken.
 - Deelconclusie 2: Inwoners en bedrijven kunnen de voortgang van persoonlijke aanvragen nog niet digitaal volgen en hebben geen inzicht in hun persoonlijke dossier.
 - Deelconclusie 3: De gemeente zet digitalisering in om participatie van inwoners te faciliteren.
 - Deelconclusie 4: De raad is in staat de voortgang van het uitvoeringsprogramma te monitoren, maar is niet in staat daarmee een oordeel te vormen over in hoeverre de beoogde klantwaarden ook daadwerkelijk worden gerealiseerd.
 - Deelconclusie 5: Uit ervaringen van inwoners en bedrijven blijkt dat kansen voor doorontwikkeling en verbetering van digitale dienstverlening nog onvoldoende worden benut.

Aanbevelingen aan:

a. De gemeenteraad:

1. Vraag het college, vòòr de ontwikkeling van een nieuwe visie op (digitale) dienstverlening, welke politieke keuzevraagstukken relevant zijn. Vraag het college tevens om dit te doen aan de hand van verschillende te realiseren maatschappelijke waarden voor (digitale) dienstverlening.
2. Geef het college de opdracht om de raad en de samenleving te betrekken bij de ontwikkeling van (digitale) dienstverlening.
3. Geef het college de opdracht om de raad in staat te stellen om te sturen aan de hand van een dashboard voor (digitale) dienstverlening.

b. Het college:

1. Breng de raad meer in positie voor de ontwikkeling van een nieuwe visie op (digitale) dienstverlening.
2. Maak een heldere verbinding tussen doelgroepen en te realiseren maatschappelijke waarden.
3. Organiseer regie om daarmee meer te sturen op samenhang tussen systemen en (werk)processen.

2. Het college op te dragen de aanbevelingen uit te voeren en de raad uiterlijk 19 december 2023 schriftelijk te informeren over de voortgang.

Aldus besloten in de vergadering van 11 juli 2023.

De Gemeenteraad van de gemeente Schagen,

griffier
G.E.P. Meijer

voorzitter
M.J.P. van Kampen