

Raadsvoorstel door Rekenkamercommissie

Vergadering van Gemeenteraad

Datum collegebesluit:	20 juni 2023
Datum vergadering	11 juli 2023
Voorstel van	Meinema
Team	Griffie
Portefeuillehouder	
Onderwerp	Onderzoek rekenkamercommissie naar digitale dienstverlening van de gemeente Schagen
Openbaar	Ja

Samenvatting

De rekenkamercommissie Schagen heeft een onderzoek laten uitvoeren om inzichtelijk te maken waar de gemeente staat op het gebied van digitale dienstverlening en of er verbeterpunten zijn. Het bestuurskundig bureau Partners+Pröpffer heeft opdracht gekregen van de rekenkamer om het onderzoek te doen. In dit voorstel wordt de gemeenteraad gevraagd om besluiten te nemen over de conclusies en aanbevelingen van het onderzoek.

Voorgesteld 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.

Aanleiding

De rekenkamercommissie Schagen heeft een onderzoek laten uitvoeren om inzichtelijk te maken waar de gemeente staat op het gebied van digitale dienstverlening en of er verbeterpunten zijn. Het bestuurskundig bureau Partners+Pröpfer heeft opdracht gekregen van de rekenkamer om het onderzoek te doen.

Dienstverlening aan inwoners en bedrijven is een belangrijke taak van gemeenten. Zij investeren dan ook in de dienstverlening door voortdurend te verbeteren en aan te sluiten op ontwikkelingen in de samenleving. Dit is ook in de gemeente Schagen het geval. Vanwege het belang van goede dienstverlening voor inwoners en bedrijven, en dat hiermee financiële middelen gemoeid zijn, heeft de rekenkamer Schagen hier onderzoek naar gedaan. Er is gekozen om het onderzoek specifiek te richten op digitale dienstverlening, dit vanwege de voortgaande digitalisering van gemeenten en de samenleving als geheel. Het bijgevoegde rapport bevat de conclusies, aanbevelingen en bevindingen van het onderzoek.

Beoogd resultaat

De Rekenkamercommissie is door de gemeenteraad van Schagen ingesteld om de doelmatigheid, doeltreffendheid en rechtmatigheid van het gevoerde beleid te onderzoeken. De onderzoeken van de rekenkamercommissie Schagen zijn een belangrijk instrument voor de gemeenteraad bij het uitvoeren van haar taken.

De Rekenkamer Schagen,

De ambtelijk secretaris,

De heer R.W. Meinema

De voorzitter,

De heer M.J. Tamse

Bijlagen

1. AanbiedingsbriefDigitaleDienstverlening.pdf
2. Eindrapport - onderzoek digitale dienstverlening Schagen (definitieve versie).pdf
3. Getekend RB Onderzoek rekenkamercommissie naar digitale dienstverlening van de gemeente Schagen.pdf

Concept Raadsbesluit

Vergadering van ...

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...

De Gemeenteraad van de gemeente Schagen,

