

SAMENVATTING

Onderzoek 'Doeltreffendheid digitale dienstverlening, Het perspectief van de gebruikers en de raden Stede Broec – Enkhuizen – Drechterland periode 2016-2020 en verder'

De Rekenkamercommissie van Stede Broec, Enkhuizen en Drechterland (Rkc SED) heeft in juli 2021 een rekenkamerrapport aan de gemeenteraden aangeboden over het onderzoek naar de digitale dienstverlening van de drie gemeenten en een drietal gemeenschappelijke regelingen.

Waarom dit onderzoek?

Onder raadsleden van de SED gemeenten is er behoefte aan meer inzicht in hoe de digitale dienstverlening functioneert. Digitale dienstverlening door verschillende overheden is sterk in ontwikkeling en neemt een steeds belangrijker rol in. Ook gemeenschappelijke regelingen die diensten verlenen aan inwoners en ondernemers gebruiken steeds meer digitale kanalen.

Wat staat er in?

Dit rapport neemt de gebruikers – inwoner en ondernemer – en de rol van de raden als invalshoeken. Wat betreft de gebruikers gaat het om elementen als: toegankelijkheid van informatie, gebruiksvriendelijkheid en integrale dienstverlening (één plek om zaken te regelen). Wat betreft de rol van de raden (kaderstellend, controlerend en volksvertegenwoordigend) gaat het om elementen als: afspraken over informatie, wetgeving, leervermogen en ontwikkeling. Omdat de verantwoordelijkheid van de raden in principe gelijk is voor de gemeenten en voor gemeenschappelijke regelingen kijken we naar:

- A) Digitale dienstverlening door de SED gemeenten.
- B) Digitale dienstverlening door drie gemeenschappelijke regelingen.

De **hoofdconclusies** van de Rkc t.a.v. de **SED gemeenten** zijn:

1. De doeltreffendheid (en doelmatigheid) van de digitale dienstverlening kan in belangrijke mate aan kracht winnen, gezien vanuit het perspectief van gebruikers en gemeenteraden. Dit komt vooral omdat de visie niet is uitgewerkt, servicenormen niet actueel zijn en er een beperkte analyse van waarderingen en behoeften van gebruikers is.
2. Daarnaast zijn raden weliswaar algemeen geïnformeerd, maar niet adequaat in hun rol gezet. Dit komt met name omdat naast de uitvoerende rol van de SED organisatie, zij ook een sturende rol blijkt te hebben. De raden hebben nu vooral een reactieve en volgende rol. Het is belangrijk dat, gezien de verantwoordelijkheid van de raden en het belang van digitalisering, de raden meer strategisch gaan sturen op digitalisering.

De **hoofdaanbevelingen** t.a.v. de **SED gemeenten** zijn:

1. Verbeter de doeltreffendheid (en doelmatigheid) door het concretiseren van algemene kaders door een (kort en SMART) uitvoeringsplan gericht op de doelen en controleerbare servicenormen. Doe dit in lijn met de landelijke Monitor Doelgerichte Digitalisering zodat ook benchmarking goed mogelijk is en blijft.

2. Zet de raden beter in hun rol door ze structureel, gericht en samenhangend te informeren over de doelen en het behalen daarvan. Besteed in de informatie aan de raden structureel aandacht aan de ervaringen van gebruikers van digitale dienstverlening en hoe dat heeft geleid/zal leiden tot aanpassingen in beleid en uitvoering. Het is ook belangrijk dat de raden een meer proactieve en sturende rol gaan innemen. De colleges kunnen dit faciliteren door de raden actiever te betrekken bij strategische keuzes over digitale dienstverlening.

De **hoofdconclusies** van de Rkc t.a.v. de **GR-en** zijn:

1. Op het gebied van digitale dienstverlening van GR-en is weinig zichtbaar voor de raden van de SED gemeenten. Dit is opvallend omdat de raden ook verantwoordelijkheid dragen bij dit thema. Deze verantwoordelijkheid neemt toe omdat digitalisering ook bij GR-en steeds belangrijker wordt.
2. Kaders en beleid van de GR-en zijn gericht op de taken, maar niet op de digitale dienstverlening. Digitale dienstverlening en de aanbidding van producten worden gezien als taken voor de betreffende uitvoerende werkorganisatie en krijgen bestuurlijk weinig aandacht. Ook de ervaringen en wensen van gebruikers van digitale dienstverlening zijn niet zichtbaar.

De **hoofdaanbevelingen** t.a.v. de **GR-en** zijn:

1. Maak digitale dienstverlening van GR-en, juist gezien het toenemende belang, meer zichtbaar voor de raden.
2. Geef meer bestuurlijke aandacht, zowel door de besturen van de GR-en als van de gemeenten, aan de digitale kant van de dienstverlening, o.a. door het stellen van doelen en servicenormen. Gebruik zichtbaar de ervaringen en wensen van gebruikers.

De hoofd- en deelconclusies en aanbevelingen ondersteunen de gemeenteraden in hun (toekomstige) kaderstellende, controlerende en volksvertegenwoordigende taak. In tweede instantie is de informatie uiteraard ook zinvol voor colleges en ambtelijke organisatie, om - naast andere informatie - te gebruiken bij het verder vormgeven van beleid en uitvoering van de digitale dienstverlening door de SED gemeenten en gemeenschappelijke regelingen.

Verder kan het rapport gebruikt worden in het verder 'meedenken' door de gebruikers. Het centraal stellen van de klant is namelijk een belofte die gedaan is in de Visie op dienstverlening van de SED gemeenten. Verder kan het gebruikt worden in het overleg met de betrokken gemeenschappelijke regelingen.

Behandeling van het rapport:

Elke gemeente heeft een eigen rapport omdat per gemeente een afzonderlijke bestuurlijke reactie en nawoord van de RKC is opgenomen. Het betreffende rapport per gemeente is besproken in de raadsvergaderingen van 27 september (Drechterland), 30 september (Stede Broec) en 26 oktober 2021 (Enkhuizen). Alle raden hebben besloten in te stemmen met de hoofdconclusies en hoofdaanbevelingen van het onderzoeksrapport en de daaruit voortvloeiende deelaanbevelingen over te nemen.

Het rapport is digitaal beschikbaar via de raadsstukken van de drie gemeenten en via: <https://www.stedebroec.nl/bestuur-en-organisatie/rekenkamercommissie-sed/>