Voorstel raad

Nummer
C.8
Portefeuillehouder
Toetsingskamer

Contact en vragen via
Technischevragen@hollandskroon.nl

Datum raadsvergadering	Datum B&W-besluit
14 april 2022	-

Onderwerp
Quickscan Thuisbezorgen en het digitaal aanvragen van producten

Kern van het voorstel
De toetsingskamer heeft onderzoek gedaan naar de waarde van het thuisbezorgen van de producten zoals paspoorten, rijbewijzen en ID-kaarten in relatie tot de kosten, waardering van klanten en voor de organisatie.

Voorgesteld besluit
1. Kennis te nemen van de ‘QuickScan Thuisbezorgen en het digitaal aanvragen van producten’ en de bestuurlijke reactie hierop van het college van burgemeester en wethouders. 2. De leerpunten en conclusies uit de QuickScan over te nemen en het college op te dragen deze bij pilots, innovaties en organisatieontwikkelingen toe te passen.

Wettelijke grondslag
Artikel 81a Gemeentewet, Verordening op de rekenkamercommissie Hollands Kroon

De gemeenteraad besluit:
Vastgesteld in de openbare raadsvergadering van 14 april 2022. Griffier Voorzitter

Aanleiding
De gemeente Hollands Kroon bezorgt o.a. paspoorten, rijbewijzen en ID-kaarten bij haar inwoners aan huis (of op een ander gewenst adres). Gevraagd is te onderzoeken tegen welke kosten dit gedaan wordt en of dit kostenefficiënt is ten opzichte van de traditionele manier van het leveren van deze producten. Daarnaast is het waardevol om de voor- en nadelen in beeld te brengen vanuit het perspectief van de organisatie en van onze inwoners (w.o. kwaliteit van de dienstverlening).

Beoogd bestuurlijk/maatschappelijk doel/effect
De kwaliteit van dienstverlening meten en verbeteren.

Motivering per voorgesteld besluit
Door de QuickScan worden de onderzoeksvragen positief beantwoord en zijn voor het thuisbezorgen van documenten geen verdere aanbevelingen geconcludeerd. Er zijn wel leerpunten en conclusies voor pilots, innovaties en organisatieontwikkelingen in het algemeen uit het onderzoek gekomen (kort samengevat): 1. Bij een pilot of innovatie expliciet te sturen op opvolging van de besluitvorming en hierover te rapporteren richting college/raad; 2. Er moet ruimte zijn voor de beheersmatige aspecten van innovaties om implementatie naar een nieuwe werkwijze mogelijk te maken; 3. Wanneer voorstellen worden gemaakt om een pilot te starten en/of een andere werkwijze te introduceren, dan vraagt dit om een financiële paragraaf. De monitoring van maatregelen (met een financieel effect) kan beter; 4. Het verdient aanbeveling om – naast de kernwaarden ‘lef ‘en ‘innovatie’ - ook de kernwaarde ‘contact’ bij vernieuwingen te betrekken: contact met gemeenteraad, college, inwoners en de eigen organisatie. 5. Bewust te zijn van de impact van een innovatie, een pilot/organisatieontwikkelingen op mens en organisatie.

Kanttekeningen en risico's (incl. argumenten)
-

Alternatieven (incl. argumenten)
-

Financiële gevolgen	
Kosten/opbrengsten	Geen kosten en geen opbrengsten.
Dekking binnen begroting	Programma: - Cluster: -
Geen dekking binnen begroting	Dekkingsvoorstel: -
Fiscale gevolgen	
Toelichting:	

Communicatie
-

Bijlagen
1. Oplegnotitie Toetsingskamer
2. Quickscan Thuisbezorgen en het digitaal aanvragen van producten
3. Bestuurlijke reactie