gemeente **Roermond**

VOORSTEL AAN EEN COMMISSIE VAN DE GEMEENTE ROERMOND

Onderwerp: **Voortgangsrapportage Programma Informatiesamenleving - Meerjarenplan Dienstverlening 2023 - 2030**
Zaaknummer: **22660-2024**
Datum: **28 Oktober 2024**

Inleiding
6 juli 2023 heeft de gemeenteraad een nieuwe Visie Dienstverlening vastgesteld (zie ook bijlage 1).

Hierbij is ook een Meerjarenplan Dienstverlening 2023 - 2030 vastgesteld met projecten om de ambities van de visie te realiseren. Een keer per jaar willen we de Commissie BM informeren over de voortgang hiervan. De voortgangsrapportage (bijlage 2) treft u bij dit voorstel.

Voorstel
Aan de commissie BM wordt voorgesteld:
1. Kennis te nemen van de Voortgangsrapportage Meerjarenplan Dienstverlening.

Resultaten tot dusver

In algemene zin kan gezegd worden dat we goed op weg zijn! Er zijn al diverse mooie stappen gezet en resultaten behaald en heel veel andere projecten zijn in gang gezet:

- Er is een **Adviseur Dienstverlening** gestart begin dit jaar. Deze draagt enorm bij aan het oppakken en realiseren van diverse projecten binnen het meerjarenplan;
- We hebben **servicenormen** (reactietijden per contact kanaal) vastgesteld en een dashboard opgezet waarmee het management kan sturen op naleving;
- We voldoen tijdig aan de **Wet Elektronisch Publiceren** (Wep, alle wettelijk voorgeschreven bekendmakingen, mededelingen en kennisgevingen van (voorgenomen) besluiten in een officieel elektronisch publicatieblad publiceren) en de **Single Digital Gateway** (SDG, geeft burgers en bedrijven makkelijk toegang tot digitale overheidsdienstverlening in de Europese Unie);
- We hebben de gemeentelijke Online Strategie geactualiseerd en met een bredere focus op de digitale dienstverlening als geheel (i.p.v. alleen de gemeentelijke website);
- We hebben in de organisatie geborgd dat de Gibit (Gemeentelijke Inkoop bij IT Toolbox) inkoopvoorwaarden van de VNG consequent worden toegepast bij inkooptrajecten.

De rest van alle projecten is in uitvoering. We verwachten dit jaar er nog een aantal af te ronden zoals de implementatie van Open Formulieren (verbeterde digitale aanvraagformulieren) en Signalen (verbetering van ons Meldingen Openbare Ruimte proces). Naast deze implementaties zijn we ook bezig met zaken als het begrijpelijk(er) maken van onze communicatie naar inwoners en essentiële informatie in andere talen aan te bieden.

Aandachtspunten

Op sommige vlakken is de oorspronkelijke planning van het meerjarenplan niet haalbaar gebleken. Een aantal projecten vraagt meer tijd om te realiseren. Met name het volledig realiseren van diverse wettelijke verplichtingen, zoals de Wet Open Overheid (Woo) en de Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer (Wmebv) hebben veel voeten in de aarde om daadwerkelijk aan te voldoen. Voor de Woo voldoen we wel aan de huidige verplichtingen (conform fasering van de wet). Ook voor andere gemeenten geldt dat bij voldoen aan deze wetten veel bij komt kijken, de ingangsdatum van de Wmebv is bijvoorbeeld al uitgesteld van 1-1-2025 naar 1-1-2026. Als Roermond zijn we er in elk geval op gericht om de ingangsdata bij elke wet te halen.

Belangrijkste aandachtspunt voor de komende jaren is om steeds breder en beter de gehele organisatie aan te haken bij de onderwerpen vanuit de Visie Dienstverlening en de daarvoor benodigde houding en gedrag. Dit vraagt om goede communicatie en dito sturing vanuit het management. Daar zal dus ook vanuit het programma aandacht aan worden gegeven.

Kanttekeningen en risico's
Niet van toepassing

Historisch overzicht
6 juli 2023: Behandeling in Gemeenteraad – Visie Dienstverlening en Meerjarenplan.

Financiële gevolgen
Niet van toepassing

Communicatie en participatie
Niet van toepassing

Uitvoering en evaluatie
Niet van toepassing.

Bijlagen
Bijlage 1 – Gemeente Roermond - Visie Dienstverlening - 2023-2030
Bijlage 2 – Voortgangsrapportage Meerjarenplan Dienstverlening