Rekenkamercommissie Bernheze

Aan de gemeenteraad

Postbus 19

5384 ZG HEESCH

Behandeld door:	Kees Langerwerf	Uw brief van:	
Telefoonnummer:	0412 458888	Uw kenmerk:	
Bijlage(n):		Registratienummer:	
Onderwerp:	Onderzoek ‘Digitale Dienstverlening’	Datum:	14 april 2022

Geachte raadsleden,

Hierbij bieden wij u het rekenkameronderzoek ‘Digitale Dienstverlening’ aan. De rekenkamercommissie is in het najaar van 2021 gestart met een onderzoek naar digitale dienstverlening. Onze samenleving digitaliseert in hoog tempo. De gemeenten in Nederland moeten en willen hier in mee. Niet alleen om hun burgers adequaat van dienst te kunnen zijn maar ook omdat de financiële positie van de gemeenten hen dwingt om steeds efficiënter te werken en het automatiseren en digitaliseren van dienstverlening kan daar een goed hulpmiddel bij zijn.
De gemeenten in Nederland zijn gezamenlijk en individueel natuurlijk al jaren bezig om vorm en inhoud te geven aan de digitale dienstverlening. Daarom vindt de rekenkamercommissie het van belang om na te gaan hoe het er in Bernheze mee staat.

De centrale vraagstelling voor dit onderzoek is dan ook als volgt geformuleerd:

Wat is het beleid inzake de digitale dienstverlening in Bernheze, op welke wijze wordt daar uitvoering aan gegeven en welke resultaten zijn er inmiddels bereikt?

Conclusies
De conclusies uit het onderzoek zijn als volgt:
1. De gemeente beschikt over een visie dienstverlening. Deze is in 2019 door het college vastgesteld en met de raad besproken. Het in de visie aangekondigde uitvoeringsprogramma is begin 2022 nog niet beschikbaar.
2. De gemeente werkt onvoldoende gestructureerd aan de uitvoering en ontwikkeling van digitale dienstverlening.
3. Ondanks conclusie 2 voldoet de website naar behoren aan het Tijdelijk Besluit Digitale Toegankelijkheid.
4. De gemeente gebruikt geen inzichten van gebruikers bij de ontwikkeling van de digitale dienstverlening. Ook gebruikersinformatie uit de systemen wordt niet geanalyseerd.
5. De gemeente heeft geen concrete plannen voor een goed ‘vangnet’ voor inwoners die niet mee kunnen of willen op de digitale snelweg.

6. Uit de interviews met raadsleden maken wij op dat de fracties in de raad het onderwerp ‘digitale dienstverlening’ vooral praktisch benaderen en niet of slechts in beperkte mate vanuit hun kaderstellende en controlerende rol.

Aanbevelingen
Op basis van deze conclusies komt de rekenkamercommissie tot de volgende aanbevelingen:

1. Neem kennis van dit rapport en stem in met de conclusies en de onderstaande aanbevelingen.
2. Vraag het college om binnen 6 maanden aan de raad een beleidsplan voor te leggen waarin aangegeven is hoe de verdere ontwikkeling van de (digitale) dienstverlening er uit ziet.
3. Creëer een gelegenheid om u als raad te verdiepen in de essenties van digitale dienstverlening (of digitale transformatie in bredere zin). Digitale dienstverlening is (veel) meer dan ‘uitvoering’; het gaat om een maatschappelijke ontwikkeling waarin keuzes te maken zijn en die ook het functioneren van de gemeente als bestuurslaag beïnvloedt.
4. Ga vanuit dat perspectief de discussie met het college aan om te komen tot een heldere visie en duidelijke kaders

De bestuurlijke reactie van het college
Deze reactie is als aparte bijlage opgenomen. De hoofdlijn is dat het college nagenoeg geheel instemt met onze conclusies en aanbevelingen. Er zijn twee relevante kanttekeningen. De eerste is dat het college onze conclusies ten aanzien van het vangnet maar ten dele herkent. De tweede gaat over het op te stellen beleidsplan waarvan het college de meerwaarde betrekkelijk vindt en een alternatieve aanpak voorstelt. Onze reactie hierop is te lezen in het nawoord bij de reactie van het college. In het nawoord is ook aangegeven dat en waarom wij de tekst van de tweede aanbeveling aanpassen.

Het advies van de rekenkamercommissie aan de raad.
Gelet op het rapport, de bestuurlijke reactie en ons nawoord adviseren wij u de volgende besluiten te nemen.

1. Neem kennis van dit rapport en stem in met de conclusies en de onderstaande aanbevelingen.
2. Verzoek het college om in september 2022 thematisch met de raad in gesprek te gaan over het onderwerp dienstverlening, waarvan digitale dienstverlening dan deel uit maakt. Dan kan ook besproken op welke manier de gemeenteraad daarna betrokken wil blijven en over welke (deel)onderwerpen, zoals bijvoorbeeld kaderstelling, voortgang, praktijkervaring.
3. Creëer een gelegenheid om u als raad te verdiepen in de essenties van het fenomeen digitale transformatie, bijvoorbeeld door één of twee thema-avonden te organiseren. Het gaat daarbij om een maatschappelijke ontwikkeling waarin keuzes te maken zijn en die ook het functioneren van de gemeente als bestuurslaag beïnvloedt.
4. Ga vanuit dat perspectief de discussie met het college aan om te komen tot een heldere visie en duidelijke kaders.

Namens de rekenkamercommissie,

Kees Langerwerf
voorzitter

Bijlagen:

- Rapport “Digitale Dienstverlening’ dd 30-3-2022
- Bestuurlijke reactie van het college dd 19-4 2022
- Nawoord rekenkamercommissie naar aanleiding van de reactie van het college dd 19-4-2021