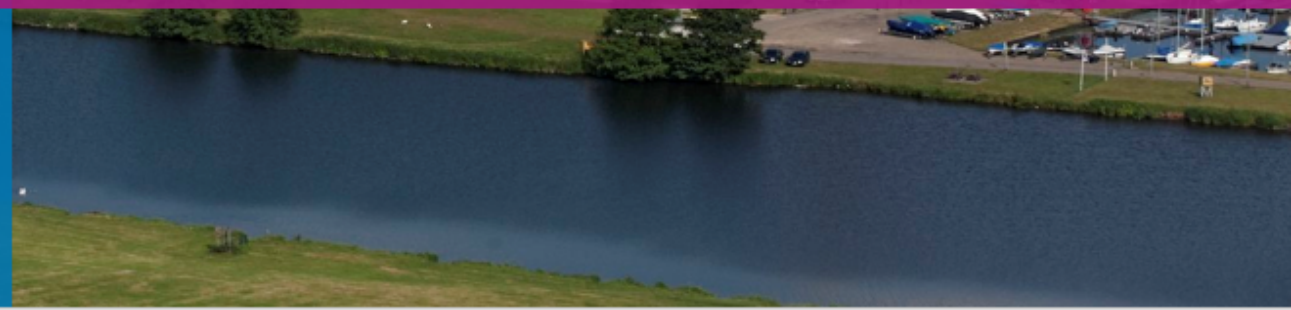


ONDERZOEK DIGITALE DIENSTVERLENING GEMEENTE ROERMOND

gemeente **Roermond**



gemeente Roermond

Doel van het onderzoek

Met het onderzoek wil de RKC inzichtelijk maken waar de gemeente staat op het gebied van digitale dienstverlening en of er eventuele verbeterpunten zijn. Het onderzoek biedt daarom inzicht in:

- Het beleid van de gemeente Roermond en in hoeverre dit beleid de landelijke richtlijnen volgt;
- de concrete uitvoering van voornoemd beleid en welke resultaten behaald zijn;
- De geplande ontwikkeling, omvang en kwaliteit van de digitale dienstverlening;
- De mening van burgers, maatschappelijke instellingen en bedrijven over de digitale dienstverlening.

De RKC wil hiermee de discussie in de gemeenteraad over digitale dienstverlening voeden. De resultaten van het onderzoek moeten de gemeenteraad helpen bij het stellen van kaders en het controleren van het college op dit onderwerp.

➔ Visie op digitale dienstverlening

➔ Digitale dienstverlening is succesvol als:

- Mensen kunnen vinden wat ze zoeken
- Mensen veel producten online kunnen regelen
- Zoveel mogelijk mensen het product volledig online kunnen aanvragen
- Mensen tevreden zijn over de manier waarop ze online hun zaken kunnen regelen

➔ Digitale dienstverlening is niet voor elke doelgroep geschikt

- Digitaal waar het kan
- Persoonlijk waar dat beter past

➔ Visie op rol gemeenteraad

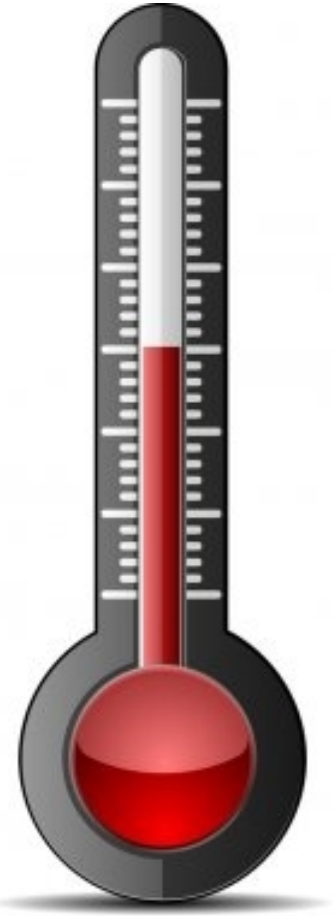
- **Kaders stellen**
  - Thema kennen om ambitieniveau te kunnen bepalen
- **Controleren van het college**
  - Weten waar digitale dienstverlening aan moet voldoen
- **Volksvertegenwoordiging**
  - Signalen van inwoners meenemen in debatten en besluitvorming

➔ Doel van het onderzoek

De gemeenteraad van Roermond van informatie voorzien die nodig is om deze rollen goed in te vullen

➔ In beeld brengen van status

- ➔ Verplichtingen en beleid rondom digitale dienstverlening
- ➔ Aanbod van digitale dienstverlening van de gemeente Roermond
- ➔ Ervaringen van inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen met de digitale dienstverlening van de gemeente Roermond



DAADKRACHT.

➔ Verplichtingen en beleid

1. De digitale dienstverlening van Roermond voldoet gedeeltelijk aan de wettelijke vereisten voor digitale dienstverlening.
2. De digitale dienstverlening van Roermond maakt niet optimaal gebruik van de laatste mogelijkheden die landelijk beleid of landelijke voorzieningen bieden.
3. De gemeenteraad en het college van B en W van Roermond hebben enkele beleidszaken vastgesteld. Om optimale dienstverlening te borgen voor inwoners en ondernemers is dit niet toereikend.
4. BsGW heeft nauwelijks kaders meegekregen op het gebied van digitale dienstverlening.

➔ Waar staat Roermond nu?

5. De meest aangevraagde producten en diensten biedt de gemeente aan op een digitaal volwassenheidsniveau dat in de meeste gevallen past bij het product of dienst. Hierin zijn enkele verbeteringen mogelijk.
6. De webredactie houdt de kwaliteit van de website in de gaten. Deze controle is onvoldoende geborgd. De verantwoording is versnipperd, waardoor het totaalbeeld over de dienstverlening ontbreekt.
7. De gemeente stimuleert het gebruik van digitale dienstverlening op verschillende manieren. Er is geen totaalbeeld van het kanaalgebruik per product.

➔ Waar staat Roermond nu?

8. Reacties van bezoekers worden niet standaard gerapporteerd aan management en bestuur.
9. Digitaal minder vaardige en anderstalige inwoners worden door KCC op weg geholpen of doorverwezen.
10. Kaders en ambities zijn niet altijd SMART geformuleerd. Daardoor is moeilijk vast te stellen of de gemeente daadwerkelijk bereikt wat ze verwachtte van alle ontwikkelingen.

➔ Ervaringen van gebruikers

11. Digitale dienstverlening op www.roermond.nl is goed vindbaar.
12. Voor 3 van de 4 meest aangevraagde producten is in 2021 de digitale dienstverlening het meest gebruikte kanaal. Bezoekers slagen niet altijd in een digitale aanvraag.
13. Bezoekers die slagen in een aanvraag geven aan dat ze een volgende aanvraag waarschijnlijk ook weer online zullen regelen.
14. Doelgroepen van het inclusiebeleid willen moeite doen om online zaken te regelen. Maar dit lukt niet altijd.

➔ Resultaat van het onderzoek

32 Significante aandachtspunten:

- ➔ **Deel voor de gemeenteraad van Roermond**
- ➔ **Deel voor het college van B&W van Roermond**

Significante aandachtspunten zijn vertaald naar 3 aanbevelingen.

gemeente Roermond

Aanbeveling 1

a. Ontwikkel uiterlijk 31 december een organisatiebrede visie op dienstverlening, die concreet richting geeft aan alle ontwikkelingen rond dit thema en zorg voor een organisatiebrede gedragen werkwijze.
b. Sluit aan op componenten uit het programma Excellente dienstverlening, de lokale inclusie agenda en de online strategie voor de gemeentelijke website en de aan de gemeente gekoppelde websites.
c. Geef in de visie samenhang weer tussen de verschillende kanalen van dienstverlening en de keuzes die de gemeente daarin maakt.
d. Houd in de visie concreet rekening met anderstaligen en digitaal minder vaardige mensen.

gemeente Roermond

Aanbeveling 2

a. Stel uiterlijk op 31 december 2022 kaders op uitgaande van in ieder geval de minimale wettelijke eisen inclusief fasering uit de Wet open overheid (Woo) en de Wet digitale overheid (Wdo) en geef daarbij expliciet aan welke specifieke aanvullende eisen de gemeente Roermond aan de digitale dienstverlening stelt uitgaande van de organisatiebrede visie op dienstverlening.

b. Omschrijf de kaders inclusief concrete streefcijfers over de te behalen doelen volgend de methode SMART en geef aan op welke wijze de raad de controlerende rol invult. Besteed daarbij tevens aandacht aan de klanttevredenheid van inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen.

c. Bespreek elk jaar in de commissie Bestuur en Middelen het door het college op te stellen voortgangsoverzicht waarin wordt aangegeven in hoeverre de hiervoor genoemde kaders zijn ingevuld en welke eventueel aanvullende actie nodig is om eventuele lacunes alsnog in te vullen.

gemeente Roermond

Aanbeveling 3

Verzoek het college aan te laten geven in hoeverre opvolging is gegeven aan de significante aandachtspunten uit het Rapport onderzoek digitale dienstverlening RKC Roermond.