gemeente **Roermond**

VOORSTEL AAN EEN COMMISSIE VAN DE GEMEENTE ROERMOND

Onderwerp: **Uitvoeringsplan aanbevelingen RKC onderzoek Digitale Dienstverlening**
Zaaknummer: **81571-2022**
Datum: **1 maart 2023**

Inleiding
In de commissievergadering Bestuur en Middelen (BM) van 28 november 2022 is het RKC onderzoek Digitale Dienstverlening behandeld. In de raadsvergadering van 15 december 2022 is dit RKC onderzoek, inclusief het advies van de commissie BM, behandeld. Hierin is besloten dat:

1. Er in het voorjaar 2023 een visie op dienstverlening inclusief meerjarenplan ligt dat uitvoering geeft aan de optimalisatie van de gemeentelijke dienstverlening (aanbeveling 1 en 2 uit het onderzoek, zie bijlage 1).
2. In het eerste kwartaal van 2023 de commissie BM wordt geïnformeerd over de aanpak van de significante aandachtspunten (aanbeveling 3) uit het onderzoek.

In deze memo lichten we de voortgang van beide besluiten kort toe.

Toelichting
Ad. 1: Meerjarenplan dienstverlening

In januari 2023 is een projectleider geworven die samen met inwoners, organisatie en bestuur een meerjarenplan dienstverlening opstelt en borgt dat het programma wordt uitgevoerd. De onderzoeksresultaten van het onderzoek van de Rekenkamercommissie, programma Excellente Dienstverlening, lokale inclusie agenda, landelijke ontwikkelingen en ontwikkelingen vanuit vereniging Dimpact[1] vormen de uitgangspunten voor dit meerjarenplan dienstverlening. Het meerjarenplan dienstverlening bestaat uit een visie en uitvoeringsplan voor de komende jaren en biedt richting aan de verdere ontwikkeling van de dienstverlening van de gemeente. Het uitvoeringsplan zorgt voor concrete acties om blijvend de gemeentelijke dienstverlening te optimaliseren en verbeteren. Uitvoering zal als onderdeel van het meerjarig programma Informatiesamenleving[2] worden opgepakt en geborgd. De aanbevelingen uit het onderzoek van de Rekenkamercommissie krijgen hierbij een voorname rol. Denk hierbij bijvoorbeeld aan:

- Samenhang tussen diverse klantcontactkanalen;
- Inzage, monitoring en sturing op basis van bepaalde indicatoren op afdelings-, organisatie- en bestuurlijk niveau;
- Benadering en dienstverlening met anderstaligen;
- Betrekken inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties .

[1] Gemeente Roermond is lid van Dimpact. Dit is een vereniging waarin gemeenten gezamenlijke software ontwikkelen.
[2] zie ook de Raadsinformatiebrief Opgave Informatiesamenleving 2023-2030 bij agendapunt 2 van de commissie BM van 28 november 2022

Resultaat:
Op dit moment ontwikkelt een interne projectgroep in de organisatie het meerjarenplan en presenteert deze aan de gemeenteraad in de raad van 6 juli 2023.

2: Aanpak significante aandachtspunten onderzoek Rekenkamercommissie

De derde aanbeveling van het onderzoek van de Rekenkamercommissie adviseert om de gemeenteraad te informeren over de voortgang en wijze waarop invulling wordt gegeven aan de significante aandachtspunten. Een interne projectgroep heeft de 32 aandachtspunten geïnventariseerd, geanalyseerd en 11 aandachtspunten in het eerste kwartaal van 2023 opgepakt (zie bijlage 2).

Resultaat:
De organisatie heeft na de presentatie van het onderzoek van de Rekenkamercommissie in de raad negen van de significante aandachtspunten reeds opgepakt en uitgevoerd. Voor de uitvoering en uitwerking van de overige aandachtspunten is meer tijd nodig en/of deze zijn afhankelijk van de nieuwe Visie op Dienstverlening. Zij komen dus terug in het meerjarenplan. Over de voortgang van het meerjarenplan wordt twee keer per jaar gerapporteerd aan de raadscommissie BM.