

Nawoord van de rekenkamer bij de bestuurlijke reactie op het rapport 'Digitale Dienstverlening'

Het college spreekt zijn waardering uit voor ons onderzoek en herkent de punten waarvan wij aangaven dat er verbeteringen nodig en ook mogelijk zijn. Dat stemt ons tot tevredenheid en wij beschouwen ons onderzoek daarmee dan ook als een hulpmiddel en richtingwijzer voor het college bij het voorliggende verbeterpad. Ten aanzien van een drietal punten plaatsen wij nog graag een kanttekening:

1. Met betrekking tot onze opmerking over het 'vangnet': Wij gaven niet aan dat het vangnet er niet zou zijn maar hebben aandacht gevraagd voor een ruim vangnet en voor het concretiseren van hoe een vangnet werkt en het duidelijk communiceren daarover. Wie nu op de zoekmachine van de gemeentelijke website het woord 'vangnet' intoetst, krijgt nul resultaten.
2. Het college ziet weinig toegevoegde waarde in een nieuwe op te stellen beleidsplan digitale dienstverlening en stelt in plaats daarvan voor om 'thematisch met de raad in gesprek te gaan over het onderwerp dienstverlening, waarvan digitale dienstverlening dan deel uit maakt'. Wij hebben daar als rekenkamercommissie geen bezwaar tegen. Het gaat ons immers meer om de inhoud en het resultaat dan om de vorm. Wij vinden het dan wel belangrijk dat dat met elkaar in gesprek gaan tot concrete resultaten leidt die ook worden vastgelegd. Wij verwijzen hierbij naar kritische kanttekeningen die wij eerder plaatsten bij het fenomeen 'oriënterende bespreking'. Wij denken dat het goed kan werken als college en raad met elkaar het eerder genoemde Programma Dienstverlening met elkaar bespreken. Wij passen onze aanbeveling in de hier bedoelde zin aan.
3. Het bovenstaande laat onverlet dat de raad er naar onze mening goed aan doet om zich naast hetgeen over dienstverlening is gezegd breder te oriënteren op het fenomeen 'digitale transformatie' gelet op de invloed hiervan op onze samenleving in het algemeen en het openbaar bestuur in het bijzonder. Wij verwijzen hierbij naar het in het onderzoek genoemde rapport van BMC.

Bernheze, 19 april 2022