

Raadsbesluit

Onderwerp: Rekenkamerrapport Digitale Dienstverlening

Samenvatting raadsvoorstel

De Rekenkamercommissie Almelo (RKA) biedt u hierbij het rapport, inclusief de conclusies en aanbevelingen aan van het onderzoek naar de toegankelijkheid van de digitale dienstverleningen van de gemeente Almelo. Dit onderzoek maakt onderdeel uit van het onderzoeksprogramma van de Rekenkamercommissie Almelo (Jaarplan 2021) en is tussen maart en oktober 2021 uitgevoerd door onderzoeksbureau BMC uit Amersfoort, in opdracht van de RKA.

Het rekenkameronderzoek stelt als hoofdvraag:

1. Op welke manier en in welk tempo heeft het digitale verkeer, de digitale communicatie, tussen gemeente en inwoners (vice versa) zich vanaf 2015 tot nu ontwikkeld?
2. Tot welke veranderingen heeft dat geleid ten opzichte van de 'papieren' communicatie?
3. Welke voordelen heeft dit opgeleverd en welke nadelige gevolgen zijn daarbij (mogelijkerwijs) aan de oppervlakte gekomen? Welke aanpassingen zijn (eventueel) nodig om de gevonden nadelen/problemen weg te werken/op te lossen, zonder de voordelen van digitalisering teniet te doen?

De geformuleerde conclusies en aanbevelingen zijn gebaseerd op de bevindingen van het onderzoeksbureau. De raad wordt voorgesteld om de aanbevelingen over te nemen. Het uitvoeren van de aanbevelingen zal leiden tot het oplossen van knelpunten, een beter toetsbaar dienstverleningsbeleid en het benutten van kansen op het vlak van digitale dienstverlening.

De Raad van de Gemeente Almelo:

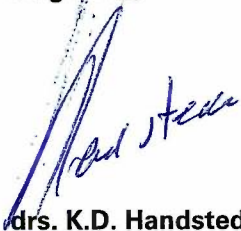
Gezien het voorstel van de Rekenkamercommissie Almelo;

Besluit:

1. De volgende aanbevelingen over te nemen en (waar van toepassing) het college te verzoeken deze aanbevelingen ten uitvoer te brengen en over de uitvoering daarvan aan de gemeenteraad te rapporteren:
 - a. Zorg dat er op korte termijn een (concernbreed) document komt dat zich specifiek richt op de strategische doelen op het gebied van digitale dienstverlening;
 - b. Maak gericht beleid voor niet-digitaal vaardigen;
 - c. Zoek daarbij nadrukkelijk de afstemming met maatschappelijke organisaties zoals UWV, Bibliotheek, en Almelo Sociaal, zodat de ondersteuning aan de doelgroep goed op elkaar wordt afgestemd. Maak tevens afspraken met verbonden partijen of uitvoeringsorganisaties over de toegankelijkheid van de digitale diensten die worden aangeboden en de aansluiting daarvan bij de dienstverleningsambities van de gemeente Almelo;
 - d. Betrek burgers, bedrijven en maatschappelijke partners structureel bij de verbetering van de digitale dienstverlening en monitor op structurele wijze hun ervaringen en tevredenheid;
 - e. Investeer in de digivaardigheden van medewerkers;
 - f. Zorg als gemeenteraad voor een actievare en betrokken rol ten aanzien van de digitale dienstverlening.

Gedaan in de openbare vergadering van 25 januari 2022,

de griffier,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'K.D. Handstede', written over a horizontal line.

drs. K.D. Handstede

de vicevoorzitter,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'I.A.M. ten Seldam', written over a horizontal line.

I.A.M. ten Seldam

Naam: J Heuvel
Datum: 10 januari 2022
Team/teamonderdeel: Rekenkamercommissie Almelo

Voorstel aan de raad

Onderwerp
Portefeuillehouder

**Rekenkamerrapport Digitale Dienstverlening
A.J. Gerritsen**

Samenvatting raadsvoorstel

De Rekenkamercommissie Almelo (RKA) biedt u hierbij het rapport, inclusief de conclusies en aanbevelingen aan van het onderzoek naar de toegankelijkheid van de digitale dienstverleningen van de gemeente Almelo. Dit onderzoek maakt onderdeel uit van het onderzoeksprogramma van de Rekenkamercommissie Almelo (Jaarplan 2021) en is tussen maart en oktober 2021 uitgevoerd door onderzoeksbureau BMC uit Amersfoort, in opdracht van de RKA.

Het rekenkameronderzoek stelt als hoofdvraag:

1. Op welke manier en in welk tempo heeft het digitale verkeer, de digitale communicatie, tussen gemeente en inwoners (vice versa) zich vanaf 2015 tot nu ontwikkeld?
2. Tot welke veranderingen heeft dat geleid ten opzichte van de 'papieren' communicatie?
3. Welke voordelen heeft dit opgeleverd en welke nadelige gevolgen zijn daarbij (mogelijkerwijs) aan de oppervlakte gekomen? Welke aanpassingen zijn (eventueel) nodig om de gevonden nadelen/problemen weg te werken/op te lossen, zonder de voordelen van digitalisering teniet te doen?

De geformuleerde conclusies en aanbevelingen zijn gebaseerd op de bevindingen van het onderzoeksbureau. De raad wordt voorgesteld om de aanbevelingen over te nemen. Het uitvoeren van de aanbevelingen zal leiden tot het oplossen van knelpunten, een beter toetsbaar dienstverleningsbeleid en het benutten van kansen op het vlak van digitale dienstverlening.

Voorgesteld raadsbesluit

1. De volgende aanbevelingen over te nemen en (waar van toepassing) het college te verzoeken deze aanbevelingen ten uitvoer te brengen en over de uitvoering daarvan aan de gemeenteraad te rapporteren:
 - a. Zorg dat er op korte termijn een (concernbreed) document komt dat zich specifiek richt op de strategische doelen op het gebied van digitale dienstverlening;
 - b. Maak gericht beleid voor niet-digitaal vaardigen;
 - c. Zoek daarbij nadrukkelijk de afstemming met maatschappelijke organisaties zoals UWV, Bibliotheek, en Almelo Sociaal, zodat de ondersteuning aan de doelgroep goed op elkaar wordt afgestemd. Maak tevens afspraken met verbonden partijen of uitvoeringsorganisaties over de toegankelijkheid van de digitale diensten die worden aangeboden en de aansluiting daarvan bij de dienstverleningsambities van de gemeente Almelo;
 - d. Betrek burgers, bedrijven en maatschappelijke partners structureel bij de verbetering van de digitale dienstverlening en monitor op structurele wijze hun ervaringen en tevredenheid;
 - e. Investeer in de digivaardigheden van medewerkers;
 - f. Zorg als gemeenteraad voor een actievere en betrokken rol ten aanzien van de digitale dienstverlening.

Inleiding

De vraag die vaak wordt gesteld als het om (verdere) digitalisering gaat, is de volgende: 'De gemeente maakt graag en veel gebruik van digitale communicatiemiddelen, maar bereiken we iedereen die we willen bereiken? En doen we dat op de goede manier? Lopen we niet de kans dat mensen, of groepen van mensen afhaken omdat ze het digitale tempo niet kunnen bijbenen, de taal niet machtig zijn of simpelweg niet over de juiste middelen beschikken? Immers, je moet de boodschap kunnen begrijpen en de middelen en de capaciteiten hebben om er vervolgens digitaal mee aan de slag te kunnen gaan.

De Rekenkamercommissie Almelo (RKA) besloot in 2020 hier onderzoek naar te doen. Een beeld proberen te krijgen van hoe de digitale ontwikkelingen in Almelo de afgelopen jaren zijn geweest in het verkeer tussen de gemeente en de inwoners en tussen de inwoners en de gemeente. Tot welke verbeteringen heeft dat geleid? Maar ook: zijn er mensen of groepen van mensen die de oprukkende digitalisering niet (hebben) kunnen bijbenen? Zijn ze in de problemen geraakt of dreigen ze in de problemen te raken? Daarbij is ook de vraag betrokken of de inhoud/kwaliteit van de communicatie anders is geworden door minder vaak 'papier' te gebruiken en juist vaker digitale middelen in te zetten. Want het gaat niet alleen om het middel (papier of digitaal) maar ook om de inhoud van de boodschap: communiceren we in 'duidelijke taal'.

Op basis van het bovenstaande heeft de rekenkamercommissie Almelo de onderzoeksvraag geformuleerd en het onderzoek in handen gelegd van onderzoeksbureau BMC. De rekenkamercommissie heeft conclusies en aanbevelingen geformuleerd, die via dit raadsvoorstel aan de gemeenteraad worden aangeboden.

Beoogd effect

Het college verzoeken uitvoering te geven aan de aanbevelingen van de rekenkamer en over die uitvoering aan de gemeenteraad te rapporteren.

Argumenten voor

Het uitvoeren van de aanbevelingen leidt tot verbeteringen (o.a. op het vlak van doelstellingen en toetsbaar beleid), het benutten van de (samenwerkings)kansen die er zijn op het vlak van digitale dienstverlening en het oplossen van gesignaleerde knelpunten in de digitale dienstverlening van de gemeente Almelo.

Kanttekeningen

N.v.t.

Kosten, opbrengsten en dekking

Het onderzoek is gefinancierd uit het onderzoeksbudget van de rekenkamercommissie.

Vervolg

N.v.t.

Bijlagen

Rekenkamerrapport 'Digitaal Dienstbaar' (INT-2179862)
Bestuurlijke zienswijze College van B en W (UIT-21101712)

Rekenkamercommissie Almelo, 10 januari 2022

de secretaris,
J.G.M. Heuvel

de voorzitter,
J.J. Mastwijk
