Aan de leden van de
Rekenkamercommissie gemeente Hoorn

Gemeente Hoorn
Nieuwe Steen 1
Postbus 603
1620 AR Hoorn
T 0229 25 22 00
www.hoorn.nl

Contactpersoon
A.M.A. Kessens

Zaaknummer: 1901031

Hoorn,

Onderwerp: conceptrapport digitale dienstverlening gemeente Hoorn

Geachte leden van de rekenkamercommissie,

Wij begrijpen de keuze van uw commissie om onderzoek te doen naar digitale dienstverlening. Ook wij vinden digitale dienstverlening, als onderdeel van publieke dienstverlening, belangrijk. Daarom ook hebben wij als college een dienstverleningsconcept vastgesteld. Met als uitgangspunt dat wij een 8 scoren op onze dienstverlening. En dat onze dienstverlening aansluit bij wat onze inwoners en ondernemers van ons vragen. Digitaal waar het kan en persoonlijk contact waar dat nodig is. Samen met inwoners, bedrijven en organisaties kijken we wat nodig is en waar het beter kan.

Het onderzoek door uw commissie naar de doeltreffendheid en doelmatigheid van digitale dienstverlening door de gemeente Hoorn, zien wij als waardevolle toets van onze aanpak en resultaten. Het conceptrapport is door ons met belangstelling gelezen en wij geven hier graag onze reactie op.

Conclusies en aanbevelingen
Wij zijn blij met het positieve en waarderende oordeel van uw commissie. Wij onderschrijven uw conclusies en kunnen daarop het volgende bevestigen en aanvullen:

- Wij blijven onze digitale dienstverlening doorontwikkelen op basis van feedback van burgers en bedrijven. Zodat optimaal wordt aangesloten bij de wensen van die burgers en bedrijven.

- Wij blijven ondersteuning bieden aan mensen die moeite hebben met digitale dienstverlening.

- Wanneer sprake is van ontwikkelingen, storingen of problemen is en wordt de gemeenteraad door ons direct en actief geïnformeerd.

Wij hebben kennisgenomen van de aanbevelingen die uw commissie doet aan de gemeenteraad. En wij kijken met belangstelling uit naar de reactie van de gemeenteraad op het onderzoek en de bevindingen.

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders van Hoorn

de secretaris de burgemeester