

Gemeente Bernheze Rekenkamercommissie
Postbus 19
5384 ZG HEESCH

Behandeld door:	Marijke Gijsbers	Uw brief van:	31 maart 2022
Telefoonnummer:	0412 458888	Uw kenmerk:	
Bijlage(n):		Registratienummer:	1665395 / 1665698
Onderwerp:	Bestuurlijke reactie op rekenkameronderzoeksrapportage Digitale Dienstverlening	Datum:	19 april 2022

Beste heren Langerwerf en Op de Laak,

Op donderdag 31 maart 2022 hebben wij uw onderzoeksrapportage Digitale Dienstverlening in Bernheze ontvangen voor een bestuurlijke reactie. Inmiddels hebben wij op 12 april een verdiepend gesprek met elkaar gehad over het onderzoek. Via deze brief geven wij nu de bestuurlijke reactie op de onderzoeksrapportage Digitale Dienstverlening in Bernheze.

Uw conclusies

Wij waarderen het onderzoek naar digitale dienstverlening en onderstrepen het belang van blijven werken aan (digitalisering van) onze dienstverlening. Zoals reeds in eerdere gesprekken aangegeven zijn wij ook voornemens om dit de komende periode nadrukkelijk aandacht en prioriteit te geven via het programma Kwaliteit Dienstverlening.

We onderschrijven uw algehele conclusie dat onze digitale dienstverlening voldoende is. We zien de website *Samenbernheze.nl*, een website met plannen van de gemeente waarover inwoners kunnen meepraten, als een mooi voorbeeld van de meerwaarde van digitalisering. We herkennen ook dat er verbetering mogelijk is in het meer structureel en gecoördineerd verder doorontwikkelen van de digitale dienstverlening. Cijfers uit de burgerpeiling laten bijvoorbeeld zien dat wij een gering aantal DigiD transacties hebben in vergelijking met gemeente van dezelfde omvang. Er is dus nog een wereld te winnen in het verder digitaliseren van onze dienstverlening.

Ook de conclusie dat we nog onvoldoende gebruik maken van gebruikersonderzoek en inzichten uit gebruikersgegevens herkennen we. In het nieuwe programma kwaliteit dienstverlening gaan we daarmee aan de slag, onder andere door het maken van klantreizen om onze dienstverleningsprocessen te verbeteren. Daarnaast gaan we in de reeds bekende nieuwe opzet voor monitoring en evaluatie ook in gesprek met onze gebruikers en kijken we naar het gericht gebruiken van management- en gebruikersinformatie. De eerste focusgroepgesprekken met samenwerkingspartners en met onze inwoners en ondernemers over de kwaliteit van onze dienstverlening staan gepland voor september/oktober van dit jaar.



Met betrekking tot uw conclusies ten aanzien van het 'vangnet' herkennen wij uw conclusies ten dele, op dit moment kunnen inwoners ook bellen of langskomen als zij hulp nodig hebben bij digitale dienstverlening. Dit betekent dat er in de praktijk altijd een vangnet is. Het klopt dat we daar tot nu toe beperkte aandacht voor hebben gehad. Wél hebben we de ambitie om onze dienstverlening verder te digitaliseren. Dit om juist ruimte te creëren voor persoonlijke aandacht daar waar dat nodig is. Om juist meer persoonlijke aandacht te geven waar dat nodig is, is het noodzakelijk de meer standaardproducten en diensten te digitaliseren. Uiteraard is en blijft het belangrijk dat voor degenen die minder (digi)vaardig zijn er ook een vangnet is en blijft. Daarbij kijken we verder dan enkel een vangnet voor digitale dienstverlening, maar kijken we breed naar hoe onze inwoners in staat zijn om onze dienstverlening af te nemen, denk bijvoorbeeld aan laaggeletterden. Vanuit dit perspectief gaan we in het programma kwaliteit dienstverlening onderzoeken waar behoefte aan is bij onze inwoners en ondernemers en kijken we hoe we dit (samen) vorm kunnen geven.

Voor wat betreft uw conclusies ten aanzien van de gemeenteraad; we willen graag met de gemeenteraad in gesprek over verdere aanscherping van onze uitgangspunten voor dienstverlening. Zodat wij als college, samen met de organisatie, dit verder vorm kunnen geven en door vertalen. Het verschil in de dienstverlening wordt vooral gemaakt in de uitvoering, in de benadering van onze inwoners en onze medewerkers hebben daarin dan ook een belangrijke rol. Zij kunnen dit echter pas betrouwbaar en efficiënt vormgeven als er ook duidelijke kaders zijn over hoe wij naar onze dienstverlening kijken. Wat vinden wij daar belangrijk in? Waar ligt de balans tussen digitalisering en persoonlijke aandacht? Hoeveel willen wij investeren in de snelheid van onze dienstverlening? We willen ons dan ook graag inzetten om het goede gesprek met de gemeenteraad hierover te faciliteren en stimuleren.

Uw aanbevelingen

Middels deze bestuurlijke reactie maken wij van de gelegenheid gebruik om uw rapportage in een bredere context te plaatsen en met een alternatief voorstel te komen ten aanzien van aanbeveling 2.

Kijkend naar uw aanbevelingen volgen wij de intentie van deze aanbevelingen. We kunnen en willen nog doorontwikkelen op het gebied van (digitale) dienstverlening. Vanuit de gedachte dat onze gemeente er primair is voor onze inwoners en ondernemers, om zoveel mogelijk (maatschappelijke) waarde voor hen te creëren, zijn we bij uitstek een dienstverlenend organisatie. Digitalisering biedt mogelijkheden om onze dienstverlening door te ontwikkelen naar meer gebruikersgemak en om onze dienstverlening efficiënt, betrouwbaar, snel en betaalbaar te houden. Digitale dienstverlening zien we dan ook als onderdeel van de manier waarop wij onze dienstverlening vormgeven en gaat voor ons niet enkel over het gebruikersportaal, of onze website, maar ook over het digitaliseren van de dienstverlenend processen in de organisatie zelf. In die zin zien wij dat breder dan dat u in de afbakening aangeeft.

De huidige visie op dienstverlening uit 2019 geeft wat ons betreft een goede basis om via het werk onze dienstverlening verder door te ontwikkelen. We willen daarbij werk met werk maken. De inzichten die we opdoen tijdens het verbeteren van onze dienstverlening in de praktijk dienen als nieuwe inzichten voor gesprekken over aanscherping van de visie en te maken keuzes. We zien het werken aan dienstverlening als een continu proces, waar we de komende jaren met extra aandacht mee bezig zijn. Dit willen we vooral op een pragmatische manier doen, juist omdat we nog wat achterstand in te halen hebben en we tegelijkertijd ook al veel

ambities en werk(druk) hebben op andere terreinen. Bovendien 'moet de winkel altijd open blijven', terwijl we gaan bouwen aan onze dienstverlening.

Vanuit deze optiek zien wij in een nieuw beleidsplan (digitale) dienstverlening zoals u in de aanbevelingen heeft opgenomen, weinig toegevoegde waarde. Tegelijkertijd zijn wij het met u eens dat de raad (beter) in positie gebracht kan worden op het onderwerp. Daarom stellen wij voor om - in plaats van een nieuw beleidsplan te maken binnenkort – thematisch met de raad in gesprek te gaan over het onderwerp dienstverlening, waarvan digitale dienstverlening dan deel uit maakt. We zullen dan ook bespreken op welke manier de gemeenteraad daarna betrokken wil blijven bij de ontwikkeling van de (digitale) dienstverlening.

Tijdens deze bijeenkomst met de gemeenteraad kunnen we verder in gesprek over kaderstelling rondom dienstverlening. Gedurende het programma kwaliteit dienstverlening informeren wij de gemeenteraad periodiek over onze voortgang en inzichten en komen we nader in gesprek als de ervaringen in de praktijk daarom vragen. Op deze manier positioneren we de gemeenteraad om meer te sturen op dienstverlening en geven we de organisatie ruimte om daadwerkelijk aan de slag te gaan, in het dagelijks werk, met het doorontwikkelen van onze dienstverlening. Met deze werkwijze wordt het continu verbeteren van onze dienstverlening onderdeel van ons werk, zowel voor de gemeenteraad, het college en als organisatie.

We danken u nogmaals voor het onderzoek, de conclusie en aanbevelingen en gaan graag voortvarend aan de slag met het programma kwaliteit dienstverlening.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders,

Peggy Hurkmans
secretaris

Marieke Moorman
burgemeester