Advies Algemene raadscommissie Gemeente Hoorn d.d. 30 november 2021

Onderwerp: Rapport van de rekenkamercommissie - "Het digitale gezicht van de gemeente - een onderzoek naar de digitale dienstverlening van de gemeente Hoorn"
Zaaknr.: 1901031

Advies: De **commissie** is positief over het overnemen van de aanbeveling van de rekenkamercommissie. Aandacht wordt gevraagd voor de niet-digitaalvaardigen en het behoud van persoonlijke contact. De **commissie** adviseert om dit voorstel als B-punt te agenderen op de raadsvergadering van 14 december 2021.

Hoofdlijn discussie commissie

De **commissie** is positief over de gedane aanbevelingen en dankt de rekenkamercommissie voor haar werk.

De **commissie** ziet veel positieve kanten aan het digitaliseren daar waar kan. Zo kan sneller, goedkoper en op elk moment contact met de gemeente gelegd worden. Fractie **Sociaal Hoorn** ziet een kans voor het inzetten van Whatsapp. Verder wordt aandacht gevraagd voor het verbeteren van de digitale bereikbaarheid van de belastingbalie en het digitaal inplannen van een afspraak met de gemeente. Fractie **Christen Unie** pleit voor een doen-vermogenstoets in de processen. De digitale weg moet niet alleen kunnen, maar mensen moeten het ook kunnen doen. Hiervoor en bij het ontwikkelen van systemen kan een bewonerspanel worden ingezet. Verder wordt aandacht gevraagd voor het feit dat niet elk automatisch antwoord passend is.

Ook ziet de **commissie** nadelen aan het verder digitaliseren. Waar persoonlijk contact afneemt, begint de anonimiteit. De menselijke maat moet blijven bestaan met oog voor de digitaal minder vaardige inwoners. Dit houdt o.a. in dat de balie op het stadhuis niet mag verdwijnen, telefonisch en persoonlijk contact mogelijk blijft en sommige processen niet digitaal worden. Zo wordt het digitaal aangeven van een geboorte of het digitaal in ondertrouw gaan nu al als onprettig ervaren en de verwerking van het digitaal doorgeven van een verhuizing heeft vertraging. Fractie **VVD** vraagt tenslotte aandacht voor het kader uit 2017 om ICT structureel mee te nemen in raadsvoorstellen.

Reactie burgemeester
Burgemeester Nieuwenburg is blij met de aanbevelingen die aangeven dat de gemeente op de goede weg zit. Erkent wordt dat digitalisering een middel is en geen doel op zich. Niet alle diensten zullen gedigitaliseerd worden. In het verlengde zegt burgemeester **Nieuwenburg** toe dat de er altijd een balie zal blijven op het gemeentehuis voor persoonlijk contact. De gemeente streeft ernaar op alle terreinen van dienstverlening minimaal een cijfer 8 te halen. Hiervoor moeten de systemen betrouwbaar en volgens geldende wetgeving werken. M.b.t. de toegankelijkheid van de belastingbalie en voor het maken van afspraken wordt volgend jaar een verbeterslag gemaakt. De raad wordt hierover via de bestuursrapportage geïnformeerd. Ook is er binnen de raadsvoorstellen aandacht voor de ICT, zeker m.b.t. de Omgevingswet waar een digitaal loket wettelijk verplicht is.

Toezeggingen

Op verzoek van fractie **DRP** zegt burgemeester **Nieuwenburg** toe dat de er altijd een balie zal blijven op het gemeentehuis voor persoonlijk contact.

Niek Heijne, voorzitter

Judith van Kwawegen, commissiegriffier