

Onderwerp: **Kaderstelling (e-)dienstverlening en website 2016-2020.**

Aan de raad,

Gevraagde beslissing:

1. De kaders voor de (e-)dienstverlening van de gemeente Barneveld als volgt vast te stellen:
 - a. Digitalisering transacties: De gemeente biedt zoveel als mogelijk digitale afhandeling aan, maar inwoners houden de keuze tussen digitaal of traditioneel.
 - b. Informatie op maat: Iedereen, inwoner of ondernemer, jong of oud, moet op basis van de geboden informatie zelfstandig keuzes en beslissingen kunnen maken in het contact met de gemeente.
 - c. Interactie versterken: De gemeente versterkt de interactie met de lokale samenleving door inzet van en aansluiten bij sociale media en andere digitale platforms.
2. De kaders voor de website van de gemeente Barneveld als volgt vast te stellen:
 - a. De website is in de eerste plaats een platform voor digitale dienstverlening; maar is daarnaast een belangrijk informatieplatform.
 - b. De website is toegankelijk, zeer overzichtelijk, nodigt uit tot interactie en is uitstekend doorzoekbaar.
3. De financiële consequenties mee te wegen als beleidstoevoeging bij de Kadernota 2017.

1. Inleiding

Vorig jaar heeft de Rekenkamercommissie een onderzoek gedaan naar de digitale dienstverlening van de gemeente. De aanbevelingen zijn door de gemeenteraad overgenomen. Besloten is om te komen tot een actualisering van de dienstverleningsvisie en de gemeentelijke website en daarvoor in samenspraak met de raad kaders voor te bereiden en door de raad te laten vaststellen.

Dit proces is de afgelopen maanden uitgevoerd. Daarbij kon worden aangesloten op een reeds gestarte actualisering van de visie op dienstverlening vanuit de organisatie. Concrete knelpunten en ontwikkelingen in de dienstverlening zijn benoemd. Daarnaast is er een consultatiegroep samengesteld, die de ontwikkelingen op het terrein van e-dienstverlening en websites heeft geduid naar de Barneveldse samenleving. In deze groep waren naast een aantal raadsleden enkele vertegenwoordigers vanuit de samenleving, het bedrijfsleven en het sociaal domein vertegenwoordigd. Welke nieuwe accenten in de dienstverlening zijn nodig en welke kaders horen daarbij? Zo is richting gegeven aan de (e-)dienstverlening voor de komende jaren. Mede gezien de centrale rol van de website als platform voor digitale transacties en informatievoorziening, zijn eveneens op dezelfde wijze kaders voor de website binnen de e-dienstverlening bepaald.

Het ontwikkelproces van binnenuit de organisatie gecombineerd met de input en sturing vanuit de consultatiegroep van buiten heeft geleid tot de (kader)notitie (e-)dienstverlening. Daarin worden kaders voorgesteld afgeleid van een korte visie (zie bijlage). De in de (kader)notitie (e-)dienstverlening voorgestelde aanpak heeft financiële consequenties. Hiervoor zijn beleidstoevoegingen nodig. We vragen u deze financiële consequenties als beleidstoevoeging mee te wegen bij de Kadernota 2017.

2. Door de raad gestelde kaders

De gemeenteraad heeft tijdens de behandeling van het rapport over de digitale dienstverlening van de gemeente Barneveld aangegeven dat het wenselijk is om de gemeenteraad de kaders voor de (e-)dienstverlening en de website vast te laten stellen. Dit raadsvoorstel en -besluit komen hierin tegemoet.

3. Effect

a) Meetbaar effect:

- Een toename in het gebruik van digitale kanalen voor transacties en interactie tussen inwoners/ondernemers en gemeente.

b) Maatschappelijk effect:

- Inwoners/ondernemers kunnen producten en diensten ook eenvoudig via het digitale kanaal aanvragen en meldingen doen en de afhandeling volgen.

- Inwoners/ondernemers kunnen laagdrempelig meepraten en kennis delen over allerlei ontwikkelingen en thema's en in gesprek treden over onderwerpen die leven in hun woonomgeving.
- Informatie sluit beter aan bij de behoefte van onze inwoners en ondernemers.
- De dienstverlening van de gemeente sluit beter aan bij de veranderde wensen en behoeften van de inwoners, wat zal bijdragen aan de tevredenheid over deze dienstverlening.

4. Argumenten

- Met de Kadernotitie geven we een uitwerking aan de aanbevelingen van het onderzoek naar de digitale dienstverlening van de gemeente Barneveld van de Rekenkamercommissie Vallei en Veluwerand.
- Met de Kadernotitie geven we prioriteit aan het versneld digitaliseren van transacties, het vergroten van de mogelijkheden voor inwoners om langs digitale kanalen met de gemeente in gesprek te komen en het slim gebruiken en beschikbaar stellen van informatie voor onze inwoners.
- Met de Kadernotitie bieden we kaders voor de uitvoering van diverse faciliterende ICT-trajecten, zoals onder andere de inkoop van een nieuw CMS voor de website, vervanging van de e-formulierenmodule, de mate van doorontwikkeling van Verseon, het klant contact systeem en de te realiseren koppelingen tussen (interne en externe) databases en systemen.

5. Kanttekeningen

De (landelijke) overheidsdienstverlening verandert snel. Niet alle ontwikkelingen zijn op dit moment te voorzien, evenals de mogelijke (financiële) consequenties van de ontwikkelingen.

6. Uitvoering

Planning:

De consequenties van de Kadernotitie (e-)dienstverlening worden inzichtelijk gemaakt in een Uitvoeringsprogramma. Dit Uitvoeringsprogramma wordt naar verwachting medio 2016 opgeleverd.

Communicatie:

- De externe betrokkenen bij de consultatiegroep worden op een nog nader te bepalen wijze en moment geïnformeerd.
- De Kadernotitie (e-)dienstverlening en de besluitvorming hierover worden intern gecommuniceerd via de gebruikelijke kanalen, waarbij het accent ligt op het inzetten van de overlegstructuur.
- Bij het opstellen van het Uitvoeringsprogramma (e-)dienstverlening wordt een communicatieplan opgesteld.

Evaluatie/controle:

In het Uitvoeringsprogramma (e-) dienstverlening wordt mede invulling gegeven aan evaluatie van het e-dienstverleningsbeleid.

7. Risico's, kosten, baten en dekking

Het uitgangspunt is om de benodigde investeringen binnen de bestaande budgetten te realiseren; desalniettemin vraagt de ontwikkelrichting om enkele aanvullende investeringen (zie bijlage). Voorgesteld wordt om deze financiële consequenties van de Kadernotitie (e-)dienstverlening gemeente Barneveld 2016-2020 te betrekken bij de Kadernota 2017, zodat deze meegewogen worden bij de integrale afweging van de gemeentelijke financiële middelen.

Burgemeester en wethouders van Barneveld,
de secretaris, de burgemeester,
drs. D. Bakhuizen dr. J.W.A. van Dijk

Bijlage:

Kadernotitie (e-)dienstverlening gemeente Barneveld 2016-2020