

Datum : 3 oktober 2023

Aan de raadsleden van de gemeente Gennep

Zaaknummer : 689167

Onderwerp : Uitkomsten benchmarkverkenning digitale dienstverlening en onderzoek openingstijden

Beste leden van de raad,

Hierbij brengen wij u op de hoogte van de uitkomsten van een benchmark-verkenning naar de interne borging van digitale dienstverlening en de uitkomsten van een onderzoek naar de openingstijden en digitaliseringsbehoefte vanuit de samenleving.

Aanleiding

In ons collegeprogramma hebben wij in het onderdeel Dienstverlening een tweetal ambities opgenomen die ten grondslag liggen aan de genoemde verkenning en het onderzoek die wij hebben uitgevoerd.

In de eerste plaats hebben wij als ambities om onze dienstverlening te digitaliseren en uit te breiden om de toegankelijkheid van de lokale overheid naar onze inwoners te vergroten en de dienstverlening te verbeteren.

In de tweede plaats hebben wij in ons programma opgenomen dat we onderzoek doen naar de openingstijden. Actiepunt 441 'Vrijdagmiddag opening gemeentekantoor', uit de raadsvergadering van oktober 2021, sluit hier bij aan.

Samenvatting van de bevindingen

Uit de resultaten van zowel de verkenning als het onderzoek concluderen wij een aantal zaken die van belang zijn voor de verdere ontwikkeling van onze dienstverlening.

1. Uit de benchmarkverkenning blijkt dat vergelijkbare organisaties (ook gemeenten) intern de digitalisering van de dienstverlening goed weten te borgen door middel van een interne begeleidingsgroep om op inhoud en proces de samenhang te bewaken.
2. Uit de onderzoeksresultaten blijkt dat de meerderheid van de respondenten geen behoefte heeft aan een verruiming van de openingstijden en zeker niet wanneer deze verruiming extra kosten met zich mee brengt.
3. Uit de onderzoeksresultaten blijkt dat met name de chatfunctie en de appfunctie veel gevraagde toepassingen zijn die passen binnen ons streven naar een verdere digitalisering van onze dienstverlening.

Wat doen wij met de bevindingen

De conclusies en aanbevelingen uit de benchmark-verkenning (conclusie 1) sterken ons in onze huidige plannen om de interne aandacht voor digitalisering van de gemeente brede dienstverlening beter te organiseren. Hiermee zijn we inmiddels aan de slag.



De conclusies uit het Rightmarkt onderzoek (conclusie 2 en 3) sterken ons in de overtuiging dat er niet zo zeer behoefte is aan ruimere openingstijden van het gemeentehuis, maar dat er meer behoefte is aan digitale contactmomenten en mogelijkheden.

Uit opmerkingen die aanvullend zijn gemaakt concluderen wij dat er steeds aandacht moet zijn voor een adequate en tijdige opvolging wanneer inwoners digitaal contact met ons opnemen.

Dit laatste geldt overigens ook voor de telefonische dienstverlening. Overigens zijn de chatfunctie en de appfunctie slechts *laaghangend fruit* in de digitalisering van de dienstverlening. Inmiddels zijn we wel al gestart met een vooronderzoek naar de ervaringen met deze functies elders en de organisatorische en financiële consequenties. Overigens hechten wij eraan om te melden dat er pas kan worden gesproken van een eventuele aanpassing van openingstijden wanneer we zeker weten dat de digitale functies goed zijn ingeregeld.

Monitoring dienstverlening

In lijn met de regelmatige controle op onze telefonische bereikbaarheid zullen wij ook periodiek de tevredenheid over de (digitale en fysieke) dienstverlening in bredere zin peilen. We zullen uw raad periodiek op de hoogte brengen van de voortgang van onze ontwikkeling van de dienstverlening.

De secretaris,

Bart Teunissen

De burgemeester,

Hans Teunissen

BIJLAGEN

1. Digitale Dienstverlening status MT (een powerpoint presentatie)
2. R5785-01 Rapport behoefteonderzoek openingstijden gemeente Gennep