

RIB-nummer	2018 –
Datum	6 november 2018
Onderwerp	Verbeterde digitale dienstverlening en maximale score Waarderingskamer
Zaaknummer	
Documentnr.	

1 Inleiding

De kwaliteit van diensten of werkzaamheden van gemeenten wordt regelmatig getoetst door landelijke verenigingen of toezichthouders. Middels deze RIB wil het college de gemeenteraad informeren over de uitslag van de toetsing van de digitale dienstverlening en de kwaliteit van de WOZ-uitvoering.

2 Inhoudelijk

Verbeterde digitale dienstverlening

De vereniging Nederlandse gemeenten (VNG) meet jaarlijks de digitale volwassenheid van producten voor burgers en ondernemers. Deze meting geeft inzicht in het online aanbod van gemeentelijke producten en de manier waarop deze aangevraagd kunnen worden.

De afgelopen twee jaar is extra aandacht gegeven aan het verbeteren van de online dienstverlening van de gemeente Vught. Dit onder andere door het ontwikkelen van nieuwe webformulieren, waarmee op een toegankelijke wijze online gemeentelijke producten kunnen worden aangevraagd.

In 2016 scoorde de gemeente Vught een score van 53% in digitale producten voor burgers. Dat lag onder het landelijk gemiddelde. In 2018 is deze score 91%, deze ligt ruim boven het landelijk gemiddelde van 78%. Voor ondernemers is een gelijksoortige trend te zien: in 2016 bedroeg deze score 37%, in 2018 76%. Dat tegenover geen gemiddelde van 65%.

Gemeente Vught heeft haar digitale dienstverlening voor burgers en ondernemers dus stevig verbeterd en presteert boven het landelijke gemiddelde. De komende periode zal met name digitale dienstverlening voor ondernemers worden doorontwikkeld en verder worden ingegaan op de kwaliteit van de digitale dienstverlening.

Maximale score Waarderingskamer

De Waarderingskamer voert in haar rol van toezichthouder jaarlijks een inspectie uit op de kwaliteit van de WOZ-uitvoering. Dit onderzoek kijkt naar kwaliteitsaspecten als volledigheid, gebruikte waardebeoordeling, communicatie met belanghebbenden, tijdigheid en afhandeling van bezwaren.

Gemeente Vught heeft al enkele jaren op rij het oordeel “goed” gekregen van de Waarderingskamer. Daarom heeft de Waarderingskamer Vught onlangs de maximale score van vijf sterren gegeven: een



```
presteert.
```

Burgemeester en wethouders van Vught,
de secretaris, de burgemeester,

drs. H.C. de Visch Eybergen R.J. van de Mortel