

Rekenkamercommissie Waterland
Postbus 1000
1140 BA Monnickendam

Onderwerp: Bestuurlijke reactie rapportage digitale dienstverlening

Geachte rekenkamercommissie,

De afgelopen periode heeft u een onderzoek uitgevoerd naar de digitale dienstverlening van de gemeente Waterland. De rapportage is inmiddels gereed voor het indienen van een bestuurlijke reactie. In overeenstemming met hetgeen daarover is vastgelegd in de Verordening lokale rekenkamercommissie gemeente Waterland en het onderzoeksprotocol van de rekenkamercommissie zelf, heeft u een kopie van deze rapportage toegezonden en stelt u het college in de gelegenheid om een bestuurlijke reactie te geven. Tot onze spijt heeft onze reactie langer op zich laten wachten dan voorzien.

Algemene reactie

Het onderzoek dat u heeft uitgevoerd gaat over de digitale dienstverlening van onze gemeente. Het onderzoek is verdeeld in 5 deelvragen. Deze deelvragen zijn deels beantwoord door het uitvoeren van deskresearch en deels vanuit de resultaten van een enquête. Deze enquête is uitgezet onder 1000 inwoners met een respons van 277 inwoners. Voor de beantwoording van de laatste deelvraag is de gemeente gevraagd om input. Wij herkennen ons in de punten die worden behandeld in de rapportage. De rapportage wordt afgesloten met een viertal aanbevelingen, te weten:

1. Het college verzoeken het beleid op het gebied van digitale dienstverlening te actualiseren en de raad hierover te informeren.
2. Het college te verzoeken de tevredenheid van de (digitale) dienstverlening te meten en ervoor te zorgen dat de suggesties voor verbetering worden doorgevoerd en de raad hierover periodiek te informeren.
3. Het college verzoeken de procedure rondom de meldingen te wijzigen, zodat een terugkoppeling aan de melder wordt gegeven met feitelijke informatie over en/of wanneer de melding wordt opgepakt.
4. Zorg ervoor dat er naast digitale dienstverlening aandacht blijft voor mensen die minder digitaal zijn.

Reactie op de aanbevelingen:

Aanbeveling 1 en 2:

Beide aanbevelingen liggen in de lijn met de plannen om de digitale dienstverlening uit te breiden. De invoering van Key2Burgerzaken portaal gepland voor dit jaar. Dit geeft ook de mogelijkheid om de digitale dienstverlening uit te breiden. Meer diensten die nu aan de balie plaatsvinden kunnen digitaal worden aangeboden. Om te monitoren of dit aansluit bij de behoefte van onze inwoners is het meten van de tevredenheid een goede aanvulling. Hiermee nemen wij aanbeveling 1 en 2 over.

Aanbeveling 3:

De procedure Meldingen Openbare Ruimte (MOR) wordt vernieuwd bij de invoering van het nieuwe zaakstelsel. Er loopt een project voor de aanschaf en implementatie van een nieuw zaakstelsel. De MOR is onderdeel van het zaakstelsel, gekoppeld aan de slimmelden-app. De inrichting van het MOR-systeem wordt aangepast. Aanbeveling 3 wordt hierin meegenomen.

Aanbeveling 4:

Ook als wij meer digitale diensten aan gaan bieden blijft te allen tijde de mogelijkheid bestaan om fysiek of telefonisch gebruik te maken van deze diensten. Wij bieden dienstverlening aan al onze inwoners dus ook de inwoners die minder digitaal zijn. Aanbeveling 4 wordt hiermee overgenomen.

De aanbevelingen nemen wij dus over. Hierbij willen wij aangeven dat dit projectmatig opgepakt gaat worden waarbij een realistische planning en voldoende financiële middelen noodzakelijk zijn. Ook willen wij ons niet beperken tot de digitale dienstverlening alleen, maar wordt dit breder opgepakt. Dit wordt verder uitgewerkt in een plan van aanpak welke wij samen met een aanvraag voor financiële middelen voorleggen aan de gemeenteraad.

Wij willen u hartelijk danken voor het uitvoeren van dit onderzoek en wensen u succes toe met de afronding.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders,



drs. E.G.H. Dijk MPM
gemeentesecretaris/algemeen directeur



drs. M.C. van der Weele
burgemeester