

Aan de raad van de gemeente Olst-Wijhe.

Beeldvormende raadsvergadering d.d.	29 maart 2021	agendapunt 3
Oordeelsvormende raadsvergadering d.d.	29 maart 2021	agendapunt 4
Raadsvergadering d.d.	31 mei 2021	agendapunt 7

Portefeuillehouder: *burgemeester A.G.J. Strien*

Onderwerp:

Voorstel met betrekking tot het rapport van de Rekenkamercommissie over de digitale dienstverlening van de gemeente Olst-Wijhe

BIJLAGEN:

Rekenkamerrapport 'Digitale dienstverlening'

INLEIDING

De Rekenkamercommissie heeft u in uw bijeenkomst van 29 maart jl. het rapport 'Digitale dienstverlening' aangeboden en daarop een toelichting gegeven. Vervolgens hebt u kennisgenomen van het rapport en dit beeldvormend en oordeelsvormend besproken.

BEOOGD RESULTAAT

Met het onderzoek naar digitale dienstverlening wil de Rekenkamercommissie Olst-Wijhe inzichtelijk maken waar de gemeente staat op het gebied van digitale dienstverlening en of er eventuele verbeterpunten zijn.

Het onderzoek biedt daarom inzicht in:

- het beleid van de gemeente Olst-Wijhe en in hoeverre dit beleid aan de landelijke richtlijnen voldoet;
- de ontwikkeling, omvang en kwaliteit van de digitale dienstverlening;
- de mening van burgers, maatschappelijke instellingen en bedrijven over de digitale dienstverlening.

KADER

- Visie dienstverlening 2017-2020;
- Het voorliggende Rekenkamerrapport.

ARGUMENTEN

Conclusies en aanbevelingen

Daarnaast worden er aanbevelingen genoemd voor de raad en het college.

Conclusies

In het Rekenkamerrapport worden bij de 'Centrale boodschap' conclusies getrokken op het gebied van beleid, uitvoering en ervaring:

Conclusies over beleid

- Olst-Wijhe sluit aan bij de landelijke richtlijnen;
- er is nog geen beleid op digitale dienstverlening, maar het leveren van goede dienstverlening staat centraal;
- de gemeente is bewust geen koploper bij (nieuwe) digitale mogelijkheden.

Conclusies over uitvoering

- de samenwerking met Dimpact en DOWR helpt de gemeente Olst-Wijhe bij het verwezenlijken van haar doelen;
- Olst-Wijhe voldoet aan de wettelijke verplichtingen omtrent inclusiviteit (c.q. toegankelijkheid).

Conclusies over ervaring

- er is onvoldoende zicht op de klantbeleving;
- invullers zijn verdeeld over kwaliteit en aanbod van diensten;
- invullers hebben de wens tot meer digitaal contact met de gemeente.

Aanbevelingen

Naast conclusies worden er ook aanbevelingen gedaan. Er zijn aanbevelingen genoemd voor de raad en voor het college:

Aanbevelingen voor de raad

- zorg dat het ambitieniveau van de gemeente, dat zo duidelijk tussen de oren zit, ook zijn beslag krijgt in de nieuwe visie op dienstverlening. De visie wordt namelijk ook gebruikt als basis voor nieuwe uitvoeringsplannen.

Aanbevelingen voor het college

- breng de klanttevredenheid in beeld.
De algemene indruk is dat inwoners tevreden zijn over de dienstverlening van de gemeente. De invullers van de vragenlijst in dit onderzoek geven hier uiteenlopende signalen over. Door de klanttevredenheid gestructureerd en over langere tijd te meten, wordt ook zichtbaar wat er nog verbeterd moet worden. Voorheen was er een klantpanel met inwoners die moeite zouden kunnen hebben met digitale dienstverlening.
- maak een bewuste afweging over de manier waarop de gemeente aandacht wil besteden aan het toegankelijk maken van de digitale dienstverlening.
Nu worden er met name andere mogelijkheden opengehouden, bijvoorbeeld omdat de gemeente niet aan kanaalsturing doet en de tijd neemt om mensen te ondersteunen die hierom vragen. In een aantal andere gemeenten wordt ook actief gewerkt aan het toegankelijker maken van de digitale dienstverlening zelf. De rekenkamercommissie is van mening dat hier een weloverwogen keuze aan ten grondslag moet liggen.
- breng in kaart of de dienstverlening nog verder gedigitaliseerd kan worden.
Niet alle digitale formulieren zijn geschikt voor digitale verwerking. Hier is mogelijk nog ruimte voor een efficiëntie-slag.

Bestuurlijke reactie

Het college heeft in haar bestuurlijke reactie haar waardering uitgesproken over het onderzoeksrapport en is blij met de inzichten en handvatten die het rapport biedt. Ze geeft in het rapport haar reactie aan de hand van verschillende thema's.

Oordeelsvormende raadsvergadering

Het college heeft toegezegd dat de bevindingen, conclusies en aanbevelingen uit het rekenkamerrapport worden betrokken bij de formulering van een nieuw beleidsdocument, de deelvisie op online-dienstverlening. Deze wordt opgeleverd in de tweede helft van 2021 waarna het college, aan de hand van deze deelvisie, graag in gesprek gaat met de raad over digitale dienstverlening.

In de raadsvergadering is er aandacht geweest voor de volgende onderwerpen:

Digitale ontwikkelingen

Onze gemeente is bewust geen koploper binnen de digitale dienstverlening. De raad ziet dit als logisch en onderschrijft dat wij als kleinere gemeente met beperkte middelen keuzes moeten maken op dit gebied.

Klanttevredenheid en onderzoeken

Uit het rapport komt naar voren dat de gemeente geen scherp beeld heeft van de tevredenheid van haar inwoners. Een aantal fracties vraagt zich af waarom er niet na elk klantcontact wordt gemeten zodat we data kunnen verzamelen over een langere periode. Daar wordt tegenover gezet dat het klachtenformulier, welke op de website bij veel producten beschikbaar is, ook als signaal gebruikt kan worden. Signalen kunnen vervolgens aanleiding geven voor gerichte acties om de digitale dienstverlening te verbeteren. In het rapport wordt aangegeven dat inwoners de antireclame sticker graag digitaal willen kunnen aanvragen. Dit is inmiddels gerealiseerd, vanaf begin april is er een online formulier beschikbaar gesteld.

Inclusie en toegankelijkheid

Onze gemeente scoort nu een B op toegankelijkheid en voldoet aan de wettelijke eisen. We komen van een C-score, welke in het rapport is benoemd. De stijgende lijn geeft aan dat er hard wordt gewerkt aan toegankelijkheid. De raad geeft aan dat zij blij is met de nieuwe score. De raad vindt toegankelijkheid belangrijk en wil graag dat wij toegankelijk zijn. Zij streeft naar inclusiviteit binnen onze dienstverlening. Er was specifiek aandacht voor het klantpanel waarover in het rapport geschreven wordt. Dit zou een mooi middel zijn in het streven naar inclusieve dienstverlening.

B1 schrijfniveau

Hoewel de rekenkamercommissie in de raadsvergadering aangeeft dat de gemeente nog niet veel oog heeft voor schriftelijke dienstverlening op B1 niveau, blijkt dat de gemeente hier wel degelijk hard aan werkt. Er is een handleiding (de schrijfwijzer) en er is al jaren een klankbordgroep actief die zich richt op schriftelijke communicatie. De fracties vinden dit een belangrijk onderwerp en zijn blij te horen hoe de gemeente dit oppakt.

Kanaalsturing en kanaalverleiding

De gemeente Olst-Wijhe doet niet aan kanaalsturing, staat in de visie beschreven. In de raadsvergadering is er gesproken over het verleiden van klanten naar het meest passende kanaal. Bij kanaalsturing bied je het meest passende kanaal aan en worden andere kanalen niet beschikbaar gesteld. De fracties opteren in algemene zin meer voor kanaalverleiding dan kanaalsturing. Kanaalverleiding wordt ook beschreven in onze visie Dienstverlening.

FINANCIËLE CONSEQUENTIES

Aan dit voorstel zijn geen rechtstreekse financiële consequenties verbonden. Mogelijke acties die voortvloeien uit de aanbevelingen van het rapport worden meegenomen in de deelvisie, het bijbehorende uitvoeringsprogramma en/of het i-uitvoeringsprogramma.

AANPAK/UITVOERING

Naar aanleiding van de deelvisie op online-dienstverlening wil het college graag in gesprek over de ambities van onze gemeente op het gebied van (online) dienstverlening. Met dit gesprek wordt er gehoor gegeven aan de aanbeveling voor de raad over het ambitieniveau.

VOORSTEL

Wij stellen u voor:

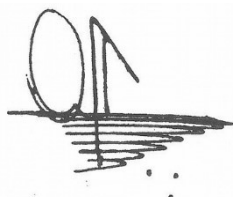
1. kennis te nemen van het rapport 'Digitale dienstverlening' van de Rekenkamercommissie;
2. in te stemmen met de aanbeveling aan de raad en deze toe te passen in de nieuwe deelvisie op online dienstverlening die ook weer gebruikt wordt als basis voor nieuwe uitvoeringsplannen.

Het presidium van Olst-Wijhe
de griffier



J.T.J.J. van Zwam

de voorzitter



A.G.J. (Ton) Strien

Informatie in te winnen bij:
Jacqueline van Zwam
Doorkiesnummer: 568122

Onderwerp Besluit met betrekking tot het rapport van de Rekenkamercommissie over de digitale dienstverlening in de gemeente Olst-Wijhe

De raad van de gemeente Olst-Wijhe;

gelezen het voorstel van het presidium d.d. 18 mei 2021;

gelet op artikel 108, lid1, juncto artikel 147, lid 2 van de Gemeentewet;

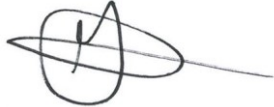
besluit:

1. kennis te nemen van het rapport 'Digitale dienstverlening' van de Rekenkamercommissie;
2. in te stemmen met de aanbeveling aan de raad en deze toe te passen in de nieuwe deelvisie op online dienstverlening die ook weer gebruikt wordt als basis voor nieuwe uitvoeringsplannen.

Aldus besloten in de openbare raadsvergadering d.d. 31 mei 2021.

De raad voornoemd,

de griffier



J.T.J.J. van Zwam

de voorzitter



A.G.J. (Ton) Strien