

GEMEENTE
VIJF
HEE
REN
LAN
DEN



Rekenkamer Vijfheerenlanden

DIGITALE DIENSTVERLENING VIJFHEERENLANDEN

Bestuurlijke nota

9 juli 2021

Inhoudsopgave

1. Samenvatting van het onderzoek.....	1
2. Conclusies.....	3
3. Aanbevelingen	6
Aanbevelingen aan de raad	6
Aanbevelingen aan het college	6
4. Bestuurlijke reactie.....	8
5. Nawoord van de rekenkamer	10

Colofon

Rekenkamer Vijfheerenlanden

Dit onderzoek is uitgevoerd door:

I&O Research

Thomas van Hal

Jaap Bouwmeester

Het onderzoek is vanuit de rekenkamer begeleid door:

Jolanda Versteegh

Rob Paulussen

De Rekenkamer Vijfheerenlanden bestaat uit:

Karin van de Berg (voorzitter)

Jolanda Versteegh (plaatsvervangend voorzitter)

Nihal Guduk (lid)

Collin Hoogeveen (lid)

Rob Paulussen (lid)

1. Samenvatting van het onderzoek

Achtergrond en doel

De Rekenkamer Vijfheerenlanden heeft onderzoek laten doen naar de digitale dienstverlening en de inclusiviteit hiervan. Het onderzoek heeft als doel om vast te stellen hoe de digitale dienstverlening van de gemeente ervoor staat. Hoe inwoners dit ervaren, hoe toegankelijk de digitale dienstverlening is (ook voor niet digitaalvaardige inwoners) en in hoeverre de gemeente haar eigen ambitie realiseert. Hiervoor is de volgende centrale onderzoeksvraag opgesteld:

Wat is het beleid van Vijfheerenlanden op het gebied van digitale dienstverlening aan inwoners?

In hoeverre worden de eigen ambities voor de digitale dienstverlening waargemaakt?

Deze centrale onderzoeksvraag valt uiteen in de volgende elf deelvragen, geordend aan de hand van de thema's beleid, uitvoering en ervaring en lessen:

Beleid

1. Wat is het beleid van Vijfheerenlanden ten aanzien van digitale dienstverlening aan inwoners en ondernemers?
2. In hoeverre voldoet de wijze waarop digitaal beschikbare producten worden aangeboden aan de geldende Europese regelgeving en landelijke richtlijnen ten aanzien van digitale dienstverlening?
3. In hoeverre is de digitale dienstverlening ingericht op de belevingswereld van de inwoners?

Uitvoering

4. Welke digitale producten en diensten biedt de gemeente aan en welke niet?
5. In hoeverre houdt Vijfheerenlanden in de uitvoering van haar dienstverleningsbeleid rekening met de mate waarin gebruikers al dan niet digitaal vaardig zijn? Zo ja op welke wijze?
6. In hoeverre heeft de gemeente zicht op de kwaliteit van digitale dienstverlening en hoe inwoners en ondernemers dat ervaren?
7. In hoeverre betreft de gemeente gebruikers (inwoners en bedrijven) bij het ontwikkelen en verbeteren van de digitale dienstverlening?

Ervaring, beleving en digitale inclusie

8. In hoeverre zijn de digitaal beschikbare producten daadwerkelijk toegankelijk voor (alle) inwoners? Zijn er groepen voor wie dit problematisch is?
9. Wat vinden inwoners en ondernemers van de digitale dienstverlening van de gemeente, zowel qua aanbod aan diensten en producten als het gebruiksgemak?
10. Hoe ervaren minder digitaal vaardigen de digitale dienstverlening van de gemeente?

Trekken van lessen

11. Welke aanbevelingen zijn te formuleren gelet op de ontwikkeling van de digitale dienstverlening in Vijfheerenlanden en de digitale inclusiviteit van inwoners?

Het onderzoek is bedoeld om leerpunten aan te leveren voor de gemeente. Deze leerpunten hebben betrekking op het beleidsmatig kader en het operationele niveau.

Uitvoering van het onderzoek

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden zijn onder andere de dienstverleningsvisie, het dienstverleningsconcept, beleidsnota's en gegevens over de digitale dienstverlening geanalyseerd. Daarnaast zijn er interviews afgenomen met leidinggevenden en medewerkers die betrokken zijn bij de digitale dienstverlening. Om de ervaring van inwoners te betrekken is een enquête uitgezet onder alle inwoners en ondernemers die in de periode december 2020 – januari 2021 gebruik hebben gemaakt van de digitale dienstverlening. Tot slot is er aan de hand van 25 casussen een mystery shop analyse uitgevoerd. De casussen verschilden in mate van urgentie en complexiteit. Ook is rekening gehouden met een spreiding over de verschillende domeinen en de doelgroepen inwoners en ondernemers. De uitkomsten van de enquête en de mystery shop analyse zijn gedeeld met betrokken ambtenaren. Dit, om de casuïstiek te kunnen duiden en te bepalen in hoeverre de uitkomsten exemplarisch zijn voor de gang van zaken.

2. Conclusies

Algemene conclusie

Inwoners en bedrijven zijn positief over de huidige digitale dienstverlening. Er is aandacht voor kwetsbare groepen en van grote knelpunten lijkt geen sprake. De waardering voor de digitale dienstverlening wijkt niet af van cijfers die we in andere gemeenten zien, hoewel er op specifieke punten wel verbetering mogelijk is.

Het gemeentebestuur maakt substantiële middelen vrij voor digitalisering en voor het 'op orde brengen van de basis'. De mate waarin de gemeente de eigen ambities om 'de basis op orde te hebben' waarmaakt, is niet duidelijk. De reden is dat er geen duidelijk streefbeeld of doel is geformuleerd waaraan digitale dienstverlening moet voldoen. Voor de kwaliteit van de digitale dienstverlening zijn geen servicenormen vastgesteld en voor het tempo waarin en de wijze waarop het digitaliseringsproces zou moeten verlopen, zijn geen duidelijke kaders gesteld.

De digitale dienstverlening is dus tot op heden niet zozeer het resultaat van bestuurlijke afwegingen, maar vooral opgevat als een bedrijfsvoeringsdossier. De raad kan in dit dossier haar controlerende rol maar zeer beperkt invullen.

Deelconclusies

1. De ambities wat betreft de voortgang van digitalisering en de beoogde kwaliteit zijn niet helder

Er is geen specifiek beleid voor digitale dienstverlening, maar het is onderdeel van het bredere dienstverleningsbeleid. Er zijn geen concreet geformuleerde doelstellingen voor de gewenste kwaliteit van digitale dienstverlening. Evenmin is duidelijk in hoeverre de gemeente haar eigen ambitie realiseert 'dat de basis op orde moet zijn' omdat hiervoor geen concrete doelstellingen zijn geformuleerd.

2. Er is sprake van voortgang van digitalisering van dienstverlening, maar het college voert hier weinig regie op.

Digitale dienstverlening wordt benaderd als een bedrijfsvoeringsdossier, zonder overkoepelend plan voor de prioritering en aansturing van het digitaliseringsproces. Het initiatief daarin wordt overgelaten aan de afzonderlijke afdelingen en gebeurt ad-hoc en projectmatig. Er is geen schema voor de komende tijd wanneer welke diensten

gedigitaliseerd moeten zijn. In de praktijk worden afwegingen met betrekking tot het digitaliseren van producten of diensten niet integraal of overstijgend gemaakt. Goed inzicht in de voortgang en prioritering van de digitalisering ontbreekt hierdoor.

3. De raad heeft kaders gesteld, maar kan in beperkte mate controlerend optreden

Door het ontbreken van heldere ambities en doelen specifiek gericht op de digitale dienstverlening, kan de raad het college niet aanspreken op de mate waarin het college vordert met de digitalisering van producten en diensten. Datzelfde geldt voor de mate waarin er voldoende voorzieningen zijn voor niet digitaal vaardige inwoners.

4. De gemeentelijke website voldoet deels aan de wettelijke eisen voor toegankelijkheid

De digitale dienstverlening van de gemeente Vijfheerenlanden voldoet medio 2020 gedeeltelijk aan de wettelijke richtlijnen ten aanzien van toegankelijkheid van de website voor mensen met beperkingen. Of de gemeente per ultimo december 2020 aan de eisen voldoet, is nog niet extern gecommuniceerd. In de eerste helft van 2021 zal een nieuwe evaluatie moeten uitwijzen of dat is gelukt.

Het ambitieniveau van de gemeente is om 'de basis op orde' te hebben. Aangezien de gemeentelijke website niet volledig aan de minimale wettelijke eisen voor toegankelijkheid voldoet, constateren wij dat hiermee de basis niet op orde is.

5. Er is aandacht voor digitale inclusie, maar deze is onvoldoende geborgd

- De gemeente heeft geen visie opgesteld voor het vraagstuk van digitale inclusie. De ambitie om burgers en bedrijven te betrekken bij het ontwerpen en uitvoeren van online dienstverlening is in eerste instantie ingevuld door middel van een algemeen behoeftenonderzoek. Hiermee is er geen inzicht in welke mate zich er onder specifieke groepen inwoners zoals ouderen problemen voordoen met de toegankelijkheid van de digitale dienstverlening. Bij het digitaliseren van specifieke producten en diensten worden op ad hoc basis belangengroepen en adviesraden geconsulteerd.
- Er is in 2020 tijdelijk een werkgroep digitale inclusie opgericht, maar deze richtte zich enkel op een inventarisatie van de maatregelen die de gemeente neemt met betrekking tot digitale inclusie. Ondanks dat met het aanstellen van een werkgroep digitale inclusie het belang van inclusiviteit wordt benadrukt, heeft deze werkgroep na de inventarisatie geen actieve rol meer gehad.

- De werkgroep concludeerde dat de basis van de inclusiviteit van de digitale dienstverlening op orde was. De gemeente moest doorgaan op de ingeslagen weg. Ook wij constateren dat er aandacht wordt geschonken aan digitale inclusie, bijvoorbeeld door de inzet van het versimpelteam, maar dat deze aandacht een momentopname is. Inclusiviteit van de dienstverlening is niet ingebed in beleidskaders en de verantwoordelijkheid wordt niet gedragen door medewerkers. Door een gebrek aan borging is de ingeslagen weg hiermee een momentopname.

6. Digitale dienstverlening doorgaans goed gewaardeerd, maar communicatie en wijze van kanaalsturing vragen aandacht

De digitale dienstverlening wordt gemiddeld genomen met redelijke tot goede cijfers gewaardeerd. Voor specifieke groepen zijn er niettemin knelpunten. Zo wordt niet systematisch gewezen op alternatieve dienstverleningskanalen en is de terugkoppeling over de status van de aanvraag voor verbetering vatbaar. Verder blijkt dat digitale aanvraagformulieren meer dan eens met moeite worden doorlopen.

7. In dienstverleningsovereenkomsten met ketenpartners weinig aandacht voor digitale dienstverlening

De gemeente heeft voor de uitvoering van dienstverlening door ketenpartners overeenkomsten opgesteld. Afspraken omtrent servicenormen, monitoring of evaluatie van de digitale dienstverlening zijn hierin niet vastgelegd. Wel vraagt de gemeente in algemene zin haar ketenpartners om zich te verbinden aan het dienstverleningsconcept, maar centrale regievoering hierop is nog niet van de grond gekomen.

3. Aanbevelingen

Aanbevelingen aan de raad

1. Zorg voor een geconcretiseerde ambitie met meetbare doelen.

De substantiële middelen die het gemeentebestuur heeft vrijgemaakt voor digitale dienstverlening vragen om een geconcretiseerde ambitie met meetbare doelen. Het ambitieniveau voor de kwaliteit van de digitale dienstverlening is nu vastgesteld op 'de basis op orde'. Dit ambitieniveau geeft onvoldoende handvatten om kwaliteit te kunnen borgen. Vertaal de ambitie dit naar concrete meetbare doelstellingen zodat er handvatten voor controle zijn.

2. Herzie mede op basis van het aangescherpte ambitieniveau het dienstverleningsconcept en stel daarin specifieke servicenormen voor digitale dienstverlening vast.

Digitale dienstverlening vraagt om een bestuurlijke afweging, zeker in relatie tot de te maken keuzes met betrekking tot de huisvesting. Neem daarom in het denken over de dienstverlening en de digitalisering daarvan de gemeentelijke huisvesting mee.

Aanbevelingen aan het college

3. Zorg voor meer regievoering op digitale dienstverlening.

Belangrijk onderdeel van deze portefeuille is digitale inclusie. Zorg voor borging in de organisatie door een regiegroep digitale inclusie in het leven te roepen, of de bestaande werkgroep een formele adviserende of controlerende rol te geven in het digitaliseren van producten of diensten. Blijf in het kader van digitale inclusie ook inzetten op het versimpelteam.

4. Vertaal het ambitieniveau voor digitale dienstverlening naar servicenormen en houd hierin rekening met digitale inclusie.

Servicenormen kunnen bijvoorbeeld betrekking hebben op termijnen waarop burgers terugkoppeling krijgen na een digitale aanvraag. Voor wat betreft digitale inclusie zou in een servicenorm vastgelegd kunnen worden dat er bij elk product of dienst altijd een fysiek alternatief geboden moet worden. Deze alternatieve vorm zou niet ten koste moeten gaan van de snelheid van de doorlooptijd.

5. Operationaliseer en concretiseer de ambities ten aanzien van verdere digitalisering van diensten en producten.

Leg vast wanneer welke processen dienen te zijn gedigitaliseerd. Maak in dit verband duidelijk wanneer aan het ambitieniveau wordt voldaan.

6. Formaliseer het informele en impliciete afwegingskader van te digitaliseren producten of diensten

Gelet op het toenemende belang van digitale dienstverlening wordt aanbevolen om het informele en impliciete afwegingskader van te digitaliseren producten of diensten te formaliseren. Stel hierbij een integraal afwegingskader op waarin rekening wordt gehouden met digitale inclusie en efficiency voor zowel gemeente als inwoners. Zorg er bij het formuleren van dit afwegingskader voor dat deze in afstemming met de raad wordt opgesteld.

7. Zorg voor gestructureerd behoefteonderzoek onder zowel bewoners als ondernemers

Om de voortgang van de digitalisering te kunnen blijven monitoren en te kunnen anticiperen op wensen en behoeften is gestructureerd behoefteonderzoek onder bewoners én ondernemers cruciaal. Zorg er in dit kader ook voor dat de digitale vaardigheid van de inwoners van Vijfheerenlanden in beeld is.

4. Bestuurlijke reactie



Rekenkamer Vijfheerenlanden
Postbus 11
4140 AA Leerdam

Ons kenmerk : 303780

Onderwerp : Bestuurlijke nota digitale dienstverlening Datum : 7 juli 2021

Beste mevrouw Van den Berg en leden van de rekenkamer Vijfheerenlanden,

Het college waardeert de aanpak van de Rekenkamer inzake het onderzoek naar digitale dienstverlening binnen gemeente Vijfheerenlanden. Met interesse heeft het college de bestuurlijke nota digitale dienstverlening gelezen.

De Rekenkamer verzoekt het college te reageren op de conclusies en aanbevelingen zoals opgenomen in de bestuurlijke nota dienstverlening. De algemene conclusie van de Rekenkamer is overwegend positief. Het college is verheugd met de tevredenheid van de inwoners en bedrijven. Daarnaast erkent het college dat er geen duidelijk streefbeeld of doel is geformuleerd waaraan digitale dienstverlening moet voldoen. Dit ziet het college ook terug in het ontbreken van duidelijke kaders wat betreft de kwaliteit en tempo waarop het digitaliseringsproces moet verlopen.

Door het ontbreken van het streefdoel en bijhorende kaders concludeert de Rekenkamer dat de raad haar controlerende rol zeer beperkt kan invullen. De deelconclusies van de Rekenkamer laten zien waar er verbetering mogelijk is en doet hier direct aanbevelingen voor richting de gemeenteraad en het college. De voorgestelde aanbevelingen richting het college zijn de volgende:

- Zorg voor meer regievoering op digitale dienstverlening.
- Vertaal het ambitieniveau voor digitale dienstverlening naar servicenormen en houd hierin rekening met digitale inclusie.
- Operationaliseer en concretiseer de ambities ten aanzien van verdere digitalisering van diensten en producten.
- Formaliseer het informele en impliciete afwegingskader van te digitaliseren producten of diensten.
- Zorg voor gestructureerd behoefteonderzoek onder zowel bewoners als ondernemers.

Het plan is om in de tweede helft van 2021 te starten om de ambities wat betreft de voortgang van digitalisering, en de beoogde kwaliteit, om te zetten naar concrete ambities met meetbare doelen. Dit gaat in samenhang met het actualiseren van het dienstverleningsconcept waarbij de digitale dienstverlening specifiek genoemd wordt inclusief de bijhorende servicenormen. Het college heeft de verwachting dat het bijwerken van het dienstverleningsconcept binnen een jaar gereed is. Het college zegt toe de



Gemeente Vijfheerenlanden / Postbus 11, 4140 AA Leerdam / 088 – 599 7000 / vijfheerenlanden.nl / info@vijfheerenlanden.nl

ontwikkelingen te rapporteren via de halfjaarlijkse rapportages met betrekking tot dienstverlening.

De afwegingskaders voor het digitaliseren van producten en diensten worden intern besproken om deze scherper te krijgen en indien nodig te formaliseren. Ook wordt er rekening gehouden met digitale inclusie en blijft het versimpelteam actief betrokken. Het college is zich bewust van de toegevoegde waarde naar het doen van gestructureerd behoefteonderzoek onder bewoners én ondernemers. In de tweede helft van 2021 wordt hier invulling aan gegeven zodat het aangepaste dienstverleningsconcept aansluit op de behoefte van onze inwoners en ondernemers.

Het college verwacht met deze aanpak de raad meer inzicht en mogelijkheden te geven om haar controlerende rol nader in te kunnen vullen.

Met vriendelijke groet,

het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Vijfheerenlanden,

de secretaris,

Signed By: n.van.ameijde@vijfheerenlanden.nl
07/07/2021 08:00:37 CEST
ID: da6e6cb3b-386d-4948-bb74-60d387e81842
Auth: Consent



N. (Nanette) van Ameijde-Poortman

de burgemeester,

Signed By: s.fröhlich@vijfheerenlanden.nl
07/07/2021 10:22:36 CEST
ID: da6e6cb3b-386d-4948-bb74-60d387e81842
Auth: Consent



S. (Sjors) Fröhlich



5. Nawoord van de rekenkamer

De rekenkamer leest in de bestuurlijke reactie dat alle aanbevelingen door het college voortvarend worden opgepakt. De opbrengst van deze acties zal de raad gaan helpen bij het bepalen van het ambitieniveau van de digitale dienstverlening. De rekenkamer zal met nadrukkelijke belangstelling het verdere proces en de uitkomsten hiervan volgen.