

| | | | |
|----------------------------------|--|------------------------|------------|
| Uw brief van | Uw kenmerk | Ons kenmerk | Bijlage[n] |
| Behandeld door Johan Oostinga | Doorkiesnummer 0592 – 266 0592-266700 | Vries 10 april 2008 | |

Aan: De rekenkamercommissie van Tynaarlo

Onderwerp: Bestuurlijke reactie op het concept-rapport Onderzoek Digitale Dienstverlening

Geachte leden van de rekenkamercommissie Tynaarlo,

Wij hebben kennisgenomen van uw rapport "Onderzoek Digitale Dienstverlening". In deze brief geven wij u onze reactie op de conclusies en aanbevelingen in dit rapport.

Reactie op de conclusies en aanbevelingen

Het college herkent zich in grote lijnen in de conclusies en aanbevelingen van het rapport. We hebben al een paar mooie stappen gezet, maar zijn er nog niet. In het rapport wordt vooral gevraagd om aan de gemeenteraad te laten zien hoe ver we zijn, wat we willen doen en wat dat gaat kosten. U heeft vijf conclusies beschreven, hieronder geven we per conclusie een reactie. Met de inhoudelijke reacties op deze vijf conclusies menen wij ook te hebben gereageerd op de aanbevelingen.

1. *De mate waarin het beleid mogelijkheden biedt voor sturing en controle is beperkt.*

Reactie:

In uw rapport geeft u aan dat de sturing en controle beperkt is. U baseert dit o.a. op het feit dat in de programmabegroting van 2007 drie doelen zijn geformuleerd op basis van bereikbaarheid en slechts 1 op klanttevredenheid. In de programmabegroting van 2008 volstaan wij zelfs met alleen het vermelden van het streefcijfer 7.5 op klanttevredenheid. Wij hebben dit bewust gekozen omdat wij denken dat het voor de raad belangrijk is te weten hoe de website wordt gewaardeerd. Een eventuele lagere tevredenheid wordt door ons geanalyseerd en acties worden uitgezet om de tevredenheid te verhogen. Bereikbaarheid van een site is hiervan een voorbeeld maar te instrumenteel om aan de raad te rapporteren.

Wat wij als college verder willen bereiken met digitale dienstverlening is vanzelfsprekend van belang. Daarom zal het college voor de zomer het informatiebeleidsplan presenteren. Dit informatiebeleidsplan komt tot stand met behulp van de EGEM – Organisatie en in samenwerking met Haren. EGEM is opgericht door het ministerie van Binnenlandse Zaken, die gemeenten helpt met het verbeteren van o.a. de digitale dienstverlening. In dat plan geven wij aan welke doelen wij nastreven, welke stappen we moeten zetten om de digitale dienstverlening verder te brengen maar ook welke verplichte automatiseringsprojecten we moeten doorlopen van de Rijksoverheid. Uiteraard doen we dat met vermelding van een inschatting van tijd en kosten.

2. *De omvang van het digitale dienstenpakket voldoet aan de landelijke norm, eigen normen zijn niet bekend*

| | | | |
|--|---|-----------------------------------|--|
| <i>Postadres</i> Postbus 5, 9480 AA Vries | <i>Bezoekadres</i> Kornoeljeplein 1, Vries | <i>Website</i> www.tynaarlo.nl | <i>Bankrelaties</i> Bng 28.50.79.050 Bng 28.50.79.093 (belastingen en leges) |
| <i>Telefoonnummer</i> [0592] 26 66 62 | <i>Faxnummer</i> [0592] 26 66 00 | <i>E-mail</i> info@tynaarlo.nl | |



Reactie:

Bij de presentatie van het informatiebeleidsplan is het meer inzichtelijk wat we willen bereiken en wanneer. Dit zal tegemoet komen aan uw tweede conclusie.

3. Aspecten van de website nog voor verbetering vatbaar

Reactie:

Wij delen deze conclusie. Naast de projectmatige aanpak zijn we uiteraard dagelijks bezig met het doorontwikkelen van de digitale dienstverlening. De meest zichtbare uiting hiervan, onze internetsite, wordt continue verbeterd door vooral de webmaster en de redactieraad. Denk bij de werkzaamheden aan procesverbeteringen zoals verhuizen, maar ook aan interactie tussen de telefonische ingang en het internet. Zo vindt u op de homepage in één oogopslag de meest gestelde vragen aan de telefoon én de meest bezochte pagina's van onze internetsite. Uiteraard zijn er ook projectmatige verbeteringen, deze vindt u terug in het informatiebeleidsplan.

4. Werkprocessen zijn nog niet gedigitaliseerd: intern wordt digitale aanvraag behandeld als post

Reactie:

Uw conclusie is juist. Om onder andere dit te realiseren, hebben wij het informatiebeleidsplan geschreven. Het realiseren van deze processen is een ingewikkeld proces. Daarom hebben we dit eerst planmatig opgepakt en zullen dat projectmatig uitvoeren. Onze EGEM-adviseur meldt ons dat we met dit plan en de gemelde tijdslijnen goed op weg zijn en thans bij de eerste 100 gemeenten van Nederland zitten om de zogenaamde e-dienstverlening verder te ontwikkelen.

5. Raad wil kaders stellen ten aanzien van digitale dienstverlening, uitvoering ligt bij college

Reactie:

In uw conclusie geeft u aan dat de raad kaders wil stellen. Zo noemt u in uw voorbeeld fysieke dienstverlening. Ook het college is geenszins van plan de fysieke dienstverlening en de kwaliteit daarvan te vervangen door digitale dienstverlening. Daarom is het van belang het informatiebeleidsplan te presenteren. Overigens zijn wij blij dat ook de raad onderstreept dat digitale dienstverlening alleen dan kan leiden tot efficiëntere bedrijfsvoering als ook de interne afhandeling is gedigitaliseerd. Om dat te realiseren, zullen we met elkaar de juiste keuzes moeten maken en bereid zijn te willen investeren in de digitalisering van de gemeentelijke processen.

Met name de presentatie van het informatiebeleidsplan is in dit kader volgens ons de belangrijkste actie voor de zomer en komt overeen met uw aanbevelingen. Dit omdat in dit plan in samenhang wordt aangegeven wat we wanneer willen doen, wat we willen realiseren en wat dat mag kosten. Daarnaast gaan we natuurlijk door met het verlenen van diensten, digitaal of niet. Onze klantgerichte uitgangspunten zullen we middels een afspraken-set tijdens de presentatie van de najaarsnota dan ook bekend maken. Want bovenal streven wij naar een vriendelijke, toegankelijke, betrouwbare en proactieve gemeente.

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders

mr. P. Post
secretaris

J. Rijpstra
burgemeester