



Raadsvergadering d.d. 22 april 2008 agendapunt 12.

Aan:

De Gemeenteraad

Vries, 31 maart 2008

Onderwerp:	Doe Mee onderzoek Rekenkamercommissie Tynaarlo naar digitale dienstverlening.
Portefeuillehouder:	n.v.t.
Behandelend ambtenaar:	dhr. J.L. de Jong
Doorkiesnummer:	0592 - 266 606
E-mail adres:	j.l.de.jong@tynaarlo.nl
Gevraagd besluit:	kennismemen van de resultaten van de Doe Mee onderzoek naar digitale dienstverlening in de gemeente Tynaarlo en daarover desgewenst een discussie voeren en daarbij speciale aandacht besteden aan de door de Rekenkamercommissie Tynaarlo geformuleerde aanbevelingen.
Bijlagen:	<ul style="list-style-type: none"><li>- onderzoeksrapport Digitale Dienstverlening gemeente Tynaarlo (bijgevoegd)</li><li>- Digitale Dienstverlening Toets.</li></ul>

## TOELICHTING

### Inleiding

Sinds 2006 kent de Gemeente Tynaarlo een Rekenkamercommissie. Deze Rekenkamercommissie Tynaarlo (RKT) is door de gemeenteraad ingesteld om de controlerende taak vanuit de gemeenteraad te versterken. Wij rekenen het tot onze taak om onderzoek te verrichten om daarmee de kwaliteit van het openbaar bestuur in het algemeen en het lerend vermogen van de Gemeente Tynaarlo in het bijzonder verder te verbeteren. De onderzoeken kunnen zich daarbij richten op de doelmatigheid, de doeltreffendheid en de rechtmatigheid van het gevoerde beleid van de gemeente.

De RKT bestaat uit drie externe leden om daarmee het accent op onafhankelijkheid te leggen.

De kaders van waaruit wij onze opdrachten uitvoeren zijn het werkplan en het onderzoeksprogramma.

Wij hebben als RKT ervoor gekozen om met regelmaat mee te doen aan benchmarks. Benchmarks geven ons en u als gemeenteraad inzicht in de rol van de gemeente(raad) op een specifiek onderdeel in het openbaar bestuur.

Voor ons is dat een reden geweest om met de benchmark rond digitale dienstverlening mee te doen. Deze benchmark, onder de noemer van Doe Mee Onderzoek Digitale Dienstverlening is door de Lokale Rekenkamer b.v. in Utrecht landelijk georganiseerd. In totaal hebben 20 Rekenkamers van gemeenten in Nederland aan dit onderzoek meegewerkt. Vanuit de provincie Drenthe zijn dat naast Tynaarlo de gemeenten Aa en Hunze, Hoogeveen en Emmen.

Voor het algemeen beeld en de uitkomsten van het Doe Mee Onderzoek verwijzen wij u naar de bijlage "TOETS" van februari dit jaar die u met ons rapport wordt toegezonden.



## Doel van het Onderzoek

Doel van het onderzoek is, inzicht bieden in de vraag wat de omvang is, de kwaliteit en inbedding in de organisatie van de digitale dienstverlening in de gemeente Tynaarlo en welke ambities de gemeenteraad op dat terrein heeft. Deze centrale vraag is nader gespecificeerd in vijf deelvragen:

1. Wat is het beleid van de gemeente Tynaarlo ten aanzien van digitale dienstverlening en is dit beleid zodanig geformuleerd dat het sturend en controlerend is.
2. Voldoet de omvang van het digitale dienstenpakket aan de landelijke normen en de eigen doelen van de raad? Indien dit niet het geval is: is het aannemelijk dat deze doelen binnen afzienbare termijn alsnog bereikt worden.
3. Is het digitale dienstenpakket van voldoende kwaliteit.
4. Is de digitale dienstverlening op doelmatige wijze in de werkprocessen van de organisatie geïntegreerd?
5. Wat is het ambitieniveau van de raad.

Deze laatste vraag is op 3 december vorig jaar aan de raad voorgelegd. Aan de hand van een interactieve sessie tussen de onderzoekers, de leden van de RKT en raadsleden heeft uw raad deze ambities aangegeven. Wij verwijzen u kortheidshalve naar hoofdstuk 5.2 (ambities van de raad).

## Conclusies

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

De doelen in de programmabegroting zijn expliciet en daardoor is er op te sturen en controleren. Het niveau waarop gestuurd kan worden is echter beperkt: de doelen zijn procedureel van aard en geven geen duidelijk ambitieniveau weer.

In het collegeprogramma staan alleen activiteiten genoemd en geen doelen. In de programmabegroting staan alleen doelen genoemd en geen activiteiten. Door een gebrek aan koppeling tussen activiteiten en doelen, worden de mogelijkheden voor sturing en controle beperkt.

Naast de programmabegroting ontbreekt het aan een uitgewerkt beleidskader voor digitale dienstverlening: er is na het startdocument voor een informatiebeleidsplan in 2006, nooit een definitief informatiebeleidsplan vastgesteld.

Tot slot wordt de controlerende rol van de raad beperkt, doordat er in verantwoordingsdocumenten zoals het jaarverslag niet naar de raad wordt gerapporteerd over de geformuleerde doelen.

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

Zoals ook al in de vorige conclusie is aangehaald, wordt niet verantwoord of de doelen zoals vastgelegd in het beleid van de gemeente gerealiseerd zijn. Bovendien heeft de gemeente zelf geen expliciete doelen gesteld aan de omvang van haar digitale dienstverlening.

Tijdens de uitvoering van dit onderzoek (peildatum half november) voldeed de gemeente Tynaarlo aan de 65% norm van de overheid: de gemeente biedt 66% van de diensten uit de monitor digitaal aan.

### ***3. Aspecten van de website is nog voor verbetering vatbaar***

Uit het onderzoek blijkt dat de website op een aantal punten voldoet aan de normen: zo zijn de recente raadstukken online te raadplegen, wordt de huisstijl consequent doorgevoerd en zijn de webteksten bondig en helder geschreven.

Een kritiekpunt is dat het digitaal loket "los staat" van de rest van de website: er wordt op de website niet verwezen naar het digitaal loket, ook al worden er onderwerpen behandeld waarvoor producten verkrijgbaar zijn via het digitaal loket. Bovendien kent de website twee zoekmachines: één voor in het digitaal loket en één voor op het overige deel van de website. De bezoeker moet zelf kiezen welke zoekmachine hij gebruikt en dit kan verwarrend werken en is niet klantgericht. Bovendien geeft de zoekmachine voor dit overige deel van de website ook geen resultaten voor het digitaal loket.



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

Een digitale aanvraag wordt bij de afhandeling in de gemeente behandeld als fysieke post. Dat betekent dat zodra de aanvraag binnenkomt deze wordt uitgeprint en op papier wordt afgehandeld. Hierdoor wordt er dus niet minder doelmatig gewerkt dan bij afhandeling van papieren aanvragen, maar de potentiële voordelen op het gebied van interne efficiëntie bij digitalisering worden niet bereikt.

Verder ontbreekt het in de gemeente aan een kwaliteitshandvest waarin de gemeente eisen stelt aan de wijze en snelheid van het afhandelen van (aan)vragen van burgers.

De gemeente Tynaarlo werkt voor het plaatsen van informatie op de website met een redactieraad. Dit idee is duidelijk uitgewerkt op papier. In de praktijk blijkt echter nog steeds dat de website geen prioriteit heeft en dat niet iedereen bekend is met het bestaan en de werkwijze van de redactieraad.

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

Digitale dienstverlening wordt door de raadsleden als belangrijk ervaren: gezien de ontwikkelingen in de maatschappij hoort digitale dienstverlening er gewoon bij. Digitale dienstverlening mag echter niet de fysieke dienstverlening gaan vervangen en de kwaliteit van de fysieke dienstverlening moet ook op peil blijven. Onderstreept wordt dat digitale dienstverlening moet leiden tot een efficiëntere bedrijfsvoering en dat kan pas als interne afhandeling ook is gedigitaliseerd, aldus raadsleden.

De ambitie van de raad komt momenteel niet overeen met de wijze waarop hij nu stuurt en controleert. De raad heeft momenteel namelijk beperkte kaders gesteld en heeft geen controle mogelijkheden ten aanzien van digitale dienstverlening.

#### **Aanbevelingen voor zowel college als gemeenteraad**

Deze conclusies leiden voor de RKT tot de volgende aanbevelingen aan zowel de gemeenteraad als het college.

##### **Aanbevelingen aan het college**

- Stel de kaders die de raad stelt aan digitale dienstverlening centraal.
- Betrek de raad meer bij de formulering (en de eventuele evaluatie) van het beleid omtrent digitale dienstverlening.
- Stel een informatiebeleidsplan op, dat gerelateerd is aan de ambitie van de raad en neem hierin een duidelijke planning op voor de ontwikkeling van digitale dienstverlening. Laat dit plan door de raad vaststellen.
- Zorg dat de mogelijkheden voor verbetering van doelmatigheid middels digitale dienstverlening worden benut: zorg dat de afhandeling ook digitaal mogelijk is.
- Geef verantwoording over de uitvoering van het beleid omtrent digitale dienstverlening.

##### **Aanbeveling aan de raad**

- Raak meer betrokken bij de formulering (en eventuele evaluatie) van het beleid omtrent digitale dienstverlening.
- Vraag het college om een concreet informatiebeleidsplan waarin de ambities van de raad zijn verwerkt en een planning voor de implementatie van digitale dienstverlening zichtbaar is.
- Verzoek om periodieke informatievoorziening, zeker waar het nieuwe ontwikkelingen betreft.
- Vraag, conform de ambitie van de raad, om inzicht in de doelmatigheid en doeltreffendheid van de verschillende kanalen. Op basis hiervan kan de raad keuzes maken en prioriteiten stellen.

##### **Monitoren**

De RKT rekent het tot haar taak om na verloop van tijd de effecten van de aanbevelingen en de reactie van het college van burgemeester en wethouders op het rapport, na te gaan en daarop te monitoren. Wij zullen dat in de loop van volgend jaar gaan doen.

**Financiële consequenties**

geen

**Gevraagd besluit**

kennismemen van de resultaten van de Doe Mee onderzoek naar digitale dienstverlening in de gemeente Tynaarlo en daarover desgewenst een discussie voeren en daarbij speciale aandacht besteden aan de door de Rekenkamercommissie Tynaarlo geformuleerde aanbevelingen.

Namens de Rekenkamercommissie van de Gemeente Tynaarlo

Mevr. mr. M.Y. van der Veen, voorzitter