



## Rekenkamercommissie Vallei en Veluwerand

P/a Gemeente Barneveld  
Postbus 63  
3770 AB Barneveld  
Tel: 14 0342

Aan de gemeenteraad van Barneveld  
Postbus 635  
3770 AB BARNEVELD

Barneveld, 29 mei 2019

<b>Ons kenmerk:</b>	<b>verzonden op:</b> Per e-mail 29 mei 2019
<b>Behandelend ambtenaar:</b> I.M.T. Spoor	
<b>Doorkiesnummer:</b> 0342 - 495 830	<b>e-mailadres:</b> i.spoor@barneveld.nl
<b>Uw brief van:</b>	<b>met kenmerk:</b>
<b>Bijlage(n):</b> 2	
<b>Onderwerp:</b> Doorwerkingsonderzoek digitale dienstverlening in Barneveld	

Geachte gemeenteraad,

In het kader van het doorwerkingsonderzoek digitale dienstverlening in de gemeente Barneveld ontvangt u deze brief. In 2015 heeft de rekenkamercommissie Vallei en Veluwerand een onderzoek uitgevoerd naar de digitale dienstverlening in uw gemeente. In september 2015 hebben wij hierover een rapport aangeboden aan de gemeenteraad, met een aantal aanbevelingen (zie bijlage 1 bij deze brief). Op 11 november 2015 heeft u de onderzoeksresultaten besproken en de aanbevelingen overgenomen. Bij doorwerkingsonderzoeken kijken wij zo'n drie jaar na afronding van een onderzoek terug in hoeverre de aanbevelingen in de praktijk zijn gebracht. Met betrekking tot het huidige doorwerkingsonderzoek hebben wij met de leden van uw auditcommissie afgesproken dat wij het compact gaan uitvoeren, zonder uitgebreid dossieronderzoek en interviews.

### **Start doorwerkingsonderzoek**

Wij zijn dit onderzoek gestart met de vraag aan het college hoe de aanbevelingen zijn opgepakt en uitgevoerd. Ook hebben we gevraagd om aan te geven wat de relevante ontwikkelingen en beleidswijzigingen waren in de afgelopen jaren. Het college heeft in een uitgebreide brief onze vragen beantwoord. Deze brief is als bijlage 2 bijgevoegd.

### **Aanbevelingen zijn opgepakt**

Uit de reactie van het college concluderen wij dat de aanbevelingen van de rekenkamercommissie grotendeels zijn opgevolgd. Wij constateren ook dat het terrein van de digitale dienstverlening een dynamisch beleidsterrein is waarin voortdurend nieuwe maatschappelijke en technologische ontwikkelingen plaatsvinden, waardoor plannen en aanpak kunnen veranderen. Wij realiseren ons dat papier geduldig is; we gaan er vanuit dat het college ervoor zorg draagt dat de plannen op papier ook in de praktijk gaan werken.

### **Beleid en visie op digitale dienstverlening is geactualiseerd**

In 2016 heeft de gemeenteraad een geactualiseerde beleidsvisie (kadernotitie (e)-dienstverlening 2016-2020) vastgesteld. Bij de ontwikkeling van de beleidsvisie is het management van verschillende afdelingen betrokken, zoals wij aanbevolen hadden, evenals gemeenteraadsleden en enkele

inwoners. Sinds 2016 zijn er diverse ontwikkelingen geweest maar volgens het college moet er nog een slag gemaakt worden naar de ontwikkeling van een integraal dienstverleningskader. Hierin moet nog een expliciete keuze voor kanaalsturing gemaakt worden.

Na vaststelling van de kadernotitie is in 2017 het beleid uitgevoerd aan de hand van een uitvoeringsprogramma. In 2018 is daar niet meer voor gekozen, maar is gekozen voor een programmatische aanpak die flexibeler is. In deze aanpak worden volgens het college initiatieven getoetst op hun bijdrage aan de doelstellingen in de kadernotitie. In de kadernotitie staat dat de raad de uitvoeringsprogramma's ter goedkeuring voorgelegd krijgt. Nu niet meer gewerkt wordt met de uitvoeringsprogramma's gaat de terugkoppeling aan de raad in de praktijk wat anders en minder gestructureerd. De rekenkamercommissie heeft vastgesteld dat de raad volgens planning uiterlijk in het tweede kwartaal van 2019 geïnformeerd wordt over de voortgang. Deze planning is althans opgenomen in de lange termijnagenda.

### **Kwaliteit van e-dienstverlening wordt geëvalueerd**

Wij constateren dat de kwaliteit van dienstverlening structureel en periodiek geëvalueerd wordt en dat het college deze evaluatie nog verder wil uitbreiden. De medewerkers van het kcc hebben regelmatig overleg met de vakafdelingen over de dienstverlening. Momenteel wordt aan de hand van een continu meetsysteem op de website het gebruik van de toptaken op de website, de telefonische dienstverlening, de dienstverlening aan de balie en de social media geëvalueerd. Ook wil het college in 2019 een pilot opstarten voor een burgerpanel. Inmiddels is de werving voor het burgerpanel in de week van 6 mei j.l. van start gegaan.

### **Website is geactualiseerd**

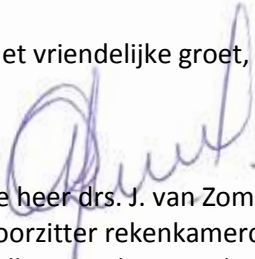
Wij constateren dat de website in 2017 geactualiseerd is, nadat het college o.a. een behoefte onderzoek heeft laten uitvoeren. De vernieuwde website is ingericht volgens de toptakenvisie. Bij de ontwikkeling van de website zijn gebruikers van de website betrokken.

Ondertussen is het college ook bezig met het toegankelijk maken van de website, zoals dat vereist is volgens de landelijke regelgeving (Besluit Digitale toegankelijkheid) die per 1 juli 2018 van kracht is geworden.

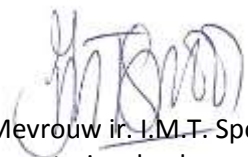
### **Vragen**

Wij gaan ervan uit dat we u hiermee voldoende geïnformeerd hebben. Heeft u nog vragen dan zijn wij altijd bereid tot nadere toelichting.

Met vriendelijke groet,



De heer drs. J. van Zomeren  
Voorzitter rekenkamercommissie  
Vallei en Veluwerand



Mevrouw ir. I.M.T. Spoor  
Secretaris rekenkamercommissie  
Vallei en Veluwerand

c.c. College van B&W gemeente Barneveld

## **Bijlage 1**

**bij brief d.d. 18 feb 2019 van de rekenkamercommissie Vallei en Veluwerand betreffende doorwerkingsonderzoek digitale dienstverlening in Barneveld**

### **Aanbevelingen rekenkameronderzoek digitale dienstverlening in Barneveld, d.d. 21 september 2015.**

Voor het college van B&W:

1. Actualiseer het beleid en de visie op (digitale) dienstverlening:
  - denk daarbij met name vanuit de burgers als klant;
  - zorg voor betrokkenheid van management en verschillende disciplines en afdelingen vanuit de organisatie, waardoor de integraliteit van het geactualiseerde beleid gewaarborgd wordt;
  - volg de wettelijke verplichtingen , maar wees kritisch op de landelijke doelstellingen, maak eigen keuzen en maak een duidelijke prioritering in de projecten;
  - bepaal in het geactualiseerde beleid ook de wijze waarop de raad periodiek en integraal op hoofdlijnen wordt geïnformeerd over de voortgang;
  - Overweeg of er tot meer kanaalsturing (balie, telefoon, e-mail, digitaal loket) moet worden overgegaan. Nu bestaan alle kanalen naast elkaar. Mogelijk dat burgers efficiënter kunnen worden bediend door een goedkoper kanaal te stimuleren zonder dat de klanttevredenheid in gevaar komt. Dit kan door bijvoorbeeld prijsdifferentiatie. Toegankelijke dienstverlening voor iedere burger moet uitgangspunt blijven.
  
2. Evalueer structureel en periodiek de kwaliteit van de digitale dienstverlening:
  - Betrek daarbij ook het klantcontactcentrum (kcc). Het kcc heeft namelijk een belangrijke rol in de dienstverlening naar inwoners. Het kcc heeft direct en frequent contact met inwoners en heeft daarom informatie over de dienstverlening in het algemeen. Het kcc kan hierover feedback geven aan de vakafdelingen.
  
3. Actualiseer de gemeentelijke website en maak deze overzichtelijker en gebruiksvriendelijker:
  - Betrek inwoners/gebruikers bij het verbeteren c.q. ontwikkelen van de website en digitale dienstverlening.

Voor de gemeenteraad:

1. Stel beperkt een aantal kaders vast voor het te actualiseren beleid, zoals wijze van dienstverlening, ambitieniveau, kanaalsturing, serviceniveau e.d.