REKENKAMERBRIEF

November 2021

Doorwerkingsonderzoek Digitale dienstverlening binnen de gemeente Nederweert

Inhoud

1 Inleiding 2

2 Onderzoeksopzet 2

3 Aanpak 2

4 Bevindingen 2

4.1 Wat is het bereik van het onderzoek naar digitale dienstverlening binnen de gemeente Nederweert (2016) 3

4.2 Wat zijn de effecten van het onderzoek naar digitale dienstverlening binnen de gemeente Nederweert (2016)? 3

4.3 Hoe is de mate van doorwerking van het onderzoek naar digitale dienstverlening binnen de gemeente Nederweert (2016) te verklaren en welke lessen en verbeterpunten trekt de rekenkamercommissie hieruit? 4

5 Afsluiting 4

6 Bijlage 1: Onderzoeksopzet 6

7 Bijlage 2: Brief college van burgemeester en wethouders 9

8 Bijlage 3: Gespreksleidraad gemeente 12

9 Bijlage 4: Gespreksleidraad gemeenteraad 13

10 Bijlage 5: Ambtelijke en bestuurlijke hoor en wederhoor 14

1 Inleiding

In november 2016 heeft de rekenkamercommissie een rapport uitgebracht over de digitale dienstverlening binnen de gemeente Nederweert. In het rapport werden aanbevelingen gedaan. Voor de rekenkamercommissie is het belangrijk om periodiek de doorwerking van haar aanbevelingen te meten. Op basis daarvan kan ze haar eigen effectiviteit beoordelen en tot leer- en verbeterpunten komen. In de eerste helft van 2021 heeft de rekenkamercommissie daarom een doorwerkingsonderzoek uitgevoerd naar het onderzoek met betrekking tot digitale dienstverlening. Vanwege de beperkte omvang van het onderzoek heeft de rekenkamercommissie ervoor gekozen om in plaats van een onderzoeksrapport een 'Rekenkamerbrief' uit te brengen. Hiermee worden de gemeenteraad en het college geïnformeerd over de opzet en bevindingen van het onderzoek.

2 Onderzoeksopzet

Op 29 april 2021 heeft de rekenkamercommissie de gemeenteraad en het college per brief geïnformeerd over het doorwerkingsonderzoek. Hierbij werd de onderzoeksopzet gedeeld. U vindt deze in bijlage 1.

3 Aanpak

Naar aanleiding van een eerdere aankondiging van het doorwerkingsonderzoek heeft het college de rekenkamercommissie op 16 april 2021 per brief geïnformeerd over de follow up n.a.v. het onderzoek naar digitale dienstverlening in 2016. Het college lichtte hierin de interpretatie en voortgang van de aanbevelingen toe. Zie voor de brief bijlage 2.

Ter verdieping zijn de rekenkamercommissie, de burgemeester en het hoofd bedrijfsvoering op 3 juni 2021 met elkaar in gesprek gegaan. Zie bijlage 3 voor de gespreksleidraad.

Op 9 september 2021 zijn ook de rekenkamercommissie en 2 raadsleden (als vertegenwoordiging van de gemeenteraad) met elkaar in gesprek gegaan over het onderzoek en de doorwerking hiervan. Zie bijlage 4 voor de gespreksleidraad.

Daarnaast zijn de volgende stukken geraadpleegd:

- NVRR (april 2018): Handreiking meten van doorwerking rekenkamerproducten
- Rekenkamerrapport Digitale Dienstverlening 2016
- Brief college 16 april 2021
- Voorbeeld informatievoorziening website
- Agenda raadsvergadering waarin rapport besproken is

4 Bevindingen

Dit onderzoek richt zich op de doorwerking van de aanbevelingen uit het rapport over de digitale dienstverlening binnen de gemeente Nederweert (2016). In dit hoofdstuk worden de volgende onderzoeksvragen beantwoord:

1. Wat is het bereik van het onderzoek naar digitale dienstverlening binnen de gemeente Nederweert (2016)?
2. Wat zijn de effecten van het onderzoek naar digitale dienstverlening binnen de gemeente Nederweert (2016)?
3. Hoe is de mate van doorwerking van het onderzoek naar digitale dienstverlening binnen de gemeente Nederweert (2016) te verklaren en welke lessen en verbeterpunten trekt de rekenkamercommissie hieruit?

4.1 Wat is het bereik van het onderzoek naar digitale dienstverlening binnen de gemeente Nederweert (2016)

In hoeverre is er aandacht geweest voor het onderzoek bij de ambtelijke organisatie, het college en de gemeenteraad?
Tijdens het onderzoek zijn interviews gehouden met verschillende personen uit de ambtelijke organisatie en met de verantwoordelijk wethouder. Daarnaast heeft er ambtelijke en bestuurlijke hoor en wederhoor plaatsgevonden. Het onderzoeksrapport is gedeeld met de gemeenteraad en het college.

In hoeverre zijn het onderzoeksrapport en de daarin opgenomen aanbevelingen besproken door de gemeenteraad?
De gemeenteraad heeft het rapport besproken in de raadsvergadering.

In hoeverre heeft de gemeenteraad de aanbevelingen overgenomen dan wel op een andere wijze een besluit genomen over het onderzoek?
De gemeenteraad heeft de aanbevelingen overgenomen.

In hoeverre is er aandacht geweest voor het onderzoek buiten de gemeentelijke organisatie?
Voor zover bekend is er buiten de gemeentelijke organisatie geen aandacht geweest voor het onderzoek.

4.2 Wat zijn de effecten van het onderzoek naar digitale dienstverlening binnen de gemeente Nederweert (2016)?

In hoeverre zijn de aanbevelingen en/of redeneertrant van de rekenkamercommissie opgenomen in beleid(voornemens) en/of de uitvoering daarvan?
De opvolging van alle aanbevelingen is uitgebreid toegelicht in de brief van het college van 16 april 2021 (bijlage 2). Vrijwel alle aanbevelingen zijn opgevolgd. Waar dit niet het geval is, is dit gemotiveerd. De gemeenteraad ziet de opvolging van de aanbevelingen duidelijk terug en complimenteert het college met de goede uitvoering ervan.

Welke effecten heeft het onderzoek teweeggebracht?
Aangezien de aanbevelingen grotendeels zijn geïmplementeerd, kan gesteld worden dat het onderzoek instrumentele doorwerking heeft gehad. Het is lastig te zeggen in hoeverre er ook sprake was van conceptuele doorwerking (in de zin van een koerswijziging), daar de gemeente parallel aan het onderzoek ook bezig was met het project STERK (Snel, Transparant, Efficiënt, Resultaatgericht en Klantgericht). De gemeenteraad is goed geïnformeerd over de stappen die op het gebied van digitalisering werden gezet.

In hoeverre heeft het onderzoek voldaan aan het doel dat de rekenkamercommissie ermee voor ogen stond?
Het doel van het onderzoek was destijds om een bijdrage te leveren aan de kaderstellende rol van de raad. Tijdens het onderzoek concludeerde de rekenkamercommissie dat het gemeentelijk beleid duidelijk was vormgegeven in het project STERK en dat de gemeenteraad op basis van rapportages en themaraden voldoende op de hoogte was gebracht van de voortgang m.b.t. digitale dienstverlening.

Uit het gesprek met de burgemeester en het hoofd bedrijfsvoering blijkt dat de gemeenteraad op vele (korte) momenten wordt geïnformeerd over (diverse onderdelen van) digitale dienstverlening, onder andere via de P&C cyclus (paragraaf bedrijfsvoering) of een klankbordgroep (DSO). Hiermee

wordt indirect een bijdrage geleverd aan de kaderstellende rol van de gemeenteraad. De aanpak is afhankelijk van het onderwerp.

De gemeenteraad geeft terugkijkend aan dat zij goed geïnformeerd zijn over de uitvoering van het beleid, maar dat zij het beleid beter kunnen sturen en evalueren als zij aan de voorkant meegenomen worden in de visie. Hetgeen hierover nu is opgenomen in de kadernota en begroting is te summier. Het college spreekt over 'de maat van Nederweert'; de gemeenteraad wil meepraten over wat die maat is. Wat zijn prioriteiten en welke afwegingen worden gemaakt? Dan gaat het om maatschappelijke impact (hoe ver gaat de gemeente bijvoorbeeld met het gebruik van data?) en risico's (wat is er nodig op het gebied van digitale beveiliging?). Het college kan de gemeenteraad meer prikkelen door begrijpelijke taal te gebruiken en de gemeenteraad aan de voorkant te betrekken. De uitvoering gaat nu goed, maar zijn er ook alternatieven of dingen die de gemeente niet doet? En welke keuzes liggen hieraan ten grondslag?

4.3 Hoe is de mate van doorwerking van het onderzoek naar digitale dienstverlening binnen de gemeente Nederweert (2016) te verklaren en welke lessen en verbeterpunten trekt de rekenkamercommissie hieruit?

Het rekenkameronderzoek heeft geleid tot instrumentele doorwerking: de aanbevelingen zijn geïmplementeerd. Het rekenkameronderzoek heeft niet geleid tot conceptuele doorwerking: er is geen sprake geweest van een koerswijziging.

In het gesprek met burgemeester en hoofd bedrijfsvoering kwam naar voren dat de timing van het onderzoek perfect was, omdat het parallel liep met en goed aansloot bij het project STERK (Snel, Transparant, Efficiënt, Resultaatgericht en Klantgericht).
Les: Goede timing komt de doorwerking van rekenkameronderzoek ten goede. Dit vraagt om goede afstemming aan de voorkant met de gemeenteraad, maar ook met het college.

In het onderzoek is gesproken met verschillende personen uit de ambtelijke organisatie die bij digitale dienstverlening betrokken waren. Daarnaast heeft er hoor- en wederhoor plaatsgevonden. Het hoofd bedrijfsvoering geeft aan dat de samenwerking met de rekenkamercommissie prima was. Er heeft wel discussie plaatsgevonden over de 'bedrijfskundige' blik die de rekenkamercommissie volgens het hoofd bedrijfsvoering had op het onderwerp.
Les: Goede interactie komt de doorwerking van rekenkameronderzoek ten goede. Door te luisteren naar de betrokkenen kan aansluiting gevonden worden.

Het doel van het onderzoek in 2016 was het leveren van een bijdrage aan de kaderstellende rol van de gemeenteraad. Opvallend is dat er in het onderzoek niet met de gemeenteraad gesproken is. In het doorwerkingsonderzoek kwam naar voren dat de gemeenteraad erg tevreden is over de wijze waarop het college de (veelal op uitvoering gerichte) aanbevelingen heeft opgevolgd, maar juist ruimte voor verbetering ziet wat betreft haar kaderstellende rol. Het onderzoek was met name van instrumentele aard, wat terug te zien is in de doorwerking.
Les: Door bij het opzetten en uitvoeren van een onderzoek én in de aanbevelingen meer aandacht te besteden aan de conceptuele kant van een bepaald onderwerp, kan de uiteindelijke doorwerking ook verder reiken.

5 Afsluiting

De rekenkamercommissie Nederweert heeft voor de eerste keer teruggekeken naar een eerder uitgevoerd onderzoek. Zowel door de rekenkamercommissie, het college en de gemeenteraad is dit

als een nuttige wijze van (kort) onderzoek ervaren. Lessen zijn getrokken en mogelijke verbeteringen worden meegenomen naar de toekomst.
In bijlage 5 is de ambtelijke en bestuurlijke hoor en wederhoor te vinden.
De rekenkamercommissie bedankt de gemeenteraad, het college en de betrokken ambtenaren voor hun constructieve bijdrage aan het doorwerkingsonderzoek.

6 Bijlage 1: Onderzoeksopzet

Doorwerkingsonderzoek Digitale dienstverlening binnen de gemeente Nederweert

1. Onderzoeksonderwerp

In november 2016 heeft de rekenkamercommissie een rapport uitgebracht over de digitale dienstverlening binnen de gemeente Nederweert. De onderzoeksvraag luidde destijds: *In hoeverre voldoet de gemeente Nederweert aan de verplichtingen van het Nationaal Uitvoeringsprogramma en aan de eisen met betrekking tot digitale dienstverlening, zoals vastgesteld door de gemeenteraad en hoe is het gesteld met het daadwerkelijk gebruik, de kwaliteit van de website en het gebruik van digitale dienstverlening door burgers, bedrijven en instellingen?*

In het rapport werden aanbevelingen gedaan. Voor de rekenkamercommissie is het belangrijk om periodiek de doorwerking van haar aanbevelingen te meten. Op basis daarvan kan ze haar eigen effectiviteit beoordelen en tot leer- en verbeterpunten komen.

Dit onderzoek richt zich op de doorwerking van de aanbevelingen uit het rapport over de digitale dienstverlening binnen de gemeente Nederweert (2016).

Actualiteit
De ontwikkelingen op het gebied van digitalisering hebben de afgelopen jaren niet stil gestaan. Het Nationaal Uitvoeringsprogramma e-Overheid (NUP) bestond ten tijde van het onderzoek uit 12 bouwstenen. Inmiddels zijn dit er 19.[1] Door de coronacrisis heeft digitalisering noodgedwongen een spurt gemaakt. Kansen en risico's van de digitale samenleving worden uitvergroot.[1] In augustus 2020 stuurde staatssecretaris Raymond Knops van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) het manifest 'Dichterbij door digitalisering' naar de Tweede kamer. Hierin wordt aandacht gevraagd voor verschillende thema's rondom de digitale overheid: digitale inclusie, digitale dienstverlening, veiligheid van de digitale infrastructuur, gebruik van data en privacy, en digitaal werkgeverschap.

2. Type onderzoek

De rekenkamercommissie voert een doorwerkingsonderzoek (ook wel evaluatieonderzoek), met als doel de effectiviteit van het eigen onderzoek te beoordelen om te komen tot leer- en verbeterpunten voor de rekenkamercommissie. Dit is nieuw voor de rekenkamercommissie.

Rekenkameronderzoek kan op verschillende manieren doorwerken[1].

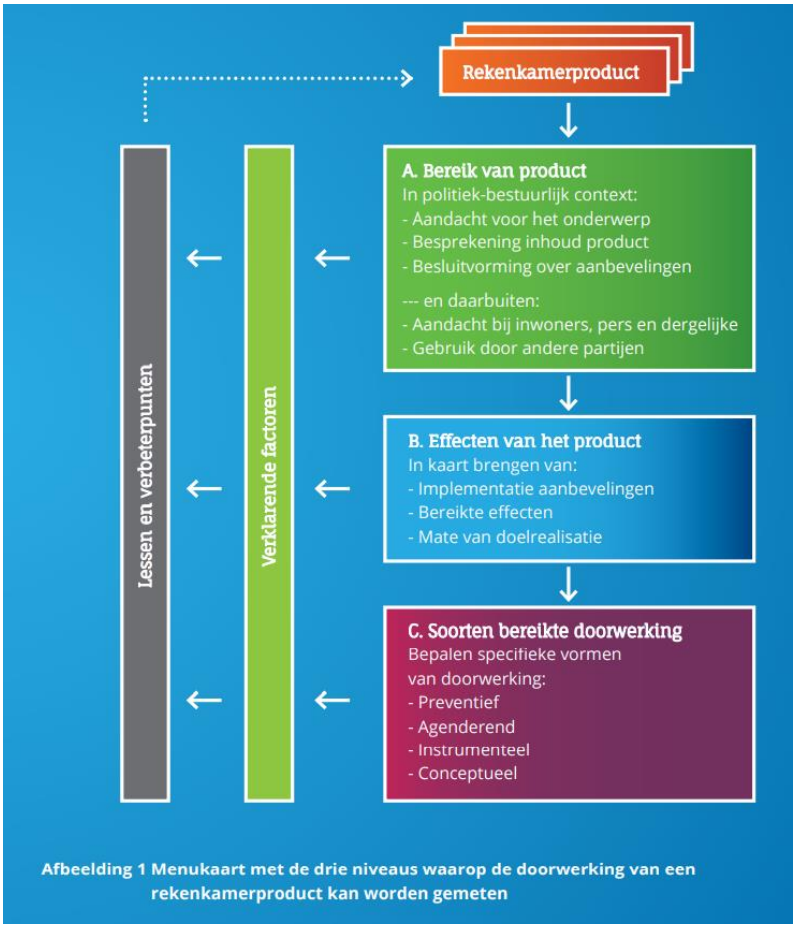
1. *Instrumentele doorwerking*
   Het onderzoek leidt tot aanpassing van het beleid en/of de beleidsuitvoering
2. *Conceptuele doorwerking*
   Het onderzoek brengt een verandering in kennis en opvatting teweeg
3. *Agenderende doorwerking*
   Als gevolg van het onderzoek wordt een nieuw onderwerp of thema onderwerp van gesprek
4. *Preventieve doorwerking*

[1] NVRR (april 2018): Handreiking meten van doorwerking rekenkamerproducten. De Nederlandse vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVRR) heeft typen doorwerking en hoe deze te meten uitgewerkt in een handreiking.

Het onderzoek heeft na aankondiging en vóór publicatie al geleid tot verbeteracties

Het onderzoek geeft inzicht in:

- De doorwerking van het onderzoek in termen van:
  - Het bereik van het onderzoek in de politiek-bestuurlijke context en daarbuiten;
  - De effecten van het onderzoek;
- Verklarende factoren voor de bereikte doorwerking;
- Lessen en verbeterpunten voor de rekenkamercommissie.



Figuur 1 Menukaart meting drie niveaus van doorwerking[2]

3. Onderzoeksvragen

Voor het doorwerkingsonderzoek zijn de volgende onderzoeksvragen geformuleerd:

1. Wat is het bereik van het onderzoek naar digitale dienstverlening binnen de gemeente Nederweert (2016)?
   a. In hoeverre is er aandacht geweest voor het onderzoek bij de ambtelijke organisatie, het college en de gemeenteraad?
   b. In hoeverre zijn het onderzoeksrapport en de daarin opgenomen aanbevelingen besproken door de gemeenteraad?
   c. In hoeverre heeft de gemeenteraad de aanbevelingen overgenomen dan wel op een andere wijze een besluit genomen over het onderzoek?
   d. In hoeverre is er aandacht geweest voor het onderzoek buiten de gemeentelijke organisatie?

[2] NVRR (april 2018): Handreiking meten van doorwerking rekenkamerproducten

2. Wat zijn de effecten van het onderzoek naar digitale dienstverlening binnen de gemeente Nederweert (2016)?
    a. In hoeverre zijn de aanbevelingen en/of redeneertrant van de rekenkamercommissie opgenomen in beleid(svoornemens) en/of de uitvoering daarvan?
    b. Welke effecten heeft het onderzoek teweeggebracht?
    c. In hoeverre heeft het onderzoek voldaan aan het doel dat de rekenkamercommissie ermee voor ogen stond?
3. Hoe is de mate van doorwerking van het onderzoek naar digitale dienstverlening binnen de gemeente Nederweert (2016) te verklaren en welke lessen en verbeterpunten trekt de rekenkamercommissie hieruit?

4. Onderzoekstechnieken

De rekenkamercommissie voert het onderzoek zelf uit. Om de deelvragen te kunnen beantwoorden worden relevante documenten en betrokken personen geraadpleegd. Hierbij zijn de indicatoren zoals genoemd in de handreiking van de NVRR het uitgangspunt[3].

[3] NVRR (april 2018): Handreiking meten van doorwerking rekenkamerproducten

7 Bijlage 2: Brief college van burgemeester en wethouders

Gemeentehuis
Raadhuisplein 1, Nederweert

Postbus 2728
6030 AA Nederweert
T 14 0495 of (0495) 677 111
F (0495) 633 245
E info@nederweert.nl
www.nederweert.nl
NL08 BNGH 028.50.05.804

Rekenkamercommissie Nederweert
t.a.v. [redacted]

kenmerk : UIT-21-35319
beh. door : [redacted]
bijlage(n) :

uw bericht :
datum :
verzonden : 16 april 2021

onderwerp : Follow up nav onderzoek digitale dienstverlening in 2016

Geachte [redacted],

In 2016 voerde uw commissie een onderzoek uit met als onderwerp 'Digitale Dienstverlening'. Na een gedegen onderzoekstraject concludeerde u dat zowel het rijksbeleid als het gemeentelijk beleid omtrent digitale dienstverlening duidelijk waren vormgegeven en dat de raad voldoende op de hoogte werd gesteld van de voortgang. Ook gaf u een positief oordeel over de website als online dienstverleningskanaal.

Uw aanbevelingen
U gaf een aantal aanbevelingen. Onderstaand leest u over de interpretatie en de voortgang van de aanbevelingen.

Rijksbeleid
De aanbevelingen die uw commissie formuleerde na aanleiding van het onderzoek, hadden onder meer betrekking op de mogelijkheden van de GDI en op het projectmatig oppakken van het overheidsprogramma Digitaal 2017.
Wij geven graag een toelichting op de context van digitalisering in Nederweerts perspectief: Gemeenten maken deel uit van een sterk veranderende samenleving, waarin de steeds verdere digitalisering van de informatievoorziening één van de belangrijkste ontwikkelingen is. Samen met gemeenten werkt VNG Realisatie aan oplossingen om de gemeentelijke diensten te optimaliseren. Deze oplossingen zijn vastgelegd in het door gemeenten vastgelegde meerjarenplan Gezamenlijke Gemeentelijke Uitvoering (GGU) 2020-2024. Nederweert stelt bij de uitvoering van dat plan altijd de lokale en praktisch haalbare uitvoering centraal: we zetten ons in om op pragmatische wijze een bijdrage te leveren aan de realisatie van een goed werkende en samenhangende digitale overheid voor burgers en bedrijven. Uitvoeringsprocessen zijn op elkaar afgestemd, informatie is snel vindbaar en transacties zijn eenvoudig uitvoerbaar. Door slim te digitaliseren en gebruik te maken van generieke voorzieningen wordt de dienstverlening veranderd en beter georganiseerd, waardoor het geheel efficiënter wordt. Door onze deelname aan de gemeenschappelijke regeling ICT NML (sinds 2016) hebben wij een betrouwbare ICT-dienstverleningspartner voor het realiseren van de generieke technische voorzieningen zoals elementen van de GDI.

GDI
Een onderdeel van de GGU is de Generieke Digitale Infrastructuur (GDI). In uw onderzoek heeft u daar ook aandacht aan besteed. Daarover het volgende: GDI regelt het veilig en betrouwbaar

inloggen voor Nederlandse burgers en bedrijven bij de overheid en regelt de beschikbaarheid van een aantal basisgegevens voor het gebruik in overheidsprocessen.
De GDI bestaat uit producten, standaarden en voorzieningen betreffende vier thema's, te weten:

1. *Identificatie & authenticatie*. DigiD, eIDAS en eHerkenning zijn volledig geïmplementeerd
2. *Gegevens*. Voor goede en betrouwbare dienstverlening maken wij gebruik van gegevens die worden bijgehouden in basisregistraties en de bijbehorende stelselvoorzieningen. Dit zijn voorzieningen die het slim delen en controleren van gegevens uit basisregistraties mogelijk maakt. Door gegevens te hergebruiken, wordt eenmalige gegevensuitvraag mogelijk.
3. *Dienstverlening*. Via onze vernieuwde website kunnen inwoners, ondernemers en verenigingen op gemakkelijke wijze zaken doen met de gemeente Nederweert. De informatie is goed vindbaar, begrijpelijk en transparant.
4. *Interconnectiviteit*. Dit vormt de basis van de digitale overheid. Fysieke netwerken, standaarden, architectuur en gegevensuitwisseling maken een veilige en betrouwbare vorm van berichtenverkeer tussen mensen, bedrijven en overheid mogelijk. ICT NML ondersteunt ons hier maximaal in door een goed beheerde ICT-infrastructuur.

Digitaal 2017
Digitaal 2017 is afgerond. Onderstaand leest u de resultaten van de verschillende deelprojecten.

1. Digitalisering van informatie: In blokken zijn de bodemonderzoeken(2017), grondstrookjes, tankcertificaten (2018) en bouwvergunningen (2019) gedigitaliseerd.
2. Vervanging is toegepast: Papieren stukken worden vervangen door digitale reproducties. Daarbij worden de papieren stukken vernietigd.
3. Het Zaakgericht Werken is grotendeels geïmplementeerd binnen de organisatie. De belangrijkste informatie wordt nu gearchiveerd in een zaaksysteem. Dit leidt tot complete dossiervorming, inzichtelijke doorlooptijden en interne beschikbaarheid, waardoor efficiënter gewerkt kan worden.
4. Ons aanbod e-formulieren waarvan het proces volledig digitaal is, is uitgebreid van zeven in 2016 naar ruim 50 in 2021.
5. Digitale handtekening. Vanuit de gemeente worden digitale documenten veelal gestuurd met een digitaal waarmerk van gemeente Nederweert. Er wordt gebruik gemaakt van Blockchain technologie. Zo kan aangetoond worden dat het document afkomstig is van gemeente Nederweert en niet is aangepast door iemand anders.
6. De aansluiting bij Overheid.nl is gerealiseerd.
7. Privacy en Informatiebeveiliging hebben een belangrijke plaats gekregen in de organisatie. Er is een CISO en functionaris gegevensbescherming aangesteld.

LEAN methodiek toepassen
U adviseerde om meer digitale producten te integreren in het ZDS, zodat werkvoorraden automatisch muteren. Ook deze aanbeveling hebben wij opgevolgd. In eerste instantie hebben we enkele producten gekoppeld. Wij constateerden dat we meer metadata wilden toevoegen om handmatige handelingen te elimineren. Dit behoorde niet tot de mogelijkheden van ons oorspronkelijke koppelsysteem. Daarom zijn we eind 2020 op een nieuwe koppeling overgestapt. Sindsdien zijn een tiental formulieren gekoppeld. De komende periode zullen we nog tientallen formulieren koppelen.

Webaanpassingen
Met betrekking tot de website gaf u ons een aantal concrete aanbevelingen, onder meer over de zoekmachine en over de huisstijl. Deze adviezen hebben wij stuk voor stuk opgevolgd. Enkel aan de aanbeveling om publicatiedata of wijzigingsdata te vermelden, hebben we op andere wijze invulling gegeven: in het redactiesysteem is een controle- en archiefdatum toegevoegd.

Op de maat van Nederweert
U noemde de aanpak 'op de maat van Nederweert' verstandig. U adviseerde deze integrale benadering ook te hanteren bij het digitaliseren van toekomstige processen. Ook dit advies hebben wij ter harte genomen, zoals u ook al eerder in deze brief hebt gelezen.

Z0192482473

Nederweert
samen groots, samen doen!

Klanttevredenheid meten en bijsturen
Ten slotte lazen wij in uw adviezen het belang dat u hecht aan de tevredenheid van burgers over de digitale dienstverlening van de gemeente. Wij delen dat standpunt met u. We meten de tevredenheid dan ook zeer geregeld en passen onze digitale dienstverlening waar mogelijk aan op basis van de verwachtingen van de gebruikers.
De tevredenheid naar de website hebben we kwantitatief gemeten in juni 2020 tijdens een breed gemeentelijk communicatiemiddelenonderzoek. De wensen en verwachtingen met betrekking tot de nieuwe website is uitgebreid gemeten in de voorbereidingen van de nieuwe website. We hebben gebruikers geïnterviewd en we hebben taakprestatietesten afgenomen. Ook zijn online a/b-testen uitgevoerd en is input gevraagd via diverse media. Deze input is meegenomen in het bepalen van de functionaliteiten, de structuur en de inhoud van de nieuwe website. Sinds de website live is, monitoren we de klanttevredenheid voortdurend. We vragen op nagenoeg elke webpagina om feedback. Sinds we dit doen (november 2020) hebben we meer dan 100 feedback mogen ontvangen. Naast de tevredenheid meten we ook het gebruik van de website, via anonieme statistieken. We meten de klanttevredenheid ook in bredere zin. Zo nemen we tweejaarlijks deel aan het onafhankelijke onderzoek 'Waarstaatjegemeente'. Dit onderzoek is in 2017 en 2019 uitgevoerd. In 2019 hebben we specifiek ook de tevredenheid over de website laten meten (dit maakt standaard geen deel uit van het onderzoek). Waarstaatjegemeente zal dit jaar opnieuw uitgevoerd worden, inclusief de gemeentespecifieke bevraging naar de tevredenheid over de digitale dienstverlening en meer in het bijzonder de website.

Op de hoogte
We hebben de raad de afgelopen jaren op de hoogte gehouden via de gebruikelijke kanalen, zoals de informatievoorziening en de begrotingen. Ook zijn er afgelopen jaren themaraden georganiseerd over de onderwerpen Digitalisering en Dienstverlening.

In de pas
Onze focus ligt voortdurend op het optimaliseren van processen en kanalen, 'op de maat van Nederweert'. Samen met ICT NML als betrouwbare en professionele dienstverleningspartner levert Nederweert een bijdrage aan de realisatie van een goede en betrouwbare digitale overheid voor onze burgers en bedrijven. Bij die realisatie conformeert Nederweert zich aan de landelijke programma's en diverse wetten. In de diverse monitors over de stand van zaken zoals Waarstaatjegemeente (WSJG) en de monitor doelgerichte digitalisering (MDD), wordt die Nederweertse maat en status ook weergegeven. Zoals ook in 2016 lopen we in 2021 nog steeds mooi in de pas.

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van Nederweert,

De secretaris,	De burgemeester,
[redacted]	
drs. J.C.T. (Johan) Bakens	B.M.T.J. (Birgit) Op de Laak

8 Bijlage 3: Gespreksleidraad gemeente

T.b.v. het gesprek tussen rekenkamercommissie, burgemeester en hoofd bedrijfsvoering op 3 juni 2021

- Hoe heeft u de timing van het onderzoek ervaren?

- Hoe heeft u de interactie met de rekenkamercommissie rondom het onderzoek ervaren?

- Heeft het rekenkameronderzoek destijds vóór publicatie al geleid tot verbeteracties (preventieve doorwerking)?

- Uit de brief van het college blijkt dat het rekenkameronderzoek heeft geleid tot instrumentele doorwerking (aanbevelingen zijn geïmplementeerd). Is er daarnaast ook sprake van conceptuele doorwerking? (nieuwe kennis, ideeën en/ of redeneringen, tot uiting komend in discussie of visievorming)

- Heeft het onderzoek bijgedragen aan betere kaderstelling door de gemeenteraad?

- Heeft de opvolging van aanbevelingen geleid tot betere digitale dienstverlening?

- Heeft u aanbevelingen voor de rekenkamercommissie?

9 Bijlage 4: Gespreksleidraad gemeenteraad

T.b.v. het gesprek tussen rekenkamercommissie en 2 raadsleden op 9 september 2021

- Wat zijn de bevindingen van de gemeenteraad n.a.v het onderzoek in 2016?
- Merkt de gemeenteraad iets van de opvolging die het college beschrijft in de brief van 16-4?
- Helpt het onderzoek de raad bij haar kaderstellende rol?
- Zijn er nog verbeteringen mogelijk? Wat zijn de leerpunten?

10 Bijlage 5: Ambtelijke en bestuurlijke hoor en wederhoor



Nederweert
samen groots, samen doen!

Postbus 2728
6030 AA Nederweert
T (0485) 677 111
F (0495) 633 245
E info@nederweert.nl
nederweert.nl
NL08BNGH0285005804

Aan de rekenkamercommissie
T.a.v. [redacted]

kenmerk :
beh. door [redacted]
bijlage(n) :

uw bericht :
datum : 21 oktober 2021
verzonden :

onderwerp : Ambtelijk en bestuurlijk hoor en wederhoor onderzoek rekenkamercommissie

Geachte heer Sampers,

U vraagt ons in uw brief van 28 september 2021 om medewerking voor de fase van ambtelijk en bestuurlijk hoor en wederhoor betreffende uw onderzoek naar de doorwerking van uw eerdere onderzoek naar de digitale dienstverlening (2016). Vanzelfsprekend gaan wij graag op uw verzoek in.

Ambtelijk en bestuurlijk hoor en wederhoor
U vraagt om ambtelijk en bestuurlijk hoor en wederhoor in één beweging te doen. Ook daaraan geven wij graag gehoor. De weergave van de door u genoemde feitelijkheden in het de concept rekenkamerbrief is juist. Het college onderschrijft de conclusies en aanbevelingen die u in de conceptbrief benoemt.

Betrekken bij visie
U concludeert onder meer dat een dergelijk na-onderzoek nuttig is bevonden en dat lessen zijn getrokken en mogelijke verbeteringen worden meegenomen. U stelt dat de gemeenteraad goed geïnformeerd is over de uitvoering van het beleid, maar dat zij beter kunnen sturen en evalueren als zij aan de voorkant meegenomen worden in de visie. Dit sluit goed aan bij de verbeteragenda van de raad, waarin onder meer opgenomen is dat structureel informatieavonden en meedenkavonden georganiseerd worden. Het team Informatievoorziening organiseert in dat kader in het voorjaar van 2022 een avond waarbij de (nieuwe) raad geïnformeerd en betrokken wordt bij de plannen van Informatiemanagement en Communicatie. Deze avond, en soortgelijke bijeenkomsten zoals de meedenkbijeenkomst van Communicatie die eerder georganiseerd werd, zijn specifiek bedoeld om informatie te delen en informatie op te halen, om zo de raad nog beter in positie te brengen.

Wij danken u voor het gedegen onderzoek, zowel het initiële onderzoek als het na-onderzoek. We spreken ook onze dank uit voor de prettige samenwerking gedurende het proces.

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van Nederweert,

De secretaris | De burgemeester

[redacted]

drs. J.C.T.J. (Johan) Bakens | B.M.T.J. (Birgit) Op de Laak