

ADVIESNOTA voor burgemeester en wethouders

Openbare besluitenlijst

Zaaknummer: [21405-2022](#)

Medewerker	:	Sabine Rensink
Team	:	Bedrijfsvoering en Communicatie
Datum	:	1 september 2022
Portefuillehouder	:	Wethouder J. Compagner

<p>BIJLAGEN:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> (Deel)visie Online dienstverlening (zaak 21396-2022)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Rekenkameronderzoek online dienstverlening (zaak 57286-2020)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Burgerpeiling 2021 (zaak 43438-2021)</p>
<p>AFSTEMMING MET</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> anders, nl. Gerald Grashof, Gerardy Hulsbergen en webteam</p>
<p><input checked="" type="checkbox"/> Actief openbaar</p> <p><input type="checkbox"/> Niet actief openbaar</p> <p><input type="checkbox"/> Actief openbaar, eerst contact met steller van deze adviesnota</p>
<p>ONDERWERP</p> <p>(Deel)visie online dienstverlening</p>

ADVIES AAN burgemeester en wethouders

1. In te stemmen met de (deel)visie online dienstverlening;
2. De (deel)visie online dienstverlening ter kennis te brengen van de gemeenteraad via de lijst ingekomen stukken;
3. De financiële consequenties mee te nemen op de lijst van gewenst nieuw beleid en ter besluitvorming voor te leggen bij de behandeling van de begroting 2023 en de meerjarenraming 2024-2026. Voor 2023 gaat het om € 46.000, voor 2024 om € 40.000 en vanaf 2025 om jaarlijks €23.000.

SAMENVATTING

Met onze online dienstverlening willen we: 'Altijd dicht(er)bij en persoonlijk' zijn. Online dienstverlening is namelijk altijd en overal beschikbaar voor onze inwoners. We gebruiken vijf richtinggevende uitgangspunten om ons doel te bereiken:

1. Wij weten wie onze inwoners zijn en wat zij van ons verwachten.
2. Wij bieden onze inwoners online dienstverlening op maat.
3. Met trends en ontwikkelingen die bij onze gemeente passen, verbeteren wij onze dienstverlening.
4. Onze online dienstverlening is toegankelijk voor onze samenleving.
5. Wij laten zien wat wij doen en bieden gemeentelijke informatie online beschikbaar aan.

INLEIDING

Online ontwikkelingen gaan snel en de coronapandemie heeft dit een extra impuls gegeven, iedereen moest vanuit huis en online zaken regelen. Klanten verwachten dan ook meer van de online dienstverlening/service van een organisatie, dan voorheen. Kortom de online wereld is erg veranderlijk.

Visie dienstverlening

In 2017 is de visie dienstverlening '[Dichtbij en persoonlijk](#)' 2017-2020 vastgesteld door de gemeenteraad. De visie beschrijft de ambities van de gemeente Olst-Wijhe op het gebied van dienstverlening breed. De visie vormt op dit moment het kader voor de gemeentelijke dienstverlening en daarmee ook vertrekpunt van de online dienstverlening. De visie dienstverlening zal in 2023 geactualiseerd worden.

We zien dat het gebruik van onze website(s), online formulieren en interactie op sociale media enorm toeneemt. Inwoners regelen meer zaken vanuit huis. Dit vraagt om een (deel)visie op online dienstverlening en daaraan gekoppeld investeringen om ook in de toekomst aan deze groeiende vraag aan online dienstverlening zowel kwalitatief als kwantitatief te kunnen voldoen.

Rekenkameronderzoek en Burgerpeiling 2021

In 2021 heeft de rekenkamercommissie onderzoek gedaan naar online dienstverlening en vond ook de Burgerpeiling 2021 plaats. We hebben met het aanbieden van deze (deel)visie online dienstverlening gewacht op deze onderzoeken, zodat we de uitkomsten en aanbevelingen in deze (deel)visie konden verwerken.

Digitale transformatie

De digitale transformatie vormt samen met ons strategisch HR-beleid het fundament van onze organisatiestrategie en onze organisatie ontwikkeling. Dit mede als gevolg van de verdere digitalisering van onze samenleving. Dit leidt tot hogere verwachtingen en eisen die op dit terrein aan onze organisatie worden gesteld maar bieden zeker ook kansen en mogelijkheden. In onze gemeente zijn binnen deze digitale transformatie twee speerpunten gekozen:

1. Datagedreven werken;
2. (Deel)visie online dienstverlening.

Het digitale "fundament" van onze organisatie hebben ondergebracht in het samenwerkingsverband DOWR (Deventer, Olst-Wijhe en Raalte). Dit fundament wordt jaarlijks geactualiseerd in zogenoemde I-uitvoeringsplannen, die worden vastgesteld door uw college. De aanpak van het datagedreven werken wordt binnenkort aan uw college aangeboden.

Schematisch ziet e.e.a. er dan als volgt uit:



Inhoud

Deze notitie beschrijft de visie op online dienstverlening en is gebaseerd uit vijf richtinggevende uitgangspunten:

1. Wij weten wie onze inwoners zijn en wat zij van ons verwachten.
2. Wij bieden onze inwoners online dienstverlening op maat.
3. Met trends en ontwikkelingen die bij onze gemeente passen, verbeteren wij onze dienstverlening.

4. Onze online dienstverlening is toegankelijk voor onze samenleving.
5. Wij laten zien wat wij doen en bieden gemeentelijke informatie online beschikbaar aan.

In de [\(deel\)visie online dienstverlening](#) zoomen we per richtinggevend uitgangspunt in op wat we willen bereiken, waar we nu staan, wat er nodig is om onze doelen te bereiken en tot slot welke middelen hiervoor nodig hebben.

BEOOGD RESULTAAT

Online dienstverlening de aansluit op de maatschappelijke ontwikkelingen en behoeften van onze inwoners en past binnen de kaders van de visie dienstverlening.

KADER

- Visie dienstverlening 'Dichtbij en persoonlijk' 2017-2020
- Rekenkameronderzoek Online dienstverlening 2021
- iVisie
- iUitvoeringsplannen domein Dienstverlening
- Burgerpeiling 2021

ARGUMENTEN

- Wanneer we aan de slag kunnen gaan met de onderwerpen uit de (deel)visie online dienstverlening kunnen we de basis op orde brengen en projecten oppakken om onze dienstverlening te verbeteren. Hierdoor wordt onze online dienstverlening toekomstbestendig.
- We zien dat het gebruik van onze website(s), online formulieren en interactie op sociale media enorm zijn toegenomen en de coronapandemie dit verder heeft versneld. Inwoners regelen meer zaken vanuit huis en het aantal innovatieve technologische toepassingen zijn toegenomen, om te voorzien in deze vraag. Dat heeft ervoor gezorgd dat onze inwoners op andere manieren communiceren en hun zaken willen regelen, dat vraagt ook een andere houding van ons.
- Trends en ontwikkelingen in de online wereld gaan snel. Om daar goed op in te spelen, bevat de (deel)visie op online dienstverlening aangescherpte en aanvullende ambities. We willen onze inwoners ook in de toekomst dienstverlening op maat blijven aanbieden.
- De aanbevelingen van het [onderzoek van de rekenkamercommissie](#) en de uitkomsten van de [Burgerpeiling 2021](#) vragen ons een impuls te geven aan (online) dienstverlening.

DRAAGVLAK

Bij het onderzoek van de rekenkamercommissie naar online dienstverlening zijn inwoners om hun mening over online dienstverlening gevraagd. Ook bij de Burgerpeiling 2021 hebben inwoners input gegeven. Onze inwoners hebben dus input gegeven voor de aanbevelingen, welke in deze (deel)visie zijn verwerkt. Een belangrijk onderdeel van de (deel)visie online dienstverlening zijn klantonderzoeken. We willen meer en gerichtere klantonderzoeken uitvoeren, zodat we weten wat onze inwoners willen en we daarop in kunnen spelen.

DUURZAAMHEID

N.v.t.

RISICO'S (financieel/juridisch)

N.v.t.

FINANCIËLE CONSEQUENTIES

In de volgende tabel zijn de benodigde middelen te zien. De inzet voor 2022 kan gedekt worden uit bestaand budget (post vijf wetten), maar voor 2023 en verder zijn aanvullende middelen nodig. Deze aanvraag gaat mee in de lijst gewenst nieuw beleid ter afweging bij de meerjarenbegroting 2023-2026.

In euro's		2022	2023	2024	2025	2026
Benodigd	I	2.366	22.563	16.360	0	0
	S	19.401	36.391	36.391	36.391	36.391
		21.767	58.954	52.751	36.391	36.391
Dekking	I	0	0	0	0	0
	S	12.500	12.500	12.500	12.500	12.500
		12.500	12.500	12.500	12.500	12.500
Aanvraag	I	2.366	22.563	16.360	0	0
	S	6.901	23.891	23.891	23.891	23.891
		9.267	46.454	40.251	23.891	23.891

AANPAK/UITVOERING

Na akkoord en besluitvorming door college en gemeenteraad, gaan we aan de slag met de onderwerpen zoals vermeld in de (deel)visie online dienstverlening.