

Aan de gemeenteraad van Veldhoven,
Postbus 10101
5500 GA VELDHOVEN.

datum	: 21 mei 2021	behandeld door	: J.M. van Berlo
uw kenmerk	:	afdeling	: griffie
uw brief van	:	telefoon	: 040-2839946/06-48176054
ons kenmerk	:	banknummer	: 12.63.26.940
bijlage	:		
onderwerp	: Onderzoeksplan Digitale Dienstverlening Veldhoven		

Geachte leden van de Raad,

In het eerder aan u ter kennis gebrachte Onderzoeksprogramma 2021-2022 heeft de Rekenkamercommissie van Veldhoven er voor gekozen om in 2021 een onderzoek te doen naar de kwaliteit van dienstverlening in Veldhoven. Vanwege het te brede onderzoeksveld van dit onderwerp, heeft de rekenkamercommissie, na enkele oriënterende gesprekken, er voor gekozen om dit onderzoek te beperken tot digitale dienstverlening. Dat betreft een duidelijk afgebakend terrein en wordt steeds belangrijker.

Voor dit onderzoeksonderwerp is een Onderzoeksplan opgesteld. In een onderzoeksplan vindt een nadere uitwerking plaats van de inhoud, omvang en reikwijdte van het onderzoek. Onder meer wordt daarin bepaald, welke onderzoeksvragen de Rekenkamercommissie beantwoord wil zien en welke wegingsfactoren zij bij haar onderzoek hanteer (toetsings- en normenkader).

Wij hebben het genoeg u hierbij dit onderzoeksplan ter kennisname aan te bieden.

Met vriendelijke groet,
Rekenkamercommissie Veldhoven,



J.M. van Berlo, secretaris.



ONDERZOEKSPLAN DIGITALE DIENSTVERLENING VELDHOVEN



mei 2021
Rekenkamercommissie gemeente Veldhoven



INHOUDSOPGAVE

<u>ONDERDEEL</u>	<u>Pagina</u>
Aanleiding en centrale vraagstelling	3
Onderzoeksvragen en normenkader	4
Aanpak en planning	5

AANLEIDING

In het Onderzoeksprogramma 2021-2022 is een onderzoek naar de gemeentelijke dienstverlening aangekondigd. Dit onderwerp scoorde hoog in de prioriteitenbepaling van fracties.

Gelet op de breedte van het dienstverleningsveld is door de RKC (na een eerste verkenning in de organisatie) besloten de focus te leggen op de digitale dienstverlening.

De digitalisering in de samenleving is een structurele trend en heeft grote consequenties voor het functioneren van gemeenten. Dit geldt ook uitdrukkelijk voor de dienstverlening door de gemeente. Steeds meer gemeentelijke producten worden digitaal geleverd en steeds meer inwoners willen de gemeente digitaal benaderen met vragen en verzoeken.

In het Informatiebeleidsplan Veldhoven 2019-2022 is het belang van de digitale dienstverlening ook uitdrukkelijk onderkend en zijn uitgangspunten benoemd en de strategische keuzes gemaakt.

CENTRALE VRAAGSTELLING

De volgende centrale vraag is voor dit onderzoek geformuleerd:

Wat is het beleid inzake de digitale dienstverlening in Veldhoven, op welke wijze wordt daaraan uitvoering gegeven en wat zijn de ervaringen van gebruikers en medewerk(st)ers?

Deze centrale vraag wordt hierna in een aantal deelvragen uitgewerkt.

Onder digitale dienstverlening wordt in dit onderzoek verstaan: burgergerichte dienstverlening via digitaal contact. Het onderzoek is gericht op het verkrijgen van inzicht in de levering van digitale diensten vanuit de gemeente en in de ervaringen van inwoners en de organisatie daarmee. De focus ligt op de dienstverlening via de gemeentelijke website, online formulieren, mails en apps.

ONDERZOEKSVRAGEN EN NORMENKADER

ONDERZOEKSVRAGEN	NORMENKADER
1. Welk beleid is er in Veldhoven om richting te geven aan de ontwikkeling en uitvoering van de digitale dienstverlening en hoe is de relatie met de totale publieke dienstverlening?	a. Het beleid voor de digitale dienstverlening is een onderdeel van de totale publieke dienstverlening. b. Er is beleid vastgelegd voor de ontwikkeling en uitvoering van de digitale dienstverlening. c. Het beleid geeft duidelijk richting aan het gemeentelijk handelen op het terrein van de digitale dienstverlening.
2. Is de rolverdeling bij de ontwikkeling en de uitvoering van dit beleid duidelijk vastgelegd en wordt die nagekomen?	d. De rollen en verantwoordelijkheden van de gemeenteraad, college van B&W en ambtelijke organisatie zijn helder en er wordt ook conform gehandeld.
3. Welke vormen van digitale dienstverlening worden onderscheiden en welke keuzes zijn gemaakt om diensten digitaal aan te bieden?	e. Er is zicht op het pakket digitaal verleende diensten. f. Er zijn duidelijke keuzes gemaakt om diensten al dan niet digitaal te verlenen.
4. Worden de doelstellingen over de digitale dienstverlening behaald?	g. De in het beleid uitgezette doelen worden ook daadwerkelijk gerealiseerd.
5. Hoe is het oordeel van gebruikers over de kwaliteit van de digitale dienstverlening en wordt dit oordeel ook gebruikt bij de verbetering van de digitale dienstverlening?	h. Het oordeel van gebruikers wordt als basis voor verbetering gemeten. i. De resultaten van deze meting worden gebruikt ter verbetering van de digitale dienstverlening.
6. Welke aanbevelingen kunnen worden gedaan, gelet op de beantwoording van voorgaande onderzoeksvragen?	n.v.t.

AANPAK

Het onderzoek zal volgens de volgende vier fases verlopen.

- Documentenanalyse.
Daarbij kan gedacht worden aan landelijke en gemeentelijke documenten over
 - de gemeentelijke dienstverlening in algemene zin
 - de digitale dienstverlening als onderdeel van de totale dienstverlening
 - besluiten van raad, college en ambtelijke organisatie hierover
 - eventuele richtlijnen en protocollen voor de digitale dienstverlening
 - Vergelijking van de Veldhovense situatie op basis van beschikbare benchmarkonderzoeken.
 - opvattingen van inwoners over de digitale dienstverlening op basis van beschikbare klantmetingen.
- Interviews.
Vervolgens worden interviews gehouden ter nadere verdieping van de resultaten uit de documentenanalyse. Later zullen de te interviewen personen worden bepaald.
- Conceptrapport en wederhoor.
Op basis van de voorgaande informatiebronnen wordt een conceptrapportage opgesteld. Deze wordt aan het college aangeboden voor een check op feitelijke onjuistheden. De reactie van het college alsmede een nawoord daarop van de rekenkamercommissie wordt in het rapport opgenomen.
- Eindrapport en raadsbehandeling.
Vervolgens wordt het eindrapport met conclusies en aanbevelingen aan de raad, het college en het MT aangeboden, waarna behandeling in de raad kan plaatsvinden.

PLANNING

De start van het onderzoek wordt voorzien in juni 2021.

De planning is erop gericht om het concept rapport in oktober aan het college van B&W aan te bieden voor de feitenverificatie. De behandeling in de raad is voorzien in december 2021.