

Technische vragen D66 inzake BURAP-I 2023

t.b.v. oordeelsvormende vergadering d.d. 9 mei 2023, agendapunt 6.06

Vragen:

1. "In 2022 zijn voor de uitvoering van het plan van aanpak informatiebeheer de middelen niet volledig benut. Omdat deze middelen in 2023 zijn benodigd voor de uitvoering van het plan van aanpak worden ze in deze bestuursrapportage aangevraagd." Mogen we hieruit opmaken dat de vertraging van 2022 in 2023 wordt ingelopen? Zo niet, was is het effect op de planning van het verbeterplan?
2. De vorig jaar gepresenteerde begroting van het Verbeterplan-Informatie-en-Archiefbeheer was "een grove schatting". Zodra gestart zou worden met de projecten en acties, zou er ook een zuiverder beeld geschetst kunnen worden. Is dat al gebeurd nu een groot deel van de acties inmiddels wordt uitgevoerd? Wat is daarvan de uitkomst?
3. Fijn dat KPI 0.02.03 op groen staat voor het verbeteren van onze digitale dienstverlening op basis van feedback. Welk (ordegrootte) aandeel van de feedback op de digitale dienstverlening heeft tot verbetering van de dienstverlening geleid? En welk effect heeft dat tot nu toe gehad op de tevredenheid?

Antwoord:

1. Het doel is inderdaad om de opgelopen vertraging in 2023 te herstellen. De belangrijkste oorzaken (aanbestedingsregels en krappe arbeidsmarkt) zijn opgelost.
2. De kosten zijn beter in beeld. Van verschillende projecten (koppeling sociaal domein, digitaal samenwerken Veldhoven) is er meer overzicht. Het is echter nog niet inzichtelijk wat het totaalbeeld gaat zijn omdat belangrijke grote projecten nog niet zijn opgestart. Denk aan bestuurlijke besluitvorming en het uitfaseren van de L-schijf.
3. Wij meten de klanttevredenheid van de balie en van de website. De klanttevredenheid van de website meten wij met een klantmonitor. Via de klantmonitor krijgen we een algemeen beeld/cijfer en soms ontvangen we ook inhoudelijke reacties. Die reacties kunnen tot aanpassingen van processen of van de website leiden. Bijvoorbeeld het aanpassen van een aanvraagformulier of een webpagina om de informatie (nog) duidelijker te maken. Als de situatie er om vraagt, nemen we contact op met de klant voor extra duiding van de vraag of het bieden van handelingsperspectief. Het is lastig aan te geven welk aandeel leidt tot verbetering. Het effect van aanpassingen zie je niet direct terug in de scores, omdat de klantmonitor vaker wordt ingevuld als mensen een minder positieve ervaring hebben op de website. Soms spelen andere factoren een rol op de scores. Dat zien we bijvoorbeeld als er door piekdruk bij burgerzaken een langere wachttijd is voor het maken van een online afspraak. Onze website krijgt dan een slechte beoordeling, terwijl dat niet aan de website ligt.