



Gemeente
Woudenberg

RAADSVOORSTEL 2025

**Datum
voorstel:** 13 maart
2025

Registratiekenmerk: Z.349091
Raadsvergadering van : 24 april 2025
Vergadering Commissie van: 8 april 2025
Portefeuillehouder: H.J. Molenaar
Behandelend ambtenaar: S.E. Lenderink

Onderwerp / voorstel: Rapport Rekenkameronderzoek Digitale Dienstverlening
in de gemeente Woudenberg

Aan de Raad.

Voorstel

1. De conclusies van het rekenkameronderzoek naar het aanbod, de kwaliteit en de toegankelijkheid van de digitale dienstverlening in de gemeente Woudenberg (paragraaf 3.1) te onderschrijven.
2. Het college opdracht te geven de volgende aanbevelingen op te volgen:
 1. Stel doelen op voor de (digitale) dienstverlening en laat deze door de gemeenteraad vaststellen. Er hoeft geen uitgebreide visie opgesteld te worden, maar het is wel van belang dat er overkoepelende doelen worden vastgelegd, die duidelijk zijn en leidend voor de prioriteiten in de uitvoering van de dienstverlening.
 2. Leg de werkprocessen vast en benoem ook de rollen, taken en verantwoordelijkheden van de medewerkers die betrokken zijn bij de dienstverlening.
 3. Ga na in hoeverre de afspraken over de dienstverlening in de service level agreements (SLA's) met de externe samenwerkingspartners verder geconcretiseerd kunnen worden.
 4. Verbeter op korte termijn de toegankelijkheidsstatus van de website.
 5. Verbeter de website door gebruik te maken van de aanbevelingen uit het gebruikersonderzoek (bijlage 8, pag. 20). Deze aanbevelingen betreffen concrete aanwijzingen voor het verbeteren van de website.
 6. Maak afspraken over een uniforme wijze van e-mailbeantwoording en maak gebruik van de aanbevelingen uit het gebruikersonderzoek (bijlage 8, pag. 21), zodat de email-beantwoording wordt verbeterd.

3. Het college te verzoeken de aanbevelingen van dit onderzoek toe te voegen aan het overzicht van de aan het college gedane voorstellen van de rekenkamer, vergezeld van zijn standpunt daaromtrent en van de wijze waarop aan de voorstellen vervolg is gegeven (conform artikel 185a Gemeentewet).

Inleiding

Op verzoek van de auditcommissie heeft de Rekenkamer Vallei en Veluwerand onderzoek gedaan naar de digitale dienstverlening van de gemeente Woudenberg. De resultaten van dit onderzoek zijn neergelegd in het rapport "Digitale dienstverlening in de gemeente Woudenberg" van maart 2025.

Beoogd resultaat

De raad heeft inzicht in het aanbod, de kwaliteit en toegankelijkheid van de digitale dienstverlening van de gemeente Woudenberg, en hoe deze verbeterd kan worden.

Kader

De opzet van het onderzoek zoals verwoord in hoofdstuk 1 van het rapport (p. 3 t/m 6).

Argumenten

Het is gebruikelijk dat de raad de conclusies onderschrijft en de aanbevelingen van rekenkameronderzoeken opvolgt.

Kanttekeningen en risico's

Het college heeft in de bestuurlijke reactie (p. 31-32 van het rapport) aangegeven welke acties hij op basis van de aanbevelingen gaat ondernemen. Het is aan de raad om te beoordelen of dat past bij de aanbevelingen van de rekenkamer en/of zijn eigen opvattingen over de digitale dienstverlening.

Maatschappelijk draagvlak

Inclusie:

Hierover gaat aanbeveling 4: Verbeter op korte termijn de toegankelijkheidsstatus van de website. (zie paragraaf 2.4 van het rapport)

Participatie:

In het onderzoek zijn interviews gehouden met ambtenaren van de gemeente, de portefeuillehouder en een vertegenwoordiger van het toegankelijkheidspanel (zie bijlage 2 in het rapport). Daarnaast heeft de rekenkamer een aantal vragen kunnen toevoegen aan het reeds geplande klanttevredenheidsonderzoek van de gemeente naar dienstverlening. Tot slot is een ervaringsonderzoek onder inwoners uitgevoerd en een mystery e-mail onderzoek (zie bijlage 8 in het rapport).

Financiële consequenties

Dit rekenkameronderzoek heeft niet direct financiële consequenties.

Communicatie

De rekenkamer heeft bij het verschijnen van het rapport een persbericht uitgegeven met een verwijzing naar de vindplaats van het rapport.

Bijlage(n)

D.nummer	Documentnaam	Geheimhouding	Actieve openbaarmaking
D.293506	Raadsbesluit Rapport Rekenkameronderzoek Digitale Dienstverlening in de gemeente Woudenberg	n.v.t.	<i>Dit veld hoeft voorlopig nog niet te worden ingevuld.</i> <i>Toelichting: T.z.t. zijn we op grond van de Wet open overheid (Woo) verplicht om bepaalde categorieën van documenten actief te publiceren. Wanneer die wettelijke plicht ingaat, zal hier vermeld moeten worden tot welke informatiecategorie het document behoort.</i>
D.293576	Eindrapport Rekenkamer over digitale dienstverlening in de gemeente Woudenberg	n.v.t.	
D.293578	Persbericht van de Rekenkamer	n.v.t.	

S.E. Lenderink
Griffier