

Rekenkamer beoordeelt digitale dienstverlening van de gemeente Woudenberg

De Rekenkamer Vallei en Veluwerand heeft onderzoek gedaan naar de digitale dienstverlening van de gemeente Woudenberg. Uit het onderzoek blijkt dat de gemeente werkt aan het verbeteren van de digitale dienstverlening en de website, maar ook dat een duidelijke visie op optimale dienstverlening nog ontbreekt. Hierdoor is onduidelijk wat de doelen en de ambities van de gemeente zijn op dit gebied. Duidelijke ambities helpen om de dienstverlening aan inwoners en ondernemers doelgerichter en efficiënter te regelen. De rekenkamer doet concrete aanbevelingen om de digitale dienstverlening te verbeteren.

Visie op dienstverlening en duidelijke doelen ontbreken momenteel

Uit het rekenkamer onderzoek blijkt dat de gemeente in principe doet wat nodig is. Ook probeert de gemeente de dienstverlening voortdurend te verbeteren, bijvoorbeeld via klanttevredenheidsonderzoeken. Dat is positief. Maar ook blijkt dat de gemeente vooral een praktische blik heeft op de dienstverlening en geen overkoepelende visie hanteert. De oude visie uit 2016 is niet geactualiseerd. In plaats daarvan is een praktisch actieplan opgesteld.

Geen recente toegankelijkheidstoets website uitgevoerd

De website van de gemeente Woudenberg voldoet op dit moment niet aan de digitale toegankelijkheidseisen. Eén van de verplichtingen is dat de gemeente regelmatig een toegankelijkheidstoets laat uitvoeren. Dit is echter niet binnen de juiste termijn gebeurd, waardoor de mate van toegankelijkheid van de website op dit moment niet bekend is. De rekenkamer adviseert om de toegankelijkheidstoets op korte termijn uit te voeren en de resultaten daarvan te publiceren.

Informatievoorziening bij complexere diensten kan beter

Inwoners gaven in het onderzoek aan dat eenvoudige producten en diensten goed digitaal te regelen zijn. Bij complexere diensten ervaren zij echter problemen. De informatie op de website was soms onduidelijk en moeilijk te vinden. Ook bevat de website soms te veel informatie, wat het voor gebruikers lastig maakt om snel de juiste gegevens te vinden. Daarnaast bleek uit een mystery e-mailonderzoek dat de meeste e-mails tijdig en duidelijk werden beantwoord, maar ook dat een automatische ontvangstbevestiging ontbrak. Bij dit onderzoek stuurden de onderzoekers namens inwoners test-e-mails naar de gemeente, zonder dat medewerkers wisten dat het een test was. Zo werd gecontroleerd hoe snel en duidelijk de gemeente reageert op vragen via e-mail.

Aanbevelingen van de rekenkamer

De rekenkamer adviseert de gemeente om een samenhangende visie en duidelijke doelen voor de digitale dienstverlening te ontwikkelen. Ook is het belangrijk om werkprocessen nog beter vast te leggen. Daardoor wordt het voor medewerkers duidelijker wat hun taken zijn en wie waarvoor verantwoordelijk is. Daarnaast is het belangrijk om ervoor te zorgen dat de gemeentelijke website voldoet aan de toegankelijkheidseisen. Ook moet de website worden afgestemd op de behoeften van gebruikers, zodat informatie overzichtelijk en begrijpelijk wordt gepresenteerd. Tot slot wordt geadviseerd om de e-mailbeantwoording te verbeteren door uniforme reactierichtlijnen op te stellen. De gemeenteraad zal de aanbevelingen van de rekenkamer binnenkort bespreken.

Rekenkamer Vallei en Veluwerand

De rekenkamer is onafhankelijk en onderzoekt de effectiviteit en de efficiëntie van het gemeentelijke beleid. De rekenkamer bestaat uit externen en doet onderzoek voor de gemeenten Barneveld, Bunnik, Bunschoten, Leusden, Nijkerk, Renswoude, Scherpenzeel, Woudenberg en Zeewolde.

Voor meer informatie kunt u mailen naar info@rkvalleienveluwerand.nl

Zie ook www.rkvalleienveluwerand.nl