



21 december 2017

Digitale dienstverlening: wie wil wat?

De gemeente Coevorden wil haar dienstverlening aan inwoners en bedrijven toekomstgericht maken door meer digitaal te gaan werken. Een grote groep inwoners ziet daarvan nu nog niet de voordelen. Deze conclusie trekt de Rekenkamercommissie Coevorden in haar rapport "Digitale Dienstverlening. De ervaringen van burgers onderzocht".

Conclusies

De rekenkamercommissie heeft een enquête gehouden onder de inwoners van de gemeente. In totaal hebben 439 mensen de enquête ingevuld. De rekenkamercommissie bedankt hen voor hun hulp. Uit het onderzoek trekt zij de volgende conclusies:

- De gemeente Coevorden biedt (naast de traditionele dienstverlening aan de balie, per post of telefoon) vrijwel alle diensten digitaal aan, voor zover dat wettelijk toegestaan is. Ondanks het grote digitale aanbod, nemen de inwoners maar ongeveer 15% van alle onderzochte diensten digitaal af.
- Bijna alle inwoners kunnen digitale diensten gebruiken: 87% bijvoorbeeld bankiert via het internet. Van de digitale diensten van de gemeente, willen de meeste mensen liever geen gebruik maken. Maar ongeveer 20% van de bevroegde inwoners heeft een duidelijke voorkeur voor digitale dienstverlening. Circa 40% heeft een voorkeur voor persoonlijk contact en bij de overige 40% is de voorkeur voor het soort contact afhankelijk van hun vraag en dus ook het gebruiksgemak.
- Naar schatting zijn 1.000 inwoners nauwelijks in staat om digitale diensten van de gemeente te gebruiken. Zij blijven aangewezen op het vangnet van helpende organisaties en van het eigen netwerk.
- Wanneer de gemeente inwoners actief stuurt richting digitaal contact (zoals bij het maken van afspraken), blijkt dat er aanzienlijk meer gebruik van gemaakt wordt. Deze vorm van actieve sturing naar digitale dienstverlening roept overigens weerstand op bij inwoners die de voorkeur geven aan persoonlijke dienstverlening.
- De digitale dienstverlening van de gemeente kan nog grote stappen maken qua gebruiksvriendelijkheid en gemak. Door deze digitale diensten sterk te verbeteren, zullen meer inwoners zich ermee kunnen redden of overtuigd worden om ervan gebruik te maken.
- De rekenkamercommissie trekt hieruit de conclusie, dat de gemeente momenteel ambitieuzer is op het gebied van digitale dienstverlening dan een groot deel van de inwoners. De vraag waarvoor de gemeente nu staat is: wil zij die kloof verkleinen en zo ja, hoe.

Aanbevelingen

De Rekenkamercommissie Coevorden doet in haar rapport aanbevelingen. Zo adviseert zij de gemeenteraad om te kiezen, of (en hoe) de gemeente wil bevorderen dat inwoners van 'traditionele' dienstverlening overstappen op digitale diensten. Wil zij dat doen door de digitale diensten zo sterk te verbeteren dat inwoners zelf kiezen voor die dienstverlening? Of doordat inwoners niet meer zelf kunnen kiezen tussen digitale en 'traditionele' dienstverlening? De rekenkamercommissie adviseert verder om te accepteren dat een groep inwoners ernstige problemen houdt met digitale dienstverlening en daarbij ondersteuning nodig heeft. Aan het college adviseert zij tot slot, om inwoners en hulpverlenende organisaties te betrekken bij de ontwikkeling van de digitale diensten. Het rapport is te vinden op www.coevorden.nl/rekenkamer.

De gemeenteraad gaat het rapport naar verwachting in januari 2018 bespreken.

Noot voor de redactie, niet voor publicatie:

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met de voorzitter van de Rekenkamercommissie Coevorden, de heer Roel de Boer (06 - 511 77 377, deboerrn0@gmail.com).