

## 'Zichtbare resultaten motiveren'

### REKENKAMERONDERZOEK BRENGT SCHERPTE IN DIGITALE DIENSTVERLENING

#### **Urgentie**

Gouda staat voor een grote financiële opgave. Er is een nieuw bestuur; er zijn drie wethouders vertrokken. De begroting voor 2010 van de Gemeente Gouda is sluitend, maar dit is niet zonder slag of stoot gegaan. Met name op de interne organisatie van de gemeente wordt bezuinigd. In deze bezuinigingsopgave is de nadruk op (e-)dienstverlening weliswaar over-eind gebleven, maar het totale perspectief is verkleind. ICT wordt gezien als instrument om efficiency te verhogen en dienstverlening te verbeteren. Rekveld: 'Het motiveert als aansprekende resultaten op ICT-gebied zichtbaar zijn.'

#### **Nieuwbouw**

Gouda krijgt een nieuw te bouwen Huis van de Stad. Dit nieuwe stadhuis wordt 'een klantgericht knooppunt van gemeentelijke diensten en activiteiten'. Met de nieuwbouw wordt de dienstverlening aan de burgers, bedrijven en instellingen verbeterd doordat bijna alle dien-

sten straks op één locatie zitten. Het is dé plek waar burgers en de gemeente Gouda samenwerken en elkaar ontmoeten. De bouw start in 2010 en de deuren gaan in 2012 open. In het Huis van de Stad gaan we anders werken. Het dienstverleningsconcept en de besturingsfilosofie zijn doorontwikkeld en principes als digitaal werken, de klant centraal stellen e.d. zijn hierin meegenomen. 'We hebben als grote gemeente onze digitale dienstverlening goed op orde en we hebben ook actief meegedaan aan Antwoord<sup>2</sup>. Er wordt aan klantenonderzoek gedaan en programma's als basisregistraties, deregulering en e-dienstverlening staan bij ons goed in de steigers,' aldus Berend van der Ploeg.

#### **Leiderschap**

'Binnen het MIVOP (Meerjaren Investeringsprogramma ICT) hebben we gekozen voor een indeling in thema's. Het thema automatisering is er één van. De thema's vormen de kapstok voor de onderliggende projecten. Per thema

## GEMEENTE GOUDA

### **Berend van der Ploeg**

Directeur bedrijfsvoering

### **Paul Rekveld**

Afdelingshoofd I&A

### **Paul Rekveld:**

**'Werken aan betere dienstverlening is een opgave voor alle managers en medewerkers van de gemeente Gouda.'**

is een themamanager aangesteld die verantwoordelijk is voor de dagelijkse aansturing van het thema. Hierover stemt de themamanager periodiek af met de themasponsor. Deze sponsors zijn MT-leden.' Van der Ploeg: 'Op die manier geven we invulling aan het leiderschap dat nodig is om dergelijke complexe programma's tot een goed einde te brengen.'

### **Rekenkameronderzoek**

De Rekenkamer heeft afgelopen jaar een onderzoek uitgevoerd naar het beleid van de gemeente Gouda op het gebied van de elektronische overheid, de verwachte ontwikkeling van de digitale dienstverlening en de sturende en controlerende rol van de raad. De rol van de raad bij de digitale dienstverlening heeft zich beperkt tot het beschikbaar stellen van de benodigde budgetten. De raad heeft niet de gelegenheid gecreëerd of gekregen om specifieke beleidsdoelen en ambities vast te leggen.

Het is onduidelijk of de raad actief stuurt op digitale dienstverlening. De rekenkamer heeft de raad dan ook aanbevolen om voor de raadsperiode 2010-2014 een nieuw beleidsplan vast te stellen. Hierin moeten de ambities zodanig zijn verwoord dat de resultaten kunnen worden getoetst.

### **Voorbeeldgemeente**

Gouda is nu een best-practice-gemeente als het gaat om het KlantContactCentrum. Dit centrum is bedoeld om burgers en bedrijven met vragen nog beter van dienst te zijn. Het follow-up-onderzoek over het functioneren van het KCC gaat in 2010 van start.