

Raadsvoorstel

Zaaknummer: 1901031
Steller: J. Hoek
E-mail: j.hoek@hoorn.nl

Team: GRF
Teammanager: M. Horjus
Portefeuillehouder: J. Nieuwenburg

Onderwerp

Rapport van de rekenkamercommissie (RKC) d.d. 25 oktober 2021 "Het digitale gezicht van de gemeente -een onderzoek naar de digitale dienstverlening van de gemeente Hoorn".

Agendering

Ter besluitvorming

Bijlagen

1	Rapport rekenkamercommissie 25 oktober 2021 "Het digitale gezicht van de gemeente -een onderzoek naar de digitale dienstverlening van de gemeente Hoorn". Publicatieversie.
2	Incl. de bestuurlijke reactie op de uitkomsten van het rapport door het college van B & W
3	
4	
5	

De raad besluit:

de onderstaande aanbevelingen uit het rapport 'Het digitale gezicht van de gemeente -een onderzoek naar de digitale dienstverlening van de gemeente Hoorn' over te nemen:

Aanbevelingen:

- Aanbeveling 1: Ga met het college in overleg over de verantwoordelijkheidsverdeling en stel de kaders.

Digitale dienstverlening wordt steeds belangrijker, mede door de komst van nieuwe technologieën en mogelijkheden, de verwachtingen van de samenleving, maar ook de ontwikkelingen op Rijksniveau. Bepaal daarom in overleg met het college welke verantwoordelijkheden aan de raad of het college toebehoren en welke kaders daarbij moeten worden gesteld.

Kaderstelling bij digitale dienstverlening gaat over keuzes voor risico's en kansen, maar ook over de gewenste en ongewenste invloed van technologie op de samenleving. Denk hierbij aan onderwerpen als privacy, inclusiviteit, ongewenste profilering (bijv. door computer algoritmen), gelijkwaardigheid, transparantie, etc. Streef in ieder geval naar maximale veiligheid bij uitwisseling van informatie tussen burgers en bedrijven met de gemeente voor alle digitale systemen. Maak daarbij een expliciete keus of de raad alleen kaders op hoofdlijnen stelt of dat de raad meer betrokken wil en moet zijn.

- Aanbeveling 2: Hou de huidige doelmatigheid en doeltreffendheid van digitale dienstverlening vast

De gemeente biedt dienstverlening digitaal aan; over de kwaliteit ervan moeten bedrijven en burgers -binnen het beschikbare budget- tevreden zijn en blijven. Dat lijken ze op dit moment inderdaad te zijn. Maar ook minder 'digitaal onderlegde' inwoners moeten bij de gemeente terecht kunnen. Blijf daar dus ook in de toekomst rekening mee houden bij het inrichten van systemen en het eventuele aanbod van niet-digitale (persoonlijke) oplossingen voor deze groep inwoners, naast de digitale dienstverlening.

- Aanbeveling 3: Laat u tijdig en op het juiste abstractieniveau informeren over de stand van zaken van digitale dienstverlening

Overweeg bij het opvragen van rapportages over digitale dienstverlening een indeling in domeinen/kavels. Deze domeinen zouden bijvoorbeeld kunnen omvatten:

- o 'interne diensten' (de laptops en systemen van ambtenaren, bestuur en raadsleden);
- o 'gegevensverzamelingen' (databases met wellicht vertrouwelijke informatie zoals persoonsgegevens);
- o 'digitale kanalen' (de platforms om dienstverlening aan inwoners en bedrijven te faciliteren);

In deze laatste categorie kan dan ook gekeken worden naar de tevredenheidscijfers, eventueel in vergelijking met de andere Westfriese gemeenten. Ook kan in de rapportages de door de raad gevraagde informatie (op hoofdlijnen) over storingen en problemen die zich hebben voorgedaan worden opgenomen.

Samenvatting

Doel van het digitale beleid dat door de rekenkamercommissie is onderzocht, is om aan inwoners zoveel mogelijk digitale dienstverlening aan te bieden en het ze daarbij zo gemakkelijk mogelijk te maken. Tegelijkertijd moeten wensen van inwoners ook achter de schermen wel uitvoerbaar zijn. Verder wordt steeds meer regionaal afgestemd, en samen ontwikkeld. Dit verbetert de vergelijkbaarheid van de cijfers en resultaten op regionaal niveau.

Of de digitale dienstverlening van de gemeente Hoorn doelmatig is, is op grond van het rekenkameronderzoek niet aan te geven. Er ontbreken nog gegevens van andere gemeenten die een vergelijking mogelijk maken. En er kan ook geen vergelijking worden gemaakt van dienstverlening mét en zónder digitale ondersteuning. Wel kan er gekeken worden naar de organisatie en doorontwikkeling van de werkzaamheden, en bijvoorbeeld ook naar de kosten.

In 2017 is met de nieuwe website onder centrale redactie gestart. Hiervoor konden veel collega's vanuit hun eigen discipline de website vullen. Dat maakte onder meer de leesbaarheid niet eenvoudiger. Nu kijken leden van het webteam naar hoe andere gemeenten digitale dienstverlening hebben geregeld. Zij houden de ontwikkelingen bij.

Op basis van de onderzoeksresultaten komt de rekenkamercommissie tot een merendeels positief oordeel over de stand van zaken. De RKC geeft een aantal aanbevelingen aan de raad, onder meer:

Blijf in gesprek met het college over goede digitale dienstverlening. Stel goede kaders. Zorg voor goede informatievoorziening over b.v. storingen en tevredenheidscijfers. En zorg ervoor dat ook minder 'digitaal onderlegde' inwoners bij de gemeente terecht kunnen. Het college geeft aan dat zij op al deze punten zal blijven presteren en investeren.

1. Inleiding: reden van het voorstel

Aanleiding

De rekenkamercommissie heeft eerder aanbevelingen gegeven bij het onderzoek naar het ICT-beleid van de gemeente uit 2017. Het vervolg is nu een nadere blik op de digitale dienstverlening. De RKC geeft meerdere aanleidingen: zowel de aangescherpte wettelijke (Rijks-)regels, maar ook de financiële en organisatorische belangen en knelpunten. En er is een gemeentelijk belang in die zin dat de gemeente Hoorn ook bereikbaar en dienstbaar moet zijn voor inwoners die -om wat voor reden(en) dan ook- weinig of geen digitale vaardigheden hebben. Met het rekenkameronderzoek kan inzicht worden verkregen in de manier waarop de gemeente Hoorn hiermee omgaat.

Belang

Het onderzoek spitst zich toe op individuele dienstverlening via digitale kanalen, zoals de website van de gemeente, e-mail, digitale vergadertools en social media (Facebook, Twitter, YouTube en

Instagram). Overige dienstverlenende kanalen, zoals telefonisch, per post of aan de balie, vallen buiten de reikwijdte van het onderzoek.

Centrale vraag

Hoe wordt de digitale dienstverlening voor inwoners van Hoorn vormgegeven en uitgevoerd, hoe beoordeelt de raad die, en welke aanbevelingen neemt de raad over?

2. Beoogd maatschappelijk resultaat

Doel van het onderzoek is inzicht in de uitvoering van de digitale dienstverlening door de gemeente Hoorn. Digitale dienstverlening is geen doel op zich van de gemeente Hoorn: digitale dienstverlening moet de feitelijke dienstverlening ondersteunen. Ook lagere kosten voor inwoners, is geen doel op zich. De digitale dienstverlening wordt door de gemeente doorontwikkeld op basis van feedback van inwoners en bedrijven, die wordt verzameld op het dashboard KCM (Klant Contact Monitor). Effect moet zijn het optimaal aansluiten bij de wensen van inwoners en bedrijven. Vanuit die wensen biedt de gemeente Hoorn inmiddels een groot pakket aan digitale dienstverlening aan. Resultaat van het onderzoek moet zijn of die dienstverlening kan rekenen op instemming vanuit de maatschappij. En op welke wijze hierin verbeteringen kunnen worden doorgevoerd.

3. Bijdrage aan de duurzaamheidsambitie

Het aanbieden van digitale diensten aan inwoners, draagt bij aan een duurzaam werkende overheid.

4. Kaders

Op 13 november 2018 stelde het college van B en W het Dienstverleningsconcept vast. De doelstelling is dat de dienstverlening aansluit bij wat inwoners en ondernemers van de gemeente vragen. Dit betekent "digitaal waar het kan en persoonlijk contact waar dat nodig is."

De doelstellingen op het gebied van dienstverlening komen ook steeds terug in de cyclusdocumenten die naar de raad worden gestuurd.

De digitale dienstverlening van de gemeente Hoorn is verder grotendeels al in overeenstemming met komende wetwijzigingen. Veel voorbereidende werkzaamheden zijn al getroffen en wijzigingen aan de systemen werden ten tijde van het rekenkameronderzoek doorgevoerd. Onder meer gaat het dan om de - Kaderwet: Wet digitale overheid (zal juli 2022 van kracht worden).

- Wet Digitale Toegankelijkheid (vorig jaar van kracht geworden voor alle websites, inclusief intranet)
- Wet open overheid (Woo, inwerkingtreding n.v. 2022).
- Omgevingswet (inwerkingtreding n.v. 1 juli 2022).
- Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (WMEBV).

Voor de ITC-beveiliging volgt de gemeente Hoorn de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). De BIO moet ervoor zorgen dat de beveiliging van informatie(systemen) bij alle bedrijfsonderdelen van de overheid verbeterd worden en in overeenstemming zijn met wet- en regelgeving. Op de digitale kanalen waar gebruik wordt gemaakt van DigiD wordt jaarlijks een externe audit uitgevoerd. Daarbij worden onder meer zwakheden (bekende en nieuwe) getest op kanalen waarbij DigiD wordt gebruikt. De rapportages moeten voldoen aan de ENSIA-systematiek: de ENSIA (Eenduidige Normatiek Single Information Audit) heeft tot doel het ontwikkelen en implementeren van een zo effectief en efficiënt mogelijk ingericht verantwoordingsstelsel voor informatieveiligheid gebaseerd op de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).

ENSIA moet gemeenten helpen om in één keer slim verantwoording af te leggen over informatieveiligheid gebaseerd op de BIO. De verantwoordingssystematiek over de Basisregistratie Personen (BRP) en wet- en regelgeving Reisdocumenten (PUN en PNIK), Digitale persoonsidentificatie (DigiD), Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG), Basisregistratie Grootchalige Topografie (BGT), Basisregistratie Ondergrond (BRO) en de Structuur uitvoeringsorganisatie Werk en Inkomen (Suwinet) is samengevoegd en gestroomlijnd. Een collegeverklaring informatiebeveiliging en een Assurance rapport moet uiterlijk op 30 april van ieder

jaar worden opgesteld en het college moet voor 15 juli van ieder jaar verantwoording over informatieveiligheid afleggen aan de gemeenteraad. Resultaten worden gepubliceerd op de website van waarstaatjegemeente.nl.

5. Argumenten

De RKC doet drie aanbevelingen.

Aanbeveling 1 betreft de verdeling van de verantwoordelijkheden, de kaderstelling, en het voeren van overleg met het college.

Algemeen geldt dat de raad de ambities zou moeten vaststellen en dat het college binnen die kaders het beleid uitvoert. De vraag is echter hoe de verantwoordelijkheidsverdeling is tussen raad en college als het gaat over digitalisering. Voor het overgrote deel is digitalisering bedrijfsvoering: technologie is een middel en geen doel op zich. Het gaat over de manier van werken en het ondersteunen van processen (Hoe). De gemeente Hoorn benadert dit vooral vanuit efficiency en effectiviteit en daardoor zijn dit geen strategische vraagstukken (Wat). De raad kan uiteraard wel kaders stellen aan het gebruik van digitalisering. De raad zou zich wel moeten uitspreken over wat ambtelijk in Hoorn wordt aangeduid als "echte strategische vraagstukken". Het gaat bij strategische keuzes met betrekking tot digitalisering over de kansen van en de gewenste en ongewenste invloed van technologie op de samenleving/onze stad. Denk hierbij aan onderwerpen als privacy, inclusiviteit, ongewenste profilering, gelijkwaardigheid, transparantie, etc. Dit is ook in lijn met adviezen daarover van de VNG.

- **Aanbeveling 2:** Hou de huidige doelmatigheid en doeltreffendheid van digitale dienstverlening vast

De gemeente biedt dienstverlening digitaal aan; over de kwaliteit ervan moeten bedrijven en burgers -binnen het beschikbare budget- tevreden zijn en blijven. Dat lijken ze op dit moment inderdaad te zijn. Maar ook minder 'digitaal onderlegde' inwoners moeten bij de gemeente terecht kunnen. Blijf daar dus ook in de toekomst rekening mee houden bij het inrichten van systemen en het eventuele aanbod van niet-digitale (persoonlijke) oplossingen voor deze groep inwoners, naast de digitale dienstverlening. De totale kosten voor ICT zijn tijdens de Coronapandemie niet toegenomen.

De digitale dienstverlening wordt doorontwikkeld op basis van feedback van burgers en bedrijven, die wordt verzameld op het dashboard KCM (Klant Contact Monitor), zodat optimaal wordt aangesloten bij de wensen van die burgers en bedrijven. Of zij daadwerkelijk tevreden zijn over die dienstverlening, blijkt uit rapportcijfers die zij desgevraagd aan de digitale dienstverlening kunnen geven. Hoorn heeft in het Dienstverleningsconcept zichzelf de norm opgelegd om een rapportcijfer 8 te scoren en legt daarmee de lat hoog (in andere gemeenten wordt gemiddeld namelijk lager gescoord op klanttevredenheid). Hoorn voldoet bijna aan de door haarzelf geformuleerde norm.

Overigens hebben inmiddels alle zeven Westfriese gemeenten vergelijkbare dashboards ingericht. Daarmee kunnen in de toekomst vergelijkingen over de doeltreffendheid van de digitale dienstverlening tussen de verschillende Westfriese gemeenten worden gemaakt.

- **Aanbeveling 3:** Laat u tijdig en op het juiste abstractieniveau informeren over de stand van zaken van digitale dienstverlening

De RKC stelt voor om rapportages over digitale dienstverlening in te delen in domeinen of kavelen. Deze domeinen zouden bijvoorbeeld kunnen omvatten:

- o 'interne diensten' (de laptops en systemen van ambtenaren, bestuur en raadsleden);
- o 'gegevensverzamelingen' (databases met wellicht vertrouwelijke informatie zoals persoonsgegevens);
- o 'digitale kanalen' (de platforms om dienstverlening aan inwoners en bedrijven te faciliteren);

In deze laatste categorie kan dan ook gekeken worden naar de tevredenheidscijfers, eventueel in vergelijking met de andere Westfriese gemeenten. Ook kan in de rapportages de door de raad gevraagde informatie (op hoofdlijnen) over storingen en problemen die zich hebben voorgedaan worden opgenomen.

Zaaknummer: 1901031

De RKC heeft verder nog gekeken naar de ICT-veiligheid. RAM-IT, die het technisch beheer voor de gemeente zal gaan uitvoeren, wordt ook beoordeeld op voldoende betrokkenheid bij en kennis van informatiebeveiliging. De gemeente Hoorn is verantwoordelijk om hier goed regie op te houden en kwaliteitstoetsen en audits te organiseren. De aanbesteding van het technisch beheer was ten tijde van het rekenkameronderzoek in een afrondende fase.

Reactie op de aanbevelingen door het college

Het college steunt de aanbevelingen en geeft aan hiermee verder te willen werken aan verbetering van de digitale dienstverlening.

6. Maatschappelijk draagvlak

Maatschappelijk draagvlak is niet specifiek onderzocht. Wel zijn eigen klanttevredenheidscijfers meegenomen in het onderzoek.

7. Financiële consequenties

n.v.t.

8. Communicatie

Communicatie over het rapport en de uitkomsten, vindt in eerste instantie plaats vanuit de RKC.

9. Realisatie

Uitvoering van het raadsbesluit: aanbevelingen worden na het nemen van de beslissing opgepakt en uitgevoerd door het college.

Hoorn, 17 november 2021

Het presidium van de gemeente Hoorn,

de griffier,

de voorzitter van de raad

