GEMEENTE HOORN

Raadsbesluit

Zaaknummer: 1901031
Steller: J.F. Hoek
Team: Griffie

De Raad van de gemeente Hoorn,
gelezen het rapport van de Rekenkamercommissie van 25 oktober 2021,
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:

- 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.

Hoorn, 14 december 2021,

de griffier, de voorzitter,