

## Beantwoording technische vragen fractie D66

### Agendapunt 5.3 Rapport van de rekenkamercommissie – “Het digitale gezicht van de gemeente - een onderzoek naar de digitale dienstverlening van de gemeente Hoorn”

#### Algemene raadscommissie 30 november 2021

Beste raadsleden,

De heer O. Klaren van fractie D66 heeft op 25 november 2021 technische vragen gesteld over het Rapport van de rekenkamercommissie – “Het digitale gezicht van de gemeente - een onderzoek naar de digitale dienstverlening van de gemeente Hoorn”. Onderstaand treft u de vragen met bijbehorende antwoorden aan. Deze zijn gepubliceerd in Ibabs.

#### Vragen met bijbehorende antwoorden

*Over het gebruik van Fixi.nl voor meldingen van burgers naar de Gemeente.*

1. Wanneer is Fixi.nl voor Hoorn in gebruik genomen?

Op 17 mei 2021 is Fixi in gebruik genomen.

2. Wat zijn de jaarlijkse kosten van Fixi.nl

€11,500 per jaar. De applicatie zorgt er ook voor dat de meldingen door medewerkers digitaal kunnen worden opgepakt en afgehandeld.

3. De categorie opties in fixi komen niet overeen met de voorbeelden genoemd op de webpagina van de Gemeente Hoorn. Er missen ook categorieën. (bv melding over Toegankelijkheid openbare ruimte en gebouwen).

We hebben het proces rond de melding openbare ruimte het afgelopen jaar verbeterd op basis van feedback van gebruikers. Op basis van deze feedback en de beschikbare data over het gebruik, is ook de inrichting van de website en van Fixi aangepast. Voor dit specifieke voorbeeld (toegankelijkheid openbare ruimte) is een webpagina ingericht waarin ook een link naar Fixi is opgenomen (<https://www.hoorn.nl/toegankelijk>).

4. Welke informatie is op dit moment beschikbaar. (rapportage over categorieën van meldingen en snelheid van oplossen?).

We hebben met Fixi betere sturingsinformatie dan in het verleden. We hebben een goed overzicht van alle meldingen die zijn gedaan, in welke categorie deze meldingen vallen, kanaalkeuze en informatie over de reactietermijn en de afhandelingssnelheid. Zo zien we bijvoorbeeld dat, sinds we Fixi gebruiken, ruim 92% van de meldingen binnen de servicenorm zijn afgehandeld.

5. Zijn er al tevredenheidscijfers bekend van de Fixi.nl gebruikers van Hoorn. Hoe verhouden deze cijfers zich met de tevredenheid van het vorige melding systeem?

Er is geen tevredenheidscijfer bekend van de Fixi gebruikers van Hoorn over Fixi zelf. Wel is inzicht in de tevredenheidscijfers van de afhandeling van meldingen die gedaan zijn via Fixi. Met de start van Fixi is namelijk voor het eerst een eigen meter beschikbaar voor de meldingen openbare ruimte. Gemiddeld is dit een 6.4, gemeten vanaf de start van Fixi.nl. Daar zitten voor de afzonderlijke categorieën wel grote verschillen tussen. Voor bestrating en wegen wordt bijvoorbeeld een 8.1 gegeven. Overlast en parkeren scoren lager dan een 5. Een vergelijking met het vorige systeem is niet goed mogelijk. Omdat de meldingen openbare ruimte toen onderdeel uitmaakten van alle meldingen. Dus ook over andere onderwerpen dan de openbare ruimte.

#### *Over Whatsapp gebruik.*

6. Heeft Hoorn een 'data protection impact assessment' of 'dpia' naar het gebruik van WhatsApp door medewerkers en B&W van de gemeente Hoorn gedaan? Zo ja, wat zijn de resultaten?

Nee, want het uitgangspunt is dat WhatsApp niet gebruikt wordt voor werkgesprekken met inhoud.

#### **Achtergrondinformatie**

Een DPIA wordt uitgevoerd op een risicovolle verwerking van persoonsgegevens: een proces. Een systeem wordt ingezet ter ondersteuning van het proces. Onderdeel van een DPIA is het beoordelen of de systemen die worden ingezet in een proces, veilig zijn. Een DPIA wordt dus niet uitgevoerd op een systeem.

7. Zijn er specifieke instructies voor het gebruik van WhatsApp voor medewerkers?

Ja, Zie WhatsApp richtlijn met bewaartips.

#### **Achtergrondinformatie**

Uitgangspunt is dat WhatsApp niet gebruikt wordt voor werkgesprekken met inhoud. Inwoners en ondernemers gebruiken soms WhatsApp om in contact te komen met medewerkers. Medewerkers ontkomen daardoor soms niet aan WhatsApp voor het werk. Daarom is in de richtlijn meegegeven; 'als je er toch over geappt hebt, zorg dan dat je de berichten bewaart als dat nodig is'.

8. Gebruiken medewerkers van de gemeente hiervoor de door de gemeente voorziene apparatuur (Telefoon en/of laptop), of gebruiken ze ook privé apparaten voor gemeentelijk communicatie?

Afspraak is dat medewerkers geen privé accounts (email of WhatsApp bijvoorbeeld) gebruiken voor gemeentelijke communicatie met inwoners, ondernemers etc. Communicatie verloopt via de gemeentelijke kanalen en systemen.

Medewerkers zijn voorzien van apparatuur (mobiel, laptop) van de gemeente Hoorn om het werk te kunnen doen. Deze apparatuur wordt op afstand beheerd en is beveiligd. Als medewerkers privé apparaten gebruiken voor het werk, kunnen ze alleen inloggen op de werkomgeving of cloudsysteem met 2-factor authenticatie. Eenmaal ingelogd, kunnen ze veilig werken binnen deze werkomgeving en de gemeentelijke kanalen en systemen gebruiken voor communicatie.

9. Hoe zit het met de opslag van communicatie via WhatsApp ? Is deze communicatie geregistreerd en opvraagbaar voor gemeentelijke onderzoeken c.q. WOB verzoeken ?

Zie WhatsApp richtlijn met bewaartips.

### **Achtergrondinformatie**

De Raad van State heeft in 2019 de uitspraak gedaan dat WhatsAppberichten voor het werk meegenomen moeten worden bij WOB-verzoeken. Ook als de berichten bijvoorbeeld verstuurd zijn via de privé telefoon en privé WhatsApp van de medewerker. Ze zijn dus opvraagbaar.

Uitgangspunt is om geen WhatsApp te gebruiken voor het werk. Als een medewerker hier niet aan ontkomt (door directe vragen van inwoners/ondernemers) hebben ze, met de WhatsApp richtlijn, instructie gekregen om belangrijke werkgesprekken met inhoud via WhatsApp, te bewaren.

10. Wat is de retentietermijn van de opslag.

Dit hangt af van de inhoud van een bericht. Dit is bepaald in de Archiefwet en de Selectielijst gemeenten en intergemeentelijke organen 2020.