

Het digitale gezicht van de gemeente

Een onderzoek naar de digitale dienstverlening van de gemeente Hoorn door de rekenkamercommissie

Martin Haubrich, Katja Bongers

11 november 2021

GEMEENTE HOORN

Context: de rekenkamercommissie Hoorn

De rekenkamercommissie onderzoekt of het gemeentebestuur zijn werk goed doet. Vragen die daarbij worden gesteld zijn:

- worden de gestelde doelen daadwerkelijk behaald? (doeltreffend)
- gebeurt dat op een efficiënte manier? (doelmatig)
- worden de juiste procedures gevolgd? (rechtmatig)

De uitgevoerde onderzoeken leveren rapportages met **aanbevelingen** op. De leden van de commissie bepalen de onderwerpen die onderzocht worden.

Samenstelling

Externe leden:

- dhr. M. Haubrich, MSc. (vz.)
- dhr. drs. P.T.J. de Wit
- mw. Mr. R. Ngalle
- mw. N.M. van Egmond, MSc.

Interne leden (delegatie namens de Raad):

- dhr. R. Drommel
- dhr. A. Wegner
- dhr. R. Vinkenborg

Secretaris: mw. drs. K. Bongers

GEMEENTE HOORN

Digitale Dienstverlening: wat is het?

- **Digitale dienstverlening** is alle niet-fysieke dienstverlening via de digitale kanalen van de gemeente waarvan inwoners en bedrijven gebruik kunnen maken om hun zaken (producten en diensten) met de gemeente te regelen

- Een **digitaal kanaal** is een verbinding op basis van een ICT-toepassing die inwoners en bedrijven kunnen gebruiken om hun zaken met de gemeente te regelen



GEMEENTE HOORN

Digitale Dienstverlening: waarom dit onderwerp?

Corona-maatregelen maken dat er door inwoners een groter beroep wordt gedaan op de dienstverlening van de gemeente via digitale kanalen.

Digitalisering kost geld: er is dus ook een **financieel belang**.

Er is steeds meer digitalisering. Waar digitale kanalen en diensten eerder optioneel waren voor gemeenten, wordt dit **steeds vaker een verplichting***. De keuze “digitaal of niet” verschuift van gemeente naar inwoner.

Ook **inwoners die hier moeite mee hebben**, moeten goed terecht kunnen.

Doelstelling van het onderzoek:
“De rekenkamercommissie wil met dit onderzoek de raad inzicht geven in de doeltreffendheid en doelmatigheid van digitale dienstverlening door de gemeente Hoorn en waar nodig en nuttig aanknopingspunten geven voor het verbeteren daarvan.”

*: de wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer staat in de Tweede Kamer gepland voor een plenair debat op 17 nov 2021

GEMEENTE HOORN

Digitale Dienstverlening: het onderzoek

Het onderzoek heeft zich gericht op:

0. Inzicht in de ontwikkeling van digitalisering
1. Het beleid van de gemeente
2. De diensten en producten die digitaal beschikbaar zijn
3. Plannen en systemen in geval van storingen en *hacks*
4. Globale check op beveiliging
5. Tevredenheid van inwoners en bedrijven
6. Ondersteuning voor mensen die moeite hebben met “digitaal”
7. Plannen en processen voor verbetering
8. Doelmatigheid (efficiëntie)
9. De implementatie van eerdere aanbevelingen

GEMEENTE HOORN

Digitale Dienstverlening: conclusies

1. De raad was **alleen op hoofdlijnen betrokken** bij de kaderstelling. Dit is gebruikelijk bij onderwerpen die worden gerekend tot bedrijfsvoering.

2. De **totale ICT-kosten zijn** tijdens de coronapandemie **niet toegenomen**. In een tijd dat veel meer dienstverlening digitaal moest plaatsvinden in plaats van op het stadhuis, kon daar zonder grote (extra) investeringen invulling aan worden gegeven.

3. De **digitale dienstverlening is doeltreffend**. Hoorn voldoet bijna, op basis van de Klant Contact Monitor, aan de door haarzelf geformuleerde norm van het cijfer 8.

4. Hoorn **helpt haar burgers** die moeite hebben met digitale dienstverlening op dit moment **goed**. Er is persoonlijke hulp aan het loket en een formulierenbrigade.

5. Rapportages aan de raad over storingen en *hacks* vinden nauwelijks plaats en de raad besteedt hier zelf ook weinig aandacht aan.

GEMEENTE HOORN

Digitale Dienstverlening: aanbevelingen

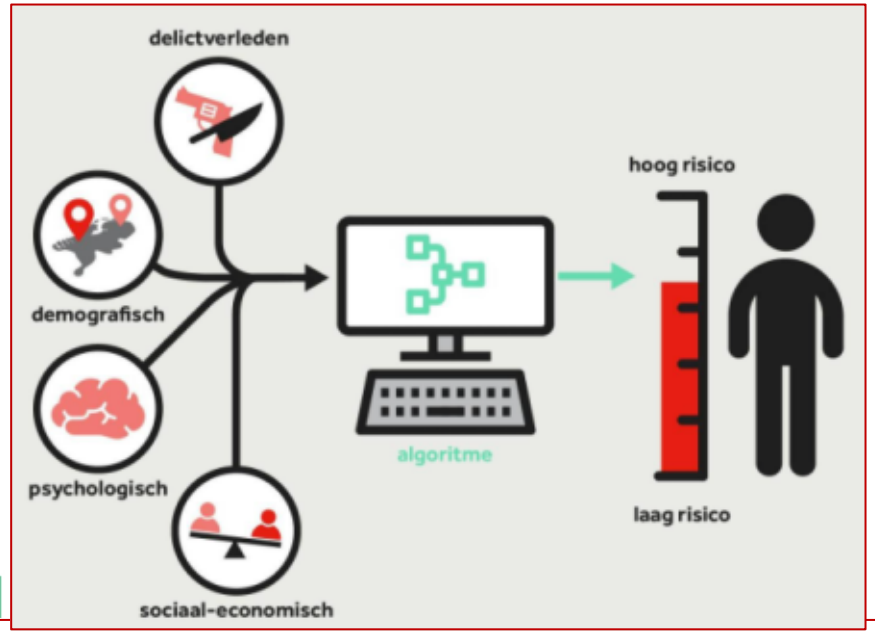
1. **Ga met het college in overleg over de verantwoordelijkheidsverdeling en stel de kaders.** Kaderstelling bij digitale dienstverlening gaat over keuzes voor risico's en kansen, maar ook over de gewenste en ongewenste invloed van technologie op de samenleving. Denk hierbij aan onderwerpen als privacy, inclusiviteit, ongewenste profilering (bijv. door computer algoritmen), gelijkwaardigheid, transparantie, etc.

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.

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

GEMEENTE HOORN

Bijlage: slechts ter illustratie van aanbeveling 1 over kaderstelling





NOS NIEUWS • BINNENLAND • TECH • 29-05-2019, 16:59 • AANGEPAST 30-05-2019, 12:58

Overheid gebruikt op grote schaal voorspellende algoritmes, 'risico op discriminatie'

Beleidsmedewerker Algoritmen bij CIO Rijk

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Meetup rekenkamer 13-10

Stadhuis Eindhoven Stadhuisplein 1, 5611 EM Eindhoven

Aanmelden: info@nvrr.nl

Algoritmes, Publieke Controle en gulzige technologie

GEMEENTE HOORN

Bronvermelding in de notities van deze dia.

Tot zover – tijd voor discussie en vragen



GEMEENTE HOORN

Ter afsluiting

Verdere vragen, opmerkingen of mogelijke onderzoeksonderwerpen:

rekenkamer@hoorn.nl

GEMEENTE HOORN