



Datum

4 maart 2024

Contactpersoon

Arjan van de Ruit

Telefoonnummer

030-8002975

Uw brief d.d.

Uw kenmerk

Ons kenmerk

1979373

Onderwerp

Bestuurlijke reactie Rekenkameronderzoek Digitale
Dienstverlening HDSR

Bijlage(n)

Geachte commissie,

Ons college heeft uw bevindingen, conclusies en aanbevelingen over onze digitale dienstverlening met belangstelling gelezen. Wij zijn verheugd met uw conclusie dat de doelen voor digitale dienstverlening die voortvloeien uit de 'Baseline op orde' voor het grootste deel zijn gerealiseerd. Wij gaan met de aanbevelingen aan de slag om de digitale dienstverlening van HDSR nog verder te verbeteren.

Conclusies

In het rapport trekt u de volgende conclusies:

Kernconclusie

Het beleid van HDSR ten aanzien van digitale dienstverlening is met name gericht op het voldoen aan landelijke wet- en regelgeving en de uitgangspunten van de Unie van Waterschappen uit de zogeheten 'Baseline op orde'. Hiermee voorziet HDSR in een basis en heeft verder zelf nauwelijks hogere ambities gesteld. De doelen die voortvloeien uit de 'Baseline op orde' zijn gerealiseerd, met uitzondering van de eisen ten aanzien van informatiebeveiliging.

Deelconclusies:

1. Het voldoen aan wet- en regelgeving is het minimale wat de samenleving mag verwachten. De behoeften en verwachtingen van gebruikers staan daarmee echter nog niet centraal.
2. Het Algemeen Bestuur wordt nog niet in staat gesteld om (politieke) keuzes te maken over het ambitieniveau van HDSR en is daarmee meer volgend dan proactief in zijn kaderstellende en controlerende rol.
3. HDSR voldoet nog niet aan de ambities en eisen ten aanzien van informatiebeveiliging. Dat is een zwaarwegend punt want het kan het vertrouwen van inwoners en bedrijven in HDSR, en de overheid in het algemeen, schaden.

Wij delen uw conclusies. Met een belangrijke kanttekening: onze ambities zijn hoog. Het tempo van nieuwe landelijke informatiewetgeving is afgelopen jaren dusdanig dat HDSR alle zeilen bijzet. **Binnen de informatiewetgeving staat de gebruiker**

Poldermolen 2
Postbus 550
3990 GJ Houten
T (030) 634 57 00
post@hdr.nl
www.destichtserijnlanden.nl



centraal en door het implementeren van wetgeving zetten we ook forse stappen op onze dienstverlening richting gebruikers. Op de punten 1 en 3 is reeds een versnelling beoogd. Zo is de organisatie versterkt om effectief te groeien in volwassenheidsniveau en beter te scoren bij de audit op de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).

Aanbevelingen

In het rapport geeft u volgende aanbevelingen:

1. Geef het Dagelijks Bestuur opdracht om een klanttevredenheidsonderzoek op de digitale dienstverlening te ontwikkelen, het onderzoek uit te voeren en de resultaten te bespreken met het Algemeen Bestuur.
2. Bespreek uw rol en de gewenste positie van het Algemeen Bestuur rondom de digitalisering van dienstverlening. Betrek bij het gesprek de kernvragen:
 - Wat voor dienstverlener wil HSDR zijn en welke maatschappelijke waarden moeten worden gecreëerd met digitale dienstverlening?
 - Welke evalueerbare doelen kunnen worden gesteld?
 - Hoe kunnen we zien in welke mate deze doelen worden gerealiseerd?
3. Vraag het Dagelijks Bestuur om zo snel als mogelijk aan te sturen op een uitvoerings- en investeringsplan om de informatiebeveiliging op het gewenste niveau te brengen.

Wij geven graag met u opvolging aan deze aanbevelingen. Wij willen dit als volgt doen:

Ad 1. Deze aanbeveling nemen wij over. **Onze afdeling communicatie ontwikkelt een strategie om klanttevredenheid te meten en tot een hoge respons te komen. De wijze en frequentie zullen hierbij moeten aansluiten en wij halen bij andere waterschappen op wat hun ervaringen met klanttevredenheid zijn.** Zodra de resultaten van de klanttevredenheidsmeting bekend zijn, bespreken wij deze met u.

Ad. 2. Ook deze aanbeveling nemen wij over. Dit betekent dat wij met u in gesprek gaan over de contouren, randvoorwaarden en ambities van het programma Digitale Dienstverlening dat wij in 2024 structureel vorm willen geven (ingebod in het bredere kader van Digitale Transformatie).

Ad 3. Wij nemen uw aanbeveling serieus. Op de themabijeenkomst met het Algemene Bestuur over de digitale transformatie met specifieke aandacht voor informatiebeveiliging op 14 februari jl. hebben we laten zien, dat we zijn gegroeid naar volwassenheidsniveau 2,5. Dat is een forse stap. Het doel is om in deze bestuursperiode door te groeien naar volwassenheidsniveau 3. In Unieverband is afgesproken dat het uiteindelijke ambitieniveau van de waterschappen volwassenheidsniveau 4 is.

Een deel van de conclusies en aanbevelingen heeft vanaf 1 januari 2024 een nieuwe dimensie door de invoering van de Omgevingswet en met name het Digitale Stelsel Omgevingswet (DSO). Het DSO noodzaakt samenwerking tussen overheden onderling én aanvragers in één digitale werkruimte bij gecombineerde aanvragen. De samenwerkingsfunctionaliteit in het DSO en in het Zaaksysteem van HSDR verzorgt zo een groot deel van de digitale afhandeling van aanvragen, meldingen en klachten.

Wij gaan graag met uw conclusies en aanbevelingen aan het werk om met behulp van digitale dienstverlening van meerwaarde te zijn voor onze burgers en bedrijven.

Met vriendelijke groet,
Dijkgraaf en hoogheemraden,
namens hen,

Cis Apeldoorn
Secretaris-directeur

Jeroen Haan
Dijkgraaf