



Beantwoording bestuursvraag

Datum vraag	28 juni 2015
Onderwerp	Digitale volwassenheid
Datum beantwoording	6 juli 2015
Indienend VV-lid	P.J.M. van Domburg
Bron	e-mail
Portefeuillehouder	G.J. Doornbos
Corsanummer	15.051971

Context

Om een beeld te krijgen hoe het staat met de digitale dienstverlening van de overheid hebben de ministeries van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) en Economische Zaken (EZ) adviesbureau Deloitte Consulting onderzoek laten uitvoeren naar de digitale volwassenheid van overheidsinstellingen en medeoverheden, zoals provincies, gemeenten en waterschappen. Hierbij is gekeken naar de meest gebruikte producten voor burgers en bedrijven en per product vastgelegd of het mogelijk is het product digitaal aan te vragen en wat de volwassenheid is van het (digitale) product. Uit het onderzoek blijkt dat Rijnland plaats 15 inneemt en onder het gemiddelde van 73% scoort qua 'Digitale volwassenheid'. Wetterskip Fryslân mag zich met een score van 90,4% koploper in ons land noemen.

De heer van Domburg stelt naar aanleiding van de publicatie van de resultaten van dit onderzoek de volgende vragen:

Vraag:

1.
Wat is uw reactie op het genoemde rapport over de digitale volwassenheid van de waterschappen, met name op de positie van Rijnland, zowel ten opzichte van de andere waterschappen als in absolute zin?
2.
Hoe beoordeelt u het resultaat van het onderzoek en waar liggen volgens u de voornaamste redenen voor de lage score?
3.
Bent u het met de VVD eens dat er ten behoeve van inwoners en bedrijven op het terrein van de digitale dienstverlening werk aan de winkel is?
4.
Welke acties mogen we - mede tegen de achtergrond van het coalitieakkoord "Samen werken aan water" - wanneer verwachten opdat Rijnland spoedig bij de top van de digitaal volwassen waterschappen behoort?



Antwoord:

Ad 1. & 2.)

Rijnland heeft dienstverlening aan de burger en bedrijven hoog in het vaandel staan en in het huidige tijdperk is het essentieel dat onze dienstverlening ook digitaal beschikbaar is. Rijnland herkent de lage score in het onderzoek niet. In het onderzoek is gekeken naar de digitale beschikbaarheid van een zevental formulieren voor diverse aanvragen. Deze zeven formulieren zijn alle zeven via de website van Rijnland digitaal beschikbaar (deels via de BSGR), waarbij zes van de zeven volledig digitaal worden afgehandeld en vier van de zeven via DigID beveiligd zijn. In onze eigen waarneming zou de score van Rijnland 90,4% zijn, gelijk aan Fryslân.

Mogelijk is het onderzoek uitgevoerd voor de vernieuwing van de website www.rijnland.net van Rijnland. In de huidige website worden alle producten voor burgers en bedrijven op één pagina "Uw loket" overzichtelijk gerubriceerd toegankelijk aangeboden. Rijnland is een van de weinige waterschappen die de mogelijkheid biedt om digitaal (via DigID) bezwaar aan te tekenen tegen een besluit van het Hoogheemraadschap.

Ad 3.)

Ja, er is werk aan de winkel. De overheid wil dat 100% van overheidsdiensten in 2017 digitaal toegankelijk is, en Rijnland heeft deze doelstelling overgenomen in het meerjarenperspectief. Digitale dienstverlening eindigt niet met het invullen van een formulier (waar het onderzoek op heeft gefocust), het is voor de klant ook belangrijk om inzicht te hebben in de voortgang van de afhandeling van de aanvraag.

Ad 4.)

Rijnland is al gestart met de invoering van het zaakgericht werken voor de externe dienstverlening. In 2014 is de visie op zaakgericht werken vastgesteld. Hierin is onder andere als doel geformuleerd dat we kunnen sturen op de kwaliteit van de dienstverlening, dat de status van iedere aanvraag continu bekend en beschikbaar is en dat wij transparant zijn over de voortgang van de dienstverlening.

Momenteel worden incidentmeldingen al zaakgericht afgehandeld en er is al een project gestart om het zaakgericht werken voor alle zaaktypen van Vergunningverlening en Handhaving in te voeren. De ambitie is ook om een 'Persoonlijke Internet Pagina' aan te bieden waarmee burgers en bedrijven de voortgang van hun aanvragen digitaal kunnen volgen.

Voor wat betreft documentbeheer heeft Rijnland sinds 1 januari 2015 een belangrijke stap genomen in het volledig digitaal werken door alle papieren documenten uitsluitend digitaal op te slaan en te verwerken. Rijnland is daarmee een van de eerste waterschappen waarbij de digitale processen zodanig op orde zijn dat hiervoor toestemming is verleend door het bestuur, het zogenaamde substitutiebesluit.

Ook vinden we het belangrijk om de aanvragers voorafgaand aan de aanvraag goed te informeren. Bij de introductie van de nieuwe keur, hebben we bijvoorbeeld geïnvesteerd in een digitale ontsluiting van de regels. Deze vergunningencheck is sinds 1 juli operationeel op onze website.

