



Aan:

de Raden van de gemeente Wassenaar,
Voorschoten, Oegstgeest en Leidschendam-
Voorburg

Voorschoten, 17 juli 2015

Betreft:

Onderzoek digitale dienstverlening

Geachte leden van de raad,

Met deze brief willen wij u informeren over het onderzoek dat de Rekenkamercommissie binnenkort zal starten naar *digitale dienstverlening* aan burgers, bedrijven en maatschappelijke partners door de gemeenten Wassenaar, Voorschoten, Oegstgeest en Leidschendam-Voorburg en door verbonden partijen waarbij zij zijn aangesloten. Zie ook onze brief van 4 mei 2015 over de voortgang van het Onderzoeksplan 2014-2015, waarin wij hebben aangegeven een verkenning te starten naar de mogelijkheden voor een onderzoek naar de dienstverlening van de gemeenten.

Aanleiding onderzoek

In 2011 is het I-NUP (Implementatieagenda voor het Nationaal Uitvoeringsprogramma Dienstverlening en E-overheid) van start gegaan met als doel diverse ICT-basisvoorzieningen te realiseren. Voorbeelden van deze basisvoorzieningen zijn de berichten box van MijnOverheid, het gemeentelijk 14+netnummer, eHerkenning, de webrichtlijnen en het stelsel van basisregistraties. Recent heeft de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties de visie over digitale dienstverlening verwoord in 'Digitaal 2017'. De minister stelt dat alle dienstverlening door overheden digitaal afgehandeld moet (kunnen) worden¹. En in juni 2015 heeft de Algemene Ledenvergadering van de Vereniging van Nederlandse gemeenten (VNG) de Digitale Agenda 2020 vastgesteld. Hierin zijn dienstverlening aan inwoners en ondernemers, herontwerp van processen en de uitwisseling van informatie als prioritaire gemeentelijke thema's voor de komende jaren benoemd².

Tegelijk heeft ook de beveiliging rondom de e-overheid de afgelopen jaren veelvuldig in de schijnwerpers gestaan. DDos aanvallen op overheidsorganisaties, lektobber, Diginotar en incidenten rondom DigiD beheersten met name in negatieve zin het nieuws.

Kort geleden zijn diverse onderzoeken verschenen met betrekking tot de volwassenheid van de digitale dienstverlening in gemeenten.³ Hoewel daarin diverse aspecten worden gemeten, wordt nergens ingegaan op de *rol van de gemeenteraad* wat betreft de ontwikkeling en de vaststelling van een visie op digitale dienstverlening, of op het stellen van kaders voor en het controleren op de

¹<http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/digitale-overheid/documenten-en-publicaties/kamerstukken/2013/05/23/visiebrief-digitale-overheid-2017.html>

²<http://www.vng.nl/onderwerpenindex/dienstverlening-en-informatiebeleid/nieuws/groen-licht-alv-voor-digitale-agenda-2020>

³O.a. : [http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/EY-benchmark-digitale-dienstverlening-overheid-2014/\\$FILE/EY-benchmark-digitale-dienstverlening-overheid-2014.pdf](http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/EY-benchmark-digitale-dienstverlening-overheid-2014/$FILE/EY-benchmark-digitale-dienstverlening-overheid-2014.pdf)



Wassenaar



Voorschoten



Oegstgeest



Leidschendam-
Voorburg

prestaties van digitale dienstverlening. Deze rol is extra interessant in het licht van de toenemende samenwerking tussen gemeenten in verbonden partijen, waarbij delen van de (digitale) dienstverlening worden uitgevoerd door deze samenwerkingsverbanden. Naar, of en hoe de Raden zowel voorafgaand als tijdens de samenwerking voorwaarden stellen aan de digitale dienstverlening, zowel wat betreft serviceniveaus als wat betreft de beveiliging van informatie en systemen, is nog maar weinig onderzoek gedaan.

Onderzoeksvraag

De centrale vraag in het onderzoek naar de digitale dienstverlening bij de vier gemeenten luidt:

Wat is de visie en het beleid van de vier gemeenten ten aanzien van digitale dienstverlening, en de sturing en controle daarop - zowel de digitale dienstverlening door de eigen gemeente, als door verbonden partijen en uitvoeringspartijen? En wat is de rolverdeling van de Raden en colleges van burgemeester en wethouders hierin?

De onderzoeksvraag is onderverdeeld in deelvragen met als thema's:

1. Doelstellingen en kaders
2. Uitvoering en organisatie
3. Rollen en verantwoordelijkheden Raden en colleges

Enkele aspecten in het onderzoek zijn:

- Bij digitale dienstverlening gaat het om meer dan alleen een website met digitale producten. Onderzocht wordt ook in hoeverre er aansluiting bestaat tussen digitale dienstverlening (de 'etalage') en de mate waarin de vak afdelingen hun processen aan laten sluiten op die digitale dienstverlening.
- Het onderzoek bevat ook een doorkijk naar toekomstige ontwikkelingen in 2017 en 2020 (zie aanleiding).
- Bijzondere aandacht zal eveneens uitgaan naar de vraag wat de gemeente zelf kan doen om haar rol als opdrachtgever ten aanzien van digitale dienstverlening bij een verbonden partij en uitvoeringspartij zo goed mogelijk te vervullen.
- De mate waarin gemeenten ook niet-vaardige burgers (op digitaal terrein) weet te bereiken. Ook daar waar beschikt wordt over een internetaansluiting, weten veel burgers niet altijd op eigen kracht gebruik te maken van digitale dienstverlening.

Onderzoeksaanpak in 5 stappen

Stap 1: Kick-off

In een kick-off met (een afvaardiging van) de rekenkamercommissie en het onderzoeksbureau wordt nader in gegaan op de doelstelling van het onderzoek, het normenkader, het plan van aanpak, de planning en de wijze van tussentijds overleg met de opdrachtgever. Bovendien wordt er dan een keuze gemaakt voor de te onderzoeken verbonden partijen en uitvoeringspartijen. Per gemeente worden vier samenwerkingsverbanden nader bestudeerd.

Stap 2: Documentstudie

In deze stap worden de gemeentelijke beleids- en projectdocumenten op het gebied van de digitale dienstverlening bestudeerd. Daarnaast worden de landelijke richtlijnen en afspraken op het terrein van digitale dienstverlening geanalyseerd.

Stap 3: Interviews

In deze stap worden interviews gehouden met sleutelpersonen binnen de gemeenten als het gaat om de digitale dienstverlening. Wij denken daarbij onder andere aan de volgende functionarissen:

- ambtelijke medewerkers die belast zijn met het voorbereiden en uitvoeren van het beleid;
- gemeentesecretaris;
- portefeuillehouder dienstverlening.
- griffier;
- medewerker digitale dienstverlening verbonden partij(en).

Stap 4: Raadsledenbijeenkomsten

In de raadsbijeenkomsten (per gemeente) wordt gesproken met een vertegenwoordiging uit de Raad over de huidige en gewenste rol van de Raad in de digitale dienstverlening.

Stap 5: Uitvoeren analyse en opstellen rapportages

In de laatste stap worden de rapportages opgesteld: een beknopte deelrapportage per gemeente van de onderzoeksbevindingen, met daarbij een analyse waarin de vier gemeenten met elkaar worden vergeleken, en een overall rapportage met de belangrijkste bevindingen en aanbevelingen voor het vervolg. Deze rapportages worden aangeboden voor ambtelijke en bestuurlijke reacties.

Externe ondersteuning

Het onderzoek wordt uitgevoerd door PBLQ Zenc. De rekenkamercommissie zal vervolgens, in samenwerking met het externe bureau, de conclusies en aanbevelingen formuleren.

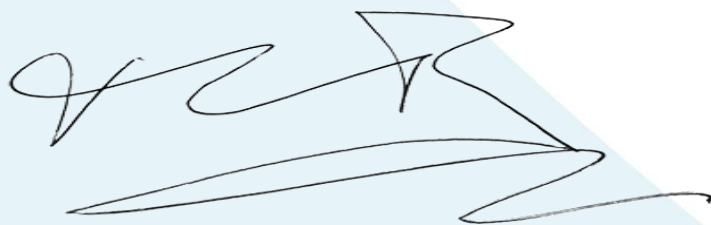
Planning

Het rapport met bevindingen, conclusies en aanbevelingen willen wij in december 2015/januari 2016 aan de Raden aanbieden.

Tot slot

Wij gaan er vanuit dat wij u op deze wijze voldoende hebben geïnformeerd over het onderzoek. Mochten er vragen of onduidelijkheden zijn, dan zijn wij uiteraard bereid een nadere toelichting te geven.

Met vriendelijke groet,
Rekenkamercommissie Wassenaar, Voorschoten, Oegstgeest en Leidschendam-Voorburg

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the bottom.

Peter van den Berg, voorzitter