

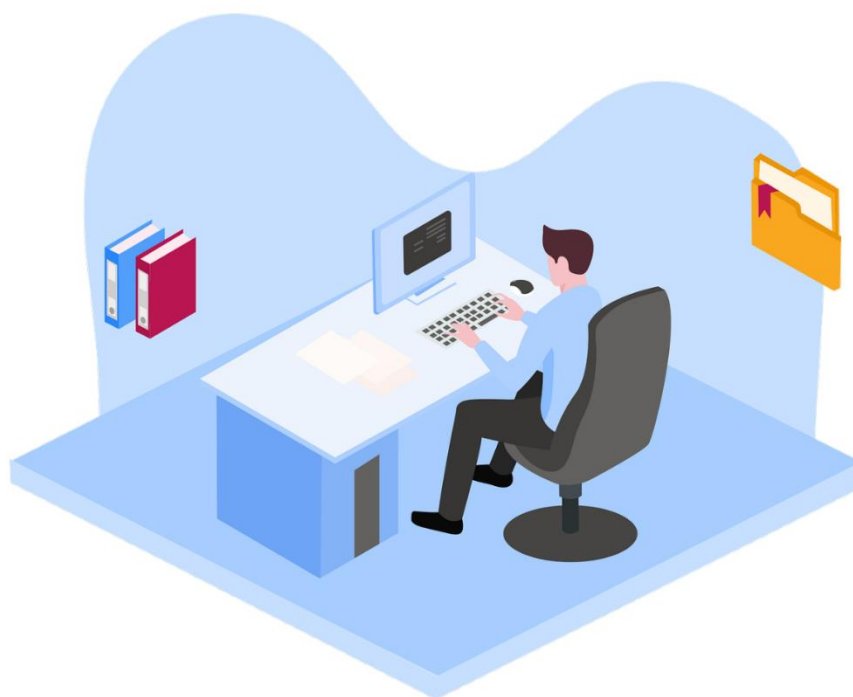
Het digitale gezicht van de gemeente

Een onderzoek naar de digitale dienstverlening van de gemeente Hoorn

Nota van Bevindingen

Publicatieversie

(Vastgesteld door de rekenkamercommissie Hoorn op 25 oktober 2021)



Rekenkamercommissie gemeente Hoorn – 25 oktober 2021



Samenstelling Rekenkamercommissie

Externe leden

- De heer drs. M. Haubrich (voorzitter)
- De heer drs. P.T.J. de Wit
- Mevrouw Mr. R. Ngalle
- Mevrouw N. M. van Egmond MSc

Interne leden

- De heer R. Vinkenborg
- De heer R. Drommel
- De heer A. Wegner

Secretariaat

Mevrouw drs. K. Bongers (secretaris/onderzoeker a.i.)

Adres

Postbus 603
1620 AR Hoorn

Telefoonnummer

0229- 252200

E-mail

rekenkamer@hoorn.nl

De rekenkamercommissie is bij raadsbesluit van 14 september 2004 ingesteld en na benoeming van de interne en externe leden in september 2005 met haar werkzaamheden gestart. De commissie bekleedt een onafhankelijke positie binnen de gemeente.

Haar taak is het toetsen van het door het gemeentebestuur gevoerde bestuur op drie onderdelen:

- 1. rechtmatigheid: voldoet de uitvoering aan de wettelijke kaders en regelgeving?*
- 2. doelmatigheid: is de voorbereiding en uitvoering van beleid efficiënt verlopen?*
- 3. doeltreffendheid: zijn de beoogde effecten van het beleid ook daadwerkelijk behaald?*

Hiertoe voert de rekenkamer onderzoek uit. Het doel van het onderzoek is om inzicht te bieden in de prestaties van de gemeente en waar nodig het formuleren van aanbevelingen voor de toekomst.

De rekenkamercommissie heeft als ambitie dat zij door middel van onafhankelijk, professioneel en relevant onderzoek een positieve bijdrage levert aan de kwaliteit van het bestuur van de gemeente Hoorn en dat de resultaten van onderzoek een bijdrage leveren aan de versterking van de controlerende, kaderstellende en volksvertegenwoordigende rol van de gemeenteraad.

Illustratie op titelpagina

www.Pixabay.com

Inhoudsopgave

1. INLEIDING	4
1.1 AANLEIDING	4
1.2 ONDERZOEKSMETHODE	4
1.3 AFBAKENING	5
1.4 DEFINITIES	5
1.6 ONDERZOEKSVRAGEN	5
1.7 LEESWIJZER	6
2. ONDERZOEKSBEVINDINGEN	7
2.0 ONTSTAAN EN ONTWIKKELING DIGITALE DIENSTVERLENING	7
2.1 BELEID GEMEENTE HOORN VOOR DIGITALE DIENSTVERLENING	7
2.2 BESCHIKBARE DIGITALE PRODUCTEN EN DIENSTEN	11
2.3 PLANNEN EN SYSTEMEN DIE IN GEVAL VAN STORINGEN EN/OF HACKS KUNNEN WORDEN INGEZET	12
2.6 VOLDOEN AAN DE VERWACHTINGEN VAN INWONERS EN BEDRIJVEN	17
2.7 PERMANENT VERBETEREN VAN DE DIGITALE DIENSTVERLENING	20
2.8 DOELMATIGHEID VAN DE DIGITALE DIENSTVERLENING	21
2.9 STAND VAN ZAKEN AANBEVELINGEN REKENKAMERCOMMISSIE UIT 2017 (ICT-BELEID)	22
3. CONCLUSIES & AANBEVELINGEN	25
4. REACTIE COLLEGE VAN B EN W	28
5. NAWOORD	29
BIJLAGE 1: BRONNEN	30
BIJLAGE 2: AANBEVELINGEN UIT HET REKENKAMERONDERZOEK NAAR ICT-BELEID UIT 2017	32
BIJLAGE 3: ILLUSTRATIES DIENSTVERLENINGSCONCEPT	33
BIJLAGE 4: DIGITALE DIENSTVERLENING IN DE TIJD	35
BIJLAGE 5: DIGITALE PRODUCTEN EN DIENSTEN VAN DE GEMEENTE HOORN	37

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

Er zijn verschillende redenen om dit onderzoeksonderwerp te selecteren. Hieronder volgen de belangrijkste redenen puntsgewijs, in willekeurige volgorde.

- Door de corona-maatregelen vindt dienstverlening door alle overheden, ook door de gemeente Hoorn meer dan ooit digitaal plaats. Er is dus sprake van een groot burgerbelang.
- Digitalisering kost geld. Er is dus ook een financieel belang. Daarvoor moet de raad middelen beschikbaar stellen. Dat kunnen reguliere budgetten zijn, maar ook incidentele. Uit de egaliseringsreserve Stimuleringsfonds Coronacrisis kan het college bovendien zonder voorafgaande goedkeuring door de raad middelen besteden, onder meer voor “het waarborgen van vitale gemeentelijke processen”, waaronder burgerzaken.¹ Met een rekenkameronderzoek kan inzicht worden verkregen in de budgetten en uitgaven voor digitale dienstverlening.
- Overheden moeten vóór 1 juli 2022 aansluiten op het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO). Hiermee kunnen initiatiefnemers, belanghebbenden en bevoegde gezagen op termijn alle informatie raadplegen die zij nodig hebben bij het formuleren van beleid, het maken van plannen, het indienen en ontvangen van aanvragen en het houden van toezicht. Wat voor de aansluiting op het DSO nodig is, hangt af van de ambities van de gemeente op het gebied van dienstverlening, hoe de informatievoorziening en werkprocessen zijn ingericht en wat de leveranciers kunnen leveren om de aansluiting op het DSO te realiseren.
- De rekenkamercommissie heeft de taak om te onderzoeken of het beleid rechtmatig, doelmatig en doeltreffend wordt uitgevoerd. Dat geldt ook voor beleid ten aanzien van digitale dienstverlening.
- De kabinetsagenda “Digitale Overheid” uit 2017 verplicht lokale overheden om overheidscommunicatie ook digitaal aan te bieden. Het Wetsvoorstel modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (WMEBV)² verplicht de gemeente bovendien om digitale kanalen aan te wijzen die inwoners en ondernemers voor digitale dienstverlening kunnen gebruiken. Een rekenkameronderzoek kan uitwijzen of de gemeente voldoende op koers is met de voorbereiding op de WMEBV, die medio 2022 in werking treedt.
- De gemeente moet ook bereikbaar en dienstbaar zijn voor inwoners die -om wat voor reden(en) dan ook- weinig of geen digitale vaardigheden hebben. Digitale dienstverlening kan fysieke dienstverlening dus nooit geheel vervangen en met een rekenkameronderzoek kan inzicht worden verkregen in de manier waarop de gemeente Hoorn omgaat met deze groep inwoners.

1.2 Onderzoeksmethode

Voor dit onderzoek werden reguliere methoden voor rekenkameronderzoek gebruikt. Daarbij is in het bijzonder van belang:

- De onderzoeksbevindingen werden verzameld met dossieronderzoek en interviews;
- Het dossieronderzoek omvatte naast openbare bronnen en door de gemeente Hoorn opgeleverde stukken, ook de bestudering van de beschikbare dashboards van de gemeente Hoorn (met name de Klant Contact Monitor, of KCM);

¹ Raadsbesluit 21 april 2020

² Tweede Kamer, vergaderjaar 2018–2019, 35 261, nr. 2

- Voor de beoordeling van basale eisen van beveiliging, maakte de rekenkamercommissie gebruik van de online tool op <https://www.ssllabs.com/ssltest/>;
- Om tot een zorgvuldige afweging te komen van de relevante en volledige feiten, werden van alle interviews bondige gespreksverslagen gemaakt, die voor verificatie werden voorgelegd aan de respondenten (zie bijlage 1 voor een lijst van geïnterviewde functionarissen);
- Over het feitenverslag (de conceptrapportage) werd ook ambtelijk wederhoor gevoerd;
- Pas daarna formuleerde de rekenkamercommissie conclusies en aanbevelingen en werd het college gevraagd om een reactie daarop. De reactie van het college is integraal opgenomen in hoofdstuk 4.

1.3 Afbakening

Waar gesproken wordt over dienstverlening, gaat het in dit onderzoek om individuele dienstverlening aan inwoners en bedrijven. Het gaat dus niet om collectieve dienstverlening die de gemeente aanbiedt aan de gemeente als geheel, zoals inzameling van huishoudelijk afval en dergelijke. Ook dienstverlening aan raadsleden valt nadrukkelijk buiten de scope van het onderzoek.

Het onderzoek spitst zich toe op individuele dienstverlening via digitale kanalen, zoals de website van de gemeente, e-mail, digitale vergadertools en *social media* (Facebook, Twitter, YouTube en Instagram). Overige dienstverlenende kanalen, zoals telefonisch, per post of aan de balie, vallen buiten de reikwijdte van het onderzoek.

1.4 Definities

- 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.³
- Het rekenkameronderzoek is gericht op digitale dienstverlening aan inwoners en bedrijven.
- 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.

1.5 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.

1.6 Onderzoeksvragen

0. Hoe en wanneer is digitale dienstverlening ontstaan en hoe heeft dat zich in de tijd ontwikkeld?
1. Wat is het beleid van Hoorn voor digitale dienstverlening?
 - a. Hoe wil de gemeente inwoners en bedrijven faciliteren met digitale dienstverlening?
 - b. In hoeverre is de digitale dienstverlening van de gemeente al in overeenstemming met wetswijzigingen die binnenkort van kracht worden?
 - c. Hebben de coronamaatregelen invloed gehad op het gevoerde beleid?
 - d. Wat zijn de verwachte ontwikkelingen voor de toekomst?
2. Welke diensten en producten zijn via digitale dienstverlening beschikbaar?

³ cf. ICT Visie 2019-2023 uit mei 2019, p. 6

3. Zijn er adequate plannen en systemen die in geval van storingen en/of *hacks* kunnen worden ingezet?
4. Voldoen de door de gemeente gebruikte digitale kanalen aan basale vereisten voor beveiliging?
5. Welke ondersteuning is er voor inwoners en bedrijven die moeite hebben met digitale dienstverlening?
6. Voldoet de gemeentelijke digitale dienstverlening aan de verwachtingen van inwoners en bedrijven?
7. Zijn er plannen binnen de gemeente om de digitale dienstverlening steeds te verbeteren (is er sprake van een zogenoemde “feedback-loop”)?
8. Is de digitale dienstverlening van de gemeente Hoorn doelmatig?
9. In hoeverre zijn de aanbevelingen van de rekenkamercommissie over ICT-beleid uit 2017 inmiddels doorgevoerd?

1.7 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 van dit rapport staan alle onderzoeksbevindingen en wordt antwoord gegeven op de onderzoeksvragen. In hoofdstuk 3 trekt de rekenkamercommissie conclusies en doet zij aanbevelingen. Daarna volgen in de hoofdstukken 4 en 5 de reactie van het college en het nawoord van de rekenkamercommissie.

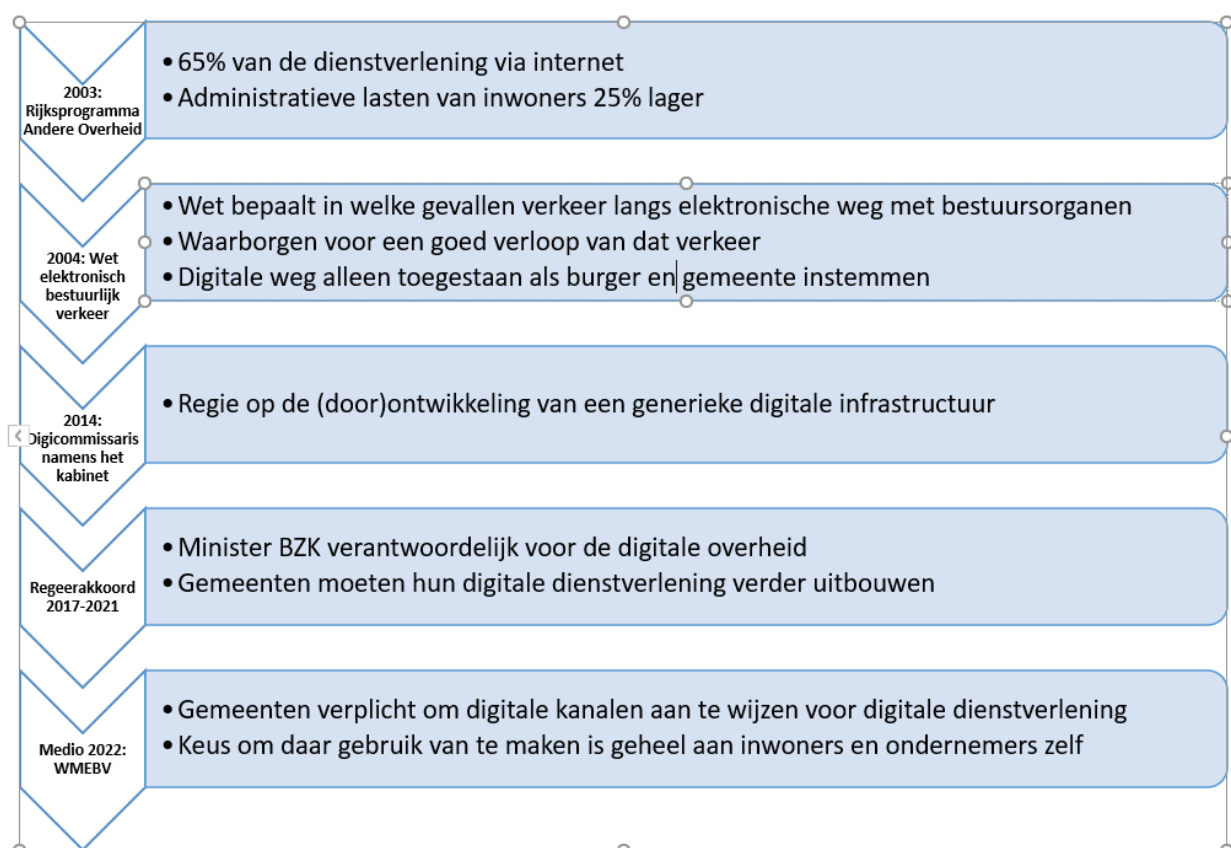
2. Onderzoeksbevindingen

In dit hoofdstuk staan alle onderzoeksbevindingen. De volgorde van de paragrafen is gelijk aan de volgorde van de onderzoeksvragen, zoals genoemd in paragraaf 1.6.

2.0 Ontstaan en ontwikkeling digitale dienstverlening

Gemeenten voeren landelijke en eigen taken uit die van direct belang zijn voor hun inwoners en bedrijven. Het is de bestuurslaag die op lokaal niveau het dichtst bij inwoners en bedrijven staat. Tot ver in de vorige eeuw moesten inwoners en bedrijven zich melden op het stadhuis, als zij hun zaken met de gemeente wilden regelen. Daarin kwam verandering door technologische vooruitgang, eerst door de introductie van telefonie en sinds de jaren '90 van de vorige eeuw steeds meer door internet. Fysiek en telefonisch contact tussen ambtenaren, bestuurders, inwoners en bedrijven maakte meer en meer plaats voor digitaal contact. Veel zaken met de gemeente kunnen door inwoners en bedrijven inmiddels geheel of gedeeltelijk worden geregeld zonder dat daar fysiek contact met een ambtenaar op het stadhuis voor nodig is.

Zowel op Rijks- als gemeentelijk niveau wordt er gewerkt aan modernisering van de dienstverlening en daarbij is digitalisering een belangrijk thema. Naast de algemene tijdlijn die hieronder wordt geschetst, is er een meer uitgebreide toelichting daarop te vinden in bijlage 4 bij dit rapport.



2.1 Beleid gemeente Hoorn voor digitale dienstverlening

a. Hoe wil de gemeente inwoners en bedrijven faciliteren met digitale dienstverlening?

Uit de interviews die voor dit rekenkameronderzoek werden gehouden, blijkt dat digitale dienstverlening geen doel op zich is van de gemeente Hoorn: digitale dienstverlening moet de feitelijke

dienstverlening ondersteunen. Kostenreductie is ook geen neven doel. De digitale dienstverlening wordt door de gemeente doorontwikkeld op basis van feedback van inwoners en bedrijven, die wordt verzameld op het dashboard KCM (Klant Contact Monitor), zodat optimaal wordt aangesloten bij de wensen van die inwoners en bedrijven.

Vanuit die wensen biedt de gemeente Hoorn inmiddels de volgende kanalen voor digitale dienstverlening aan:

- e-mail;
- chatgesprek;
- e-formulieren voor digitale producten en diensten;
- de website van de gemeente Hoorn;
- de online belastingbalie;
- het omgevingsloket online;
- de *social media*-kanalen van de gemeente Hoorn (Twitter, Facebook, YouTube en Instagram);
- Fixi, waarmee meldingen openbare ruimte kunnen worden gedaan

Daar is wel het een en ander aan vooraf gegaan. Er werden een dienstverleningsconcept vastgesteld en ook een nieuwe ICT-visie.

Dienstverleningsconcept

Vanuit de ambtelijke organisatie werd gezien dat de dienstverlening in de praktijk niet altijd goed aansloot bij wat inwoners en ondernemers van de gemeente vragen. In januari 2018 werd daarom gestart met het traject Dienstverlening2020, waarmee beoogd werd om de behoeften van inwoners en ondernemers beter in beeld te krijgen, zodat kan worden gewerkt aan concrete verbeteringen en oplossingen. Een van de doelstellingen van Dienstverlening2020 was om een uitgewerkt dienstverleningsconcept op te stellen. Op 13 november 2018 stelde het college van B en W dit Dienstverleningsconcept vast. De doelstelling is dat de dienstverlening aansluit aan bij wat inwoners en ondernemers van de gemeente vragen. “Dit betekent digitaal waar het kan en persoonlijk contact waar dat nodig is.” De doelstellingen op het gebied van dienstverlening komen ook steeds terug in de cyclusdocumenten die naar de raad worden gestuurd.

Het dienstverleningsconcept is uitgebeeld in een zogenoemde ‘praatplaat’ waarin de visie, belangrijkste kwaliteiten van dienstverlening en de manieren waarop Hoorn dienstverlening wil aanbieden worden uitgebeeld. Daarnaast is er een praatplaat waarop de Hoornse dienstverlener is verbeeld (zie hiervoor bijlage 3 bij dit rapport).

ICT-visie

De raad legde op 7 mei 2019 de “ICT visie en beleid 2019 – 2023 vast. Deze luidt:

“ICT creëert waarde voor de stad en haar inwoners. Het versnelt de ontwikkeling van onze organisatie door inzet van data en digitalisering. We digitaliseren onze dienstverlening en ons werk, organiseren data gedreven en moderniseren onze informatievoorziening. Onze ICT is veilig, zorgeloos en vanzelfsprekend beschikbaar voor onze organisatie en haar partners.”

b. In hoeverre is de digitale dienstverlening van de gemeente al in overeenstemming met wetswijzigingen die binnenkort van kracht worden?

De digitale dienstverlening van de gemeente Hoorn is grotendeels al in overeenstemming met de komende wetswijzigingen. Veel voorbereidende werkzaamheden zijn al getroffen en wijzigingen aan de

systemen werden ten tijde van het rekenkameronderzoek doorgevoerd. Hieronder een korte samenvatting van de activiteiten bij de komende wetswijzigingen:

1. **De Wet digitale overheid.** Dit is een kaderwet die op zijn vroegst op 1 juli 2022 van kracht zal worden (hij moet nog bekrachtigd worden door de Tweede en Eerste Kamer). Deze wet gaat in ieder geval over inloggen en het gebruik van DigiD. DigiD wordt op termijn vervangen door Eid (een veiliger manier van inloggen) of Eidas (de Europese manier voor inloggen, waarmee bijvoorbeeld een inwoner van Duitsland een ligplaats voor zijn boot in Hoorn kan reserveren). Niveau 1 van e-herkenning (voor bedrijven) werd per 1 juli 2021 afgeschaft, maar aangezien Hoorn dit niveau van e-herkenning niet gebruikte, bracht dat op zich geen werk met zich mee. De wet wordt van kracht in tranches. In de eerste tranche zitten het inloggen en het gebruik van open standaarden, waardoor er een link is met de Wet Digitale Toegankelijkheid (zie punt 2). In de tweede tranche komt er aandacht voor regie op eigen gegevens, een methode waarop de inwoner zelf kan bepalen met wie hij zijn persoonsgegevens deelt. En er komt aandacht voor het stelsel van basisregistratie: wie is waarvoor verantwoordelijk en hoe borgt men het beheer? Het is nu nog onduidelijk hoeveel en wat voor werk dit voor de gemeente gaat opleveren.
DigiD kan overigens voor verschillende zaken worden gebruikt, ook in webformulieren. Daarbij wordt gekeken of het gebruik van DigiD geen onnodige belemmering is. Alleen voor zaken waarbij absoluut moet worden gewaarborgd dat de aanvrager is wie hij zegt dat hij is moet DigiD worden gebruikt, anders is het een optie.
2. **De Wet Digitale Toegankelijkheid** is vorig jaar van kracht geworden voor alle websites, inclusief intranet. Er wordt hard aan gewerkt om de website Hoorn.nl helemaal *compliant* te maken. Vanaf 23 juni 2021 is deze verplichting uitgebreid naar alle mobiele toepassingen (Apps). Er is ten tijde van het rekenkameronderzoek een webmanager geworven die een en ander kan uitvoeren. Daarmee wordt de huidige externe inhuur vervangen door een vaste kracht. Deze medewerker is op 1 september 2021 gestart. Overigens is toegankelijkheid ‘by design’ de norm. Dat wil zeggen dat al tijdens de ontwikkeling van een product of dienst zo goed mogelijk rekening houdt met de toegankelijkheid.
3. **De Wet open overheid De Wet open overheid (Woo)** is een initiatiefwet uit 2012, die tot doel heeft om overheden en semioverheden transparanter te maken. De wet moet ervoor zorgen dat overheidsinformatie beter vindbaar, uitwisselbaar, eenvoudig te ontsluiten en goed te archiveren is. Op 19 april 2016 stemde de Tweede Kamer in met een initiatiefwetsvoorstel voor deze wet. Maar er waren grote zorgen over de kosten en uitvoerbaarheid daarvan. Na een aantal amendementen is de wet op 26 januari 2021 aangenomen door de Tweede Kamer en zal deze waarschijnlijk in 2022 in werking treden. Voor alle gemeenten brengt deze wetswijziging veel werk met zich mee. En moeten, voordat er wijzigingen in de digitale diensten worden doorgevoerd, een aantal vragen worden beantwoord. Zoals: “Hoe zit het met persoonsgegevens, hoe houden we die vertrouwelijk?”, “Moeten geheime stukken wel openbaar worden?” en “Hoe moet dat beveiligd worden (bijv. tegen *hacks*)?”
Op dit moment wordt in Hoorn een analyse gedaan op de eerst te nemen stappen om te kunnen voldoen aan de wettelijke vereisten. In die analyse wordt beoordeeld wat openbaar moet zijn, welke applicaties daarbij zijn betrokken, hoe e.e.a. mogelijk kan worden gemaakt en hoe dit zoveel mogelijk kan worden geautomatiseerd.
4. Met de **Omgevingswet** wil de Rijksoverheid de regels voor ruimtelijke ontwikkeling vereenvoudigen en samenvoegen. Daarmee moet het straks bijvoorbeeld makkelijker worden om bouwprojecten te starten en moet het voor inwoners eenvoudiger worden om

alle informatie over de leefomgeving - vaak tot op perceelsniveau - op te vragen. De wet beoogt een goede balans tussen het benutten en beschermen van de fysieke leefomgeving. Deze wetswijziging heeft grote impact op het werk van de gemeente, die dit met hun (ICT-) systemen moeten ondersteunen en zo nodig daarop moet aanpassen.

5. Met het wetsvoorstel, de **Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (WMEBV)**, wordt de Algemene wet bestuursrecht gewijzigd. Deze wet regelt dat inwoners en bedrijven elektronisch formele berichten in kunnen dienen bij de overheid. Nu bestaat die mogelijkheid alleen als de betreffende overheid de elektronische weg heeft opengesteld. Deze wetswijziging is echter niet het belangrijkste aangrijpingspunt voor veranderingen van de digitale dienstverlening door de gemeente Hoorn. Dat zijn veel eerder de wetswijzigingen die hiervoor onder de punten 1 tot en met 4 worden genoemd.

Voor het fysieke domein is er sprake van een overheidbrede aanpak met een centrale component (**Digitaal Stelsel Omgevingswet -kortweg DSO- met een centrale applicatie**) waarin alle omgevingsregels digitaal beschikbaar zijn en waarin die regels dienstverlenend worden geformuleerd en worden gekoppeld aan een werkingsgebied en percelen. Op de kaart kunnen inwoners in één oogopslag zien welke regels van toepassing zijn op een perceel ("Je klikt op een kaart en je ziet wat mag"). Een ander aspect is dat DSO "toepasbare regels en de vragenbomen" faciliteert. In een vraag/antwoordspel over bouwplannen wordt dan bijvoorbeeld duidelijk of bouwplannen vergunningsvrij zijn of niet. DSO komt overigens pas beschikbaar als de Omgevingswet van kracht wordt. De invoering van die wet is echter al een aantal malen uitgesteld. Officieel is de ingangsdatum 1 januari 2022, maar inmiddels is bekend gemaakt dat de invoeringsdatum is verschoven naar 1 juli 2022.

c. **Hebben de coronamaatregelen invloed gehad op het gevoerde beleid?**

Ja, door de coronamaatregelen is iedereen plotseling veel meer afhankelijk geworden van digitale dienstverlening en wordt daar ook meer gebruik van gemaakt, ook omdat het stadhuisstadhuis alleen op afspraak toegankelijk was voor inwoners en bedrijven. Het KCM-dashboard wordt gebruikt om ook in coronatijd steeds aanknopingspunten te vinden voor verbeteringen. Sommige zaken zijn daardoor ook in een stroomversnelling geraakt. Zo zijn de al bestaande plannen voor een live chat met een medewerker (een pop-up op de website) versneld uitgerold. De testfase was ten tijde van het rekenkameronderzoek net voorbij en de chatfunctie wordt als standaardfunctie toegevoegd aan de kanalen van de gemeente.

Er worden periodiek corona-update brieven aan de raad gestuurd. Een aantal daarvan biedt ook inzicht in hoe de coronamaatregelen invloed hebben op het beleid rond digitale dienstverlening.

d. **Wat zijn de verwachte ontwikkelingen voor de toekomst?**

- Voor **meldingen openbare ruimte** was er tot nu toe alleen een digitaal formulier om een melding te doen, maar de meldingen kunnen sinds 17 mei 2021 geheel via digitale kanalen worden gedaan. Ook wordt de communicatie richting inwoners verbeterd. Dit is sinds mei 2021 live en dat sluit aan bij de klantwens.
- **Ontwikkeling "mijn omgeving"**: er wordt met *design thinking* sessies onderzocht of er een "mijn omgeving" voor inwoners en ondernemers kan worden ingericht die breed wordt uitgerold, gekoppeld aan de bijbehorende backoffice applicaties. In de eerste fase wordt gekeken hoe er klein kan worden begonnen, maar wel in een opzet die direct waarde creëert voor inwoners en ondernemers.
- Er wordt gewerkt aan een **Mijn 1.Hoorn** portaal, met domeinspecifieke portalen, zoals voor het zorgdomein

- * aanmelden bij 1.Hoorn (bijvoorbeeld voor het aanvragen van ondersteuning);
- * accorderen van het perspectiefplan;
- * deelnemen aan cliëntervaringsonderzoeken;
- * aanvragen/wijzigen Inkomensondersteuning/Bijzondere Bijstand;
- * aanvraag ondersteuning Schuldhulpverlening.

- **Er wordt onderzocht of en zo ja, hoe het plannen van persoonlijke zaken beter digitaal kan worden ondersteund.** Denk aan het plannen van huwelijken en begrafenissen, een digitale checklist drank-horeca en het eenvoudiger maken van informatievoorziening. Dit is eigenlijk een ‘lijn’ waarin de gemeente (met behulp van kleine experimenten) kijkt hoe de landelijke ontwikkelingen (zoals de VNG “community” *common ground*⁴) en nieuwe vormen van digitale dienstverlening en digitalisering in gebruik kunnen worden genomen.
- **E-formulieren:** de doelmatigheid daarvan is onderzocht en er is een marktverkenning gedaan waarbij is gekeken naar wat de beste oplossing is voor de digitale dienstverlening (generieke e-formulieren applicatie voor 66 formulieren). Doel is om de kwaliteit te verbeteren en te zien welke oplossing het beste aansluit bij de behoefte van de gemeente Hoorn. Op basis van de uitkomst van de marktverkenning worden de techniek achter- en de functionaliteiten van de e-formulieren verder doorontwikkeld. De conclusie uit de marktverkenning was dat de bestaande applicatie voor de komende 2 jaar nog de beste optie is.
- **Digitale waardepapieren:** Hoorn doet op dit moment een pilot voor het digitaal verstrekken van het uittreksel “woonhistorie”. Dit uittreksel hebben inwoners nodig als zij een woning willen huren. Doel is om niet alleen de aanvraag, maar ook het uittreksel zelf digitaal aan te bieden. Samen met Intermaris wordt onderzocht hoe dit product het beste kan worden aangeboden.

2.2 Beschikbare digitale producten en diensten

Veel diensten ontwikkelen zich door de technologische vooruitgang in de tijd van volledig fysiek naar volledig of gedeeltelijk digitaal. Er zijn dan ook al veel producten en diensten digitaal beschikbaar. Zie voor een volledig overzicht bijlage 5 van dit rapport. Het gaat om een lange lijst van heel uiteenlopende producten diensten voor heel verschillende zaken die een inwoner of bedrijf met de gemeente moet of wil regelen:

- Van eenvoudig (bijvoorbeeld het aanvragen van een nee/ja of nee/nee brievenbussticker) tot relatief ingewikkeld (zoals het aanvragen van een omgevingsvergunning voor bouw- of verbouwplannen);
- Van direct en groot belang voor de persoonlijke levenssfeer (bijvoorbeeld het aanvragen van persoonlijke ondersteuning voor een naaste) of relatief onpersoonlijke zaken (zoals het melden van gevonden voorwerpen);
- Van zaken die emotioneel belastend kunnen zijn (zoals een aangifte van overlijden) of die juist positieve gevoelens oproepen (zoals een geboorteaangifte);
- Van zaken die traditioneel tot de taken van de gemeente behoorden (zoals het doorgeven van een verhuizing) tot relatief nieuwe zaken (zoals het stellen en beantwoorden van een vraag via de chatfunctie op de gemeentelijke website);
- Enzovoorts.

⁴ Zie <https://commonground.nl>

Bij dit alles wil de gemeente dus aansluiten bij de klantwens. Een mooi voorbeeld daarvan is het geboorteloket.⁵

Het geboorteloket

Sinds enige tijd kan geboorteaangifte in Hoorn ook digitaal worden gedaan. Eerder moest dat in persoon op het stadhuis. Echter, veel kinderen worden geboren in het plaatselijke ziekenhuis en daarvoor moesten de ouders naar het stadhuis van Hoorn, ook als zij zelf niet in die gemeente woonden. Vanuit de ouders was er een sterke wens om dit anders in te regelen. De gemeente heeft toen een geboorteloket ingericht in het ziekenhuis waar de aangifte digitaal, maar in aanwezigheid van een ambtenaar, kon worden gedaan.

Dit voorbeeld illustreert zien hoe digitale dienstverlening zich stap voor stap ontwikkelt van volledig fysiek naar volledig digitaal en hoe de gemeente Hoorn kijkt naar de rol van digitalisering (en wetgeving) in zo'n proces en hoe Hoorn stap-voor-stap de dienstverlening ontwikkelt en verbetert.

1. Eerst voor het gehele proces verplicht naar het stadhuis.
2. Een digitaal formulier om het administratieve voorwerk alvast te digitaliseren. Voor definitieve aangifte moest men nog wel naar het stadhuis komen, maar de afspraaktijd kon wel worden ingekort.
3. Digitaal formulier in combinatie met geboorteloket in ziekenhuis, zodat de aangifte voor ziekenhuisgeboortes ter plekke kon worden gedaan.
4. Door een wetswijziging werd het mogelijk om het grootste deel van de geboorteaangiften (op aantal wettelijke uitzonderingen na) geheel digitaal door te voeren. De toepassing is kort na het van kracht worden van corona-maatregelen versneld en daarna is ook besloten om het geboorteloket in het ziekenhuis te sluiten.

2.3 Plannen en systemen die in geval van storingen en/of hacks kunnen worden ingezet

De werkwijze in Hoorn kan als volgt worden samengevat: screening aan de voorkant om risico's en bedreigingen te voorkomen, training van medewerkers en zo nodig formeren van een *responsteam* om problemen op te lossen.

Hoorn is aangesloten bij de Informatie Beveiligingsdienst (IBD) voor waarschuwingen over mogelijk geïnfecteerde systemen en mogelijke kwetsbaarheden in hard- en software. Alle Nederlandse gemeenten kunnen gebruik maken van de producten en de generieke dienstverlening van de IBD. De IBD ondersteunt gemeenten op het gebied van informatiebeveiliging en privacy:

- fungeert als schakelpunt met het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC).;
- draagt namens gemeenten bij aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) en geeft regelmatig kennisproducten uit;
- en faciliteert kennisdeling tussen gemeenten onderling, met andere overheidslagen, met vitale sectoren en met leveranciers.

Hoorn heeft een *incidentresponsplan* dat het format van IBD-gemeenten volgt. Het plan is kaderstellend en geeft richting aan de wijze waarop de organisatie omgaat met incidenten op het gebied van informatiebeveiliging. Dat plan bevat maatregelen voor 3 categorieën incidenten, gerangschikt naar ernst. Wanneer een beveiligingsincident in de categorie hoog zich voordoet, is het de taak en verantwoordelijkheid van de incident manager om een response team samen te stellen. Het response team staat onder de leiding van de incidentmanager. Hoorn gebruikt bepaalde tools die systemen op

⁵ Zie ook: [Bevallen en aangifte doen van geboorte kan in Hoorn onder één... - Noordhollands Dagblad](#)

mogelijke bedreigingen scannen. Informatie over deze tools (welke het zijn en hoe ze werken) is vertrouwelijk, om te voorkomen dat de informatie bijv. bij hackers terecht komt.

Om de bewustwording te vergroten kunnen gemeentelijk medewerkers deelnemen aan online trainingen over informatiebeveiliging en privacy. Alle nieuwe medewerkers krijgen in hun introductieprogramma ook een toelichting in de vorm van een presentatie over informatiebeveiliging en privacy. Deelname aan dit introductieprogramma is verplicht.

Als beveiligingsincidenten ook impact hebben op de werkzaamheden van medewerkers, dan worden zij hierover geïnformeerd. Dit kan via het sociaal intranet (Hoi!), de mail of per SMS. Welk middel van communicatie wordt ingezet is afhankelijk van de impact van het incident.

Eind 2020 is onderzoek gedaan onder medewerkers naar het bewustzijn per team. Hiervan heeft elk team een eigen rapportage ontvangen waarin de aandachtspunten zijn genoemd. Alle rapportages zijn aan de directie voorgelegd ter kennisname. De directie gaat de opvolging van aanbevelingen controleren. Na de zomer van 2021 vindt er een inventarisatieronde plaats langs elk team.

Bij de gemeente Hoorn hebben zich in het verleden een aantal ernstige beveiligingsincidenten voorgedaan. Zo was er tweemaal sprake van een cryptolocker-incident en in 2019 was er sprake van een Wifi-storing. Ernstige incidenten hebben zich in 2020 niet voorgedaan, maar in 2021 was er wel een incident, waardoor aanvragen via de digitale kanalen tijdelijk niet konden worden verwerkt.⁶ Voor zover de rekenkamercommissie op basis van haar onderzoek kan vaststellen, zijn deze incidenten goed opgelost. Ernstige incidenten in andere gemeenten worden ook nauwlettend gevolgd. Hof van Twente heeft naar aanleiding van een hack in december 2020, een aantal sessies georganiseerd voor andere gemeenten. Daar konden vragen worden gesteld over dit incident, zodat andere gemeenten daarvan konden leren.

Er is in Hoorn ingezet op uitbesteding van het technisch beheer van de ICT infrastructuur aan een externe gespecialiseerde organisatie. Dit is onderdeel van de ICT transitie die vorm geeft aan de ambities die gesteld zijn in de ICT visie en beleid (mei 2019). Deze visie geeft aan dat gemeente Hoorn haardigitale ontwikkeling wil versnellen door focus op data en digitalisering. Hiervoor was een verandering nodig omdat technische innovaties steeds sneller gaan, meer specialistische kennis vragen en meer inzet van menskracht nodig maken. Door inzet van de gespecialiseerde externe partij wordt met SIEM / SOC (Security Information & Event Management / Security Operations Center) 24 uur per dag de ICT infrastructuur gemonitord op mogelijke bedreigingen binnen het in- en uitgaand dataverkeer. Zo nodig wordt direct actie ondernomen als opvolging van deze monitoring. Door uitbesteding van deze ICT-diensten is de gemeente beter in staat om onze continuïteit te borgen, binnen en buiten kantoortijden. Het aanbestedingstraject was ten tijde van het rekenkameronderzoek in een afrondende fase. Tijdens de fase van ambtelijk wederhoor werd bekend dat RAM IT het aanbestedingstraject had gewonnen. Er werd verwacht dat de migratie naar RAM-IT vanaf 1 september 2021 zou starten en in het 2e kwartaal van 2022 afgerond zou zijn.

2.4 Beveiliging digitale kanalen

Hoorn volgt de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). De BIO moet er voor zorgen dat de beveiliging van informatie(systemen) bij alle bedrijfsonderdelen van de overheid verbeterd worden en in overeenstemming zijn met wet- en regelgeving.

Op de digitale kanalen waar gebruik wordt gemaakt van DigiD wordt jaarlijks een externe audit uitgevoerd. Daarbij worden onder meer zwakheden (bekende en nieuwe) getest op kanalen waarbij DigiD wordt gebruikt. De rapportages moeten voldoen aan de ENSIA-systematiek:

⁶ <https://www.hoorn.nl/nieuws/Storing-bij-aanvragen-via-www-hoorn-nl.html>

De ENSIA (Eenduidige Normatiek Single Information Audit) heeft tot doel het ontwikkelen en implementeren van een zo effectief en efficiënt mogelijk ingericht verantwoordingsstelsel voor informatieveiligheid gebaseerd op de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).

ENSIA moet gemeenten helpen om in één keer slim verantwoording af te leggen over informatieveiligheid gebaseerd op de BIO. De verantwoordingssystematiek over de Basisregistratie Personen (BRP) en wet- en regelgeving Reisdocumenten (PUN en PNIK), Digitale persoonsidentificatie (DigiD), Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG), Basisregistratie Grootschalige Topografie (BGT), Basisregistratie Ondergrond (BRO) en de Structuur uitvoeringsorganisatie Werk en Inkomen (Suwinet) is samengevoegd en gestroomlijnd.

Een collegeverklaring informatiebeveiliging en een Assurance rapport moet uiterlijk op 30 april van ieder jaar worden opgesteld en het college moet voor 15 juli van ieder jaar verantwoording over informatieveiligheid afleggen aan de gemeenteraad. Resultaten worden gepubliceerd op de website van waarstaatjegemeente.nl. De laatste rapportage op deze site betreft 2019.⁷

De rekenkamercommissie heeft in haar onderzoek ook gekeken of gegevens tussen de gemeente en inwoners en bedrijven veilig gebeurt. Daarvoor is een online test gebruikt. Hieronder volgen een korte toelichting en de resultaten van die test.

Test op het veilig uitwisselen van informatie

De uitdaging

Als inwoners of bedrijven gebruik maken van de digitale dienstverlening van de gemeente Hoorn, worden er via internet gegevens uitgewisseld tussen een computer van de gebruiker (of telefoon, tablet) en een systeem van de gemeente Hoorn. Het gaat dan om bijvoorbeeld adressen, namen en geboortedata. Omdat dit privacygevoelige en waardevolle gegevens zijn, moet die uitwisseling veilig zijn. Om te beoordelen of een systeem veilig is, worden de volgende vragen gesteld:

1. *Worden er gegevens uitgewisseld met het bedoelde systeem?*
2. *Blijven deze gegevens “onderweg” geheim en niet zomaar in te zien door derden?*
3. *Worden de gegevens “onderweg” niet (door een kwaadwillende) aangepast zonder dat verstuurder en ontvanger dit doorhebben?*

De technologie

Deze drie vragen worden door computers opgelost met certificaten en het versleutelen van gegevens, ook wel encryptie genoemd. Op die manier worden ook bankrekeningen, vakantieboekingen en het inloggen op populaire diensten als Spotify en Netflix beveiligd. Een wereldwijd toegepast en bewezen systeem dus, bekend onder de noemer SSL (of de opvolger TLS)⁸. Omdat encryptie en beveiliging een continu lopende, digitale wapenwedloop met hackers is, moet deze technologie juist worden toegepast, continu worden bewaakt en zo nodig bijgewerkt.

De check

De website <https://www.ssllabs.com/ssltest/> biedt de mogelijkheid om een webadres te scannen en geeft vervolgens een rapportcijfer over de toepassing van certificaten en versleuteling. Die rapportcijfers lopen van A+ (zeer goed) tot F (slecht) en zijn gekoppeld aan tips over gevonden kwetsbaarheden.

Omdat ook de digitale dienstverlening van de gemeente Hoorn de hier beschreven technologie toepast, heeft de rekenkamercommissie Hoorn voor de digitale formulieren van de gemeente met behulp van de website een rapportcijfer opgevraagd. In de tabel onder dit kader staan de resultaten.

Voor drie van de vier systemen die de gemeente Hoorn gebruikt, en die de rekenkamercommissie op deze manier heeft getest is sprake van het hoogste rapportcijfer (peildatum zomer 2021). Op het systeem voor afspraken.hoorn.nl is echter een ‘B’ als rapportcijfer gegeven. Dat komt omdat de zogenaamde keten van certificaten niet geheel is geconfigureerd. Dat betekent dat er

⁷ [Jive - Informatieveiligheid \(2019\) \(waarstaatjegemeente.nl\)](http://Jive-Informatieveiligheid(2019)(waarstaatjegemeente.nl))

⁸ Resp. Secure Sockets Layer en Transport Layer Security

in theorie niet gegarandeerd kan worden dat er ook werkelijk het juiste systeem achter dit internetadres 'luistert' naar binnenkomende verzoeken en gegevens. Dat zou betekenen dat een gebruiker die dat adres invoert, in theorie met een systeem wordt verbonden dat in handen is van kwaadwillenden.

Echter, een moderne browser kan de ontbrekende schakels evengoed ophalen en op die manier garanderen dat er wel degelijk met een systeem van de gemeente Hoorn wordt verbonden. Er zal dan ook het bekende 'groene hangslotje' voor het adres worden getoond.

Kortom, de gemeente Hoorn (en haar dienstverleners zoals Fixi) hebben de certificaten van systemen en de versleuteling van gegevens goed op orde.

Formulier	URL	Rapportcijfer
Belastingbalie Hoorn	https://belastingbalie.hoorn.nl/	A+
Formulieren: - Verhuizing doorgeven - Zorg aanvragen bij 1.Hoorn - Een zorgvraag stellen of zorg om een ander melden bij 1.Hoorn	https://formulieren.hoorn.nl/	A+
Afspraak maken om nieuw paspoort aan te vragen bij vermissing	https://afspraken.hoorn.nl/	B
Melding openbare ruimte bij de gemeente via Fixi	https://www.fixi.nl/#/hoorn/	A+

2.5 Ondersteuning voor inwoners die moeite hebben met digitale dienstverlening

Eén op de acht mensen in de regio West-Friesland heeft grote moeite met lezen en schrijven. Laaggeletterdheid is een groot probleem bij het gebruik van digitale diensten. In West-Friesland is laaggeletterdheid iets hoger dan gemiddeld in Nederland.⁹ Om deze mensen te helpen met het invullen van formulieren en digitale zaken, is er de formulierenbrigade. Die houdt iedere maandagmiddag tussen 14.00 en 16.00 uur spreekuur in de Centrale Bibliotheek van Hoorn en iedere donderdagmiddag van 14.00-16.00 uur in Wijklab Grote Waal.¹⁰ De formulierenbrigade wordt gecoördineerd vanuit VrijwilligersNH.

Voor wat betreft toegang tot digitale kanalen wordt ingezet op optimale dienstverlening aan iedereen. Door de coronamaatregelen is die persoonlijke dienstverlening wel onder druk komen te staan. Maar er werd en wordt aan de telefoon of aan het loket niemand weggestuurd en er is ook de mogelijkheid voor inwoners om op het stadhuis hulp te ontvangen bij het gebruik van digitale kanalen. Een ambtenaar kan een inwoner op de daar aanwezige terminal zo nodig tonen hoe een aanvraag moet worden gedaan. Lukt dat niet, dan kan de inwoner alsnog aan het loket face-to-face worden geholpen. Voor eenvoudige zaken die niet veel tijd vergen kan dat meteen, anders wordt daarvoor een afspraak ingepland.

Om te voorkomen dat er verwarring ontstaat over formulieren is "Helder Hoorns" overigens de standaard. Deze standaard is door de afdeling communicatie van de gemeente ontwikkeld en daarvoor zijn online voor medewerkers diverse tips en instructies en een schrijfwijzer voorhanden. En bij het opstellen van digitale formulieren kijkt er altijd iemand van communicatie naar de tekst. Met Helder

⁹ Zie: <https://www.westfriesbibliotheek.nl/dam/themamaanden/wat-is-laaggeletterdheid-samir.pdf#:~:text=De%20laaggeletterdheid%20in%20West-Friesland%20ligt%20zelfs%20nog%20iets,is%20meer%20dan%2016%25%20van%20de%20beroepsbevolking%20laaggeletterd%20>

¹⁰ <https://www.bibliotheekhoorn.nl/doen/formulierenbrigade.html>

Hoorns wordt zoveel mogelijk op B1-niveau geschreven. Taalniveau B1 staat voor eenvoudig Nederlands. De overgrote meerderheid van de bevolking begrijpt teksten op taalniveau B1. Ook mensen die geen (hoge) opleiding hebben gehad. Een tekst op B1-niveau bestaat uit makkelijke woorden die bijna iedereen gebruikt. En uit korte, eenvoudige en actieve zinnen.¹¹

Helder Hoorns zal straks ook als norm gelden voor de Omgevingswet. Op dit moment worden brieven vanuit een formeel vergunningsaanvraagproces ook in Helder Hoorns opgesteld. Daar is iemand van het team communicatie bij betrokken en er zijn ook Helder Hoorns coaches in de verschillende teams

Dat leidt tot aanpassingen van bestaande brieven, ook die via de digitale kanalen aan inwoners worden verstuurd. Hieronder een voorbeeld van de aanpassingen in een ontvangstbevestiging, die ten tijde van het rekenkameronderzoek in concept klaar was:

Tekst uit de oude ontvangstbevestiging:

Geachte mevrouw A,

Op [datum] hebben wij uw aanvraag voor een omgevingsvergunning ontvangen voor [het plaatsen van een hoek dakkapel] op de locatie [adres] met een [bouwactiviteit artikel 5.1 lid 1 onder a] van de Omgevingswet. Uw aanvraag heeft dossiernummer [202000140] gekregen. Wilt u bij vragen of overleg dit nummer bij de hand houden? Dan kunnen wij u vlot van dienst zijn.

Uit de door u ingediende gegevens blijkt dat wij mogen beslissen op uw aanvraag. De behandeling van uw aanvraag vindt plaats op basis van de [reguliere] procedure met een standaard termijn van [acht weken]. Een beslissing moet uiterlijk voor [datum] worden genomen. Het is mogelijk dat wij meer tijd nodig hebben en daarom deze termijn met zes weken verlengen.

Voor het indienen van uw aanvraag voor een omgevingsvergunning gelden landelijke regels. Deze staan in de Omgevingsregeling. Wij bekijken binnenkort of uw aanvraag voldoet aan deze landelijk vereisten. Hierover sturen wij u nog een brief. Het is mogelijk dat door het bekijken van uw aanvraag blijkt dat er meer tijd nodig is om een besluit te nemen.

Aan het indienen van een aanvraag om omgevingsvergunning zijn legeskosten verbonden.

Wanneer u het niet eens bent met onze beslissing kunt u binnen vier weken na de beslissing bezwaar maken. U kunt dan tegelijkertijd bij spoed een voorlopige voorziening vragen bij de Rechtbank. Hierover zullen wij u in onze beslissing verder informeren.

De nieuwe tekst luidt:

Geachte heer/mevrouw,

Wij hebben uw aanvraag voor een omgevingsvergunning op [datum] ontvangen. Het gaat om [het plaatsen van een hoek dakkapel op] [adres]

Wat gebeurt er nu?

Wij gaan voor u aan de slag. Wij kijken nu eerst of uw aanvraag compleet is. Het kan zijn dat er nog iets mist. Of dat we een vraag hebben over wat u heeft ingevuld. We nemen dan

¹¹ Er zijn 6 taalniveaus: niveau A1 is het laagste niveau en taalniveau C2 is het hoogste. Zie: <https://www.communicatierijk.nl/vakkennis/rijkswebsites/aanbevolen-richtlijnen/taalniveau-b1>

contact met u op. Als alles compleet is bekijken we of uw aanvraag aan alle (wettelijke) eisen voldoet.

Wanneer weet ik of ik een vergunning krijg?

U hoort van ons binnen acht weken of u een vergunning krijgt of niet. Dit betekent dat u voor [datum] bericht krijgt. Soms lukt het ons niet om binnen acht weken een beslissing te nemen. U hoort dit dan van ons.

Wat kost een aanvraag?

Ook als u geen vergunning krijgt, kost het beoordelen van uw aanvraag geld. Dit noemen wij legeskosten. Deze kosten verschillen per soort aanvraag en de grootte van het project. U krijgt van ons apart een rekening.

Heeft u vragen?

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met [naam] via telefoonnummer 0229 25 22 00.

U kunt uw vraag ook stellen via www.hoorn.nl/vraag. Wij kunnen u sneller helpen als u het dossiernummer (rechtsboven) noemt.

2.6 Voldoen aan de verwachtingen van inwoners en bedrijven

Hoorn meet klanttevredenheid sinds enige tijd niet meer via waarstaatjegemeente.nl, omdat deze tool geen concrete aanknopingspunten bood voor verbeteringen. Met het KCM-dashboard, dat gevuld wordt met enquêteresultaten, bestaat dat inzicht wel. De enquêteresultaten worden als volgt verkregen: Na ieder digitaal contact krijgt de desbetreffende inwoner of het bedrijf de vraag of hij of zij wil meewerken aan de verbetering van de dienstverlening van de gemeente door enkele vragen in te vullen. De respons is als percentage niet altijd bekend, maar voldoende om een goed beeld te krijgen (zie onderstaand kader).

In 2020 was de respons als volgt:

- Telefonie: 13.912 enquêtes verstuurd, waarvan 2.865 zijn ingevuld. Responspercentage: 20,6%
- Chat (start halverwege maart 2020): 411 enquêtes ingevuld via de link
- Online aanvraag: 1.095 enquêtes ingevuld, via de link
- Afhandeling: 1.672 enquêtes verstuurd, waarvan 694 ingevuld. Responsepercentage: 41,5%

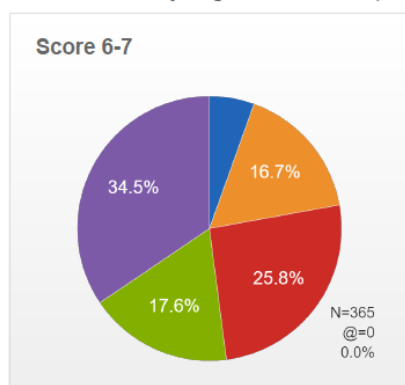
De respons in het eerste kwartaal 2021 was:

- Telefonie: 3.805 enquêtes verstuurd, waarvan 767 ingevuld. Responsepercentage: 20,2%
- Chat: 98 enquêtes ingevuld via de link
- Online aanvraag: 247 enquêtes ingevuld via de link
- Afhandeling: 283 enquêtes verstuurd, waarvan 154 ingevuld. Responsepercentage: 54,4%

Ter vergelijking: aan bezoekers aan de balie (dus niet-digitaal contact) verstuurt de gemeente actief enquêtes om hen te vragen naar hun ervaringen. In 2020 werden er 13.544 enquêtes verstuurd, waarvan er 3.577 ingevuld werden geretourneerd (responsepercentage: 26,4%)

De scores van alle online formulieren en diensten worden overigens in één rapportcijfer uitgedrukt. Dit is nog niet te splitsen naar de afzonderlijke typen formulieren/aparte diensten. De resultaten worden in alle rapportages gesplitst in 3 categorieën, namelijk met een score van 1 tot en met 5, scores 6 & 7 samen en tenslotte de scores van 8 tot en met 10. Dat wordt als volgt inzichtelijk gemaakt (hieronder een voorbeeld uit de categorie 6 & 7¹²:

Wat kunnen wij nog verbeteren? (meerdere antwoorden mogelijk)



Antwoord	% totaal	N
Anders, namelijk:	34.5%	151
Gebruiksgemak	25.8%	113
Duidelijk wat het vervolg is	17.6%	77
Vindbaarheid van het formulier	16.7%	73
Begrijpelijk taalgebruik	5.5%	24

Respondenten krijgen altijd de vraag of zij een toelichting willen geven op een gegeven antwoord. Van die mogelijkheid wordt vaak gebruik gemaakt.

Bij bovenstaande score werd bijvoorbeeld de volgende toelichtingen gegeven:

13-04-2021	7.0	volgorde van keuzes in het formulier (staat op alfabet, is qua inhoud onlogisch)
07-04-2021	7.0	Wat is er meer mogelijk?
01-04-2021	7.0	Laadsnelheid van de pagina's.
24-03-2021	6.0	(getrouwde) Partner meeverhuizen is erg onduidelijk
22-03-2021	7.0	Snelheid site en de laatste stap lijkt alsof er een dubbele controle is, maar ineens is herformuleren al verzonden zonder die extra controle
09-03-2021	7.0	Het zou handig zijn dat de gemeentemedewerkers op juistheid van controleren

Wat overigens opvalt is dat respondenten in die toelichting soms een “verkapte klacht” zetten over de afhandeling van hun aanvraag of verzoek. Zo bevat de rapportage van mei 2021 bijvoorbeeld de volgende opmerking van een inwoner “Dit is de 2e keer dat ik dit meld- na de eerste keer niks gehoord!” Dat beïnvloedt soms ook het gegeven rapportcijfer over de digitale dienstverlening in negatieve zin. Desondanks krijgt de gemeente toch een hoog rapportcijfer van gebruikers.

De “verkapte klachten” worden zo mogelijk door de adviseurs dienstverlening direct doorgeleid naar een betrokken ambtenaar, zodat er snel een oplossing kan worden geboden. Helaas is dat niet altijd mogelijk, bijvoorbeeld als de “klacht” geen contactgegevens bevat, zoals in het gegeven voorbeeld.

Terzijde: In de interviews werd door ambtenaren aangegeven dat zij weinig van interesse voor de KCM-dashboards merken bij de raad. Raadvragen zijn daarover nog niet gesteld. De adviseurs dienstverlening zijn altijd bereid om een toelichting te geven aan raadsleden en om een demonstratie te geven van het dashboard en hebben dat ook meermaals aangeboden, maar op dat aanbod is slechts éénmaal door een raadslid ingegaan. Ambtenaren geven

¹² Rapportage “Aanvraag online totaal” van mei 2021, 1 april 2019 t/m 4 mei 2021

aan dat de interesse vanuit de raad mogelijk beperkt is omdat de klanttevredenheid hoog is. Dat was vroeger anders, toen waren er veel klachten over de slechte bereikbaarheid via de telefooncentrale.

Uit de interviews die voor dit rekenkameronderzoek werden gehouden blijkt dat de betrokken medewerkers en ook de portefeuillehouder van mening zijn dat door een goede continuïteit en basiskwaliteit er geen reden is om steeds de raad over de 'going concern' te informeren. Daarom wordt de raad geïnformeerd als daarvoor een concrete aanleiding is.

Uit de interviews die voor dit onderzoek werden gehouden blijkt dat digitale dienstverlening wordt gezien als iets dat hoort binnen het domein bedrijfsvoering, al heeft de raad het streven naar een rapportcijfer 8 wel bekrachtigd. Het streven is ambitieus. Het gemiddelde rapportcijfer dat andere gemeenten van hun inwoners en ondernemers krijgen ligt namelijk volgens [waarstaatjegemeente.nl](https://www.waarstaatjegemeente.nl) rond de 7. Maar Hoorn heeft de lat hoog gelegd. Uit de eerder genoemde rapportage uit het KCM blijkt dat het bijna lukt om een rapportcijfer 8 te scoren:

Trendgrafiek



De dienstverleningsrapportage van maart 2021 vermeldt het volgende over de score voor digitale dienstverlening :

“Op het gebied van digitale dienstverlening hebben we het afgelopen jaar een mooie stap gezet en scoren we een 7,6. Wel zien we de afgelopen periode dat de snelheid van de webformulieren heel wisselend is (issue 1). ... Daarnaast merken we dat de ICT transitie op dit moment wel zorgt voor onzekerheid onder medewerkers en dat er ook een verminderde capaciteit is door medewerkers die weg zijn gegaan of nog vertrekken (issue 2).”

Overigens werden eerder per kwartaal rapportages over dienstverlening verstuurd naar de raad. Dat is nu niet meer standaard. Sinds de invoering van het dienstverleningsconcept, is er meer sprake van “going concern” en wordt de raad niet meer per kwartaal over dienstverlening geïnformeerd. In 2020 werden er nog wel twee raadsinformatiebrieven over dienstverlening naar de raad gestuurd en in juni 2021 ontving de raad ook nog een rapportage.¹³

¹³ Brief van 25 juni 2021, Zaaknummer: 1879887

De andere zes Westfriese gemeenten zullen naar het voorbeeld van Hoorn ook KCM-dashboards gaan inrichten. Het is de bedoeling dat zij dezelfde vragen stellen aan hun inwoners en inwoners, zodat de uitkomsten van alle zeven Westfriese gemeenten vergelijkbaar worden en zij van elkaar kunnen leren. Onderling wordt inzage gegeven in de resultaten van hun dashboards. De colleges van de zeven gemeenten zijn inmiddels akkoord en de contracten met de leverancier van de software zijn getekend.

De dashboards moeten nog daadwerkelijk worden geïmplementeerd in alle regiogemeenten. Daarvoor moeten in de andere gemeenten nog enkele ICT-gerelateerde problemen worden opgelost en dat duurt langer dan verwacht. Ten tijde van het rekenkameronderzoek was de verwachting dat alles snel “live” zou gaan en dat vanaf begin 2022 een vergelijking tussen gemeenten mogelijk moet zijn.

2.7 Permanent verbeteren van de digitale dienstverlening

Doel is inwoners zoveel mogelijk digitale dienstverlening aan te bieden en het ze daarbij zo gemakkelijk mogelijk te maken. Tegelijkertijd moeten wensen van inwoners ook achter de schermen wel uitvoerbaar zijn.

Feedback komt binnen in twee hoofdgroepen:

1. Over de website (hoorn.nl):
 - Signalen van collega's van het verantwoordelijke team, die soms 1-op-1 feedback krijgen van inwoners;
 - Info die voor de KCM-dashboards worden verzameld;
 - Data-analyse (daarmee wordt het gedrag van bezoekers op de website bekeken automatisch verzameld en samen met iemand van de webredactie geanalyseerd, zodat bijv. wijzigingen in teksten op de website direct kunnen worden doorgevoerd);
 - Via de “Niet gevonden wat u zocht?” functionaliteit (hiervoor staat onder aan iedere pagina een invulveld).
2. Over webformulieren (verweven met de website, maar gaat apart over webformulieren)
 - Signalen van het verantwoordelijke team;
 - Klanttevredenheid via de KCM-dashboards;
 - Een enquête bij nieuwe en verbeterde webformulieren die -los van de enquêtevraag t.b.v. de KCM-dashboards- is uitgezet.

Wekelijks wordt de feedback bestudeerd. Alleen data-analyse gebeurt tweewekelijks, zodat er meer volume is en er trends kunnen worden gesignaleerd. De werkwijze is niet vastgelegd in procedurebeschrijvingen of iets dergelijks, maar uit het rekenkameronderzoek blijkt dat de werkwijze in de loop van de tijd is ontstaan en dat deze goed werkt.

In 2017 is met de nieuwe website onder centrale redactie gestart. Eerder konden veel collega's vanuit hun eigen discipline en met hun eigen jargon de website vullen. Dat kwam de uniformiteit, de leesbaarheid en de zoekfunctie niet ten goede.

De leden van het webteam kijken hoe andere gemeenten digitale dienstverlening hebben geregeld en houden de ontwikkelingen bij. Webinars hierover (bijvoorbeeld die van de VNG) worden ook gevolgd.

Iets waar Hoorn volgens de ambtenaren die voor dit rekenkameronderzoek werden geïnterviewd trots op kan zijn is dat er al veel mogelijk was via de digitale kanalen, ook al voor de coronacrisis. Er hoefde relatief weinig geregeld te worden om alles het afgelopen jaar goed te laten doorlopen.

2.8 Doelmatigheid van de digitale dienstverlening

Het antwoord op de vraag of de digitale dienstverlening van de gemeente Hoorn doelmatig is, is op grond van het rekenkameronderzoek niet te geven. Er zijn daarvoor onvoldoende vergelijkende gegevens beschikbaar van andere gemeenten en er kan ook geen vergelijking worden gemaakt van dienstverlening mét en zónder digitale ondersteuning. Er kan in algemene zin wel iets worden gezegd over de kosten die de gemeente maakt om diensten digitaal aan te kunnen bieden.

Uit de interviews die voor dit rekenkameronderzoek werden gehouden blijkt -zoals gezegd- dat digitale dienstverlening geen doel op zich is van de gemeente Hoorn, maar dat dit de feitelijke dienstverlening moet ondersteunen. Kostenreductie is ook geen neven doel. De digitale dienstverlening wordt doorontwikkeld op basis van feedback van inwoners en bedrijven, die wordt verzameld op het dashboard KCM (Klant Contact Monitor), zodat optimaal wordt aangesloten bij de wensen van die inwoners en bedrijven.

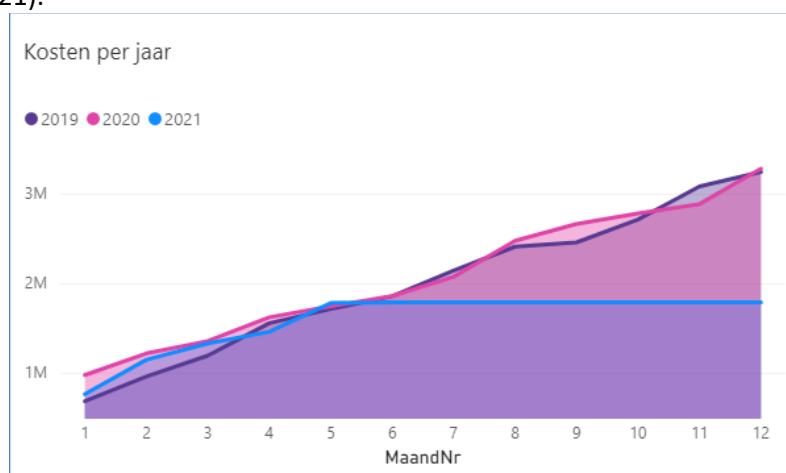
Er waren ook geen dure projecten nodig om digitale dienstverlening in coronatijd uit te kunnen voeren. Voor digitale dienstverlening aan inwoners is ook niet veel ontwikkeld, behalve die zaken die vanuit wetgeving verplicht werden gesteld (denk aan de Omgevingswet). Maar dat staat los van de coronacrisis.

Uit het door de raad beschikbaar gestelde corona-budget zijn overigens géén ICT-aanpassingen bekostigd. Navraag bij P&C leert dat voor ICT alleen middelen uit het corona-geld zijn gebruikt voor het in bruikleen geven van hulpmiddelen aan medewerkers om verantwoord thuis te kunnen werken. Het gaat dan om € 20.000. Alle overige kosten worden gedekt uit het centraal beheerde budget van team I&A.

In onderstaande tabel staan de begrote en gerealiseerde kosten voor ICT in de jaren 2019 tot en met 11 juni 2021.

2019			2020		2021 (tot 11 juni)	
	Begroot	Gerealiseerd	Begroot	Gerealiseerd	Begroot	Gerealiseerd
Totaal	€ 3.120.643	€ 2.923.466	€ 2.786.981	€ 2.840.111	€ 2.772.974	€ 1.782.571

Team I&A volgt de uitgaven op de voet met een daarvoor ingericht dashboard. Onderstaand een grafische weergave van de uitgaven door het jaar heen over dezelfde periode als in bovenstaande tabel (dus tot 11 juni 2021):



Uit de tabel blijkt dat de totale ICT-uitgaven over de jaren ongeveer dezelfde gelijkmatige ontwikkeling door het jaar vertonen. Ondanks dat de kosten voor digitale dienstverlening slechts een deel uitmaken van de totale ICT-uitgaven, kan hieruit geconcludeerd worden dat het uitbreken van de coronapandemie niet tot aantoonbare extra uitgaven voor ICT-hebben geleid.

Medio 2022 wordt de ICT-infrastructuur overgedragen aan RAM-IT en zal de huidige inhuur van automatiseringsfuncties binnen het Team I&A beëindigd worden.

2.9 Stand van zaken aanbevelingen rekenkamercommissie uit 2017 (ICT-beleid)

Alle aanbevelingen van de rekenkamercommissie uit het onderzoek uit 2017 werden door de raad overgenomen. Met het unaniem aangenomen amendement¹⁴ scherpste de raad deze nog verder aan, door bijvoorbeeld bij aanbeveling C concreet te vragen naar rapportages over storingen. Hieronder wordt uitgegaan van de door de raad vastgestelde, aangescherpte aanbevelingen.

A. Stel het ICT-beleid formeel vast, zodat kaderstelling en controle door de raad kunnen verbeteren.

Op 7 mei 2019 stelde de raad de ICT-visie “2019-2023” vast. Deze visie wordt in de komende jaren en bij de ICT-transitie, waar de organisatie op dit moment mee bezig is, concreet ingevuld met acties en in te zetten ontwikkelingen. De transitie heeft tot doel om de ambities vanuit de raad voor dienstverlening en ICT beter uit te kunnen voeren. Daarbij zal onder meer het technisch beheer worden uitbesteed en komen er binnen de gemeente regie-rollen.

Bij het opstellen van de visie waren geen raadsleden betrokken en het stuk was een B-stuk (hamerstuk) in de raadsvergadering. Echter, in een informatieve sessie en in de commissievergadering die aan de raadsvergadering vooraf ging, is het stuk wel besproken. Uit die commissievergadering kwamen geen punten om tot aanpassing van het stuk over te gaan. De raad was dus op hoofdlijnen betrokken bij de kaderstelling, maar had zelf geen eigen inbreng bij het vaststellen van het beleid. Uit interviews die voor dit rekenkameronderzoek werden gehouden blijkt dat de ambtenaren voornemens zijn om in iedere raadsperiode het stuk te actualiseren. Zo kunnen een nieuwe raad en een nieuw college mede het beleid bepalen.

Algemeen geldt dat de raad de ambities zou moeten vaststellen en dat het college binnen die kaders het beleid uitvoert. De vraag is echter hoe de verantwoordelijkheidsverdeling is tussen raad en college als het gaat over digitalisering. Voor het overgrote deel is digitalisering bedrijfsvoering: technologie is een middel en geen doel op zich. Het gaat over de manier van werken en het ondersteunen van processen (Hoe). De gemeente Hoorn benadert dit vooral vanuit efficiency en effectiviteit en daardoor zijn dit geen strategische vraagstukken (Wat). De raad kan uiteraard wel kaders stellen aan het gebruik van digitalisering. Een voorbeeld:

Inwoners hebben geen keuze voor de gemeente als dienstverlener voor overheidsproducten. Door deze dominante positie worden zij verplicht om gebruik te maken van door de gemeente gekozen technologieën. Daarbij kijkt de gemeente ook naar moderne mogelijkheden zoals het gebruik van *social media* en het gebruik van de *public cloud*. De aanbieders hiervan verzamelen zelf ook informatie over het contact van de inwoner met de overheid. Is het nodig om grenzen te stellen aan het gebruik van kanalen als WhatsApp voor de communicatie met inwoners?

¹⁴ Amendement nr. 10 (raadsvergadering 19 december 2017)

De raad zou zich wel moeten uitspreken over wat ambtelijk in Hoorn wordt aangeduid als “echte strategische vraagstukken”. Het gaat bij strategische keuzes met betrekking tot digitalisering over de kansen van en de gewenste en ongewenste invloed van technologie op de samenleving/onze stad. Denk hierbij aan onderwerpen als privacy, inclusiviteit, ongewenste profilering, gelijkwaardigheid, transparantie, etc. Dit is overigens ook in lijn met adviezen daarover van de VNG.¹⁵

Overigens heeft de corona-crisis weinig tot geen invloed gehad op ICT- dienstverlening door de gemeente Hoorn. In 2012 werd de stap naar digitaal werken al gemaakt en werden de systemen daarop aangepast. De technologie was in Hoorn dus al ruim voor de corona-crisis beschikbaar. Alleen het Klant Contact Centrum (KCC) is in corona-tijd anders gaan werken (namelijk vanuit huis). Uit de interviews blijkt dat eerder binnen de organisatie werd gedacht dat het KCC nooit vanuit huis zou kunnen werken, maar in de praktijk bleek dat dus wel te kunnen.

B. Neem ICT voortaan expliciet en structureel mee in de besluitvorming.

Het sjabloon dat moet worden ingevuld om een raadsvoorstel op te stellen is aangepast: er moeten nu bij ieder voorstel vragen worden ingevuld over mogelijke gevolgen van het raadsvoorstel voor de ICT. Een ambtelijke toetsingscommissie beoordeelt of een en ander goed is ingevuld. Die toetsingscommissie is een bestaand team dat adviseert over de kwaliteit van bestuursadviezen. De toets op het opnemen van ICT-consequenties is hieraan toegevoegd. Daarmee zou de raad in staat moeten zijn om ICT expliciet en structureel mee te nemen in de besluitvorming.

Waar Hoorn met de ICT-transitie (naast het uitbesteden van het technisch beheer) naar toe wil is dat er vanuit de organisatie pro-actief en strategisch wordt meegedacht over ICT-ontwikkelingen, zodat daarop tijdig kan worden ingespeeld. En de ICT consequenties van nieuw of verandering van beleid meteen en goed worden meegewogen, zodat de haalbaarheid groter is.

C. Vraag het college om meer expliciete verantwoording over ICT-onderwerpen.

De gemeenteraad heeft bij amendement nr. 10 (raadsvergadering 19 december 2017) onder meer gevraagd om meer expliciete informatie op het gebied van storingen en problemen die zich op hoofdlijnen hebben voorgedaan, welke risico's daarbij zijn gelopen en welke maatregelen zijn getroffen. Een dergelijke rapportage werd tijdens het rekenkameronderzoek echter niet gevonden.

Uit de interviews die voor dit rekenkameronderzoek werden gehouden blijkt dat de raad op hoofdlijnen in de P&C cyclus documenten wordt geïnformeerd over de ontwikkelingen en maatregelen die de gemeente neemt. Informatie over storingen en/of problemen worden niet gerapporteerd. Wat moet worden voorkomen is dat kwaadwillenden de informatie gebruiken om bijvoorbeeld de Hoornse systemen te hacken. Daarom zou over bepaalde lopende problemen bijvoorbeeld slechts vertrouwelijk kunnen worden gecommuniceerd.

Over datalekken wordt de raad in het jaarverslag geïnformeerd. Tot nu toe is daar slechts 1 maal een raadsvraag over gesteld. Over digitale toegankelijkheid worden soms wel artikel 36-vragen gesteld, soms naar aanleiding van concrete casussen. De “Hof van Twente-casus”¹⁶ leidt zeker tot belangstelling vanuit de raad. In maart 2021 zijn nog raadsvragen gesteld over digitale veiligheid.

¹⁵ Zie ook <https://vng.nl/sites/default/files/2020-09/raad-weten-met-digitalisering-rathenau-instituut.pdf>

¹⁶ Zie: [Lessen uit de hack bij gemeente Hof van Twente - Informatiebeveiligingsdienst](#)

D. Zorg voor voldoende focus en betrokkenheid bij informatiebeveiliging binnen de gehele organisatie.

In de aanbevelingen van de rekenkamercommissie uit 2017 werd de suggestie gedaan om de positie van de CISO (Corporate Information Security Officer) zwaarder te maken en deze te beleggen op het niveau van adviseur van de algemeen directeur. Dit zwaardere gewicht zou op managementniveau tot hogere prioriteit leiden, wat de informatiebeveiliging van de gemeente ten goede zal komen. Deze suggestie is opgevolgd. De CISO is nu ingebed in de directiestaf. Daarnaast is er ook een coördinator informatieveiligheid/incidentmanager aangesteld.

In elk team is ook een privacy medewerker aangewezen. Het is een bijzondere taak van die medewerker om binnen het team te werken aan bewustzijn van privacy, met als afgeleide hiervan de veiligheid van informatie. Daarnaast worden organisatie-breed aantrekkelijke online cursussen en events georganiseerd, gericht op de informatiebeveiliging en bewustwording van alle medewerkers. Zo is er een online game gespeeld in de vorm van een zogenoemde “escape room”, waarbij werd gesimuleerd dat door een hack persoonsgegevens waren gestolen van de gemeente.

RAM-IT, die het technisch beheer voor de gemeente zal gaan uitvoeren, wordt ook beoordeeld op voldoende betrokkenheid bij en kennis van informatiebeveiliging. De gemeente Hoorn is verantwoordelijk om hier goed regie op te houden en kwaliteitstoetsen en audits te organiseren. De aanbesteding van het technisch beheer was ten tijde van het rekenkameronderzoek in een afrondende fase.

3. Conclusies & Aanbevelingen

De rekenkamercommissie wilde 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 resultaten van dat onderzoek staan in het voorgaande hoofdstuk.

3.1 Conclusies

Op basis van die onderzoeksresultaten komt de rekenkamercommissie tot een overwegend positief oordeel over de stand van zaken en trekt de volgende conclusies:

Conclusie 1: De raad was alleen op hoofdlijnen betrokken bij de kaderstelling

Digitale dienstverlening is van oudsher een onderwerp dat wordt gerekend tot de ‘bedrijfsvoering’, vooral een taak van het college. Bij het vaststellen van de ICT-visie¹⁷ was de raad dan ook op hoofdlijnen bij de kaderstelling betrokken.

Conclusie 2: De totale ICT-kosten zijn tijdens de corona-pandemie niet toegenomen

Het antwoord op de vraag of de digitale dienstverlening van de gemeente Hoorn doelmatig is, is op grond van het rekenkameronderzoek niet te geven. Er zijn daarvoor onvoldoende vergelijkende gegevens beschikbaar van andere gemeenten en er kan ook geen vergelijking worden gemaakt van dienstverlening mét en zónder digitale ondersteuning. Er kan in algemene zin wel iets worden gezegd over de totale ICT-kosten die de gemeente maakt, onder meer om diensten digitaal aan te kunnen bieden: deze zijn tijdens de corona-pandemie niet toegenomen.

Kostenreductie is in Hoorn geen nevensdoel van digitale dienstverlening. In 2012 werd de stap naar digitaal werken al gemaakt en werden de systemen daarop aangepast. 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.

Conclusie 3: De digitale dienstverlening is doeltreffend

De digitale dienstverlening wordt doorontwikkeld op basis van feedback van burgers en bedrijven, die wordt verzameld op het dashboard KCM (Klant Contact Monitor), zodat optimaal wordt aangesloten bij de wensen van die burgers en bedrijven. Of zij daadwerkelijk tevreden zijn over die dienstverlening, blijkt uit rapportcijfers die zij desgevraagd aan de digitale dienstverlening kunnen geven. Hoorn heeft in het Dienstverleningsconcept zichzelf de norm opgelegd om een rapportcijfer 8 te scoren en legt daarmee de lat hoog (in andere gemeenten wordt gemiddeld namelijk lager gescoord op klanttevredenheid). Hoorn voldoet bijna aan de door haarzelf geformuleerde norm.

Overigens hebben inmiddels alle zeven Westfriese gemeenten vergelijkbare dashboards ingericht. Daarmee kunnen in de toekomst vergelijkingen over de doeltreffendheid van de digitale dienstverlening tussen de verschillende Westfriese gemeenten worden gemaakt.

¹⁷ Op 7 mei 2019 stelde de raad de “ICT visie en beleid 2019-2023” vast.

Conclusie 4: Hoorn helpt haar burgers die moeite hebben met digitale dienstverlening op dit moment goed

Uit het onderzoek blijkt dat Hoorn ondersteuning biedt aan mensen die moeite hebben met digitale dienstverlening. Zij kunnen persoonlijk aan het loket worden geholpen en ook gebruik maken van de formulierenbrigade.

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

De raad heeft bij de vaststelling van de aanbevelingen uit het rekenkamerrapport uit 2018 over het ICT-beleid¹⁸ onder meer gevraagd om meer expliciete informatie op het gebied van storingen en problemen die zich op hoofdlijnen hebben voorgedaan, welke risico's daarbij zijn gelopen en welke maatregelen zijn getroffen¹⁹. Het aantal door het college geleverde rapportages is echter zeer klein. Hoewel er informatieve sessies worden georganiseerd, besteedt de raad hier overigens weinig aandacht aan.

3.2 Aanbevelingen

Naar aanleiding van deze conclusies doet de rekenkamercommissie de volgende aanbevelingen aan de raad:

Aanbeveling 1: Ga met het college in overleg over de verantwoordelijkheidsverdeling en stel de kaders

Digitale dienstverlening wordt steeds belangrijker, mede door de komst van nieuwe technologieën en mogelijkheden, de verwachtingen van de samenleving, maar ook de ontwikkelingen op Rijksniveau. Bepaal daarom in overleg met het college welke verantwoordelijkheden aan de raad of het college toebehoren en welke kaders daarbij moeten worden gesteld.

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. Streef in ieder geval naar maximale veiligheid bij uitwisseling van informatie tussen burgers en bedrijven met de gemeente voor alle digitale systemen. Maak daarbij een expliciete keus of de raad alleen kaders op hoofdlijnen stelt of dat de raad meer betrokken wil en moet zijn.

Aanbeveling 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. Blijf daar dus ook in de toekomst rekening mee houden bij het inrichten van systemen en het eventuele aanbod van niet-digitale (persoonlijke) oplossingen voor deze groep inwoners, naast de digitale dienstverlening.

¹⁸ Rekenkamerrapport "ICT-beleid", 13 december 2017.

¹⁹ Amendement nr. 10 (raadsvergadering 19 december 2017).

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

Overweeg bij het opvragen van rapportages over digitale dienstverlening een indeling in domeinen/kavels. Deze domeinen zouden bijvoorbeeld kunnen omvatten:

- 'interne diensten' (de laptops en systemen van ambtenaren, bestuur en raadsleden);
- 'gegevensverzamelingen' (databases met wellicht vertrouwelijke informatie zoals persoonsgegevens);
- 'digitale kanalen' (de platforms om dienstverlening aan inwoners en bedrijven te faciliteren);

In deze laatste categorie kan dan ook gekeken worden naar de tevredenheidscijfers, eventueel in vergelijking met de andere Westfrieze gemeenten. Ook kan in de rapportages de door de raad gevraagde informatie (op hoofdlijnen) over storingen en problemen die zich hebben voorgedaan worden opgenomen.

4. Reactie college van B en W



Aan de leden van de
Rekenkamercommissie gemeente Hoorn

Gemeente Hoorn

Nieuwe Steen 1
Postbus 603
1620 AR Hoorn
T 0229 25 22 00
www.hoorn.nl

Contactpersoon
A.M.A. Kessens

Zaaknummer: 1901031

Hoorn,

21 OKT. 2021

Onderwerp: conceptrapport digitale dienstverlening gemeente Hoorn

Geachte leden van de rekenkamercommissie,

Wij begrijpen de keuze van uw commissie om onderzoek te doen naar digitale dienstverlening. Ook wij vinden digitale dienstverlening, als onderdeel van publieke dienstverlening, belangrijk. Daarom ook hebben wij als college een dienstverleningsconcept vastgesteld. Met als uitgangspunt dat wij een 8 scoren op onze dienstverlening. En dat onze dienstverlening aansluit bij wat onze inwoners en ondernemers van ons vragen. Digitaal waar het kan en persoonlijk contact waar dat nodig is. Samen met inwoners, bedrijven en organisaties kijken we wat nodig is en waar het beter kan.

Het onderzoek door uw commissie naar de doeltreffendheid en doelmatigheid van digitale dienstverlening door de gemeente Hoorn, zien wij als waardevolle toets van onze aanpak en resultaten. Het conceptrapport is door ons met belangstelling gelezen en wij geven hier graag onze reactie op.

Conclusies en aanbevelingen

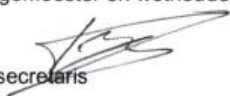
Wij zijn blij met het positieve en waarderende oordeel van uw commissie. Wij onderschrijven uw conclusies en kunnen daarop het volgende bevestigen en aanvullen:

- Wij blijven onze digitale dienstverlening doorontwikkelen op basis van feedback van burgers en bedrijven. Zodat optimaal wordt aangesloten bij de wensen van die burgers en bedrijven.
- Wij blijven ondersteuning bieden aan mensen die moeite hebben met digitale dienstverlening.
- Wanneer sprake is van ontwikkelingen, storingen of problemen is en wordt de gemeenteraad door ons direct en actief geïnformeerd.

Wij hebben kennisgenomen van de aanbevelingen die uw commissie doet aan de gemeenteraad. En wij kijken met belangstelling uit naar de reactie van de gemeenteraad op het onderzoek en de bevindingen.

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders van Hoorn

de secretaris 

de burgemeester 

1/1

5. Nawoord

In een tijd dat we zoveel mogelijk thuis werken, speelt ook de digitale dienstverlening van bedrijven en overheden een steeds grotere rol. Want ook al zijn we welkom in het stadhuis, de “digitale route” lijkt toch een logische keus voor velen. Mede om deze reden hebben wij, met medewerking van de betrokken ambtenaren, dit onderzoek uitgevoerd.

We zijn positief over de resultaten en willen uiteraard iedereen bedanken die heeft bijgedragen aan dit onderzoek en het resultaat.

Hoorn, oktober 2021

Namens de Rekenkamercommissie Hoorn,

Martin Haubrich
voorzitter

Bijlage 1: Bronnen

Voor het onderzoek werden diverse interviews gehouden met ambtenaren van de gemeente Hoorn, waaronder:

- Concernmanager strategie
- Programmamanager
- Teammanager I&A
- Strategisch adviseur
- Informatiemanager
- Informatieadviseur
- Teammanager dienstverlening
- Adviseurs dienstverlening
- Functionaris informatiebeveiliging
- Incidentmanager/coördinator informatieveiligheid
- Communicatieadviseur

Daarnaast werd gesproken met de burgemeester, die bestuurlijk portefeuillehouder is.

Voor het dossieronderzoek werden diverse stukken en websites bestudeerd. Een groot aantal daarvan wordt genoemd in de hoofdtekst van het rapport en in de voetnoten. Hieronder een lijst van de belangrijkste dossierstukken:

- Raadsstukken waarin (direct of indirect) digitale dienstverlening het onderwerp is.
- Collegestukken waarin (direct of indirect) digitale dienstverlening het onderwerp is.
- Enquête- en onderzoeksresultaten over ervaringen van inwoners met digitale dienstverlening door de gemeente (met name de KCM-dashboard van de gemeente).
- Beleidsstukken (nationaal, regionaal, gemeentelijk)
- Gemeentelijke P&C-stukken
- Waarstaatjegemeente, dashboard Dienstverlening en Digitalisering: [Dashboard - Dienstverlening en digitalisering - Hoorn \(waarstaatjegemeente.nl\)](https://waarstaatjegemeente.nl)
- Info van Digitaleoverheid.nl: [Gemeentelijke dienstverlening Gemeentelijke dienstverlening aan ondernemers - Digitaleoverheid.nl](https://www.digitaleoverheid.nl/nl/onderzoek/onderzoekresultaten/onderzoekresultaten-gemeenten)
- Het manifest van “Gebruiker Centraal” (dit is een community voor professionals die werken aan de online dienstverlening van de overheid en die ontwerpprincipes hebben geformuleerd, zie [Ontwerpprincipes - Gebruiker Centraal](https://www.gebruikercentraal.nl)). Deze ontwerpprincipes zijn opgenomen in de zogenoemde “NL Digibeter 2019”. De Nederlandse Overheids Referentie Architectuur (NORA) werkt aan het opnemen van de ontwerpprincipes. En het open source CMS Drupal voor Gemeenten gebruikt de ontwerpprincipes als basis voor de doorontwikkelingen. De Digicommissaris, tenslotte, noemt de ontwerpprincipes in het Digiprogramma 2017 dat is aangeboden aan de tweede kamer.
- [Omni-channel referentiearchitectuur \(gemmaonline.nl\)](https://www.gemmaonline.nl)
- Digitale dienstverlening Gemeenten, Eindverslag van gesprekken met 90 gemeenten, Programma Digitaal 2017 De stand van zaken en mogelijke “next-steps”, augustus 2017
- Programma Digitaal 2017

- Rapporten van andere rekenkamers:
 - Rkc Drechtsteden, op 3 februari 2021 gepresenteerd aan de gemeenteraad (*“Hoe word jij digitaal geholpen?”*)
 - Rkc Dordrecht, januari 2021 (*“Digi-taal dienstbaar”*)
 - Rkc Coevorden, december 2017 (*“De ervaringen van burgers onderzocht”*)
 - Rkc Noordoostpolder, 8 mei 2015 (*“Digitale dienstverlening in de gemeente Noordoostpolder”*)
- Factsheets Algemene Rekenkamer “Grip op Digitalisering”²⁰
- De aanbevelingen uit het rekenkameronderzoek naar het gemeentelijke ICT-beleid van 13 december 2017 (zie de bijlage 2).

²⁰ [Grip op digitalisering | ICT en digitalisering | Algemene Rekenkamer](#)

Bijlage 2: Aanbevelingen uit het rekenkameronderzoek naar ICT-beleid uit 2017

A: Stel het ICT-beleid formeel vast, zodat kaderstelling en controle door de raad kunnen verbeteren.

B. Neem ICT voortaan expliciet en structureel mee in de besluitvorming.

C. Vraag het college om meer expliciete verantwoording over ICT-onderwerpen.

D. Zorg voor voldoende focus en betrokkenheid bij informatiebeveiliging binnen de gehele organisatie.

Bijlage 3: Illustraties dienstverleningsconcept





Bijlage 4: Digitale Dienstverlening in de tijd

Sinds het begin van deze eeuw wordt er op Rijksniveau gewerkt aan modernisering van de dienstverlening. Daarbij is digitalisering een belangrijk thema. De initiatieven op Rijksniveau, hebben gevolgen voor hoe gemeenten hun dienstverlening moeten inrichten. Voor een goed begrip volgt daarom hieronder een korte, puntsgewijze toelichting op die ontwikkelingen. Deze opsomming is niet uitputtend, maar is bedoeld om de lezer van dit rekenkamerrapport mee te nemen in de ontwikkelingen, zodat de bevindingen op de onderzoeksvragen in perspectief kunnen worden geplaatst.

- In het Rijksprogramma ‘Andere overheid’ uit 2003, dat onder verantwoordelijkheid van minister van Bestuurlijke Vernieuwing Thom de Graaf tot stand kwam, werd benoemd welke resultaten in 2007 onder andere geboekt moesten zijn ter verbetering van de dienstverlening. Een van de belangrijkste doelstellingen was dat in 2007 65% van de dienstverlening via internet zou worden aangeboden en dat de administratieve lasten van inwoners daardoor met 25% zouden worden verminderd. De uitvoering van het Rijksprogramma liep vertraging op, maar de voorzitter van de VNG-commissie Gemeentelijke Dienstverlening Annemarie Jorritsma schetste tijdens een congres van de VNG in 2005 het toekomstbeeld dat de gemeente zich in 2015 zou gaan ontwikkelen tot ‘poort van de overheid’²¹.
- Wettelijk veranderde er ook het een en ander. Het wetgevingstraject liep niet helemaal synchroon met de werkzaamheden van de VNG-commissie. Op 1 juli 2004 trad namelijk de Wet elektronisch bestuurlijk verkeer in werking. Met deze wet werd aan de Algemene wet bestuursrecht (Awb) een nieuwe afdeling toegevoegd, afdeling 2.3 Daarin werd de bepaald in welke gevallen verkeer langs elektronische weg met bestuursorganen mogelijk is. Ook bevatte deze afdeling 2.3 waarborgen voor een goed verloop van dat verkeer.²²
- Kern van de huidige afdeling 2.3 van de Awb is dat wordt uitgegaan van nevenschikking van de papieren en de elektronische weg. Daarom is het gebruik van de digitale weg alleen toegestaan als zowel de inwoner als de gemeente met het gebruik ervan hebben ingestemd ²³ Het gebruik van computers en internet is echter sinds de inwerkingtreding afdeling 2.3 enorm toegenomen en er zijn kansen om de doelmatigheid (denk bijvoorbeeld aan beperking van administratieve en personeelslasten) en doeltreffendheid (denk aan eenduidig aangeleverde en verstrekte informatie) van de communicatie tussen gemeenten en inwoners en bedrijven te verbeteren.
- Op 1 augustus 2014 werd Bas Eenhoorn door het kabinet aangesteld als “Digicommissaris” . Hij kreeg de opdracht om tijdelijk (voor vier jaar) als overheidbrede regisseur regie te voeren op de (door)ontwikkeling van een generieke digitale infrastructuur. Hij adviseerde om binnen het kabinet één bewindspersoon verantwoordelijk te maken voor de digitale overheid. Dat advies werd door het kabinet overgenomen en op 17 februari 2018 werd Raymond Knops, de staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) aangewezen als verantwoordelijk bewindspersoon.²⁴

²¹ Publieke dienstverlening, professionele gemeenten. Visie 2015, zie <http://docplayer.nl/3063726-Publieke-dienstverlening-professionele-gemeenten-visie-2015.html>

²² Kamerstukken II 2001/02, 28 483, nr. 3, p. 2.

²³ de huidige artikelen 2:14, eerste lid, en 2:15, eerste lid, Awb

²⁴ Lees verder op: <https://www.digitaleoverheid.nl/dossiers/digicommissaris/>

- Meer en meer wordt de regel dat een bestuursorgaan verkeer via de elektronische weg moet toestaan (en dus ook kan *uitsluiten*) als gedateerd ervaren.²⁵ Gemeenten kregen in het Regeerakkoord 2017-2021 de opdracht om hun digitale dienstverlening verder uit te bouwen. De kabinetsagenda “Digitale Overheid” uit 2017 *verplicht* lokale overheden om overheidscommunicatie ook digitaal aan te bieden. Daarvoor is inmiddels ook een wetsvoorstel ingediend: het Wetsvoorstel modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (WMEBV)²⁶, waarmee afdeling 2.3 van de Algemene wet bestuursrecht wordt gemoderniseerd. Daarin worden gemeenten verplicht om digitale kanalen aan te wijzen die inwoners en ondernemers voor digitale dienstverlening kunnen, maar niet moeten gebruiken, de keus is dus aan die inwoners en ondernemers, niet aan de gemeente. De wetswijziging zou in januari 2022 in werking moeten treden en de gemeente moet de wetswijziging goed voorbereiden, zodat de uitvoeringspraktijk vanaf de inwerkingtreding van de WMEBV in overeenstemming is met de wettelijke vereisten. Inmiddels is de inwerkingtreding vertraagd tot medio 2022.

Uiteraard zijn gemeenten verplicht om nationale wet- en regelgeving uit te voeren. Maar gemeenten zijn meer dan een uitvoeringsloket van de Rijksoverheid. Bovendien liepen de initiatieven vanuit het Rijk soms vertraging (denk aan de invoering van mijn.overheid.nl en de landelijke uitrol van het telefoonnummer 14+netnummer). Gemeenten hadden en hebben ook los van de initiatieven van het Rijk een eigen visie op het inrichten en innoveren van de dienstverlening en een intrinsieke motivatie om meer en meer 24/7 beschikbaar en toegankelijk te zijn en aan te sluiten op wensen. De ontwikkeling van gemeenten als maatschappelijke partner en het willen verbeteren van de rol van gemeentelijke dienstverlener (in een rol als “eerste” overheid) zijn van invloed op de dienstverlening.

Tegelijkertijd zijn er ook risico’s verbonden aan digitale dienstverlening. Denk aan grote investeringsbehoeften die een onevenredig groot beslag kunnen leggen op gemeentelijke budgetten, storingen, *hacks* en inbreuken op de privacy van inwoners. Ook beschikt niet iedereen over een computer of is niet iedereen digitaal vaardig, waardoor er fouten of gebreken kunnen sluipen in de digitale communicatie.

²⁵ Zie memorie van toelichting bij WMEBV, Kamerstuk 2018–2019, 35 261, nr. 3

²⁶ Tweede Kamer, vergaderjaar 2018–2019, 35 261, nr. 2

Bijlage 5: Digitale producten en diensten van de gemeente Hoorn

1) **e-formulieren** voor de volgende zaken:

- Aangifte overlijden
- Aanmelden bij 1.Hoorn
- Aansprakelijk stellen
- Aanvraag briefadres
- Aanvraag kraskaarten
- Aanvraag ontheffing Tijdelijke wet maatregelen covid-19
- Aanvraag TONK
- Aanvraag urgentie huurwoning 1.hoorn
- Aanvragen ligplaats kleine bootjes
- Afschrift burgerlijke stand
- Algemene vraag stellen
- Begraven
- Bezwaarschrift indienen
- Binnengemeentelijke verhuizingen
- Blijverslening
- Bouwtekeningen opvragen
- BRP adresonderzoek
- Contact 1.Hoorn
- Contact bijzondere Bijstand
- Contact bouwzaken
- Contact schuldhelpverlening
- Diverse formulieren voor het aanmelden van acties
- Documenten inleveren
- Evenementenvergunning
- Fraude melden
- Geboorteaangiften
- Gehandicapten parkeerkaart
- Gehandicapten parkeerplaats
- Geheimhoudingsverzoek persoonsgegevens
- Gemeentelijke onderscheidingen
- Gevonden voorwerp
- Huwelijk melden
- Huwelijk of geregistreerd partnerschap reserveren
- Inlichtingen BRP
- Nee/Ja Nee/Nee sticker
- Kenteken wijzigen
- Klacht over dienstverlening
- Klantvraag
- Leerlingenvervoer wijziging doorgeven

- Mantelzorgwaardering
 - Melding openbare ruimte (MOR)
 - Naamgebruik wijzigen
 - Nederlandse nationaliteit
 - Parkeervergunning bewoners
 - Parkeervergunning incidenteel
 - Parkeervergunning parkeerterreinen
 - Persoonsgegevens inzien
 - Planschadevergoedingen
 - Registratie levenloos geboren kind
 - Rioolaansluiting aanvragen
 - Samenstelling sportvereniging
 - Startersleningen
 - Subsidie aanvragen
 - Subsidie buurtbudget
 - Subsidie verantwoorden
 - Subsidie wonen boven / in winkels
 - Tijdelijk parkeervergunning / kenteken
 - Tijdelijke parkeervergunning
 - Toestemming inwoning verhuizing
 - Touringcar binnenstad Hoorn
 - Uittreksel BRP
 - Vergunningsvrijverklaring
 - Verklaring omtrent het gedrag
 - Vermissing reisdocument
 - Vertrek buitenland doorgeven
 - Verzoek geheimhouding persoonsgegevens
- 2) Via **de digitale belastingbalie** (E-Gouw) worden de volgende diensten aangeboden:
 - Automatische incasso aanvragen
 - Bezwaar maken
 - Kwijtschelding aanvragen
 - Rekening gegevens wijzigen
 - Aanslag & taxatieverslag bekijken
 - In de nabije toekomst: een betalingsregeling aanvragen
 - 3) Via het **havenmanagementsysteem** iMarina kunnen passanten digitaal afrekenen voor het verblijf in de haven
 - 4) Via het **Omgevingsloket Online** (OLO, een landelijk platform) kunnen tot de invoering van de Omgevingswet omgevingsvergunningen worden aangevraagd
 - 5) Het is mogelijk om online te **chatten** via de website van de gemeente Hoorn
 - 6) **MS Forms** (voor simpele formulieren of eenmalige zaken)
 - 7) Sinds 17 mei 2021 kan via **FIXI** een Melding openbare ruimte (MOR) worden gedaan.