



Rekenkamerrapport

Doeltreffendheid digitale dienstverlening

Het perspectief van de gebruikers en de raden

Stede Broec – Enkhuizen – Drechterland

periode 2016-2020 en verder

Deel 1 Bestuurlijke Nota





Afspraak maken

Zwembad de Kloet

Zwemlessen, activiteiten en openingstijden

Home > Belastingen

Hondenbelasting

Hond online aan- of afmelden >

Online regelen

Veel zaken kunt u bij de gemeente online aanvragen. Denk bijvoorbeeld aan:

- uittreksels persoonsgegevens uit de basisregistratie personen (BRP)
- uittreksel of afschrift van de burgerlijke stand
- verhuil
- aangift
- vermis
- bewijs
- wijzig
- verzo



Ondernemers Inwoners Wet natuurbescherming Opdrachtg

Bodemloket Omgevingsloket Melding beheer en schadebestrijding

Actueel

Geen natuurvergunning

Door een uitspraak van de F salderen geen natuurvergunning ondernemers, maar ook met Lees meer over 'Geen nat

Nieuwe versie AERIUS-c

Landelijke Subsidie Energ

Gezond & Veilig Leven Opvoeden & Opgroeien Infectieziekten Hygiëne Inspectie Milieu Reizen Seks & Soa

Vul hier uw bevooroordeeld in...



DASHBOARD COVID-19 NHN OVER DE GGD NIEUWS CURSUSSEN PUBLICATIES VACATURES CONTACT PROFESSIONAL

Parkeren

Parkeervergunning

Parkeervergunning aanvragen of wijzigen, kraaskaarten voor bezoekers

Ontheffing parkeren

Een ontheffing aanvragen om te mogen parkeren waar dat eigenlijk niet is toegestaan

Iets melden

Iets melden dat stuk, kapot of onveilig is of verloren/gevonden

Milieuklachten

Milieuklachten over bedrijven, zoals geluidsoverlast, stank- of geuroverlast of lichthinder

Klantenformulier OD NHN

Bijstandsuitkering

Lees meer



Werkzaam Westfriesland is het samenwerkingsverband op het terrein van 'Werk en Inkomens'

- begeleiding naar betaald werk
- uitkering als er geen of weinig inkomens is

www.werksaamwf.nl >

Telefoonnummer HVC: 0800-0700

HVC online >



westfries | archief

Home Nieuws Onderzoek

Hulp voor ouders en opvoeders

Hulp en ondersteuning bij opvoeden en opgroeien

Handige links

Handige links waar u veel informatie kunt vinden over opvoeden en opgroeien.

- [Opvoeden.nl](#)
- [Positief Opvoeden](#)
- [GGD Nederlands Noord](#)
- [Infevoorzijn.nl](#) (speciaal voor jongeren)

Afval

Ophalen en scheiden, groene, oranje en grijze container, afvalstation

Over ons

Kenniscentrum

Organisatie

Studiezaal

VeleHanden

Vrienden

Vrijwilligers

Kenniscentrum

Nieuws digitale archivering

Procedures

Projecten e-depot

Vakwebsites



Voorwoord

Waarom dit rapport?

De taak van de Rekenkamercommissie (Rkc) is het onderzoeken van de doelmatigheid, doeltreffendheid en rechtmatigheid van door het gemeentebestuur gevoerde beleid en daarbij behorende uitvoering. Onder raadsleden van de SED gemeenten is er behoefte aan meer inzicht in hoe de digitale dienstverlening functioneert. Digitale dienstverlening door verschillende overheden is sterk in ontwikkeling en neemt een steeds belangrijker rol in. Steeds meer komt ook informatie van gemeenschappelijke regelingen die dienstverlening verrichten via digitale kanalen naar de gebruiker toe.

Wat gaat het over?

Het onderzoek gaat over de doeltreffendheid van de digitale dienstverlening. Dit rapport neemt de gebruikers – inwoner en ondernemer – en de rol van de raden als invalshoeken. Wat betreft de gebruikers gaat het om elementen als: toegankelijkheid van informatie, gebruiksvriendelijkheid, integrale dienstverlening (één plek om zaken te regelen), privacy en beveiliging. Wat betreft de rol van de raden (kaderstellend, controlerend en volksvertegenwoordigend) gaat het om elementen als: inzicht in de kwaliteit van ICT, afspraken over informatie, wetgeving, leervermogen en ontwikkeling en digitale inclusie van burgers. Omdat de verantwoordelijkheid van de raden in principe gelijk is voor de gemeenten en voor gemeenschappelijke regelingen kijken we naar:

- 1) Digitale dienstverlening door de SED gemeenten.
- 2) Digitale dienstverlening door drie gemeenschappelijke regelingen.

Voor wie is het rapport en hoe is het te gebruiken?

Het rapport bestaat uit twee delen: een Bestuurlijke Nota en een Nota van Bevindingen. Het rapport is in eerste instantie bedoeld voor de gemeenteraden om hen te ondersteunen in hun (toekomstige) kaderstellende, controlerende en volksvertegenwoordigende taak. In tweede instantie is de informatie uiteraard ook zinvol voor colleges en ambtelijke organisatie, om - naast andere informatie - te gebruiken bij het verder vormgeven van beleid en uitvoering van de digitale dienstverlening door de SED gemeenten en gemeenschappelijke regelingen.

De Rkc ziet hierbij aanvullende mogelijkheden van het gebruik van dit rapport. Het kan gebruik worden in het verder 'meedenken' door de gebruikers. Het centraal stellen van de klant is namelijk een belofte die gedaan is in de Visie op dienstverlening van de SED gemeenten. Verder kan het gebruikt worden in het overleg met de betrokken gemeenschappelijke regelingen.

Het rapport is gebaseerd op feiten uit het verleden. We hopen dat dit daarmee een gemeenschappelijke basis is voor concrete verbeteringen in de toekomst.

Woord van dank

Voor de verschillende onderwerpen hebben contactpersonen van de SED gemeenten ons tijdens dit opvolgingsonderzoek van informatie voorzien en hebben zij tijd vrijgemaakt om met ons te spreken. We willen hierbij de betrokken ambtenaren bedanken voor hun inzet.

De Rekenkamercommissie, ondersteund door de secretaris/onderzoeker Nelleke Domburg
Henk Wokke (voorzitter)
Tijmen Siermann
Laurens van Ede

Inhoudsopgave

1	Bestuurlijke samenvatting	5
1.1.	Inleiding: doelstellingen en onderdelen van het onderzoek	5
1.2.	Samenvattend beeld van de digitale dienstverlening	6
1.3.	Samenvattende scores van het normenkader	8
1.4.	Conclusies en aanbevelingen SED gemeenten	10
1.5.	Conclusies en aanbevelingen GR-en: GGD HN, OD NHN, WFA	12
2.	Toelichting SED gemeenten: scores normen digitale dienstverlening	14
2.1.	Kaders en beleid	14
2.2.	Product- en dienstanalyse	14
2.3.	Ervaringen gebruikers	16
2.4.	Leren en verbeteren vanuit de positie van de raden	17
3.	Toelichting GR-en: scores normen digitale dienstverlening	19
3.1.	Kaders en beleid	19
3.2.	Product- en dienstanalyse	20
3.3.	Ervaringen gebruikers	22
3.4.	Leren en verbeteren vanuit de positie van de raden	23
4.	Bestuurlijke reactie en nawoord Rkc	25
4.1.	Bestuurlijke reactie	25
4.2.	Nawoord RKC	28



1 Bestuurlijke samenvatting

Dit hoofdstuk geeft na de inleiding (§ 1.1), een samenvatting van de belangrijkste uitkomsten (§ 1.2), de beoordeling daarvan (§ 1.3) en de conclusies en aanbevelingen (§ 1.4).

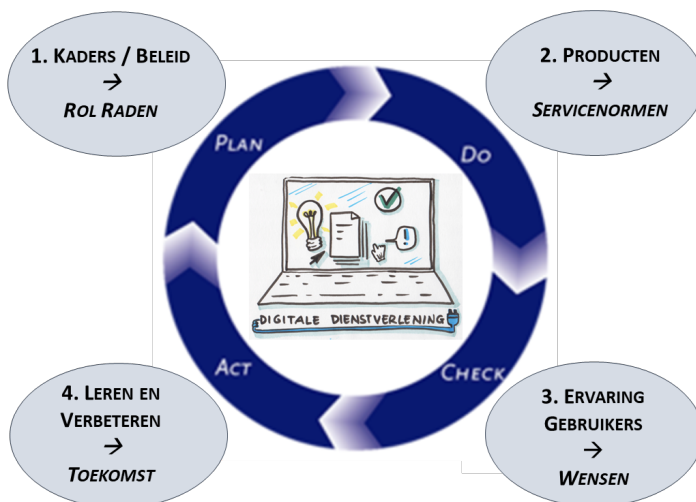
1.1. Inleiding: doelstellingen en onderdelen van het onderzoek

Deze bestuurlijke nota is gebaseerd op en volgt de hoofdstukindeling van de Nota van Bevindingen (NvB, deel 2 van dit rapport). Dit onderzoek gaat over de doeltreffendheid van de digitale dienstverlening. We kijken hierbij vanuit het perspectief van de gebruikers (inwoners/ondernemers) en van de gemeenteraden. Dit is toegelicht in de onderzoeksopzet, die we in november 2020 naar de gemeenteraden hebben gestuurd. Digitalisering wordt steeds belangrijker: het brengt mogelijkheden en risico's met zich mee en heeft maatschappelijke impact.

De doelstellingen van dit onderzoek luiden:

- A) **Inzicht geven in de doeltreffendheid van de digitale dienstverlening van de SED gemeenten en gemeenschappelijke regelingen.**
- B) **De raden van de SED gemeenten ondersteunen bij hun kaderstellende, controlerende en volksvertegenwoordigende rol ten aanzien van de doeltreffendheid van de digitale dienstverlening.**

De hierbij behorende vier centrale vragen zijn in de volgende hoofdstukken uitgewerkt. Het normenkader dat we hanteren is in de volgende figuur samengevat. (zie uitwerking normenkader Tabel 1.3.1 NvB).



Figuur 1. Model normenkader rekenkameronderzoek digitale dienstverlening

De Rkc onderzoekt vier onderdelen: Kaders en Beleid, Producten en servicenormen, Ervaring van gebruikers en Leren en Verbeteren vanuit de rol van de raden. De P&C-cyclus is de basis voor het onderzoeken en daarmee van het vergelijken van de digitale dienstverlening van de SED gemeenten en de digitale dienstverlening door drie gemeenschappelijke regelingen.

De GR-en die we onderzoeken zijn: **GGD HN** (Gemeentelijke Gezondheidsdienst Hollands

Noorden), **OD NHN** (Omgevingsdienst Noord-Holland Noord) en **WFA** (Westfries Archief).

De Rkc is zowel voor de SED gemeenten als voor de drie GR-en per norm tot een oordeel gekomen op basis van de in tabel 1.1 weergegeven beoordelingscriteria:

Tabel 1.1 Beoordelingscriteria scores

Beoordelingscriteria	Score
Het aspect voldoet (vrijwel) volledig aan de gestelde norm. Er zijn hooguit enkele kleine verbeterpunten te signaleren. De doeltreffendheid kan hooguit marginaal verbeteren.	Voldoet
Het aspect voldoet gedeeltelijk aan de gestelde norm. Er zijn enkele relevante verbeterpunten. De doeltreffendheid kan op een aantal punten verbeteren.	Voldoet deels
Het aspect voldoet niet aan de gestelde norm. Er zijn meerdere relevante en zwaarwegende verbeterpunten. De doeltreffendheid kan substantieel verbeteren.	Voldoet niet
Op basis van het ontbreken van informatie kan geen score gegeven worden.	

1.2. Samenvattend beeld van de digitale dienstverlening



Kaders en beleid

Sinds de ambtelijke fusie van de SED organisatie (2015) zijn de volgende beleidsstukken opgesteld, die betrekking hebben op de ontwikkeling van de digitale dienstverlening van de gemeenten en die op dit moment gelden:

- Kwaliteitshandvest (2015) met servicenormen voor ondernemers, inwoners en instellingen
- Organisatieontwikkelplan SED Perspectief (2017)
- Contact op maat, Visie op dienstverlening 2020-2023 (2020).

Deze beleidsstukken zijn deels wel en deels niet met de raden gedeeld. Geen van de stukken zijn door de raden vastgesteld. In de begrotingen van de SED organisatie is op algemene wijze aandacht gegeven aan digitale dienstverlening, o.a. met aandacht voor aansluiting bij landelijke richtlijnen en het organisatiedoel om een 8 te scoren op klanttevredenheid. De raden geven bij de SED begrotingen zienswijzen. De aandacht voor digitale dienstverlening in de begrotingen van de afzonderlijke gemeenten is wisselend tussen de gemeenten en in de tijd. Hier gaat het vooral over het vergroten van het aanbod. Deze begrotingen van de eigen gemeente worden vanzelfsprekend wel door de raden vastgesteld.

Bij de GR-en blijkt er in de P&C-stukken, die met de raden worden gedeeld, weinig specifieke aandacht voor digitale dienstverlening. Ook in de vergaderstukken van de Algemeen Besturen is weinig aandacht voor de digitale dienstverlening. Bestuurlijke kaders voor digitale dienstverlening zijn zeer beperkt en niet zichtbaar. Vanuit de gemeenten zijn er vooral afspraken over de diensten/taken die uitgevoerd moeten worden, maar niet over betekenis hiervan voor de digitale dienstverlening.



Producten

Na de ambtelijke fusie zijn er in 2016 nieuwe websites gereed gekomen voor de SED gemeenten. Het aanbod van digitale diensten via de websites is sindsdien doorontwikkeld. Er is een aantal malen onderzoek gedaan naar de digitale volwassenheid van de gemeenten (via waarstaatjegemeente.nl). Een belangrijk meetinstrument van de VNG dat hiervoor wordt gebruikt is de zgn. Monitor

Doelgerichte Digitalisering (MDD). De digitale volwassenheid in de periode 2014 – 2018 vertoont vooral een stijgende lijn. Na een lichte dip in 2018 (met name in Drechterland voor ondernemers), wordt deze stijging in 2019 weer opgepakt, met name door een inhaalslag met het realiseren van webdiensten voor ondernemers (zie NvB § 3.1 inclusief figuur 3.1.2 Ontwikkeling digitale volwassenheid).

De raden krijgen vooral via de programmabegrotingen een algemeen - en daarmee beperkt - beeld van de ontwikkeling van producten, die digitaal worden aangeboden.

De geldende servicenormen voor de dienstverlening, inclusief digitale dienstverlening, staan in het Kwaliteitshandvest uit 2015.

Door de GR-en worden verschillende producten digitaal aangeboden. Op de websites van de SED gemeenten zijn er links aanwezig naar de GR-en. Het beleid van de SED is dat er minimale informatie over de GR-en op de websites van de SED gemeenten staat. GR-en bepalen verder zelf hoe en wat zij digitaal aanbieden. Voor de OD NHN geldt hier wel de uitzondering dat deze dienst gebruik moet maken van het landelijke OLO (omgevingsloket) en AIM (Activiteitenbesluit Internet Module). Voor de GGD HN geldt dat de website voor jongeren (www.jouwggd.nl) een landelijke website is.



Ervaring gebruikers

De waardering van de (digitale) dienstverlening door inwoners en door ondernemers wordt al jaren regelmatig onderzocht via de burgerpeiling en de ondernemerspeiling. Hierover is informatie beschikbaar via www.waarstaatjegemeente.nl. Inwoners en ondernemers van de SED gemeenten waarderen de digitale faciliteiten meestal tussen een 6 en een 7. In 2019 heeft de gemeente door I&O Research een extern onderzoek uit

laten voeren (Rapport: Waar staan Drechterland, Enkhuizen en Stede Broec?), waarin de ontwikkeling van de waardering door verschillende gebruikersgroepen in beeld is gebracht.

Via de MDD wordt sinds 2020 de succesratio van webformulieren van gemeenten in kaart gebracht. Dit geeft inzicht in de gebruikersvriendelijkheid van formulieren. Voor de SED gemeenten is dit voor drie webformulieren beoordeeld.

Stede Broec en Enkhuizen hebben in 2019 ook zelf gebruik gemaakt van een burgerpanel om inzicht te krijgen in de waardering van de website. Drechterland had op dat moment nog geen burgerpanel. In 2020 hebben alle drie gemeenten een burgerpanelonderzoek uitgevoerd naar het maken van (online) afspraken. Deze burgerpanels worden verder gebruikt om inzicht te krijgen in de behoeften van gebruikers en mogelijke verbeterpunten.

De GR-en onderzoeken niet specifiek de waardering van de digitale dienstverlening door de gebruikers. Er wordt gebruik gemaakt van digitale kanalen om diensten aan te bieden, maar onderzoeken naar de klanttevredenheid zijn vooral gericht op de waardering voor de uitvoering van de zorg (GGD) of over de milieu en VTH taken (OD NHN). Alleen het WFA beschikt over een peiling van de waardering van de dienstverlening (in de studiezaal en op het internet), al is dit ook niet verder gespecificeerd naar de digitale dienstverlening. Van de onderzochte GR-en heeft alleen het WFA een behoeftepeiling onder gebruikers uitgevoerd.



Leren en verbeteren vanuit de positie van de raad

De ontwikkeling van beleid op het gebied van digitale dienstverlening vindt voor een groot deel plaats door de SED organisatie, waarbij beleid vastgesteld wordt door de colleges. De raden ontvangen een deel van de stukken wel ter informatie, maar (mogelijkheid voor) de kaderstellende rol is beperkt. Zo is het Kwaliteitshandvest (2015) niet met de raden gedeeld en is de visie op dienstverlening 'Contact op maat' alleen in

Stede Broec in een commissie besproken. In Enkhuizen is deze visie wel gedeeld met de raad; in Drechterland is dit niet gebeurd. In de gemeentelijke begrotingen, die door de raden worden vastgesteld, is bij de dienstverlening weliswaar aandacht voor de toename van digitale diensten (doelen en ambities), maar ontbreken gerichte kaders voor digitale dienstverlening.

Via de jaarstukken van de eigen gemeente krijgen de raden wisselende informatie over de voortgang van de digitale dienstverlening. Hier is niet structureel aandacht voor. Ook in de jaarstukken van de SED organisatie wordt niet jaarlijks gerapporteerd over digitale dienstverlening. In nieuwsbrieven SED Perspectief wordt wel aandacht besteed aan digitalisering. In 2020 zijn in Stede Broec en Enkhuizen raadsbrieven verstuurd over de stand van zaken van de (digitale) dienstverlening. In Drechterland is dat niet gebeurd.

De rapporten van de eigen burger- en ondernemerspeilingen zijn in Stede Broec en Enkhuizen met de raden gedeeld. De raad van Drechterland heeft hierover kunnen lezen in een informatiebrief van de SED organisatie. De gebruikers waarderingen van de landelijke peiling worden niet actief met de raden gedeeld.

Bij de GR-en zijn er weinig bestuurlijke kaders gesteld voor digitale dienstverlening. De P&C-stukken van de GR-en worden aan de raden aangeboden. Omdat deze stukken een algemeen karakter hebben, zijn de raden hierbij niet in positie om een kaderstellende en controlerende rol op het gebied van digitale dienstverlening uit te oefenen. Vanwege het ontbreken van inzicht in de klantwaardering over digitale dienstverlening bij de GR-en, kunnen de raden hun volksvertegenwoordigende rol bij de GR-en niet invullen op dit punt.

RKC SED

1.3. Samenvattende scores van het normenkader

Voor elk van de vier onderdelen is een centrale onderzoeksvraag gesteld, die is uitgewerkt in twee of drie normen (zie NvB: Tabel 1.3.1). In Tabel 1.2.1 is dit samengevat.

Tabel 1.2.1 Vragen van het onderzoek met hoofdpunten van de normen

Onderdeel	Vraag	Norm (kernaspect)
1. Kaders/ Beleid	<i>Wat is de visie en het beleid van de drie SED gemeenten ten aanzien van digitale dienstverlening, en hoe is de kaderstelling hiervoor door de raden?</i>	a) Visie b) Kaders
2. Producten	<i>Welke digitale dienstverlening wordt in de drie SED gemeenten aangeboden?</i>	a) Besluitvorming b) Servicenormen
3. Ervaring gebruikers	<i>Hoe ervaren de gebruikers de digitale dienstverlening?</i>	a) Waardering b) Behoeften
4. Leren en verbeteren	<i>Op welke wijze kunnen de raden van de drie SED gemeenten beter in positie komen voor hun kaderstellende, controlerende en volksvertegenwoordigende rol t.a.v. digitale dienstverlening?</i>	a) Bijsturen b) Informatie c) Gebruikers

De Rkc vindt het belangrijk om hier aan te geven dat het onderzoek zich op de in tabel 1.2.1 genoemde vier onderdelen richt, waarbij de normen gebaseerd zijn op het perspectief van de gebruikers en de drie gemeenteraden. Het onderzoek gaat niet over de inhoudelijke of technische kwaliteit van de digitale dienstverlening, waarbij de websites van gemeenten en GR- en centraal staan. In dit onderzoek is dus ook geen beoordeling opgenomen van deze inhoudelijke en technische kwaliteit.

In de volgende tabellen zijn voor de SED gemeenten (Tabel 1.2.2) en voor de drie GR-en (Tabel 1.2.3) de beoordeling van de normen samengevat. In de eerste kolom vindt u de onderzochte vier onderdelen. Daarna de scores per gemeente of per GR op de twee (eenmaal drie) normen.

SED gemeenten

Tabel 1.2.2. Samenvatting SED gemeenten: scores per onderdeel en per norm

Gemeente	Stede Broec			Enkhuizen			Drechterland		
	a	b	c	a	b	c	a	b	c
1. Kaders/Beleid (§ 2.1)	Green	Yellow	Niet van toe pas sing	Green	Yellow	Niet van toe pas sing	Green	Yellow	Niet van toe pas sing
2. Producten (§ 2.2)	Green	Red	toe pas sing	Green	Red	toe pas sing	Green	Red	toe pas sing
3. Ervaring gebruikers (§ 2.3)	Green	Green		Red	Green		Yellow		
4. Leren en verbeteren (§ 2.4)	Green	Yellow		Yellow	Yellow		Red	Red	Yellow

Toelichting

Voor de drie SED gemeenten zien we voor de onderdelen Kaders/Beleid en Producten hetzelfde patroon van de scores. Dit patroon is hetzelfde omdat de SED organisatie hierin bepalend is voor de drie gemeenten:

- Groen: er is een gezamenlijke **visie met doelstellingen** (norm 1a), er is een (zelfde) **duidelijke manier van besluitvorming** over aanbieder van digitale diensten (norm 2a).
- Oranje: er zijn relevante verbeteringen mogelijk t.a.v. de **kaders** (actualiseren en concretiseren) voor digitale dienstverlening (1b) en voor de **controlerende** en **volksvertegenwoordigende rol** (informer en sturen) van de raden (normen 4b en 4c). Dit wordt veroorzaakt doordat de uitvoerende SED



organisatie, nu ook in belangrijke mate de strategische rol heeft ingevuld. Zij heeft de regie op de visie, de ontwikkeling en aanbieding van producten. De raden hebben beperkte regie en spreken zich te weinig uit over digitale dienstverlening in relatie tot hun rol. Dit terwijl de raden wel verantwoordelijkheid dragen.¹

- Rood: er is een verouderd algemeen kwaliteitshandvest met **servicenormen** (norm 2b).

De verschillen tussen de drie SED gemeenten zitten in:

- Ervaringen gebruikers. De **waardering** van gebruikers is verschillend tussen gemeenten, ook door verschil in perceptie van gebruikers (norm 3a). Daarnaast zijn de **behoeften** en wensen van gebruikers wel in beeld in Stede Broec en Enkhuizen, maar minder in beeld in Drechterland (norm 3b).
- Leren en verbeteren (rol van de raden). In de raad van Stede Broec is de **visie** op dienstverlening 'Contact op maat' wel besproken, maar niet in de raden van Enkhuizen (wel gekregen) en Drechterland (niet gekregen) (norm 4a). Wat betreft de controlerende rol is de **informatie** naar de raad in Drechterland het minst geweest (norm 4b).

GR-en

Tabel 1.2.3. Samenvatting GR-en: scores per onderdeel en per norm

Organisatie	GGD HN			OD NHN			WFA		
	a	b	c	a	b	c	a	b	c
1. Kaders/Beleid (H 2 NvB)	Yellow	Yellow	Niet van toepassing	Yellow	Red	Niet van toepassing	Green	Red	Niet van toepassing
2. Producten (H 3 NvB)	Green	Yellow		Green			Green	Red	
3. Ervaring gebruikers (H 4 NvB)							Yellow	Yellow	
4. Leren en verbeteren (H 5 NvB)	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red

Toelichting

Voor de drie GR-en zijn er meer verschillen zichtbaar in Kaders en beleid en Producten, omdat dit per GR bepaald is. Er zijn wel **kaders en beleid** gericht op de taken van de GR-en, maar niet of minder expliciet ten aanzien van digitale dienstverlening (norm 1a/1b). Er zijn veel **producten digitaal beschikbaar** gesteld (norm 2a), maar er is een duidelijk verschil in het voldoen of gebruik maken van **servicenormen** (norm 2b). De **ervaringen van gebruikers** van de GGD en OD over digitale dienstverlening zijn bij de gemeenten en gemeenteraden niet zichtbaar. Bij WFA is dat beter te zien (norm 3a en 3b). Tot slot komt duidelijk naar voren dat de raden van de SED gemeenten niet in positie zijn om hun kaderstellende, controlerende en volksvertegenwoordigende rol ten aanzien van digitale dienstverlening bij deze GR-en in te vullen, omdat daar de informatiestroom niet op gericht is (norm 4a, 4b en 4c).

¹ Ook landelijk is dit beeld te zien. Raadsleden vinden digitalisering vaak een ingewikkeld, technisch onderwerp of een uitvoeringskwestie. Daarom geven gemeenteraden de regie geregeld te vaak uit handen. Opvallend want de raad heeft wel degelijk naast een verantwoordelijkheid ook een politieke afweging te maken. Digitalisering brengt mogelijkheden en risico's met zich mee, heeft een grote maatschappelijke impact en heeft gevolgen voor de gemeentefinanciën. (Bron: Necker van Naam, 19, februari 2021)

1.4. Conclusies en aanbevelingen SED gemeenten

Hoofdconclusies:

De uitvoerende SED organisatie heeft de afgelopen jaren ingezet op het digitaal aanbieden van de dienstverlening van de SED gemeenten. Dit is tot uitdrukking gekomen in een gezamenlijke visie voor de drie SED gemeenten, gezamenlijke doelstellingen, steeds meer digitale producten en meer zicht op ervaringen en wensen van gebruikers.

De doeltreffendheid (en doelmatigheid) van de digitale dienstverlening kan in belangrijke mate aan kracht winnen, gezien vanuit het perspectief van gebruikers en gemeenteraden. Dit komt vooral omdat de visie niet is uitgewerkt, servicenormen niet actueel zijn en er een beperkte analyse van waarderingen en behoeften van gebruikers is.

Daarnaast zijn raden weliswaar algemeen geïnformeerd, maar niet adequaat in hun rol gezet. Dit komt met name omdat naast de uitvoerende rol van de SED organisatie, zij ook een sturende rol blijkt te hebben. De raden hebben nu vooral een reactieve en volgende rol. Het is belangrijk dat, gezien de verantwoordelijkheid van de raden en het belang van digitalisering, de raden meer strategisch gaan sturen op digitalisering.

Deelconclusies per onderdeel en norm

1) Kaders / Beleid.

- a) *Het beleid voldoet aan landelijke en wettelijke richtlijnen.* In de periode 2016-2019 was het beleid van de SED organisatie en SED gemeenten hierop gericht. In 2020 zijn daar door het visiestuk 'Contact op maat' doelen (o.a. beloften aan gebruikers en het cijfer 7 voor de digitale dienstverlening ultimo 2023) aan toegevoegd.
- b) *Algemene kaders zijn echter niet uitgewerkt door het ontbreken van een uitvoeringsplan met een duidelijk financieel kader.* In het visiestuk zijn uitgangspunten geformuleerd op het gebied van toegankelijkheid, digitale veiligheid en aansluiting bij moderne digitale ontwikkeling. Deze zijn niet SMART uitgewerkt.

2) Producten.

- a) *De bestuurlijke en ambtelijke besluitvorming over de aanbidding van digitale diensten is duidelijk.* De digitale volwassenheid is in de periode 2016-2020 toegenomen en wordt gemonitord. Door verandering in de landelijke MDD (Monitor Doelgerichte Digitalisering van de VNG), zal ook de monitoring hierop aangepast moeten worden.
- b) *De producten voldoen niet aan actueel gestelde kaders en servicenormen.* Het Kwaliteitshandvest 2015 is niet actueel, niet goed controleerbaar en ook niet door raden vastgesteld.

3) Ervaringen gebruikers.

- a) *De waardering van gebruikers verschilt en ligt respectievelijk hoger (Stede Broec), lager (Enkhuizen) of gelijk (Drechterland) aan de benchmark (referentiegemeenten of landelijk gemiddelde).*
- b) *De digitale dienstverlening sluit voldoende aan op de wensen van gebruikers voor Stede Broec en Enkhuizen. Voor Drechterland is hier te weinig informatie over.*

4) Leren en verbeteren (rol raden SED gemeenten).

- a) *De kaderstellende rol bij digitale dienstverlening is te algemeen door te beperkte specifieke informatie.* In de drie raden is een verschil in aandacht geweest voor de visie op dienstverlening.
- b) *De controlerende rol bij digitale dienstverlening was beperkt en de recente informatie heeft nog geen structureel karakter.* Vooral in Drechterland is dit een aandachtspunt.
- c) *De volksvertegenwoordigende rol bij digitale dienstverlening is lastig voor de raden.* De informatie is gebaseerd op algemene burger- en ondernemerspeilingen en onderzoeken. Raden hebben geen goed inzicht in ervaringen van gebruikers door te weinig gerichte informatie of analyses.



Hoofdaanbevelingen:

Continueer en versterk de uitvoerende rol van de SED organisatie om vervolgstappen te zetten in de digitale dienstverlening. Zorg dat de colleges/raden meer gaan sturen, en concretiseer dat in de uitvoering. Verbeter de doeltreffendheid (en doelmatigheid) door het concretiseren van algemene kaders door een (kort en SMART) uitvoeringsplan gericht op de doelen en controleerbare servicenormen. Doe dit in lijn met de MDD zodat ook benchmarking goed mogelijk is en blijft.

Zet de raden beter in hun rol door ze structureel, gericht en samenhangend te informeren over de doelen en het behalen daarvan. Besteed in de informatie aan de raden structureel aandacht aan de ervaringen van gebruikers van digitale dienstverlening en hoe dat heeft geleid/zal leiden tot aanpassingen in beleid en uitvoering. Het is ook belangrijk dat de raden een meer proactieve en sturende rol gaan innemen. De colleges kunnen dit faciliteren door de raden actiever te betrekken bij strategische keuzes over digitale dienstverlening.

Deelaanbevelingen per onderdeel en norm

1) Kaders / Beleid.

Maak in aanvulling op het huidige Beleidsplan duidelijk hoe uitgangspunten op het gebied van toegankelijkheid, digitale veiligheid en aansluiting bij moderne digitale ontwikkeling in kaders worden uitgewerkt. (Wat moet ultimo 2023 gehaald worden?) Leg de kaders uit het huidige beleidsplan 'Contact op Maat' samen met deze aanvulling en een benodigd budget, ter vaststelling voor aan de raden. Werk in een hierop aansluitend uitvoeringsplan deze concrete kaders uit naar praktische betekenis voor de uitvoering.

2) Producten.

Richt de monitoring in op basis van de MDD. Stel servicenormen op, die controleerbaar zijn en in lijn liggen met de monitoring van de MDD. Door gebruik te maken van de MDD, wordt ook de benchmark met en het leren van andere gemeenten beter.¹

3) Ervaringen gebruikers.

Blijf de waardering van gebruikers vergelijken met de benchmark via waarstaatjemeente.nl en ga door met de ontwikkeling van de burgerpanels op het gebied van digitale dienstverlening. Blijf zo periodiek inzicht houden in de behoeften (met name voor Drechterland is dit een aandachtspunt), vanwege de snelle veranderingen op het gebied van digitalisering.

4) Leren en verbeteren (rol raden SED gemeenten).

Versterk de rol van de raden door structurele aandacht aan digitale dienstverlening in de informatiestroom. Dit kan door meer ruimte hiervoor in de algemene P&C-cyclus en/of door periodieke extra informatie. Naast het informeren is vooral het faciliteren van de raden door de colleges van belang. Het betrekken van de raden bij strategische keuzes is daarbij essentieel. Zorg als raden dat u zich vooral richt op het stellen van kaders en strategische keuzes, controle op deze kaders en zicht op wensen van gebruikers. Oftewel als de informatie gericht is op deze drie rollen van de raad, en de raad zich hierop richt, leidt dat tot een betere invulling van de raadsrol, zonder dat veel extra inspanning nodig is van de SED organisatie.

¹ In de Nota van Bevindingen is het onderzoek naar de monitoring mede gebaseerd op de succesratio van webformulieren. Dit is een project van VNG realisatie. Het doel van VNG realisatie is de opgedane ervaringen de komende maanden een plek te geven in de [Kennishank Dienstverlening Gemeenten](#). (Bron: Nieuwsbrief VNG, april 2021).

1.5. Conclusies en aanbevelingen GR-en: GGD HN, OD NHN, WFA

Hoofdconclusies:

Op het gebied van digitale dienstverlening van GR-en is weinig zichtbaar voor de raden van de SED gemeenten. Dit is opvallend omdat de raden ook verantwoordelijkheid dragen bij dit thema. Deze verantwoordelijkheid neemt toe omdat digitalisering ook bij GR-en steeds belangrijker wordt: de dienstverlening wordt meer en meer digitaal en het brengt mogelijkheden en risico's met zich mee voor de GR-en. Dit leidt gelijktijdig tot een grotere maatschappelijke impact.

Kaders en beleid van de GR-en zijn gericht op de taken, maar niet op de digitale dienstverlening. Digitale dienstverlening en de aanbidding van producten worden gezien als taken voor de betreffende uitvoerende werkorganisatie en krijgen bestuurlijk weinig aandacht. Ook de ervaringen en wensen van gebruikers van digitale dienstverlening zijn niet zichtbaar.

De raden zijn ten aanzien van digitale dienstverlening van de GR-en daarom, en gezien de huidige governance van GR-en, niet in positie om kaders te stellen, controle uit te voeren of hun inwoners te vertegenwoordigen op het gebied van digitale dienstverlening.

Deelconclusies per onderdeel en norm

1) Kaders / Beleid.

Het beleid is gericht op de betreffende taakuitoefening van de GR binnen het kader van de gemeenschappelijke regeling, WGR (Wet gemeenschappelijke regelingen) en regionale governance kaders. Hierin is echter zeer weinig aandacht voor digitale dienstverlening.

- a) In de visie is meer (GGD en WFA) of minder (OD) aandacht voor digitale dienstverlening. Doelstellingen digitale dienstverlening zijn in beleid wel (WFA) of niet goed zichtbaar (GGD en OD).
- b) Bestuurlijke kaders zijn soms zichtbaar in beleidsstukken (GGD), soms is bestuurlijke kaderstelling niet zichtbaar (OD en WFA). In AB stukken is weinig aandacht voor digitale dienstverlening.

2) Producten.

- a) De bestuurlijke en ambtelijke besluitvorming over de aanbidding van digitale diensten is duidelijk. We merken wel op dat er geen doelstellingen zijn voor digitale volwassenheid (verleden) of succesratio's (toekomst) zoals bij de SED gemeenten op basis van de MDD. Hierdoor zijn GR-en op deze aspecten niet te vergelijken of te monitoren.
- b) De servicenormen tussen de GR-en verschillen. Bij de GGD zijn normen gericht op wet- en regelgeving, bij de OD is dit gericht op kwaliteitseisen aan medewerkers en bij het WFA zijn op dit moment geen servicenormen. Deze zijn in ontwikkeling.

3) Ervaringen gebruikers.

- a) De waarderingen van gebruikers van GGD en OD over de digitale dienstverlening zijn niet zichtbaar in klanttevredenheidsonderzoeken (KTO's). De waardering van gebruikers van het WFA is opgenomen in het jaarverslag (8,1 boven landelijk gemiddelde van 8,0).
- b) Bij de GGD en OD is er geen gerichte informatie over de wensen van gebruikers op het gebied van digitale dienstverlening. Het WFA heeft hier op basis van een landelijke benchmark beter inzicht in.

4) Leren en verbeteren (rol raden SED gemeenten).

- a) De raden zijn via de kaderstellende stukken niet betrokken bij de visie, doelstellingen en kaders van de digitale dienstverlening van de GR-en. De informatie is hiervoor te algemeen.
- b) De raden worden via de gebruikelijke informatiestroom bijna niet geïnformeerd over de voortgang en resultaten van de digitale dienstverlening van de GR-en. Informatie is hier niet op gericht.
- c) De raden krijgen geen informatie over klanttevredenheidsonderzoeken bij GR-en gericht op digitale dienstverlening. Ook in gesprekken op ambtelijk niveau komt dit niet specifiek aan bod.



Hoofdaanbevelingen:

Maak digitale dienstverlening van GR-en, juist gezien het toenemende belang, meer zichtbaar voor de raden.

Geef meer bestuurlijke aandacht, zowel door de besturen van de GR-en als van de gemeenten, aan de digitale kant van de dienstverlening, o.a. door het stellen van doelen en servicenormen. Gebruik zichtbaar de ervaringen en wensen van gebruikers. Sluit zo mogelijk aan bij de uitgangspunten van de gemeenten. Hierdoor is het ook mogelijk om de raden van de SED gemeenten beter en gericht te informeren, zodat zij goed in positie komen om kaders te stellen, controle uit te voeren en inwoners te vertegenwoordigen. Doe dit in lijn met de komende wijzigingen in de WGR en veranker dat in de betreffende GR.

Deelaanbevelingen per onderdeel

1) Beleid en kaders.

Bespreek in de Algemeen Besturen van de GR-en, gezien de ontwikkelingen van digitale dienstverlening, om meer - voor de raden zichtbare - aandacht te besteden aan beleid en kaders voor digitale dienstverlening. Deel hierbij de kaders/richting die de gemeente voor zich ziet qua visie en uitgangspunten met de GR-en. Vraag de GR dit uit te werken naar praktische betekenis voor deze GR.

2) Producten.

Verzoek daarbij aan de GR-en om bestuurlijke besluitvorming over (op te stellen) doelen voor digitale dienstverlening. Vraag de GR vervolgens om gebaseerd op deze doelen ook heldere servicenormen voor gebruikers op te stellen. Deel hierbij de eigen servicenormen van de gemeenten als richtinggevend voorbeeld. Vraag de GGD de monitoring te richten op basis van de gestelde doelen en servicenormen van de producten, en deze te delen middels een verantwoording aan de gemeenteraden.

3) Ervaringen gebruikers.

Vraag de GR-en gerichte aandacht te besteden aan ervaringen en behoeften van gebruikers van digitale dienstverlening. Vraag om dit op te nemen in periodieke klanttevredenheidsonderzoeken uit te voeren door de GR. Overweeg ook gebruikers (in de SED gemeenten) van de GR-en te bevragen over hun ervaringen over de digitale dienstverlening van de GR-en.

4) Leren en verbeteren (rol raden SED gemeenten)

Versterk de rol van de SED raden door structurele aandacht voor de digitale dienstverlening door de GR-en. Versterk daarom de informatiestroom hierover van de GR-en. Maak duidelijke afspraken over de wijze waarop informatie wordt aangeleverd. Doe dit op basis van de (voorzien) wetswijziging WGR en leg dat (op termijn) ook vast in de GR regeling. Formaliseer en praktiseer in ieder geval de actieve informatieplicht.

De essentie is dat raden kaders kunnen meegeven, bestuurlijke doelen gesteld worden en controle door raden mogelijk is, en dat zichtbaar gebruik wordt gemaakt van ervaringen van gebruikers. Dit kan door meer ruimte hiervoor in de zienswijze procedure bij de algemene P&C-cyclus of door periodieke extra informatie. Zorg als raden dat u zich meer richt op het stellen van kaders, controle op deze kaders en zicht op wensen van gebruikers. Dit kan in de toekomst beter door aan te sluiten bij de komende wijzigingen in de WGR.

2. Toelichting SED gemeenten: scores normen digitale dienstverlening

In dit hoofdstuk bepreken we voor de vier onderdelen van het normenkader de beoordeling van de normen voor de SED gemeenten en lichten we dit toe.

2.1. Kaders en beleid

Wat is de visie en het beleid van de drie SED gemeenten ten aanzien van de digitale dienstverlening en hoe is de kaderstelling hiervoor door de raden? (zie NvB: §2.1 en §2.2)

Tabel 2.1 Beoordeling normen kaders/beleid voor de drie gemeenten

Kaders / beleid	S	E	D
a) Er is een visie, die aansluit aan bij landelijke en wettelijke richtlijnen, met doelstellingen.			
b) Er zijn bestuurlijke kaders gesteld op het gebied van financiën, digitale veiligheid, toegankelijkheid en het gebruik van moderne digitale dienstverleningskanalen.			

Toelichting norm a

In de periode 2016-2019 ging het gemeentelijk beleid vooral om de aansluiting bij landelijke en wettelijke richtlijnen en verplichtingen. In de verschillende begrotingen van de drie gemeenten en de SED organisatie zijn ontwikkelingsdoelen voor dat betreffende jaar zichtbaar. De doelen zijn steeds concreter geworden. In 2015 was dit algemeen 'verbeteren dienstverlening'. In 2017 (SED Perspectief Organisatieontwikkelplan) was dit 'alle producten digitaal' met benoeming van concrete resultaten op korte en middellange termijn, en dienstverlening op landelijk niveau brengen. In het visiestuk 'Contact op maat' van 2020 is een doelstelling van 80% digitale volwassenheid gesteld ultimo 2023. Andere belangrijke doelen zijn: zes beloften aan gebruikers en een 7 voor de digitale faciliteiten en de gemeentelijke dienstverlening in 2023.

Toelichting norm b

De begrotingen van de SED gemeenten gaan vooral over het ontwikkelen en optimaliseren van de digitale dienstverlening, wel met doelen echter zonder verdere specifieke kaders. In de visie 'Contact op maat' zijn wel kaders gesteld op het gebied van de toegankelijkheid (o.a. zes beloften aan inwoners en ondernemers), de digitale veiligheid (o.a. door voldoen aan wettelijke richtlijnen) en op het gebied van aansluiting bij moderne digitale ontwikkelingen. Dit is echter niet concreet (SMART) uitgewerkt. Deze algemene kaders zijn vastgesteld door de colleges van Stede Broec, Enkhuizen en Drechterland. Zij zijn niet vastgesteld door de raden (zie NvB §5.1). Omdat het uiteindelijk ook ontbreekt aan een uitvoeringsplan, zijn de algemene kaders niet voorafgaande aan de uitvoering SMART uitgewerkt. De uitvoering werkt zaken nu pragmatisch uit. Dat betekent dat de uitvoering niet eenvoudig toetsbaar of controleerbaar is op basis van het beleid. Opmerkelijk is ook dat er geen duidelijke kaders zijn voor de benodigde of beschikbare financiële middelen. Voor verdere invulling/uitvoering van beleid is duidelijkheid (SMART) op het gebied van uitvoering en financiën wel essentieel.

2.2. Product- en dienstanalyse

Welke digitale dienstverlening wordt in de drie SED gemeenten aangeboden? (zie NvB: §3.1 en §3.2)

Tabel 2.2 Beoordeling norm producten - besluitvorming voor de drie gemeenten

Producten	S	E	D
a) Er is duidelijke besluitvorming over de aanbidding van digitale diensten aan burgers en ondernemers.			
b) De producten (van digitale dienstverlening) voldoen aan de gestelde kaders en servicenormen.			



Toelichting norm a

De bestuurlijke besluitvorming middels het formuleren van doelstellingen in visie en beleidsstukken (zie §2.1) is sinds 2015 steeds concreter geworden. De SED organisatie stelt de beleidsstukken op, die vervolgens vastgesteld worden door de colleges van de SED gemeenten. De ambtelijke SED organisatie besluit vervolgens over de digitale aanbieder van individuele diensten op basis van ICT mogelijkheden, landelijke ontwikkelingen en behoeften van inwoners op basis van het gebruik van producten. In de begrotingen en jaarstukken van de SED gemeenten zijn de algemene ontwikkelingen van de aangeboden producten en diensten opgenomen. En hoewel deze ook vastgesteld worden door de raden, is hier geen sprake van voorafgaande specifieke besluitvorming over de aangeboden diensten maar van informatievoorziening.

Toelichting norm b

De digitale volwassenheid is in de periode 2016-2018 toegenomen tot rond 70% voor inwoners en tot rond de 50% - 70% voor ondernemers.¹ In 2019 (zelfevaluatie door de SED organisatie) scoorde de digitale volwassenheid voor inwoners boven de 80%, maar voor ondernemers er nog ruim onder. In 2019 is erop ingezet om het aantal formulieren voor ondernemers sterk te verhogen door deze te ontwikkelen en aan te bieden. Via interne memo's aan de directie van de SED wordt deze doelstelling gemonitord, de voortgang gevolgd en wordt aangegeven wat de verbeterpunten en vervolgstappen zijn. Echter deze norm van digitale volwassenheid zal in de landelijke Monitor Doelgerichte Digitalisering (MDD) in de toekomst niet meer gemonitord worden. Dit is in de periode van het onderzoek vervangen door de succesratio webformulieren (zie NvB §4.1).²

In de CUP's³ 2018-2022 is de norm gesteld dat de digitale dienstverlening wordt beoordeeld met een 8. Deze norm is volgens de uitgevoerde burger en ondernemerspeilingen in 2019 voor alle drie gemeenten niet gehaald. De waardering voor digitale faciliteiten is 6,9 voor Stede Broec, 6,6 voor Enkhuizen en 6,8 voor Drechterland. In de visie 'Contact op maat' (2020) is de doelstelling aangepast naar een 7 te behalen eind 2023. In 2021 is het plan om nieuwe peilingen uit te voeren.

De servicenormen - opgesteld door de SED organisatie - in het Kwaliteitshandvest 2015 hebben een algemeen karakter. Sinds 2015 heeft er geen aanpassing van deze normen plaatsgevonden, zodat de servicenormen uit 2015 nog steeds de geldende servicenormen zijn. De SED organisatie heeft in het eerste kwartaal 2019 gecontroleerd of er aan deze servicenormen wordt voldaan. Er wordt wel voldaan aan de normen ten aanzien van de website. Op de normen wat betreft de contacten per e-mail is geen controle mogelijk gebleken. Er heeft ultimo 2020 geen aanpassing van de servicenormen plaatsgevonden op basis van het visiestuk 'Contact op maat', omdat er geen middelen gereserveerd zijn voor het maken van een uitvoeringsplan. De ambtelijke organisatie heeft aangegeven dat er komend jaar gewerkt wordt aan nieuwe servicenormen. Daarbij is het belang aangegeven dat servicenormen realistisch en controleerbaar zijn.⁴

Norm b krijgt een rode beoordeling, omdat het kwaliteitshandvest uit 2015 van algemene aard is, niet goed controleerbaar is en niet geactualiseerd is. Daarbij merken we op dat de norm voor waardering van de dienstverlening van een 8 in de CUP's niet is behaald en is aangepast naar een 7. Deze is nog niet gerealiseerd en geldt voor eind 2023.

¹ Deze digitale volwassenheid van 80% (norm MDD) kan gerelateerd worden aan 80% antwoord bij bezoek website (doelstelling 2020 van de gemeenten)

² In de Nota van Bevindingen is het onderzoek naar de monitoring gebaseerd op de succesratio van webformulieren. Dit is een project van VNG realisatie. Het project Succesratio webformulieren verlegt dit jaar (2021) de focus. Dit betekent dat het project succesformulieren stopt inclusief het benchmarken van deze gegevens op waarstaatjegemeente.nl. Het doel is de opgedane ervaringen de komende maanden een plek te geven in de [kennisbank Dienstverlening Gemeenten](http://kennisbank.dienstverleninggemeenten.nl). (Bron: Nieuwsbrief VNG, april 2021).

³ CUP: College UitvoeringsProgramma

⁴ Interview Organisatie, 25 januari 2021

2.3. Ervaringen gebruikers

Hoe ervaren de gebruikers de digitale dienstverlening van de drie SED gemeenten? (zie NvB: §4.1 en §4.2)

Tabel 2.3 Beoordeling norm waardering gebruikers

Ervaring	S	E	D
a) De waardering van gebruikers voor de digitale dienstverlening ligt hoger dan de referentiegroep (of het landelijk gemiddelde)			
b) De digitale dienstverlening sluit aan op de mogelijkheden en wensen van gebruikers.			

Toelichting norm a

Stede Broec: de overkoepelende score van de waardering is groen, omdat:

Burgerpeiling: De inwoners van Stede Broec waarderen de digitale faciliteiten met een 6,9. Dit is iets hoger dan het landelijk gemiddelde van 6,8.

Ondernemerspeiling: Ondernemers scoren in Stede Broec het hoogst voor zowel de aspecten van de dienstverlening door medewerkers (direct) als via de website (digitaal). De dienstverlening via digitale kanalen (6,5) is hoger dan gemiddeld in Nederland (6,4).

Overige waarderingen: De meeste overige waarderingen zijn hoger of vergelijkbaar dan de referentiegroep of in Nederland.

Webformulieren: De ontwikkeling van de succesratio van de webformulieren verhuizingen en BRP ligt op een redelijk constant niveau wat vergelijkbaar is met de referentiegroep en het gemiddelde in Nederland.

Enkhuizen: de overkoepelende score van de waardering is rood, omdat:

Burgerpeiling: De inwoners van Enkhuizen waarderen de digitale faciliteiten met een 6,6. Dit is lager dan het landelijk gemiddelde van 6,8.

Ondernemerspeiling: De dienstverlening via digitale kanalen (6,0) is lager dan gemiddeld in Nederland (6,4). De digitale dienstverlening scoort op 3 van de 4 onderdelen het laagst van de SED en op alle onderdelen lager dan het gemiddelde in Nederland.

Overige waarderingen: De meeste overige waarderingen zijn lager dan de referentiegroep of gemiddeld. Opvallend is het percentage (20% in 2019) dat de dienstverlening als onvoldoende waardeert.

Webformulieren: De succesratio van de webformulieren ligt het laagst van de SED gemeenten. Deze ligt voor het formulier verhuizingen rond het niveau van de referentiegroep en het Nederlands gemiddelde. Voor het webformulier BRP ligt de succesratio tot en met juli 2020 lager dan gemiddeld, maar stijgt daarna richting het niveau van de referentiegroep en het gemiddelde in Nederland.

Drechterland: de overkoepelende score van de waardering is oranje, omdat:

Burgerpeiling: De inwoners van Drechterland waarderen de digitale faciliteiten met een 6,8. Dit is gelijk aan het landelijk gemiddelde van 6,8.

Ondernemerspeiling: De dienstverlening via digitale kanalen (5,6,) is behoorlijk lager dan gemiddeld in Nederland (6,4).

Overige waarderingen: Over het algemeen scoren de overige waarderingen iets lager dan gemiddeld in de referentiegroep of in Nederland.

Webformulieren: Voor het formulier verhuizingen lag de succesratio eerst iets boven het niveau van de referentiegroep en Nederland, al wordt het verschil kleiner. Voor het formulier BRP lag het lang onder het niveau van de referentiegroep of het gemiddeld Nederlands niveau. In december 2020 neemt de ratio toe.

De Rkc signaleert dat waarderingen van inwoners uit de drie gemeenten verschillen, al ziet zij geen fundamentele verschillen tussen de SED gemeenten in de wijze van aanbidding van digitale diensten.

Voor ondernemers scoren Enkhuizen en Drechterland lager, dit lijkt een relatie te hebben met de digitale volwassenheid per gemeente oftewel het aantal aangeboden digitale formulieren, al kan ook perceptie van invloed zijn. De SED organisatie heeft wel al ingezet op meer digitale formulieren. Verder is het bijzonder dat uit de ondernemerspeiling 2019 bleek dat buiten het Ondernemersplein alle websites voor



ondernemers door maximaal 2% van de ondernemers gebruikt worden. Blijkbaar is hier nog een grote kans om ondernemers meer digitaal te bereiken. De Rkc merkt op dat ten aanzien van de webformulieren er op dit moment slechts van drie webformulieren een meting van de succesratio is via de MDD. Echter de gemeenten hebben nu rond de 60 formulieren toegankelijk via de eigen website. De conclusie is dat van het merendeel van de webformulieren er nu dus nog geen (landelijke) meting van de succesratio is.

Toelichting norm b

Het webteam van de SED organisatie heeft de uitkomsten van de burgerpanels besproken. Dit team bekijkt wat wel en niet opgepakt kan worden. De resultaten van het burgerpanel over de website, worden bijvoorbeeld nu meegenomen bij de lopende aanbesteding voor de nieuwe website.

Stede Broec: de overkoepelende score van de waardering is groen, omdat:

Burgerpanel: De inwoners van Stede Broec hebben hun wensen en verbeterpunten en waardering voor de website (7,1) en online aanvragen (7,4) kenbaar gemaakt. Dit is gedaan met toelichtingen en suggesties. 63% beoordeelt de behandeling van de digitale aanvraag van goed tot zeer goed.

De voorkeur voor het gebruik van online aanvragen is 62%.

Enkhuizen: de overkoepelende score van de waardering is groen, omdat:

Burgerpanel: De inwoners van Enkhuizen hebben hun wensen en verbeterpunten en waardering voor de website (7,0) en online aanvragen (7,2) kenbaar gemaakt. Inwoners hebben hierbij geen toelichtingen en suggesties gedaan. 66% beoordeelt de behandeling van de digitale aanvraag van goed tot zeer goed. De voorkeur voor het gebruik van online aanvragen is 70%.

Drechterland: Omdat in Drechterland er geen peiling naar de website is gedaan, is de score blanco.

Burgerpanel: Er is in 2019 geen burgerpeiling naar de website uitgevoerd. Er is in 2020 wel een burgerpeiling naar online aanvragen gedaan. De voorkeur voor het gebruik van online aanvragen is 76%. Het rapportcijfer voor de online aanvragen is een 7,2. Er zijn verbeterpunten voor de website aangegeven.

2.4. Leren en verbeteren vanuit de positie van de raden

Op welke wijze kunnen de raden van de drie SED gemeenten beter in positie komen voor hun kaderstellende, controlerende en volksvertegenwoordigende rol ten aanzien van digitale dienstverlening door de eigen gemeente? (zie NvB: §5.1 t/m §5.3)

Tabel 2.4.1 Beoordeling normen leren en verbeteren voor de drie gemeenten

Kaderstellende, controlerende en volksvertegenwoordigende rol raden	S	E	D
a) De raad is betrokken bij het bijsturen – waar nodig – van de realisatie van de visie, doelstellingen en kaders van digitale dienstverlening.			
b) De raad wordt regelmatig geïnformeerd over de voortgang en de resultaten van digitale dienstverlening.			
c) De raad heeft inzicht in de waarderingen en behoeften en wensen van gebruikers ten aanzien van de digitale dienstverlening van de gemeente.			

Toelichting norm a

De kaderstellende rol van de raden komt vooral tot uitdrukking bij het vaststellen van de eigen begrotingen en het geven van zienswijzen bij de begrotingen van de SED organisatie. Op dat moment constateren we een adequate betrokkenheid van de raden. Echter in deze stukken zijn alleen enkele zeer algemene doelstellingen of uitspraken in relatie tot de digitale dienstverlening opgenomen.

De specifieke doelstellingen op het gebied van digitale dienstverlening worden opgesteld door de SED organisatie, zoals in het Kwaliteitshandvest 2015 en in de visie op dienstverlening 2020. Het eerste stuk is

RKC SED

niet ter kennisname naar de raden geweest, het laatste stuk wel. De visie op dienstverlening is wel besproken in de raad van Stede Broec, verstuurd maar niet besproken in de raad van Enkhuizen en uiteindelijk niet verstuurd in Drechterland, omdat het stuk toen als achterhaald werd beschouwd (o.a. omdat er geen uitvoeringsprogramma meer gemaakt is).

Het al dan niet bespreken van dit visiestuk in de raden is relevant en zwaarwegend in de beoordeling. Dit - en het gegeven dat in Stede Broec in 2015 expliciet vragen gesteld zijn over de dienstverlening - is voor de Rkc bepalend voor het verschil in de beoordeling van de norm in tabel 2.4.

Toelichting norm b

Middels de jaarstukken van de eigen gemeente en de jaarstukken van de SED organisatie worden de raden beperkt en in algemene bewoordingen geïnformeerd over de voortgang van de digitale dienstverlening. In deze stukken is – begrijpelijk gezien het karakter van deze stukken – beperkt aandacht voor digitale dienstverlening. In de nieuwsbrieven van de SED organisatie en raadsbrieven over de voortgang van het SED Perspectief wordt in een aantal gevallen kort en concreet informatie opgenomen over (digitale) dienstverlening. In juli 2020 is er pas de eerste keer een aparte raadsbrief naar de raden van Stede Broec en Enkhuizen gegaan over de specifieke voortgang van de dienstverlening. Hierin is ook meer aandacht gegeven aan de digitale dienstverlening. Het eenmalige karakter van deze brief en het uiteindelijk niet versturen van deze brief naar de raad van Drechterland is bepalend geweest voor de gegeven scores.

Toelichting norm c

De raden van de SED gemeenten zijn geïnformeerd over de uitkomsten van de *burgerpeilingen* en de *ondernemerspeilingen*. Deze peilingen gaan over allerlei gemeentelijke beleidsterreinen. De algemene waardering (cijfer) voor de digitale dienstverlening is hierin opgenomen.

De raden krijgen geen aparte informatie of toelichtende analyse over de verdere aspecten van digitale dienstverlening zoals vermeld op *waarstaatjegemeente*. De raden hebben geen inzicht gekregen in de (recente) ontwikkeling van de succesratio's van webformulieren.

De burgerpanelonderzoeken waarin ook meer staat over de behoeften en wensen van gebruikers worden niet apart aangeboden aan de raden of actief met de raden besproken. Het burgerpanelonderzoek 2019, wat ging over de website, is wel zichtbaar op de websites van Stede Broec en Enkhuizen. Dat is niet het geval voor Drechterland. In het adviesrapport QSLD (Quick scan lokale democratie) van Drechterland is wel aangegeven, dat inwoners het vinden van informatie zorgelijk vinden en dat de website niet gebruikersvriendelijk is.

Enquête resultaten

De door de Rkc gehouden enquête onder raads- en commissieleden bevestigt bovenstaande toelichtingen. Op de vragen aan raads- en commissieleden (zie § 6.2 NvB) of zij zich in positie vonden om hun kaderstellende, controlerende en volksvertegenwoordigende rollen in te vullen waren de gemiddelde scores tussen matig (score=2) en voldoende (score= 3).

Tabel 2.4.2 Gemiddelde score van de deelnemers voor de rollen van de raad voor de eigen gemeente

Gemiddelde score gegeven per gemeente (respondenten)	Stede Broec (13)	Enkhuizen (5)	Drechterland (7)
In positie voor de kaderstellende rol	2,6	2,4	2,9
In positie voor de controlerende rol	2,6	2,4	2,7
In positie voor de volksvertegenwoordigende rol	2,4	2,2	2,6

Hierbij is een score van 1 = slecht en een score 5 = zeer goed. Deelnemers aan de enquête in Drechterland voelen zich dus iets beter in positie voor hun rollen dan deelnemers in respectievelijk Stede Broec en Enkhuizen. Deze uitkomst is opmerkelijk, omdat de raad van Drechterland het minst in positie is gebracht op basis van de verkregen informatie (zie tabel 2.4.1). Dit verschil in perceptie heeft derhalve te maken met andere elementen dan het onderwerp digitale dienstverlening.



3. Toelichting GR-en: scores normen digitale dienstverlening

3.1. Kaders en beleid

Wat is de visie en het beleid van de drie GR-en ten aanzien van de digitale dienstverlening en hoe is de kaderstelling hiervoor door de raden van de SED gemeenten? (zie NvB: §2.3 en §2.4)

Tabel 3.1 Beoordeling normen kaders/beleid van de drie GR-en

Kaders / beleid (in de P&C-documenten van de drie SED gemeenten over GR-en)	GGD HN	OD NHN	WFA
a) Er is een visie, die aansluit aan bij landelijke en wettelijke richtlijnen, met doelstellingen.			
b) Er zijn bestuurlijke kaders gesteld op het gebied van financiën, digitale veiligheid, toegankelijkheid en het gebruik van moderne digitale dienstverleningskanalen.			

Toelichting norm a

Bij de **GGD HN** is de visie gericht op de gezondheid en veiligheid van de inwoners van Noord-Holland Noord. Op dit niveau, wat niet het object van onderzoek is, is er sprake van landelijke en wettelijke richtlijnen.

Dit onderzoek richt zich op het aspect digitale dienstverlening. In het meerjarenbeleidsplan 2016-2019 zijn visie elementen (flexibilisering, ontwikkelen en aanbieden digitale diensten, aansluiten bij veranderende samenleving) wel zichtbaar, maar zonder duidelijke doelstellingen. In de programmabegroting 2021 is er geen aparte aandacht voor visie of kaders op het gebied van digitale dienstverlening.

De **OD NHN** is een uitvoeringsdienst van de gemeenten. De visie en doelstellingen van de OD zijn gericht op de uitoefening van VTH (Veiligheid, Toezicht en Handhaving) taken. Dit is geregeld in de VTH strategie en de Verordening Kwaliteit VTH. Op dit niveau is sprake van landelijke, regionale, lokale en wettelijke bepalingen.

Echter strategie en verordening zijn niet specifiek gericht op de digitale dienstverlening. In het beleid van de OD NHN is daarom geen aparte visie over digitale dienstverlening genoemd, het gaat namelijk in algemene zin over de doelmatige uitoefening van taken. Gelijktijdig worden alle diensten van de OD wel digitaal aangeboden.

Het **WFA** verzorgt voor de aangesloten gemeenten de bewaring en het beheer van oude archieven. Voor archieven die nog niet overgedragen zijn, is het WFA belast met toezicht op het beheer (dat is: de informatiehuishouding van de gemeenten).

Daarnaast verzorgt het WFA het digitaal beschikbaar stellen van bronnen/archieven aan inwoners/ondernemers. Bij het WFA is er in de visie meer aandacht (dan bij GGD of OD) voor digitale dienstverlening zoals 'primair digitaal' en 'de klant centraal' zichtbaar en wordt verwezen naar standaarden informatiemanagement. Ook doelstellingen zoals duurzame toegankelijkheid en betrouwbaarheid digitale archieven zijn genoemd, al zijn zij verder niet (SMART) geconcretiseerd. Ook is aangegeven dat het doel 'digitale dienstverlening op een hoger niveau brengen' gehaald wordt.

Overigens constateert de Rkc dat er door de SED gemeenten of GR-en geen doelstellingen voor digitale volwassenheid gesteld zijn (of vergelijkbare doelen) voor de GR-en, zoals wel is gedaan voor de drie SED gemeenten zelf (zie 2.1). Deze doelen komen voort uit de gemeentelijke MDD.

Toelichting norm b

In algemene zin zijn er in de beleidsstukken van deze drie GR-en wel bestuurlijke kaders gesteld aan de taakuitoefening (geen onderzoeksobject) van de betrokken GR. Als voorbeeld voor de OD noemen we de Verordening VTH kwaliteit omgevingsrecht. Hierin is een en ander vastgelegd over kwaliteitscriteria richting de gemeente en omgevingsdiensten. Dit gaat over alle Wabo taken.

De norm gaat over de bestuurlijke kaderstelling voor digitale dienstverlening. De overkoepelende constatering is dat er door de drie GR-en weinig tot geen bestuurlijke kaders gesteld zijn aan de digitale dienstverlening:

GGD. In de kadernota 2022 zijn speerpunten (informatieveiligheid, privacy en voorbereiding op het DSO¹) genoemd. Het Dagelijks Bestuur (DB) van de GGD heeft zicht op de planning voor de aanpassing van de website om daarmee te voldoen aan het Besluit digitale toegankelijkheid. Dit vindt na 2020 plaats.

OD NHN. In begroting en jaarstukken wordt weliswaar verwezen naar een programma I&A en ICT trajecten, maar kaders voor digitale dienstverlening zijn niet zichtbaar. In de AB stukken die in de OD zijn behandeld zijn geen specifieke vastleggingen over beleid en kaders in relatie tot digitale dienstverlening opgenomen.²

WFA. In het Algemeen Bestuur (AB) komen geen stukken voor die specifiek over digitale dienstverlening gaan³, zodat er op dit niveau geen aparte kaderstelling voor digitale dienstverlening zichtbaar is.

Het grotendeels ontbreken van bestuurlijke kaders is opmerkelijk, gezien de steeds verdergaande digitalisering van de dienstverlening. Dat wil echter niet zeggen dat er in de uitvoering geen aandacht is voor kaders of richtlijnen. In de NVB (§2.4) is dat verder beschreven. Omdat bestuurlijke kaders in overwegende mate ontbreken, bepaalt dat de gegeven scores door de Rkc.

3.2. Product- en dienstanalyse

Welke digitale dienstverlening aangeboden door de drie gemeenschappelijke regelingen? (zie NvB: §3.3 en §3.4)

Tabel 3.2 Beoordeling norm producten - besluitvorming digitale diensten voor de drie GR-en

Producten	GGD HN	OD NHN	WFA
a) Er is duidelijke besluitvorming over de aanbieder van digitale diensten aan burgers en ondernemers.			
b) De producten (van digitale dienstverlening) voldoen aan de gestelde kaders en servicenormen.			

Toelichting norm a

Binnen de SED gemeenten is er sprake van ambtelijke besluitvorming welke links naar GR-en worden opgenomen. Hierbij geldt dat producten van de GR-en niet op de gemeentelijke website worden gezet, maar via een link naar de website van de betreffende GR beschikbaar zijn.

Uit de interviews en stukken over de GR-en blijkt dat besluitvorming over de uitvoering van (wettelijke) taken een bevoegdheid is van de algemene besturen. Echter er is niet gebleken hoe vooraf de besluitvorming over de aanbieder van digitale diensten is geregeld. Er is in de praktijk geen sprake van

¹ Digitaal Stelsel Omgevingswet; is het digitale loket waar initiatiefnemers, overheden en belanghebbenden snel kunnen zien wat is toegestaan in de fysieke leefomgeving.

² Interview OD NHN, 26 januari 2021

³ Interview WFA, 26 januari 2021



bestuurlijke besluitvorming. Deze besluitvorming vindt plaats in de uitvoering (uitvoerende taken die steeds in ontwikkeling zijn).

Bij de **GGD HN** geeft de werkorganisatie invulling aan het plaatsen van diensten op de website. Uit de site van de GGD blijkt dat producten en diensten zijn omschreven in de dienstencatalogus. Diensten worden vooral fysiek aangeboden. Digitaal wordt vooral informatie aangeboden, niet duidelijk blijkt of er diensten zijn die ook digitaal worden aangeboden.

De website JouwGGD.nl wordt verzorgd door de GGD Amsterdam. Hier blijkt wel duidelijk dat er sprake is van digitale diensten zoals interactiemogelijkheden (vragen/ online hulp / chat). Bij de GGD is vooral voor het onderdeel Jeugd zichtbaar dat er ingezet wordt op digitale dienstverlening.

Bij de **OD NHN** worden alle producten van de overgedragen taken door de gemeente via de website van de OD aangeboden. Dit gebeurt door de werkorganisatie van de OD. Bij de OD is zichtbaar dat dienstverlening apart voor ondernemers en inwoners wordt aangeboden.

Met het **WFA** maken de gemeenten regelmatig afspraken over welke zaken gedigitaliseerd worden. Gedigitaliseerde stukken worden door de werkorganisatie van het WFA geplaatst op de website van het WFA. Voor het WFA is er een duidelijke richting om bronnen zo actief mogelijk aan te bieden aan het publiek.

Toelichting norm b

De Rkc heeft eerst een toetsing uitgevoerd op basis van de algemene servicenormen van de SED gemeenten uit 2015. Dit om de wijze van invulling van deze normen van de digitale dienstverlening te kunnen vergelijken tussen de GR-en en de gemeenten. Uit deze toetsing blijkt dat de drie websites van de GR-en toegankelijk zijn met duidelijke informatie en contactmogelijkheden voor gebruikers. In de beleidsstukken van de GR-en zijn diverse algemene bewoordingen van servicenormen aangetroffen.

Uit de toetsing op basis van de specifieke servicenormen van de GR-en zelf bleek het volgende:

GGD HN. Specifieke servicenormen voor digitale dienstverlening zijn niet bekend bij de SED organisatie, behalve dat de GGD zich moet houden aan de wet- en regelgeving op het gebied van beveiliging en privacy. Opgemerkt zij dat de GGD informatiebeveiliging en privacy als speerpunt in haar Kadernota 2022 heeft benoemd. De GGD doet dit omdat de informatiebeveiliging en privacybescherming nog niet voldoen aan de aangescherpte regelgeving. Om deze reden heeft de Rkc deze norm als oranje beoordeeld.

OD NHN. Bij de OD bleek dat sprake was van veel wettelijke en landelijke servicenormen. Deze zijn vooral gericht op de uitoefening van taken, zoals kwaliteitseisen die aan medewerkers gesteld worden. Ook bleek dat de accounthouder van de SED organisatie tevreden is met de website en dat de OD op schema ligt met de uitvoering van het optimaliseren van de digitale dienstverlening. De diensten van de OD zijn duidelijk zichtbaar voor inwoners en ondernemers. Positief is ook dat de OD in december 2020 een producten en diensten catalogus (PDC) heeft vastgesteld, waarin kwaliteitscriteria voor producten en diensten zijn beschreven. Omdat de Rkc in haar onderzoek niet heeft kunnen vaststellen dat in de uitvoering ook aan deze normen wordt voldaan heeft de Rkc deze norm als blanco beoordeeld.

WFA. Bij het WFA zijn op dit moment geen servicenormen voor digitale dienstverlening. Dat is onderdeel van het kwaliteitssysteem wat momenteel in ontwikkeling is. Om deze reden en vanwege het ontbreken van een klachtenregeling heeft de Rkc de norm op dit moment nog als rood beoordeeld.

3.3. Ervaringen gebruikers

Hoe ervaren de gebruikers de digitale dienstverlening van de drie GR-en? (zie NvB: §4.3 en §4.4)

Tabel 3.3 Beoordeling norm waardering gebruikers

Ervaring	GGD HN	OD NHN	WFA
a) De waardering van gebruikers voor de digitale dienstverlening ligt hoger dan de referentiegroep of het landelijk gemiddelde.			
b) De digitale dienstverlening sluit aan op de mogelijkheden en wensen van gebruikers.			

Toelichting norm a

Op de site of in de jaarverslagen van de GGD en het OD zijn geen cijfers opgenomen over de waardering door inwoners en ondernemers van de digitale dienstverlening.

Bij de **GGD HN** zijn wel diverse KTO's (klanttevredenheidsonderzoeken) uitgevoerd op basis van gezondheidsthematieken, maar deze gaan niet over de digitale dienstverlening. In 2020 zijn er door corona geen KTO's uitgevoerd.

Voor JouwGGD.nl geldt dat contacten anoniem zijn, zodat op basis hiervan geen KTO's mogelijk zijn. Het aangekondigde grootschalige onderzoek bij JouwGGD.nl in 2020 is nog niet beschikbaar. Op basis hiervan is niet aan te geven of waarderingen hoger liggen dan een referentiegroep of het landelijk gemiddelde. Dit resulteert in een blanco score voor deze norm.

Bij de **OD NHN** is in 2019 het doel genoemd van het verhogen van de klanttevredenheid door realisatie van een nieuwe infrastructuur met aandacht voor portals voor ondernemers, inwoners en bestuurders. Echter ultimo 2020 zijn er geen waarderingen van klanten beschikbaar voor de digitale dienstverlening. Op basis hiervan is niet aan te geven of waarderingen hoger liggen dan een referentiegroep of het landelijk gemiddelde. Dit resulteert in een blanco score voor deze norm.

Voor het **WFA** is er een landelijke kwaliteitsmonitor middels een online enquête uitgevoerd. Hieruit blijkt dat de algemene waardering van bezoekers voor studiezaal en internet een 8,1 is (landelijk 8,0). Opgemerkt zij wel, dat het aantal respondenten zeer laag is in verhouding tot de gebruikers van de website. Omdat er sprake is van een algemene waardering (niet specifiek voor digitale dienstverlening) en een lage respons, is de score oranje.

Toelichting norm b

De **GGD HN** doet wel onderzoek naar de gezondheid van inwoners, maar niet naar de behoeften en wensen van inwoners op het gebied van digitale dienstverlening. Ook accountgesprekken tussen de SED organisatie en de GGD zijn gericht op de dienstverlening ten aanzien van de gezondheid, maar gaan niet over de behoeften en wensen van inwoners op het gebied van digitale dienstverlening. Er is zo geen informatie beschikbaar over de behoeften van gebruikers wat betreft digitale dienstverlening. Opgemerkt zij dat de GGD wel bezig is om een nieuwe website te bouwen, waarbij de toegankelijkheid voor mensen met een beperking wordt meegenomen.

Bij de **OD NHN** is er geen informatie gebleken over de behoeften en wensen van gebruikers ten aanzien van de digitale dienstverlening. Wel is de afdeling I&A bezig de digitale dienstverlening te verbeteren.

Omdat zowel de GGD als de OD geen specifieke informatie hebben, bijvoorbeeld door het uitvoeren van enquêtes naar de behoeften en wensen op het gebied van digitale dienstverlening, heeft de Rkc dit als 'blanco' beoordeeld. Op basis van het nog ontbreken van informatie kan nog geen score gegeven worden.



Het WFA heeft het voornemen om in 2021 een klantenpanel in te stellen. Het WFA ziet zich als partner van het publiek. Het WFA richt zich op het ontwikkelen van een educatief programma voor de jeugd en voor volwassenen. Om het jaar doet het WFA mee aan een landelijke kwaliteitsmonitor van de branchevereniging BRAIN. Daarin worden behoeftes van gebruikers gepeild en hun waardering gevraagd. De uitslagen van deze monitor worden mede gebruikt om het beleid te bepalen of aan te passen.

3.4. Leren en verbeteren vanuit de positie van de raden

Op welke wijze kunnen de raden van de drie SED gemeenten beter in positie komen voor hun kaderstellende, controlerende en volksvertegenwoordigende rol ten aanzien van digitale dienstverlening door gemeenschappelijke regelingen? (zie NvB: §5.4 t/m §5.6)

Als context van deze normen en begrip van de scores merken we hier eerst het volgende op. De wettelijke kaders voor het beleid van GR-en zijn beschreven in het Besluit Begroting en Verantwoording (BBV) en de Wet gemeenschappelijke regelingen (WGR). In 2019 is een publicatie gemaakt over de governance van gemeenschappelijke regelingen in Noord-Holland Noord. In algemene zin is hierop de behandeling van stukken van de GR-en in de SED gemeenteraden gebaseerd. Op 1 juli 2020 is een wetsvoorstel ingediend voor wijziging van de WGR, dat beoogt de democratische legitimatie van GR-en te versterken. Het gaat daarbij om de kaderstellende en controlerende rol van gemeenteraden, bij de uitvoering van taken in GR-en.¹ Deze wet is ultimo februari 2021 nog niet geagendeerd voor plenair debat in de Tweede Kamer.

Tabel 3.4.1 Beoordeling normen leren en verbeteren voor de drie gemeenten bij de GR-en

Kaderstellende, controlerende en volksvertegenwoordigende rol raden	GGD HN	OD NHN	WFA
a) De raad is betrokken bij het bijsturen – waar nodig – van de realisatie van de visie, doelstellingen en kaders van digitale dienstverlening.			
b) De raad wordt regelmatig geïnformeerd over de voortgang en de resultaten van digitale dienstverlening.			
c) De raad heeft inzicht in de waarderingen en behoeftes en wensen van gebruikers ten aanzien van de digitale dienstverlening van de GR-en.			

Toelichting norm a

Zoals in §3.1 is genoemd zijn er weinig bestuurlijke kaders van de GR-en zichtbaar. Verder blijkt dat ook door de raden van de gemeenten, op basis van de kaders in de gemeenschappelijke regelingen, er geen kaderstelling heeft plaatsgevonden voor de digitale dienstverlening van gemeenschappelijke regelingen. De raden zijn via de kaderstellende stukken (o.a. begrotingen GR-en en begrotingen gemeenten), die vooral financieel gericht zijn, niet betrokken bij de visie, doelstellingen en kaders van de digitale dienstverlening van de drie GR-en. De kaderstellende rol van de raden voor digitale dienstverlening door de GR-en is op deze manier momenteel niet ingevuld.

Toelichting norm b

De raden worden enerzijds door het AB lid van de betreffende GR geïnformeerd, maar vooral via de jaarstukken (van de gemeenten en van de GR-en) over de prestaties van de GR-en. Dit is echter vooral gericht op de financiële informatie. In de P&C-stukken (begrotingen, jaarstukken) is zeer weinig opgenomen over de voortgang en de resultaten van de digitale dienstverlening. Hoewel dat in het licht van de huidige manier van omgang met GR-informatie, zoals verwoord in de algemene publicatie "Governance

¹ <https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/wetsvoorstellen/detail?cfg=wetsvoorsteldetails&gry=wetsvoorstel%3A35513>

RKC SED

in Noord-Holland Noord (januari 2019)'' logisch is, betekent dit wel dat de raden niet geïnformeerd zijn over de voortgang en de resultaten van de digitale dienstverlening van GR-en. Dit is dus wezenlijk anders dan de informatie over de eigen gemeente, terwijl in beginsel de (controleerende) verantwoordelijkheid van de raden bij de GR-en gelijk is aan de verantwoordelijkheid bij de eigen gemeente.

Overigens is er op dit moment ook geen samenvattende managementinformatie over het gebruik en de analyse van de digitale producten en diensten van alle GR-en bij de SED gemeenten beschikbaar.

Het bovenstaande betekent dat er zo geen goede controle door de raad mogelijk is op de voortgang en resultaten van de digitale dienstverlening aan inwoners/ondernemers door GR-en.

Toelichting norm c

Zoals in §3.3 is aangegeven is er (via de sites of uitgevoerde KTO's) geen tot zeer weinig informatie beschikbaar over de ervaringen, behoeften en wensen van gebruikers (waaronder inwoners van de SED gemeenten) over de digitale dienstverlening door de drie GR-en.

Alleen voor het WFA is er via de website van het WFA enige informatie beschikbaar over de invulling van enkele suggesties zoals gedaan in de online enquête via de branchevereniging BRAIN.

De raden kunnen zo via de aangeboden informatie geen goed zicht hebben op de waarderingen, behoeften en wensen van gebruikers van de digitale dienstverlening van de GR-en.

Enquête resultaten

De door de Rkc gehouden enquête onder raads- en commissieleden bevestigt bovenstaande toelichtingen. Op de vragen (zie § 6.4 NvB) of zij zich in positie vonden om hun kaderstellende, controlerende en volksvertegenwoordigende rollen in te vullen waren de gemiddelde scores over het algemeen tussen slecht (score =1) en matig (score=2) voor de gemeenten Enkhuizen en Drechterland. Voor de gemeente Stedebroec waren de scores iets boven matig. Voor de drie SED gemeenten waren de scores van de antwoorden als volgt:

Tabel 3.4.2 Gemiddelde score van de deelnemers voor de rollen van de raad voor de drie GR-en

Gemiddelde score gegeven per gemeente (respondenten)	Stede Broec (14)	Enkhuizen (6)	Drechterland (7)
In positie voor de kaderstellende rol	2,2	2,0	1,7
In positie voor de controlerende rol	2,3	1,7	2,2
In positie voor de volksvertegenwoordigende rol	2,3	2,0	1,6

Hierbij is een score van 1 = slecht en een score 5 = zeer goed.

We merken hierbij het volgende op:

- 1) Alle scores (alle drie gemeenten voor alle drie rollen) zijn voor de GR-en lager dan de scores voor de rollen van de raden voor de digitale dienstverlening van de eigen gemeenten (zie tabel 2.4.2). Dit duidt op een grotere afstand van de raden ten aanzien van de besturing van de GR-en. Opvallend is ook dat de gevoelde positie (gemiddeld matig), feitelijk hoger is dan op grond van de verstrekte informatie (zie tabel 3.4.1) verwacht kon worden.
- 2) Opvallend hierbij is de gemeente Drechterland. De deelnemers van Drechterland voelen zich – ondanks de geconstateerde informatieachterstand - het *best* in positie voor de eigen gemeente (zie § 2.4), maar – bij gelijke informatieachterstand ten aanzien van GR-en (zie tabel 3.4.1) - het *slechts* in positie (in vergelijking met de deelnemers van Stede Broec en Enkhuizen) voor hun rollen richting de GR-en.
Zoals we ook bij tabel 2.4.2 opmerkten voor Drechterland heeft ook dit verschil in perceptie derhalve te maken met andere elementen dan het onderwerp digitale dienstverlening.



4. Bestuurlijke reactie en nawoord Rkc

4.1. Bestuurlijke reactie



uw brief van:
uw kenmerk:
ons kenmerk: 913504
behandeld door: L. Waldeck

Rekenkamercommissie
Postbus 20
1610 AA Bovenkarspel

bijlagen:

Datum: 29 juni 2021
Onderwerp:

Geachte leden van de Rekenkamer,

U heeft onderzoek verricht naar de doeltreffendheid van de digitale dienstverlening vanuit het perspectief van de gebruikers en de raden van onze 3 gemeenten. Wij danken u daar hartelijk voor.

Wat onze situatie uniek maakt is dat wij 3 zelfstandige gemeenten zijn met ieder onze eigen gemeentespecifieke kenmerken, maar wel sinds 1 januari 2015 één gezamenlijke ambtelijke organisatie, de SED-organisatie, met elkaar delen. Dit maakt voor onze gemeenten de uitdaging zo mogelijk nog groter dan in andere gemeenten uitvoering te geven aan de steeds verdergaande mogelijkheden tot digitaliseren zonder daarbij de eigenheid van onze individuele gemeenten uit het oog te verliezen en daarbij te blijven aansluiten op de wensen van de gebruikers.

Daarnaast bent u in uw rapport ingegaan op de ervaringen van gebruikers met digitale dienstverlening door Gemeenschappelijke Regelingen. Ook dat is een zeer actueel thema waarbij ook de raden in Westfriesland worstelen met de vraag hoe er in deze vorm van verlengd lokaal bestuur toch invloed gehouden kan worden.

Graag maken wij gebruik van uw uitnodiging om te reageren op uw rapport "Doeltreffendheid digitale Dienstverlening". Het leek ons, gegeven de aard van dit onderwerp, gepast om als drie colleges één gezamenlijke bestuurlijke reactie te geven. In onze reactie gaan wij met name in op de deelconclusies uit uw rapport waar het de SED-gemeenten betreft. Op uw conclusies ten aanzien van de digitale dienstverlening door Gemeenschappelijke Regelingen reageren we op hoofdlijnen omdat onze invloed om verbeteringen te kunnen doorvoeren daar slechts een gedeelde invloed betreft.

SED

Wij zijn verheugd dat ook u tot de conclusie komt dat de SED-organisatie, en daarmee dus ook onze 3 gemeenten, voldoen aan de landelijke wet- en regelgeving, aan de digitale agenda en dat de uitvoering van de digitale dienstverlening voldoende is. Wel constateert u dat er op een aantal punten nog ruimte voor verbetering is. Ook die constatering onderschrijven we.

Kaders/Beleid

Uw conclusie:

- a. *Het beleid voldoet aan landelijke en wettelijke richtlijnen.*

Bezoekadres
De Middend 2
1611 KW Bovenkarspel

Postbus 20
1610 AA Bovenkarspel
(0228) 534 100

KvK 62255002
IBAN NL85BNGH0285164856
BIC BNGH NL 2G



- b. *Algemene kaders zijn echter niet uitgewerkt door het ontbreken van een uitvoeringsplan met een duidelijk financieel kader.*

Onze reactie: We herkennen dat beleid, visiestukken en andere documenten die digitale dienstverlening raken, niet altijd in samenhang worden opgesteld. Organisatorisch bekijkt de SED-organisatie dienstverlening vanuit een omni-channel perspectief: de klantvraag staat centraal, ongeacht de verschillende kanalen waarmee de vraag gesteld kan worden en per domein.

Digitale dienstverlening is niet centraal maar decentraal georganiseerd in de gehele SED-organisatie. We kijken naar mogelijkheden om verder te optimaliseren. Zo zijn we beter in staat om uitvoering te geven aan de visie op dienstverlening, regie hierop te voeren en de raden beter te positioneren. De raad stelt kaders en controleert het college. Een visie geeft richting aan de beoogde dienstverlening en daaraan ten grondslag liggende digitalisering. Daarmee kan in de raad de discussie plaatsvinden over de kaders van onze dienstverlening als geheel, en niet alleen over de digitale uitwerking daarvan.

Producten

Uw conclusie:

- a. *De bestuurlijke en ambtelijke besluitvorming over de aanbieder van digitale dienstverlening is duidelijk.*
b. *De producten voldoen niet aan actueel gestelde kaders en servicenormen*

Onze reactie: In de geest van de visie op dienstverlening werkt de SED-organisatie hard aan de digitale volwassenheid en het uitbreiden van onze portfolio van digitaal beschikbare producten. Vanaf het derde kwartaal 2021 gaan de 7 Westfriese gemeenten de klanttevredenheid meten na elk klantcontact (klantcontact monitor) na contact via webformulieren, telefoon of website/balie bezoek. Dit geeft een nog beter beeld over onze klanttevredenheid en een mooie mogelijkheid die gericht te verbeteren.

De servicenormen uit 2015 worden dit jaar herijkt. Binnen dit traject worden de raden geconsulteerd over waar de focus moet liggen en welke servicenormen eventueel moeten worden aangescherpt.

Ervaringen gebruikers/leren en verbeteren (rol raden SED gemeenten)

Uw conclusie ervaringen gebruiker:

- a. *De waardering van gebruikers verschilt en ligt respectievelijk hoger (stede Broec), lager (Enkhuizen) of gelijk (Drechterland) aan de benchmark (referentiegemeenten of landelijk gemiddelde)*
b. *De digitale dienstverlening sluit voldoende aan op de wensen van gebruikers voor Stede Broec en Enkhuizen. Voor Drechterland is hier te weinig informatie over.*

Uw conclusie leren en verbeteren:

- a. *De kaderstellende rol bij digitale dienstverlening is te algemeen door te beperkte specifieke informatie.*
b. *De controlerende rol bij digitale dienstverlening was beperkt en de recente informatie heeft geen structureel karakter*
c. *De volksvertegenwoordigende rol bij digitale dienstverlening is lastig voor raden*



Rekenkamercommissie SED

Stede Broec - Enkhuizen - Drechterland



Onze reactie per gemeente op bovenstaande deelconclusies:

Stede Broec

Uit de door de RKC uitgezette enquête om een beeld te krijgen van de beoordeling van raadsleden over digitale dienstverlening via de website van de eigen gemeente komt naar voren dat die beoordeling lager ligt dan in de overige SED-gemeenten. Dat is ook het geval als het gaat om de positie van de raad in de kaderstellende en controlerende rol. De gemeentelijke websites van de 3 SED gemeenten worden op eenzelfde wijze gevuld en bijgehouden en kennen nagenoeg dezelfde digitale producten. Bij het uitwerken van de aanbeveling om de raden beter in positie te brengen zullen we ook de lagere beoordeling van Stede Broec betrekken.

Enkhuizen

Wat opvalt in het rapport is de manier waarop de statistische informatie is weergegeven. De afwijking van de waardering van de digitale dienstverlening door de inwoners van de gemeente Enkhuizen ten opzichte van het landelijk gemiddelde is zeer klein. In het rapport wordt hier echter gewerkt met stoplichtkleuren waardoor de indruk ontstaat dat er een significant verschil is tussen de 3 gemeenten dat er in werkelijkheid niet is. De drie gemeenten scoren nagenoeg gelijk t.o.v. het landelijk gemiddelde, en worden door dezelfde organisatie op dezelfde wijze bediend.

Drechterland

Het visiestuk "Contact op maat" zal nog in 2021 worden voorgelegd aan de raad. Hierin is o.a. opgenomen dat onze dienstverlening digitaal is waar het kan, en persoonlijk waar het moet. De uitvoeringstaak van de gemeentelijke dienstverlening ligt bij de SED-organisatie, zij het digitaal, telefonisch, per post, of persoonlijk.

Gemeenschappelijke regelingen

Uw conclusies t.a.v. de digitale dienstverlening van de GR-en herkennen wij. De raad kan en moet hier beter in positie worden gebracht voor het stellen van kaders en controleren van de uitvoering van de (digitale) dienstverlening naar onze inwoners en ondernemers. Dit is ook een van de onderwerpen die op de regietafel Noord-Holland Noord ligt. Ook de toekomstige wijziging van de Wet gemeenschappelijke regelingen draagt bij aan het versterken van de democratische legitimatie van gemeenschappelijke regelingen.

Wij zullen de aanbevelingen die u ons doet om tot verbetering te komen ter harte nemen.

Met vriendelijke groet,
Namens de 3 colleges en het dagelijks bestuur van de SED organisatie,

M. Pijl
burgemeester Drechterland

E. van Zijl
burgemeester Enkhuizen

R.A.P. Wortelboer
burgemeester Stede Broec

4.2. Nawoord RKC

Hierna treft u het nawoord van de Rkc aan op de bestuurlijke reactie zoals opgenomen in de vorige paragraaf. Voor de leesbaarheid hanteren we daarbij dezelfde kopjes als de bestuurlijke reactie.

We beginnen met de inleiding. Ook de Rkc wil haar dank uitspreken voor de uitgebreide bestuurlijke reactie ten aanzien van de digitale dienstverlening door de SED gemeenten. Naast deze dank zullen we wel op de bestuurlijke reactie met scherpere reageren juist om de voorgestelde verbeteringen in lijn te brengen met de intentie van de aanbevelingen.

Op zich is de situatie van drie gemeenten met een gezamenlijke ambtelijke organisatie in Westfriesland uniek. Wel merkt de Rkc op dat er in heel Nederland veel gemeenten met vergelijkbare samenwerkingen hun uitdagingen aangaan. Die uitdaging t.a.v. digitale dienstverlening is dus ook min of meer vergelijkbaar met deze andere gemeenten.

Inderdaad is dienstverlening door Gemeenschappelijke Regelingen een actueel thema. Het is zelfs een thema wat al voor langere tijd bij vele gemeenten op de agenda staat. Juist die worsteling (die gemeenten al jaren voeren) van verlengd lokaal bestuur mét invloed, maakt dat er nu landelijke wetgeving gaat komen om raden beter in positie te brengen. Aan het einde van dit nawoord gaan wij daar verder op in.

Het is fijn dat de colleges gezamenlijk gereageerd hebben, veel conclusies en aanbevelingen zijn namelijk voor alle drie gemeenten relevant en gelijklopend. Gelijkijdig heeft u ook oog gehad voor lokale opmerkingen per gemeente. De waarden harmonisatie/doelmatigheid (gezamenlijk) als ook de waarden autonomie/doeltreffendheid (per gemeente) komen zo beiden tot hun recht. Dat is wat de Rkc betreft ook de overkoepelende uitdaging.

SED

Inderdaad komen wij tot de conclusie dat de SED en de drie gemeenten voldoen aan landelijke wet -en regelgeving. De Rkc is van mening dat het voldoen aan wet- en regelgeving een basisvereiste is voor een gemeente. Voor de helderheid: de Rkc heeft in de conclusies niet – zoals vermeld in de bestuurlijke reactie - genoemd dat het ook voldoet aan de digitale agenda en dat de uitvoering van de digitale dienstverlening voldoende is.

In ons onderzoek hebben wij normen geformuleerd en daarna onderzocht of de SED en de drie gemeenten daaraan voldoen. Het onderzoek is gedaan vanuit het perspectief van gebruikers en gemeenteraden. Bij drie aspecten hebben wij de woorden voldoende/onvoldoende genoemd vanuit dit perspectief:

- dat de digitale dienstverlening voldoende aansluit op de wensen van gebruikers van Stede Broec en Enkhuizen. Voor Drechterland was hier te weinig informatie over. (We verwijzen naar blz. 10 van het rapport);
- dat bij overige waarderingen het opvallend was dat de dienstverlening door 20% in 2019 als onvoldoende was gewaardeerd in Stede Broec (blz. 16 van het rapport);
- dat de score van raads- en commissieleden of zij zich in positie vonden ten aanzien van dit onderwerp gemiddeld tussen matig (score 2) en voldoende (score 3) was.

Het is juist aan gebruikers en de gemeenteraden om, beargumenteerd, een oordeel uit te spreken. Hiermee kunnen gericht verbeteringen gerealiseerd worden.

Het is goed te constateren dat de colleges de ruimte tot verbetering onderschrijven.



Kaders/Beleid

Omdat beleid, visie en andere documenten niet altijd in samenhang worden opgesteld, zoals herkend door de colleges, heeft dit ongewenste effecten. Algemene uitgangspunten zijn niet uitgewerkt. De uitwerking is de essentie. Algemene kaders zijn daarom op zichzelf te abstract en daarom te beperkt om richting (en keuzes) aan te geven. De controle door de raad kan ook zo niet adequaat plaatsvinden. Met een uitwerking, inclusief een aantal mogelijke keuzes van richting, kan de discussie ook betere resultaten opleveren.

Producten

Wij snappen dat een uitvoerende SED organisatie werkt in de geest van de visie. Zoals hiervoor is opgemerkt, vindt de Rkc het belangrijk dat deze geest ook in een uitvoeringsplan geconcretiseerd wordt. Wij hebben ook geconstateerd dat de portfolio van digitale beschikbare producten is toegenomen. Het is goed van de colleges te vernemen dat de klanttevredenheid beter gemeten zal worden en zo kan bijdragen aan gerichte verbeteringen voor inwoners.

Servicenormen zijn in de praktijk direct voor burgers van belang. De Rkc vindt het goed om te horen dat deze dit jaar herijkt worden, waarbij raden geconsulteerd worden. Heb hierbij ook oog voor de mogelijkheden om deze servicenormen te controleren/monitoren (om zondig te kunnen bijsturen).

Ervaringen gebruikers /leren en verbeteren (rol raden SED gemeenten)

Stede Broec

De beoordeling van de website door raadsleden is inderdaad lager dan in de andere gemeenten (zie figuur 6.1 in paragraaf 6.1). En inderdaad de websites van de drie gemeenten zijn op hoofdlijnen gelijk. Echter dat is deels wel los te zien van de beoordeling van de raadsleden in hoeverre zij in positie gebracht zijn voor hun rol. Dat is namelijk met name afhankelijk van de informatie die zij gekregen hebben.

We willen aan colleges en raadsleden het vorenstaande meegeven in de uitwerking van de aanbeveling.

Enkhuizen

Wij nemen aan dat het college naar tabel 2.3 in paragraaf 2.3 van het rapport verwijst. In deze tabel heeft de Rkc de beoordeling van de norm waardering gebruikers opgenomen. Deze is gebaseerd op 4 onderdelen: burgerpeiling, ondernemerspeiling, overige waarderingen en webformulieren. Bij burgerpeilingen is de waardering 6,6 en landelijk 6,8. Dit kan, zoals de Rkc begrijpt, aangemerkt worden als een zeer klein verschil. Echter ook op de andere drie onderdelen is de score van Enkhuizen lager dan gemiddeld in Nederland/ de referentiegroep of het laagst van de SED gemeenten. Op alle vier onderdelen is de score dus lager, wat leidt tot de kleurscore rood. Interessant is dan dat hoewel de bediening door de SED organisatie voor de drie gemeenten gelijk is, de door inwoners ervaren werkelijkheid (perceptie) anders is. Een interne analyse hiervan is echter niet aanwezig, bijvoorbeeld door gebruik te maken van burgerpanels.

RKC SED

Drechterland

Het is goed te constateren dat de raad over het visiestuk geïnformeerd zal worden. Wij adviseren de raad van Drechterland (en van Enkhuizen en Stede Broec) gelijktijdig ook aandacht te besteden aan de uitwerking van dit visiestuk zoals onder Kaders/Beleid is verwoord.

Gemeenschappelijke regelingen

Het is goed te constateren dat de colleges de conclusies herkennen en aangeven dat de raden beter in positie gebracht moeten en kunnen worden. Wij adviseren de raden om ook zelf hier alert op te zijn, bijvoorbeeld door zelf goed in positie te zijn bij dit onderwerp (digitale dienstverlening) bij de regietafel Noord-Holland Noord en om goed geïnformeerd te zijn over de toekomstige wijziging van de Wet gemeenschappelijke regelingen en hierop te anticiperen.

Gelijktijdig constateren wij dat de bestuurlijke reactie inhoudelijk niet ingaat op de (conclusies en) aanbevelingen, zoals voor de drie SED gemeenten wel het geval is. Eigenlijk is dat opvallend, juist omdat de besturen (colleges en raden) van de drie SED gemeenten- ook bij verlengd lokaal bestuur - eenzelfde verantwoordelijk hebben voor hun gemeenten als voor de GR-en.

Dat die verantwoordelijkheid vervolgens samen met de andere deelnemers aan de GR-en wordt gedeeld en door de GR-en wordt ingevuld, doet niets af aan deze verantwoordelijkheid. Juist daarom zal de Wet gemeenschappelijke regelingen wijzigen om duidelijke voorwaarden te scheppen om deze verantwoordelijkheid makkelijker in te vullen.

De Rkc geeft de colleges daarom mee om voordat het onderwerp op de regietafel Noord-Holland Noord ligt, zelfstandig aan te geven hoe zij deze aanbevelingen van de Rkc wil gaan invullen en dit vooraf met hun raden af te stemmen. Zo komen de raden (en colleges) vooraf beter in positie bij de digitale dienstverlening.

Wij adviseren de raden om samen met de colleges helder te krijgen hoe de aanbevelingen ter harte worden genomen en hoe de raden hierover geïnformeerd worden. Uiteraard hebben de raden ook de keuze om hun colleges hiervoor een opdracht mee te geven.

Met vriendelijke groet,

De Rekenkamercommissie



Rekenkamerrapport

Doeltreffendheid digitale dienstverlening

Het perspectief van de gebruikers en de raden

Stede Broec – Enkhuizen – Drechterland

periode 2016-2020 en verder

Deel 2 Nota van Bevindingen



Voorwoord

Waarom dit rapport?

De taak van de Rekenkamercommissie (Rkc) is het onderzoeken van de doelmatigheid, doeltreffendheid en rechtmatigheid van door het gemeentebestuur gevoerde beleid en daarbij behorende uitvoering. Onder raadsleden van de SED gemeenten is er behoefte aan meer inzicht in hoe de digitale dienstverlening functioneert. Digitale dienstverlening door verschillende overheden is sterk in ontwikkeling en neemt een steeds belangrijker rol in. Steeds meer komt ook informatie van gemeenschappelijke regelingen die dienstverlening verrichten via digitale kanalen naar de gebruiker toe.

Wat gaat het over?

Het onderzoek gaat over de doeltreffendheid van de digitale dienstverlening. Dit rapport neemt de gebruikers – inwoner en ondernemer – en de rol van de raden als invalshoeken. Wat betreft de gebruikers gaat het om elementen als: toegankelijkheid van informatie, gebruiksvriendelijkheid, integrale dienstverlening (één plek om zaken te regelen), privacy en beveiliging. Wat betreft de rol van de raden (kaderstellend, controlerend en volksvertegenwoordigend) gaat het om elementen als: inzicht in de kwaliteit van ICT, afspraken over informatie, wetgeving, leervermogen en ontwikkeling en digitale inclusie van burgers. Omdat de verantwoordelijkheid van de raden in principe gelijk is voor de gemeenten en voor gemeenschappelijke regelingen kijken we naar:

- 1) Digitale dienstverlening door de SED gemeenten.
- 2) Digitale dienstverlening door drie gemeenschappelijke regelingen.

Voor wie is het rapport en hoe is het te gebruiken?

Het rapport bestaat uit twee delen: een Bestuurlijke Nota en een Nota van Bevindingen. Het rapport is in eerste instantie bedoeld voor de gemeenteraden om hen te ondersteunen in hun (toekomstige) kaderstellende, controlerende en volksvertegenwoordigende taak. In tweede instantie is de informatie uiteraard ook zinvol voor colleges en ambtelijke organisatie, om - naast andere informatie - te gebruiken bij het verder vormgeven van beleid en uitvoering van de digitale dienstverlening door de SED gemeenten en gemeenschappelijke regelingen.

De Rkc ziet hierbij aanvullende mogelijkheden van het gebruik van dit rapport. Het kan gebruik worden in het verder 'meedenken' door de gebruikers. Het centraal stellen van de klant is namelijk een belofte die gedaan is in de Visie op dienstverlening van de SED gemeenten. Verder kan het gebruikt worden in het overleg met de betrokken gemeenschappelijke regelingen.

Het rapport is gebaseerd op feiten uit het verleden. We hopen dat dit daarmee een gemeenschappelijke basis is voor concrete verbeteringen in de toekomst.

Woord van dank

Voor de verschillende onderwerpen hebben contactpersonen van de SED gemeenten ons tijdens dit opvolgingsonderzoek van informatie voorzien en hebben zij tijd vrijgemaakt om met ons te spreken. We willen hierbij de betrokken ambtenaren bedanken voor hun inzet.

De Rekenkamercommissie, ondersteund door de secretaris/onderzoeker Nelleke Domburg
Henk Wokke (voorzitter)
Tijmen Siermann
Laurens van Ede



Inhoudsopgave

1	Inleiding	5
1.1.	Vraagstelling onderzoek	5
1.2.	Opzet, normenkader en afbakening	5
1.3.	Uitwerking onderzoeksaanpak en normenkader	6
1.4.	Presentatie en leeswijzer	8
2.	Wetgeving, visie, beleid en kaders digitale dienstverlening	9
2.1.	Overzicht landelijke ontwikkelingen	9
2.2.	Visie, beleid en kaders SED gemeenten	10
2.3.	Wettelijke kaders als algemene context GR-en	13
2.4.	Visie, beleid en kaders digitale dienstverlening GR-en	14
3.	Product- en dienstanalyse	18
3.1.	Aanbod producten en diensten inclusief besluitvorming	18
3.2.	Kaders en servicenormen gemeenten	21
3.3.	Besluitvorming aanbidding producten en diensten GR-en	22
3.4.	Kaders en servicenormen GR-en	26
4.	Ervaringen van gebruikers	28
4.1.	Waardering van gebruikers van gemeentelijke digitale dienstverlening	28
4.2.	Mogelijkheden en behoeften van gebruikers gemeentelijke digitale dienstverlening	31
4.3.	Waardering van gebruikers van digitale dienstverlening GR-en	33
4.4.	Mogelijkheden en behoeften van gebruikers digitale dienstverlening GR-en	35
5.	Leren en verbeteren vanuit de positie van de raad	37
5.1.	Kaderstellende rol raden bij digitale dienstverlening gemeenten	37
5.2.	Controlerende rol raden bij digitale dienstverlening gemeenten	39
5.3.	Volksvertegenwoordigende rol raden bij digitale dienstverlening gemeenten	40
5.4.	Kaderstellende rol raden bij digitale dienstverlening GR-en	42
5.5.	Controlerende rol raden bij digitale dienstverlening GR-en	43
5.6.	Volksvertegenwoordigende rol raden bij digitale dienstverlening GR-en	44

RKC SED

6. Enquête rol en beleving raden van de SED gemeenten	45
6.1. Beoordeling raden voor de gemeentelijke website	45
6.2. Antwoorden raden voor invulling van rollen voor digitale dienstverlening gemeente	46
6.3. Beoordeling raden voor de websites van de drie GR-en	49
6.4. Antwoorden raden voor invulling van rollen digitale dienstverlening GR-en	50
Bijlage 1 Literatuurlijst, overzicht van informatiebronnen en afkortingen	53
Bijlage 2 Toelichting landelijke ontwikkeling digitale dienstverlening	58
Bijlage 3 Monitor Doelgerichte Digitalisering (MDD)	60
Bijlage 4 Wijzigingen wet gemeenschappelijke regeling	61
Bijlage 5a Toelichting ontwikkeling aanbod producten SED gemeenten	62
Bijlage 5b Overzicht ontwikkeling digitale producten SED gemeenten	63
Bijlage 5c Overzicht webformulieren digitale producten SED gemeenten	64
Bijlage 6 Succesratio's van drie webformulieren van de SED gemeenten in 2020	66
Bijlage 7 Ondernemerspeiling: uitkomsten stellingen (digitale) dienstverlening	67
Bijlage 8 Algemeen overzicht diensten van de drie GR-en	68
Bijlage 9 Visie, kaders en beleidsinformatie GR-en	70



1 Inleiding

1.1. Vraagstelling onderzoek

Dit onderzoek gaat over de doeltreffendheid van de digitale dienstverlening. Omdat digitale dienstverlening door of onder verantwoordelijkheid van de gemeenten plaatsvindt kijken we naar de doeltreffendheid van gestelde doelen van de gemeenten. Omdat dienstverlening voor de inwoners en ondernemers is, kijken we juist ook naar de doeltreffendheid vanuit het perspectief van deze gebruikers.

In dit onderzoek kijken we zowel naar het verleden (2016-2020) als naar de toekomst (2021 en verder). Daarbij besteden we ook aandacht aan de mogelijkheden van de raad om zijn kaderstellende, controlerende en volksvertegenwoordigende rol te vervullen.

De doelstellingen van dit onderzoek luiden:

- A) Inzicht geven in de doeltreffendheid van de digitale dienstverlening van de SED gemeenten en gemeenschappelijke regelingen.**
- B) De raden van de SED gemeenten ondersteunen bij hun kaderstellende, controlerende en volksvertegenwoordigende rol ten aanzien van de doeltreffendheid van de digitale dienstverlening.**

De centrale vragen van dit onderzoek - in lijn met de elementen van de PDCA¹-cyclus - luiden:

1. *Wat is de visie en het beleid van de drie SED gemeenten ten aanzien van de digitale dienstverlening, en hoe is de kaderstelling hiervoor door de raden – zowel de digitale dienstverlening door de eigen gemeente, als door gemeenschappelijke regelingen?*
2. *Welke digitale dienstverlening wordt in de drie SED gemeenten aangeboden - zowel de digitale dienstverlening door de eigen gemeente, als door gemeenschappelijke regelingen?*
3. *Hoe ervaren de gebruikers de digitale dienstverlening van de drie SED gemeenten - zowel de digitale dienstverlening door de eigen gemeente, als door gemeenschappelijke regelingen?*
4. *Op welke wijze kunnen de raden van de drie SED gemeenten beter in positie komen voor hun kaderstellende, controlerende en volksvertegenwoordigende rol t.a.v. digitale dienstverlening - zowel de digitale dienstverlening door de eigen gemeente, als door gemeenschappelijke regelingen?*

Bij de beantwoording van de centrale vragen onderzoeken we zo mogelijk ook hoe zich dit verhoudt tot andere gemeenten.

1.2. Opzet, normenkader en afbakening

In november 2020 hebben we de onderzoeksopzet voor dit onderzoek gemaakt en naar de gemeenteraden gestuurd. Hierin zijn de voorgaande doelstelling en de onderzoeksaanpak beschreven.

In deze onderzoeksopzet zijn de volgende onderdelen voor het op te stellen normenkader genoemd:

- Kaders en Beleid (Rol raden)
- Overzicht producten digitale dienstverlening (Servicenormen van geselecteerde producten)
- Ervaringen gebruikers (Wensen inwoners en ondernemers)
- Leren en verbeteren (Toekomst).

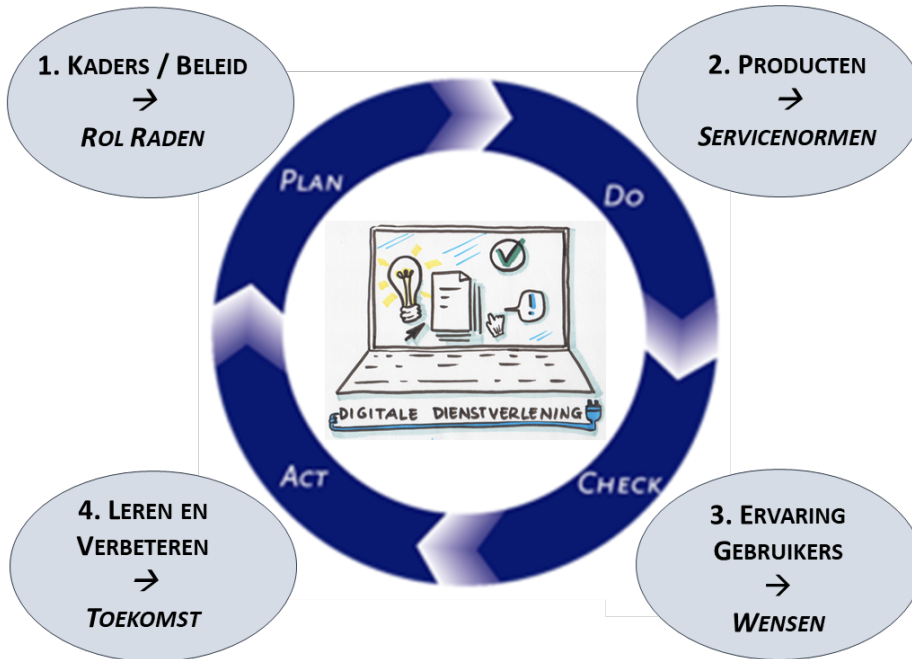
De Rkc kijkt naar deze onderdelen vanuit de doelen van de gemeenten, vanuit het perspectief van gebruikers en vanuit de rol van de raden. Dat laatste betreft de informatievoorziening aan de raden en hoe

¹ PDCA: Plan Do Check Act

RKC SED

de raden hiermee omgaat. We doen dit aan de hand van de P&C-cyclus (*Planning and Control*) met de onderdelen: *Plan, Do, Check, Act*.

De basis voor het normenkader en dit onderzoek is in de volgende figuur samengevat weergegeven.



Figuur 1.2.1 Model als basis voor normenkader rekenkameronderzoek digitale dienstverlening

De P&C-cyclus is ook de basis voor het vergelijken van de digitale dienstverlening van de gemeenten met de digitale dienstverlening door gemeenschappelijke regelingen (GR-en) (en daarmee te leren).

In het onderzoek zijn de volgende GR-en, die digitale dienstverlening leveren, geselecteerd¹:

GR	Doel/openbaar belang
GGD HN: Gemeentelijke Gezondheidsdienst Hollands Noorden	Basistaken: Kennis hebben van en informatie geven over de gezondheid van de inwoners, het organiseren van collectieve preventie [...], uitvoering van infectieziektebestrijding en uitvoering van taken op het terrein van de jeugdgezondheid.
OD NHN: Omgevingsdienst Noord-Holland Noord	Het behartigen van de belangen van de deelnemers bij de uitvoering van taken op het gebied van vergunningverlening, toezicht en handhaving betrekking hebbende op milieu.
WFA: Westfries Archief	De zorg, bewaring en het beheer van oude archieven van aangesloten gemeenten. [...] archiefstukken [...] voor iedereen openbaar en beschikbaar, tenzij er bijzondere beperkingen gelden.

In het onderzoek kijken we niet/beperkt naar het brede terrein van de organisatie van de ICT; de 'achterkant' van de digitale dienstverlening. Hier gaat het om wat de gemeente in de bedrijfsvoering aan digitalisering organiseert om interne en externe gegevensuitwisseling mogelijk te maken.

1.3. Uitwerking onderzoeksplan en normenkader

In november 2020 hebben we de definitieve onderzoeksopzet toegestuurd naar de raden van de SED gemeenten. Voor het onderzoek hebben we de gekeken naar de gemeentelijke (beleids-)stukken, met een focus op de P&C-stukken die voor de raden beschikbaar zijn. In aanvulling op deze schriftelijke bronnen hebben we interviews gehouden met de contactpersonen van de gemeenten. Deze interviews leverden

¹ Deze selectie is gemaakt uit de totale lijst van GR-en van de SED gemeenten in de programmabegroting 2020. Hieruit komen ook de beschrijvingen van het doel/openbaar belang. De selectiecriteria voor onderzoek waren: a) er is sprake van dienstverlening aan inwoners en/of ondernemers en b) de GR is niet eerder onderzocht door de Rkc.



aanvullende documenten op en actuele aanvullingen en achtergronden over de stand van zaken van digitale dienstverlening en de ingezette acties naar de toekomst.

Op basis van de centrale vragen en het model normenkader is het volgende normenkader gehanteerd.

Tabel 1.3.1 Uitgewerkt normenkader met onderzoeksvragen en normen digitale dienstverlening

Onderdeel	Vraag en onderdeel	Norm
1. Kaders/ Beleid	1. <i>Wat is de visie en het beleid van de drie SED gemeenten ten aanzien van digitale dienstverlening, en hoe is de kaderstelling hiervoor door de raden?</i>	
	A. SED gemeenten B. Gemeenschappelijke regelingen	<p>a) Er is een visie, die aansluit bij landelijke en wettelijke richtlijnen, met doelstellingen.</p> <p>b) Er zijn kaders gesteld op het gebied van financiën, digitale veiligheid, toegankelijkheid (o.a. bereiken van niet-digivaardigen) en het gebruik van moderne digitale dienstverleningskanalen.</p>
2. Producten	2. <i>Welke digitale dienstverlening wordt in de drie SED gemeenten aangeboden?</i>	
	A. SED gemeenten B. Gemeenschappelijke regelingen	<p>a) Er is duidelijke besluitvorming over de aanbidding van digitale diensten aan burgers en ondernemers.</p> <p>b) De producten (van digitale dienstverlening) voldoen aan de gestelde kaders en servicenormen.</p>
3. Ervaring	3. <i>Hoe ervaren de gebruikers de digitale dienstverlening?</i>	
	A. SED gemeenten B. Gemeenschappelijke regelingen	<p>a) De waardering van gebruikers voor de digitale dienstverlening ligt hoger dan de referentiegroep of het landelijk gemiddelde.</p> <p>b) De digitale dienstverlening sluit aan op de mogelijkheden en wensen van gebruikers.</p>
4. Leren en verbeteren	4. <i>Op welke wijze kunnen de raden van de drie SED gemeenten beter in positie komen voor hun kaderstellende, controlerende en volksvertegenwoordigende rol t.a.v. digitale dienstverlening?</i>	
	A. SED gemeenten B. Gemeenschappelijke regelingen	<p>a) De raad is betrokken bij het bijsturen – waar nodig – van de realisatie van visie, doelstellingen en kaders van digitale dienstverlening.</p> <p>b) De raad wordt regelmatig geïnformeerd over de voortgang en de resultaten van digitale dienstverlening.</p> <p>c) De raad heeft inzicht in de waarderingen en behoeften en wensen van gebruikers ten aanzien van de digitale dienstverlening.</p>

Tabel 1.3.2 geeft de beoordelingscriteria en mogelijke scores weer, die we in dit rapport hanteren voor de beoordeling van de normen op basis van de bevindingen.

Tabel 1.3.2 Beoordelingscriteria scores

Beoordelingscriteria	Score
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Het aspect voldoet (vrijwel) volledig aan de gestelde norm. Er zijn hooguit enkele kleine verbeterpunten te signaleren. ▪ De doeltreffendheid kan hooguit marginaal verbeteren. 	Voldoet
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Het aspect voldoet gedeeltelijk aan de gestelde norm. Er zijn enkele relevante verbeterpunten. ▪ De doeltreffendheid kan op een aantal punten verbeteren. 	Voldoet deels
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Het aspect voldoet niet aan de gestelde norm. Er zijn meerdere relevante en zwaarwegende verbeterpunten. ▪ De doeltreffendheid kan substantieel verbeteren. 	Voldoet niet
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Op basis van het ontbreken van informatie kan geen score gegeven worden. 	

1.4. Presentatie en leeswijzer

Het rapport bestaat uit twee delen:

Deel 1 Bestuurlijke Nota

De **Bestuurlijke Nota** bevat de resultaten op hoofdlijnen, de conclusies en aanbevelingen en de bestuurlijke reactie. Dit deel bestaat uit de volgende hoofdstukken:

Hoofdstuk 1 start met een bestuurlijke samenvatting. Wij geven aan welke scores de genoemde normen voor de SED gemeenten of de gemeenschappelijke regelingen in totaliteit of per gemeente hebben.

Hoofdstuk 2 geeft de bestuurlijke conclusies en aanbevelingen van het onderzoek weer. Ook is een reflectie van de Rkc op deze conclusies opgenomen, om hiermee leer- en verbeterpunten voor (de informatievoorziening) over de digitale dienstverlening te benoemen.

In hoofdstuk 3 zijn de bestuurlijke reacties per gemeente en het nawoord van de Rkc opgenomen.

Deel 2 Nota van Bevindingen

De **Nota van Bevindingen** met bijlagen bevat de onderzoeksbevindingen uit documenten en interviews, nadere analyses en achtergrondinformatie. Dit deel bestaat uit de volgende hoofdstukken:

Hoofdstuk 1 is de inleiding. We gaan in op de aanleiding en vraagstelling van het onderzoek, het normenkader en de uitwerking daarvan in criteria en scores.

Hoofdstuk 2 start met de visie, de kaders en het beleid van de digitale dienstverlening.

In hoofdstuk 3 gaan we nader in op de digitale product- en dienstanalyse. We geven eerst een totaaloverzicht en gaan dan verder in op geselecteerde producten en diensten.

Vervolgens staan in hoofdstuk 4 de ervaringen van gebruikers centraal. De gebruikersgroepen die aan bod komen zijn inwoners en ondernemers.

Hoofdstuk 5 staat in het teken van leren en verbeteren richting de toekomst. Hoe doen de SED gemeenten en de gemeenschappelijke regelingen dat voor hun digitale dienstverlening?

Daarna geeft hoofdstuk 6 een aantal belangrijke aandachtspunten en ontwikkelingen van digitale dienstverlening weer, gericht op de raden van de SED gemeenten.

Tot slot zijn de bijlagen van dit onderzoek opgenomen, zoals de literatuurlijst en de relevante detailinformatie uit (gemeentelijke) stukken.



2. Wetgeving, visie, beleid en kaders digitale dienstverlening

In dit hoofdstuk staat de volgende vraag centraal:

Wat is de visie en het beleid van de drie SED gemeenten ten aanzien van de digitale dienstverlening en hoe is de kaderstelling hiervoor door de raden – zowel de digitale dienstverlening door de eigen gemeente, als door gemeenschappelijke regelingen?

We geven als context eerst een overzicht van de landelijke ontwikkeling op het gebied van wetgeving, afspraken en ontwikkelprogramma's (in 2.1). Daarna komt het beleid van de SED gemeenten (in 2.2) en van de gemeenschappelijke regelingen aan bod (in 2.3).

2.1. Overzicht landelijke ontwikkelingen

Vanaf 2010 hanteren vele Nederlandse overheden de volgende definitie van dienstverlening: 'Alle dienstverlening waarin sprake is van interactie en/of transactie tussen burgers, bedrijven of instellingen en (een) overheidsorganisatie(s)'.¹ Bij digitale dienstverlening gaat het dan om de wijze waarop dit digitaal tot stand komt. Hoewel digitale dienstverlening nog steeds in ontwikkeling is, is de definitie als uitgangspunt nog steeds bruikbaar. In het afgelopen decennium zijn er bij overheden, verenigingen en organisaties veel ontwikkelingen geweest, gericht op het bevorderen van de digitale dienstverlening. Ook zijn er landelijke ontwikkelingen geweest op het gebied van de wetgeving. Daarnaast zijn er verschillende afspraken gemaakt tussen overheden en zijn er uitvoeringsprogramma's, -agenda's en proefprojecten geweest. De onderstaande tijdlijn geeft een overzicht van belangrijkste ontwikkelingen bij het rijk, de VNG en samenwerkingsverbanden tussen overheden en organisaties. (Zie voor verdere toelichting bijlage 2.)



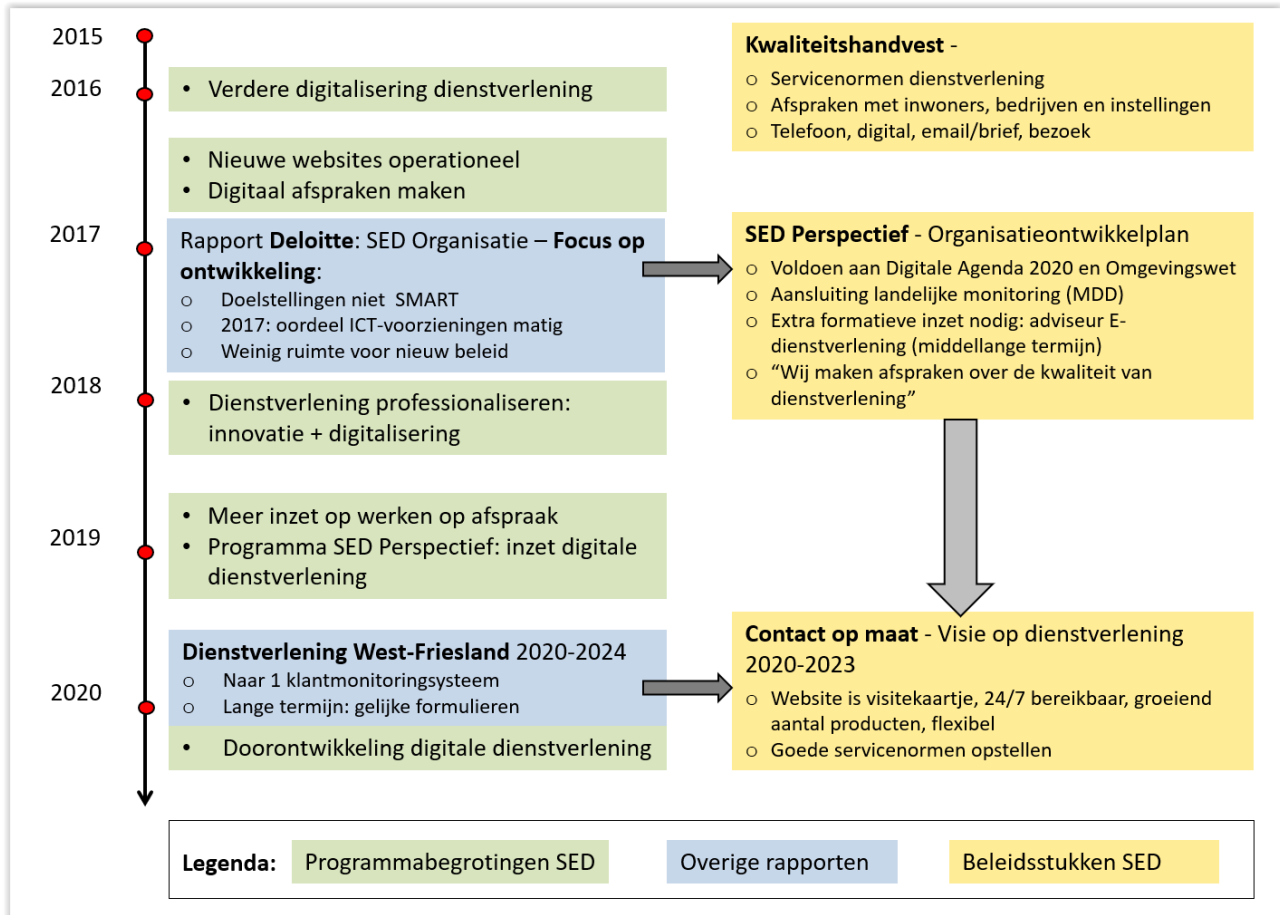
Figuur 2.1.1 Ontwikkeling van wetgeving, afspraken en programma's digitale dienstverlening overheid

¹ Rkc Hoogheemraadschap De Stichtse Rijnlanden (24 september 2014). Digitale dienstverlening gepeild.

2.2. Visie, beleid en kaders SED gemeenten

SED organisatie. Op 1 januari 2015 is de ambtelijke fusie van de SED organisatie in werking getreden. Eén van de opgaven in de visie voor samenvoeging is: ‘Met de samenvoeging beogen wij de kwaliteit van de dienstverlening voor bestuur en inwoners te verbeteren, de kwetsbaarheid te verminderen en de kosten te beheersen.’

In de begrotingen voor de SED organisatie is digitale dienstverlening in de loop van de jaren op verschillende manier benoemd. Ook komt het onderwerp in verschillende notities / plannen naar voren (zie fig. 2.2.1).



Figuur 2.2.1 Aandacht voor digitale dienstverlening in beleid van de SED organisatie (2016-2020)

In 2015 is het Kwaliteitshandvest van de SED vastgesteld door het algemeen bestuur van de SED organisatie. Daarin zijn de servicenormen voor inwoners, ondernemers en instellingen vastgelegd (o.a. bereikbaarheid, termijnen, verwachtingen). (Zie verder hoofdstuk 3.)

De Programmabegroting 2016 vermeldt de aansluiting bij het Nationaal Uitvoeringsprogramma (NUP) dienstverlening en e-overheid. En in 2017 wordt de aansluiting bij Digitale Overheid 2017 benoemd. In de Jaarstukken van de SED organisatie vanaf 2016 staat op het gebied van ICT o.a.: aandacht voor privacy, beveiliging, basisapplicaties, AVG en BIG. (Zie figuur 2.1.1)

In 2017 heeft Deloitte een tussentijdse analyse uitgevoerd van de SED organisatie¹ met duidelijke conclusies (zie fig. 2.2.1). De uitkomsten van het onderzoek van Deloitte zijn verwerkt in het organisatieontwikkelplan SED Perspectief (2017).

Het organisatieontwikkelplan SED Perspectief (2017) vermeldt dat met uitvoering van de voorgestelde maatregelen voldaan wordt aan verplichtingen uit het programma Digitale agenda 2020 en de

¹ Deloitte (2017). SED Organisatie: Focus op ontwikkeling.



Omgevingswet. Als onderdeel van de visie is genoemd om alle producten digitaal te realiseren. Ook komt de dienstverlening zo op het landelijk niveau volgens de Monitor Doelgerichte Digitalisering (MDD) en [waarsstaatjegemeente.nl](https://www.waarsstaatjegemeente.nl). Hiermee zijn dus doelen geformuleerd ook in relatie tot het landelijk niveau. We verwijzen naar bijlage 3 voor een nadere toelichting. De waardering van de gemeentelijke digitale dienstverlening door burgers en ondernemers en het gebruik van webformulieren is verwerkt in paragraaf 4.1.

In de SED begroting 2019 staat het organisatiedoel om een 8 te halen op de MDD en dat de organisatie zich richt op de uitvoering van het digitaliseringproject: 'In dit project zijn diverse maatregelen opgenomen die betrekking hebben op digitale dienstverlening'. Het doel is dat: 'SED als slimme dienstverlener wordt verder ontwikkeld met behulp van digitalisering en procesverbetering.'¹

In het programmabegroting 2020 van de SED organisatie staat dat naar aanleiding van het organisatieontwikkelplan de afspraak is gemaakt dat o.a.:

- klanten de SED organisatie waarderen met een 8 (klanttevredenheid); (Noot Rkc: dit is dus een algemene waardering en niet specifiek gericht op digitale dienstverlening.)
- de SED organisatie een 8 scoort op de Monitor Doelgerichte Digitalisering. (Noot Rkc: dit is een score gericht op digitale dienstverlening en betreft de waardering van gebruikers.)

Daarbij is door de SED organisatie opgemerkt dat deze doelstellingen ambitieus zijn opgesteld en dat in 2020 nog wel slagen gemaakt moeten worden. Voor de dienstverlening is aangegeven dat in 2020 verdere invulling wordt gegeven aan het uitvoeringsplan dat in 2019 is vastgesteld en dat ingezet wordt op doorontwikkeling van digitale dienstverlening, persoonlijke dienstverlening en participatie.

In het visiestuk 'Contact op maat' uit 2020 is verder richting gegeven aan de ontwikkeling van (digitale) dienstverlening (zie verder bijlage 5a). De huidige visie op dienstverlening van de SED gemeenten is hierin vastgelegd:

'De medewerkers van de SED organisatie staan voor goede dienstverlening. In ons handelen zetten wij onze inwoners, ondernemers en andere betrokkenen centraal. Wij helpen onze klanten op een moderne en efficiënte manier. Dat is digitaal waar het kan en persoonlijk waar de klant dat wil.'

In dit stuk is aangegeven dat deze visie de basis vormt voor de groei en verdere professionalisering van de SED organisatie/ gemeenten in de komende jaren en vanzelfsprekend aansluit op landelijke ontwikkelingen, wet- en regelgeving, regionale ontwikkelingen en op de regionale visie op dienstverlening van het West-Friese samenwerkingsverband. De ambtelijke organisatie heeft in de loop van de tijd landelijke ontwikkelingen gevolgd en gekeken of daar relevante wijzigingen in waren. De laatste jaren zijn daar geen grote wijzigingen in gezien. Wel is opgemerkt dat data in het algemeen steeds belangrijker worden.²

'Contact op maat' sluit aan bij de regionale visie op dienstverlening West-Friesland. Bij de regionale visie is een Uitvoeringsprogramma Dienstverlening West-Friesland 2020-2024 opgesteld. Hierin is een programma Dienstverlening in partnerschap, waarbij o.a. ingezet wordt op één klantmonitoringsysteem in de regio. Binnen het regionale programma Digitale dienstverlening wordt op de lange termijn (2024) ingezet op gelijke formulieren in de regio voor de frontoffice. Een aantal zaken die vooral betrekking hebben op de organisatie van de dienstverlening achter de schermen, worden al regionaal opgepakt (o.a. contracten, BRP werkprocessen en digitaliseren formulieren).

In de SED visie staan de volgende belangrijke beleidsuitgangspunten en kaders voor (digitale) dienstverlening:

¹ Infographics Begroting SED 2019 en SED Begroting 2019

² Interview Organisatie, 25 januari 2021

RKC SED

- 1) Kernelementen van de dienstverlening: - Snel reageren - Juiste informatie geven – Meedenken - Digitale diensten aanbieden.
- 2) Producten en diensten komen voort uit en sluiten aan op de behoeftes van onze inwoners.
- 3) Zes beloften aan inwoners en ondernemers:

Belofte	Dit betekent
Bereikbaar	<ul style="list-style-type: none"> • Website 24/7 toegankelijk • In 80% van de gevallen de vraag bij eerste contact afhandelen • Duidelijkheid over termijnen
Flexibel	<ul style="list-style-type: none"> • Communicatie passend bij de klant • Content websites dagelijks aan te passen
Klantgericht	<ul style="list-style-type: none"> • Heldere communicatie – ook voor inwoners die een beperking in hun handelen ervaren (inclusie) • Producten op de website zijn afgestemd op vragen van bezoekers
Duidelijk en transparant	<ul style="list-style-type: none"> • Het is voor inwoners en ondernemers duidelijk waar ze met vragen terecht kunnen en hoe ze aanvragen kunnen indienen • Webformulieren zijn duidelijk en eenvoudig • Digitaal inzage in status van producten • Afspraken over reactietermijnen
Eigentijds	<ul style="list-style-type: none"> • Meegaan met (digitale) ontwikkelingen (o.a. DigiD, eHerkenning)
Samenwerken	<ul style="list-style-type: none"> • Klanten vroeg betrekken bij het tot stand komen van beleid en producten • Samenwerken met collega's/partners

- 4) De uitkomsten in 2019 van waarstaatjegemeente vormen de 0-meting normen van de dienstverlening. De doelstelling is de waardering voor de dienstverlening te verhogen naar een 7 voor de digitale faciliteiten en de gemeentelijke dienstverlening in 2023. (Zie verder hoofdstuk 4.)
- 5) De gemeenten halen informatie op bij klanten via het burgerpanel en door het houden van enquêtes.
- 6) De uitgangspunten voor de digitale dienstverlening zijn: Digitale agenda 2020, digitale selfservice en toegankelijk en eenvoudig.

In het visiestuk is aangegeven dat er een uitvoeringsplan 2020-2023 komt, met daarin aangegeven wat de organisatie wil gaan doen, de verwachte kosten en de te maken keuzen. Belangrijke aspecten bij de uitvoering zijn o.a.:

- basis op orde: voldoen aan wet en regelgeving. Aandacht voor verwachtingen en servicenormen;
- informatiebeheer; dit ondersteunt de doelstellingen die de organisatie wil bereiken
- houding en gedrag: medewerkers zijn klantvriendelijk en hebben de juiste vaardigheden
- meten, monitoren en sturen; onderzoek waar staat je gemeente en meten van servicenormen
- de rol van het KCC: monitoren, signaleren en ondersteunen.

In een gesprek met medewerkers van de SED organisatie in december 2020 is aangegeven, dat inmiddels duidelijk is dat er geen apart uitvoeringsplan komt. Daarvoor zijn in eerdere instantie geen middelen gereserveerd en er is geen ruimte om hiervoor binnen de organisatie iemand aan te stellen. De uitvoering van 'Contact op maat' zal in deelprojecten, vooral pragmatisch, worden opgepakt. Het visiestuk is daarom al deels achterhaald.

SED gemeenten. In de collegeprogramma's en uitvoeringsprogramma's van de colleges van de SED gemeenten komt digitale dienstverlening op verschillende manieren aan bod. In de periode 2014-2018 is vooral bij het college van Drechterland specifiek aandacht voor digitale dienstverlening. In het collegeprogramma van Stede Broec wordt alleen melding gemaakt van digitale dienstverlening bij de werkzaamheden van WerkSaam. In de periode 2018-2022 is er bij alle colleges aandacht voor digitale dienstverlening en de monitoring daarvan.

In de Programmabegrotingen van de afzonderlijke SED gemeenten zijn in de periode vanaf 2016 de volgende doelstellingen en ambities benoemd in relatie tot digitale dienstverlening (Tabel 2.2.1).



Tabel 2.2.1 Doelen/ambities op gebied van digitale dienstverlening in Programmabegroting 2016 t/m 2020

Jaar	Doel / ambitie in Programmabegroting	S	E	D
2016	• Onderzoek digitaal aangifte overlijden	X	X	
	• Verbeteren + verder ontwikkelen digitale dienstverlening; meer producten en diensten digitaal	X	X	X
	• Meer documenten digitaal aanbieden (20 eind 2016)	X		
	• Streefwaarde 60% van de (aanvraag)formulieren digitaal			X
	• Werken aan nieuwe website			X
	• Nieuwe website klaar – midden 2016		X	
2017	• Nieuwe website operationeel	X	X	X
	• Digitale afspraken maken voor inwoners + bedrijven	X	X	X
	• Digitale dienstverlening burgerlijke stand		X	X
	• Dienstverlening ondernemers: digitaal startersloket (regionaal)		X	
2018	• Website verder ontwikkelen	X	X	X
	• Verder inzetten op automatische verwerking van mutaties	X	X	X
2019	• (Digitale) dienstverlening verder optimaliseren	X	X	X
	• Website door ontwikkelen (als dienstverleningskanaal)	X	X	X
2020	• Verder ontwikkelen digitale dienstverlening – inclusie	X	X	X
	• Optimaliseren digitale dienstverlening: 80% antwoord bij bezoek website	X	X	X

X = opgenomen in de programmabegroting van de betreffende gemeente

In deze begrotingen is in 2017 verwezen naar Digitale Overheid 2017 en de Wet ruimtelijke ordening (in relatie tot digitaal raadpleegbare bestemmingsplannen). In 2018 is melding gemaakt van aansluiting op toekomstige wet- en regelgeving, zoals Digitale agenda 2020, privacy en online zaken doen binnen Europa. En in 2019 is in relatie tot digitalisering met name de voorbereiding van de Omgevingswet genoemd.

Op 7 juli 2020 is het visiestuk 'Contact op maat' vastgesteld door de colleges van Stede Broec en Enkhuizen. In het collegevoorstel bij het visiestuk (aangenomen in Stede Broec en Enkhuizen) is vermeld: 'Voor vervolg aandacht voor het nog op te stellen uitvoeringsplan Dienstverlening in 2020 met nieuwe servicenormen.'

In Drechterland heeft het college dit stuk op 18 augustus 2020 vastgesteld. De behandeling in de raden wordt toegelicht in hoofdstuk 5.

2.3. Wettelijke kaders als algemene context GR-en

Besluit Begroting en Verantwoording (BBV)

Een gemeenschappelijke regeling (GR) is een publiekrechtelijke samenwerking en daarmee één van de vormen van een verbonden partij¹, waarop het BBV van toepassing is.

Conform artikel 15 BBV bevat de paragraaf verbonden partijen in de P&C-stukken ten minste a) de visie op en de beleidsvoornemens omtrent verbonden partijen; b) de lijst van verbonden partijen, die wordt onderverdeeld in soort verbonden partij zoals gemeenschappelijke regelingen en vennootschappen. Per verbonden partij moeten verder het belang, de omvang van eigen en vreemd vermogen en resultaat en risico's worden vermeld.

¹ Bij verbonden partijen gaat het om privaatrechtelijke, publiekrechtelijke organisaties en publiek- private samenwerkingen waarin de gemeente een bestuurlijk en een financieel belang heeft. Dit rapport gaat niet in op de digitale dienstverlening van privaatrechtelijke samenwerkingen, zoals stichtingen, verenigingen, coöperaties en vennootschappen. Hierbij is namelijk sprake van een andere bestuurlijke context, waarbij de raad niet dezelfde taken heeft als bij een GR. Een voorbeeld is het Ontwikkelingsbedrijf NHN. Dit is een N.V. De gemeente is hier aandeelhouder.

Wet gemeenschappelijke regeling (WGR)

Deelname aan een GR vindt plaats binnen de kaders van de WGR. De verantwoordelijkheid van de gemeenteraad verandert niet bij een GR. De raad blijft formeel kadersteller, controleur en volksvertegenwoordiger. Dit betekent dat kaders die raden stellen in principe ook door een GR gevolgd moeten worden bij de uitoefening van overgedragen bevoegdheden. De controle daarop is voor raden wel lastiger vorm te geven en het bijsturen zo mogelijk nog lastiger, vanwege de besluitvorming op afstand. De rol van de gemeenteraad verandert echter wel, doordat de gemeenteraad niet meer opzichzelfstaand is, maar de democratische legitimatie afkomstig is van alle deelnemers gezamenlijk. Er is sprake van verlengd lokaal bestuur.

Er is in 2019 een algemene publicatie gemaakt over de governance van GR-en in Noord-Holland Noord. Deze publicatie is aangeboden aan de zeven raden in Westfriesland en besproken tijdens een regionale raadsledenbijeenkomst op 23 januari 2019. Het gaat om zowel het vergroten van de grip als het begrip. Verder is benoemd dat de raad altijd kaderstellend is voor het eigen gemeentelijk beleid, waarbij het gaat om het sturen aan de voorkant op hoofdlijnen (format voor de kadernota). In de aanbiedingsbrief staat dat in de publicatie te lezen is hoe raadsleden invloed kunnen uitoefenen op de GR-en om deze succesvol te laten zijn. Concreet zijn gerealiseerd: een eenduidig format voor een beknopte kadernota, de tijdlijnen van de P&C-cyclus en financiële uitgangspunten.

Op 1 juli 2020 is een wetsvoorstel ingediend voor wijziging WGR, dat beoogt de democratische legitimatie van GR-en te versterken. Het gaat daarbij om de kaderstellende en controlerende rol van gemeenteraden, bij de uitvoering van taken in GR-en. Om de versterking te bereiken, wordt een aantal bestaande instrumenten en bevoegdheden van de volksvertegenwoordiging aangepast en aangevuld.¹ De essentie is om verplicht in de GR afspraken over bepaalde onderwerpen te maken, waarbij de inhoud van deze afspraken aan de betrokken partijen wordt overgelaten. Bij veel van de punten gaat om het verbeteren van de informatiepositie van gemeenteraden. Eén daarvan is het formaliseren van de actieve informatieplicht van het bestuur van de GR, vergelijkbaar met de informatieplicht van het college aan de gemeenteraad, zoals vastgelegd in artikel 169 van de Gemeentewet. In een GR moeten wel afspraken worden gemaakt over de wijze waarop deze informatie wordt aangeleverd. Deze wet treedt in werking op een bij koninklijk besluit nader te bepalen tijdstip. In bijlage 4 zijn de voorgestelde wijzigingen verder genoemd en toegelicht.

De ontwikkeling van de WGR is van belang voor de positie van raden en daarom ook voor dit onderzoek. Hiermee komen er namelijk mogelijkheden voor de raden om makkelijker kaders te stellen, controle uit te voeren en de volksvertegenwoordigende rol in te vullen bij (digitale) dienstverlening door GR-en. Omdat de raden dus formeel de kaderstellende, controlerende en volksvertegenwoordigende rol invullen bij GR-en kijken we in de volgende paragraaf hoe dat is gegaan voor de digitale dienstverlening. In hoofdstuk 5 komen we terug op de rollen van de raden hierbij.

2.4. Visie, beleid en kaders digitale dienstverlening GR-en

Kaders in de gemeenschappelijke regelingen

In de gemeenschappelijke regelingen van de GGD, de OD NHN, en het WFA is gezocht naar visie en beleid over (digitale) dienstverlening. In deze gemeenschappelijke regelingen zijn deze niet aanwezig. Het is een vrij gebruikelijke opsomming van artikelen over de juridische en bestuurlijke structuur. Hierin is o.a. bepaald dat de algemeen besturen van deze gemeenschappelijke regelingen de (meerjaren en jaarlijkse) beleidsplannen, begrotingen en jaarrekeningen vaststellen.

Visie, kaders en beleid van de GR-en in de P&C-documenten van de SED gemeenten

Gezien vanuit het perspectief van de raden zijn de twee belangrijkste bronnen (in de P&C-cyclus) die informatie geven over de visie, kaders en beleid (over digitale dienstverlening) van de GR-en:

¹ Zie <https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/wetsvoorstellen/detail?cfg=wetsvoorsteldetails&gry=wetsvoorstel%3A35513>



- 1) *De begrotings- en jaarstukken van de gemeenten.* Bij de begroting en de jaarstukken nemen de colleges conform het BBV minimaal de verplichte onderdelen van de paragrafen op, waaronder de verplichte paragraaf verbonden partijen.¹ In de verplichte paragraaf zijn o.a. het doel/openbaar belang benoemd en zijn financiële gegevens opgenomen. Er is geen informatie opgenomen over de visie van de verbonden partij. Verder is in de verschillende programma's onder de kop 'Met wie hebben we samengewerkt?' de beleidsinformatie opgenomen over de activiteiten van de verbonden partij.
- 2) *De jaarstukken en de begrotingen van de GR-en.* Deze zijn behandeld in de raadsvergaderingen van de SED gemeenten. Deze jaarstukken en begrotingen hebben over het algemeen een vergelijkbare structuur als de P&C-stukken van de gemeenten. Er wordt bijvoorbeeld ook gewerkt met programma's (per GR verschillend). De jaarstukken en begrotingen worden voorzien van een toetsingsformulier en een zienswijze van de raden.

In bijlage 9 zijn tabellen per GR opgenomen met de visie, kaders en beleid op het gebied van dienstverlening. Hieruit blijkt een beperkte aandacht voor digitale dienstverlening.

Naast deze twee bronnen die behandeld worden in raadsvergaderingen, hebben raadsleden, net als inwoners, toegang tot de Algemeen Bestuur (AB) stukken van de GR-en via de website <https://regiowestfriesland.nl/nl/agenda/gemeenschappelijke-regelingen>.

GGD Hollands Noorden

GGD HN is de partner van 17 gemeenten op het gebied van gezond en veilig leven. De taken die door de colleges aan de GGD zijn opgedragen, zijn de taken die worden genoemd in de Wet publieke gezondheid en de Wet op de lijkbezorging. Daarnaast voert de GGD op verzoek taken uit voor één of meer gemeenten in het kader van onder andere de Wet op Kinderopvang en de Wmo. De GGD levert diensten, zoals deze zijn vastgesteld in de Gemeenschappelijke regeling. Tevens worden aanvullende diensten uitgevoerd.²

De GGD werkt met meerjarenbeleidsplannen en net als bij gemeenten met kaderbrieven, programmabegrotingen en jaarstukken. Deze komen ter beschikking aan de gemeenten.³ In het beleidsplan 2016-2019 staat wel de ambitie van het ontwikkelen en aanbieden van aanvullende (digitale) diensten en het aansluiten bij een veranderende samenleving en er is sprake van de ontwikkeling van het digitale dossier. Er zijn echter geen passages over digitale dienstverlening of de kaders daarbij. In de Programmabegroting 2021 van de GGD staat dat er onder andere sprake is van gesprekken met gemeenteraden waarin gekeken wordt naar maatschappelijke opgaven en resultaatgebieden van de GGD. Er zijn in de Programmabegroting geen aparte passages of kaders gewijd aan digitale dienstverlening. In de Kadernota 2022 wordt een inhoudelijke en financiële doorkijk gegeven voor meerdere jaren.⁴ Deze kadernota is gebaseerd op de vier focuslijnen op het gebied van gezond en veilig leven (zie bijlage 9). Ook dit stuk is, net als de programmabegroting, gericht op de missie, de gezondheidstaken en de financiën. Wel zijn als speerpunten voor 2022 de informatieveiligheid en privacy (en het daarbij volgen van landelijke richtlijnen) en het digitaal beschikbaar stellen van informatie over de gezonde leefomgeving genoemd. Met deze stap wil de GGD ook voorbereid zijn op de aansluiting bij het in ontwikkeling zijnde Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO).⁵

In het verslag van het dagelijks bestuur (DB) van 16 september 2020 is aangegeven: 'Het DB neemt kennis van de planning van de aanpassing van de websites en daarmee het digitaal toegankelijk maken zodat aan

¹ Financiële verordening Gemeente Stede Broec 2017, 28 september 2017

² GGD Hollands Noorden, Programmabegroting 2021

³ Interview GGD HN, 28 januari 2021. Voor het AB zijn er ook nog Bestuurlijke Rapportages na 4 en 8 maanden.

⁴ Interview GGD, HN 28 januari 2021

⁵ Notitie GGD Hollands Noorden en de omgevingswet, AB 25 november 2020

het Besluit digitale toegankelijkheid¹ wordt voldaan.' Daarover is in het verslag van het DB op 24 juni 2020 aangegeven dat het de organisatie niet gaat lukken om dit nog in 2020 geregeld te hebben. Verslagen van het DB zijn geagendeerd in AB vergaderingen.² In de AB stukken die in de GGD zijn behandeld zijn verder geen specifieke vastleggingen over visie, beleid en kaders in relatie tot digitale dienstverlening opgenomen.³

Uit een interview is begrepen dat de GGD zich moet houden aan de verplichtingen die er zijn op het gebied van beveiliging en privacy.⁴

Omgevingsdienst NHN

De Omgevingsdienst (OD) is een uitvoeringsdienst. De bestuurlijke kant is geborgd met beleidsstukken. In de VTH strategie 2021-2023 (vergunningen, toezicht en handhaving) zijn uitgangspunten en randvoorwaarden geformuleerd voor de VTH taken. Deze gaan o.a. over uniformiteit, zorgvuldigheid en efficiënte werkwijze voor de behandeling van aanvragen en vergunningen. Verder zijn er twee indicatoren opgesteld: % behandeld binnen de gestelde termijnen en waarderingscijfer deelnemers voor kwaliteit. Hierbij is ook sprake van monitoring door middel van een jaarlijkse steekproef en een representatieve enquête.

De OD NHN voert daarnaast in opdracht van 17 gemeenten en de provincie Noord-Holland milieutaken uit.⁵

In de VTH strategie zijn geen aparte passages gewijd aan de (digitale) dienstverlening of aan servicenormen voor digitale dienstverlening. De uitgangspunten, randvoorwaarden en indicatoren zijn niet gericht op de digitale dienstverlening. De enquête gaat over het takenpakket en is niet gericht op de digitale dienstverlening.⁶

Gemeenten en provincies dienen aan de hand van de Wet Verbetering vergunningverlening, toezicht en handhaving een verordening kwaliteit VTH vast te stellen. Een gemeentelijke werkgroep heeft de modelverordening kwaliteit VTH opgesteld. Gemeenteraden hebben zo een blauwdruk aangereikt gekregen voor de opstelling van hun gemeentelijke verordening over de kwaliteit van de uitvoering van taken op het gebied van VTH.⁷

De raad van de gemeente Stede Broec heeft de verordening kwaliteit vergunningverlening, toezicht en handhaving omgevingsrecht gemeente Stede Broec vastgesteld op 11 oktober 2016. Hierin staat dat de gemeenteraad toeziet op de hoofdlijnen van het beleid voor de kwaliteit van de uitvoering en handhaving van de betrokken wetten in het licht van de door de gemeente vastgestelde beleidskaders voor de fysieke leefomgeving. Over de naleving van de kwaliteitscriteria en de nadere kwaliteitseisen doen burgemeester en wethouders jaarlijks mededeling aan de gemeenteraad.

Met de Verordening VTH kwaliteit omgevingsrecht is e.e.a. vastgelegd over kwaliteitscriteria richting de gemeente en omgevingsdiensten.⁸ Dit gaat over alle Wabo (Wet algemene bepalingen omgevingsrecht) taken:

- de basistaken, zijnde bovenlokale complexe taken (veelal milieu) die verplicht in de uitvoeringsdienst OD moeten worden uitgevoerd;
- overige wabotaken, zijnde milieutaken en bouwen en RO. Deze worden binnen de gemeente uitgevoerd; dit worden 'thuis taken' genoemd.⁹

De verordening gaat dus over de taakuitoefening en niet specifiek over de digitale dienstverlening. Alle diensten richting inwoners/ondernemers gaan wel via de website.¹⁰

¹ Het besluit digitale toegankelijkheid heeft als doel mensen met een functiebeperking betere toegang te geven tot digitale dienstverlening van de overheid.

² Bundel van de AB vergadering GGD HN van 25 november 2020

³ Interview GGD HN, 28 januari 2021 en agenda's AB 11 maart, 22 april, 1 juli, en 25 november 2020

⁴ Interview GGD HN, 28 januari 2021

⁵ https://www.odnhn.nl/Opdrachtgevers/Configuratie_Raadsliden/Overzicht

⁶ Interview OD NHN, 26 januari 2021

⁷ Uitvoeringsprogramma Vergunningverlening, Toezicht & Handhaving, Specialisme & Advies 2018/2019, juli 2017

⁸ Interview OD NHN, 26 januari 2021

⁹ Raadsvoorstel Verordening kwaliteit VTH omgevingsrecht, Stede Broec, 7 november 2016

¹⁰ Interview OD NHN, 26 januari 2021



In de AB stukken die in de OD zijn behandeld zijn geen specifieke vastleggingen over visie, beleid en kaders in relatie tot digitale dienstverlening opgenomen.¹

Westfries Archief

Het Westfries Archief (WFA) verzorgt voor de aangesloten gemeenten de bewaring en het beheer van oude archieven. Voor archieven die nog niet overgedragen zijn, is het WFA belast met toezicht op het beheer (dat is: de informatiehuishouding van de gemeenten). In het beleidsplan 'Proactief archief 2015-2017' heeft het WFA vastgelegd dat het met ingang van 1 januari 2018 een e-depot (digitaal archief) wil aanbieden aan de deelnemende gemeenten. Gemeenten zijn verantwoordelijk voor het digitaliseren van stukken. Gemeenten maken regelmatig afspraken met het WFA over het digitaliseren van stukken die worden overgedragen.

In het beleidsplan WFA 2020-2023 is het programma Harmonisatie Informatielandschap Westfriesland genoemd. Dit programma streeft naar het samenvoegen, standaardiseren en digitaliseren van de belangrijkste dienstverleningsprocessen waarbij duurzaam, toegankelijk en veilig gegevensmanagement wordt gerealiseerd. Daarnaast beoogt het de verbetering van doelmatigheid en beheersbaarheid van het informatielandschap door applicaties samen te gebruiken en te beheren. Het belangrijkste resultaat zal de inrichting van een regionaal informatiemanagementproces zijn. Het Westfries Archief zal actief blijven deelnemen aan het programma.

Uit een interview is gebleken dat dit programma niet meer bestaat. Er is een andere governance manier ingesteld met strategisch overleg en expert teams.²

Daarnaast biedt het WFA aan iedereen de mogelijkheid om te zoeken in de collecties en archiefstukken in te zien, tenzij er bijzondere beperkingen gelden.³

Het WFA stelt alleen stukken digitaal beschikbaar, als die digitaal door de gemeenten zijn aangeleverd. In de Jaarstukken 2019 en het Beleidsplan 2015-2017 is er blijk van een visie op digitale dienstverlening ('digitale dienstverlening op een hoger niveau brengen'; 'primair digitaal' en 'de klant centraal'). Uit de stukken blijkt niet, welke kaders hierbij gesteld zijn.

In het beleidsplan WFA 2020-2023 staat de taak om jongeren via het onderwijs kennis te laten maken met de bronnen van het WFA. Hierbij zullen ook de mogelijkheden van een digitale aanpak voor scholen die meer op afstand zijn gelegen worden onderzocht.

Verder staan er in de algemene P&C-stukken enkele zaken die betrekking hebben op digitalisering (zie Bijlage 9). In het AB komen geen stukken voor die specifiek over digitale dienstverlening gaan.⁴

¹ Interview OD NHN ,26 januari 2021

² Interview WFA ,26 januari 2021

³ <https://www.westfriesarchief.nl/over-ons/vakhoek>

⁴ Interview WFA, 26 januari 2021

3. Product- en dienstanalyse

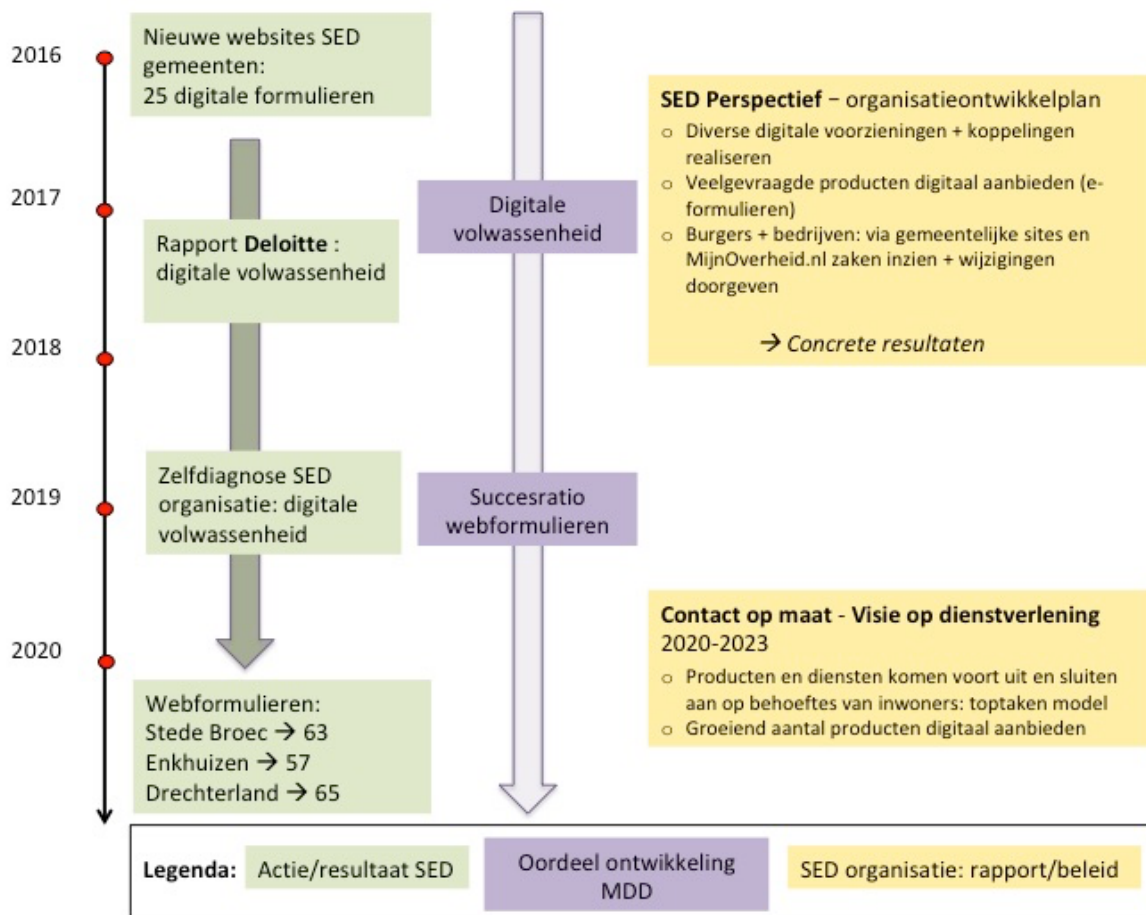
In dit hoofdstuk staat de volgende vraag centraal:

Welke digitale dienstverlening wordt in de drie SED gemeenten aangeboden - zowel de digitale dienstverlening door de eigen gemeente, als door gemeenschappelijke regelingen?

We starten met de SED gemeenten. We geven eerst een overzicht van de aangeboden diensten en onderzoeken de wijze van de besluitvorming hierbij (in 3.1). Vervolgens kijken we naar de kwaliteits- en servicenormen (in 3.2). Het overzicht van diensten en besluitvorming van de GR-en beschrijven we (in 3.3), gevolgd door de bijbehorende kwaliteits- en servicenormen (in 3.4).

3.1. Aanbod producten en diensten inclusief besluitvorming

SED organisatie. Het aanbod van producten is mede gebaseerd op de rapporten en beleidsdocumenten, die richting aan de ontwikkeling van de digitale dienstverlening hebben gegeven. (zie eerder 2.2. en figuur 2.2.1). In lijn met dit beleid geven we de ontwikkeling van de digitale producten aan (zie fig. 3.1.1).



Figuur 3.1.1 Ontwikkeling digitale producten in relatie tot beleid van de SED organisatie (2016-2020)

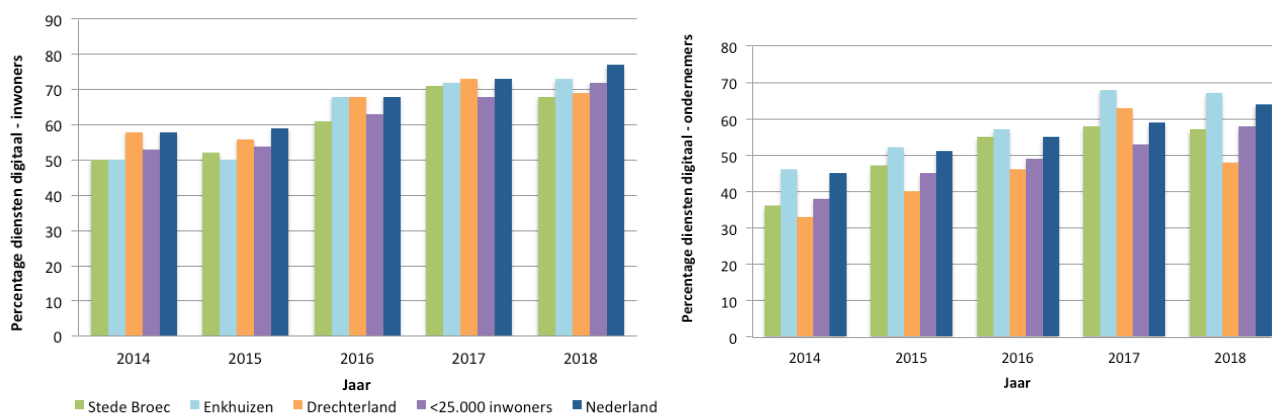
De belangrijkste punten worden hierna toegelicht. Voor achtergrondinformatie verwijzen we naar bijlage 5.

Na de ambtelijke fusie van de SED organisatie in 2015 zijn er in 2016 drie nieuwe websites gereed gekomen. Het aanbod van producten en diensten is daarna doorontwikkeld.



In het rapport van Deloitte is vastgesteld dat de ontwikkeling van de *volwassenheid van de digitale dienstverlening*¹ sinds 2014 vooruit is gegaan. De ontwikkeling in 2016 blijft zowel voor inwoners als voor ondernemers achter op het gemiddelde in Nederland en bij de doelstelling van de SED organisatie (80%).

Het onderzoek naar digitale volwassenheid is ook voor 2017 en 2018 herhaald², waarbij gekeken is naar 56 veel voorkomende producten voor inwoners en ondernemers. Op waarstaatjegemeente.nl is gemeld, dat dit onderzoek in 2019 niet is uitgevoerd. De ontwikkeling van de dienstverlening in de SED gemeenten is weergegeven in figuur 3.1.2. Na 2016 is de digitale volwassenheid bij de SED gemeenten in 2017 verder toegenomen. In 2018 is er sprake van een (geringe) afname van de digitale volwassenheid bij de SED gemeenten. Met name in Drechterland is dit opvallend, vooral voor ondernemers (-15%). Uit een interview is gebleken dat de perceptie van het aanbod van dienstverlening in Drechterland anders is geweest, dan bij andere gemeenten. Er is overigens door de SED organisatie destijds geen analyse geweest met mogelijke oorzaken van verschillen/opvallende zaken in waarstaatjegemeente.nl.³ Voor Nederland als geheel en voor referentiegemeenten met minder dan 25.000 inwoners neemt in 2018 de digitale volwassenheid zowel voor inwoners als voor ondernemers verder toe.



Figuur 3.1.2 Ontwikkeling digitale volwassenheid SED gemeenten 2014-2018 ten opzichte van referentiegemeenten en ten opzicht van Nederland (Bron: waarstaatjegemeente.nl)

In 2019 heeft de SED organisatie, vanwege het ontbreken van een landelijk MDD-onderzoek naar digitale volwassenheid, een zelfdiagnose - volgens dezelfde methodiek als de MDD in 2018 - uitgevoerd naar de digitale volwassenheid voor burgers van de SED gemeenten.⁴ De organisatie geeft hierin aan dat er in 2018 en 2019 diverse webformulieren online zijn gezet en komt tot de conclusie dat ruim 80% van de door de VNG gemonitorde producten voor inwoners digitaal beschikbaar zijn. De scores zijn:

Jaar:	Stede Broec	Enkhuizen	Drechterland	Landelijk
2018 (Q3 MDD score)	68%	73%	69%	73%
2019 (juni zelfdiagnose)	88%	88%	87%	77%

¹ Deze doelstelling is in tabel 2.2.1 geformuleerd als 80% antwoord bij bezoek website. Het gaat hier over de digitale volwassenheid van een gemeente. In hoeveel % is het mogelijk een product of dienst digitaal aan te vragen via een webformulier of af te handelen.

² VNG Realisatie (2018). Toelichting Onderzoek Digitale Volwassenheid van Gemeenten in 2018.

³ Interview Organisatie, 25 januari 2021

⁴ Memo Stand van zaken rondom Monitor Doelgerichte Digitalisering, 19 juni 2019)

RKC SED

Ook is een zelfdiagnose uitgevoerd naar de digitale volwassenheid van producten voor ondernemers. Hiervan is door de organisatie aangegeven dat deze nog achterblijft. De organisatie geeft als reden aan dat er problemen waren met de functionaliteit van de eHerkenning. De scores zijn:

Jaar:	Stede Broec	Enkhuizen	Drechterland	Landelijk
2018 (Q3 MDD score)	57%	67%	48%	59%
2019 (juni zelfdiagnose)	53%	58%	51%	64%

Sinds 2019 is ingezet op een inhaalslag met het realiseren van web-diensten voor ondernemers. De SED organisatie geeft daarbij aan: 'Op basis van volume, gebruiksgemak voor de inwoner/ondernemer, verhogen van efficiëntie van onze interne processen, verlagen van doorlooptijden, en voldoen aan landelijke ontwikkelingen (zoals MDD¹) stellen we de volgorde van ontwikkelen vast'. Het doel in 2019 en 2020 is het aanbod van digitaal aan te vragen producten voor ondernemers sterk te verhogen. In totaal stonden er ca. 40 formulieren per gemeente op de lijst om te ontwikkelen en aan te bieden.² Hiermee is ingezet om de waardering van ondernemers te verbeteren. De SED organisatie heeft effort gezet om zoveel mogelijk producten te digitaliseren. Bepaalde producten zijn niet digitaal omdat de organisatie de wens heeft om daarover met de klant te spreken.³

SED gemeenten. De ontwikkeling van digitale producten en diensten blijkt ook uit het overzicht van de doelen van digitale dienstverlening bij de SED gemeenten op basis van de programmabegrotingen (zie 2.2.). In bijlage 5b is een overzicht opgenomen van de vermelding van de verschillende digitale producten in de jaarstukken (2016 t/m 2019) van de drie gemeenten. De meeste producten worden in alle drie gemeenten aangeboden, maar er zijn enkele lokale verschillen. Uit een recent intern overzicht van e-diensten⁴ blijkt dat er inmiddels 63 webformulieren zijn in Stede Broec, 57 in Enkhuizen en 65 in Drechterland (zie bijlage 5c). Daarnaast is het in alle drie gemeenten mogelijk om een digitale afspraak te maken en een melding te doen over de openbare ruimte. Naast verschillen in het aanbod van enkele producten is ook de indeling van de websites van de drie gemeenten verschillend, gebaseerd op behoeften van de inwoners. Dit is mede een gevolg van het toptaken model.

MDD meetinstrument. Zoals ook in de zelfevaluatie door de SED organisatie is aangegeven is de MDD een instrument in verandering, omdat digitale dienstverlening (met eisen en wensen die steeds hoger worden) ook in constante doorontwikkeling is. Zo zal in de toekomst de digitale volwassenheid van gemeenten niet meer worden gemeten. In plaats van de digitale volwassenheid richt VNG realisatie zich nu op de succesratio van webformulieren. De succesratio gaat over de gebruikersvriendelijkheid van digitale formulieren en behandelen we omdat het gaat over ervaringen van gebruikers verder in hoofdstuk 4 en bijlage 6. De MDD geeft gemeenten inzicht in de status van hun digitale dienstverlening en de kansen daarvoor. De scores voor de SED gemeenten van november 2020 zijn opgenomen in bijlage 3. Uit de MDD van november 2020 kan geconcludeerd worden dat er – sinds het rapport van Deloitte in 2017 - stappen gezet zijn in de voorzieningen voor ICT, als voorwaarde voor deze ontwikkeling van het aanbieden van digitale producten en diensten.

Besluitvorming aanbod producten en diensten

SED organisatie. De besluitvorming over de aanbieding van digitale producten en diensten vindt in de ambtelijke organisatie plaats. Er wordt uitgegaan van het applicatielandschap (ICT mogelijkheden) en het volgen van landelijke ontwikkelingen.⁵ Conform de SED visie wordt hierbij uitgegaan van behoeften van inwoners. In de organisatie wordt gekeken waar de meeste vraag naar is op basis van het inventariseren

¹ <https://www.vngrealisatie.nl/producten/monitor-doelgerichte-digitalisering> zie ook bijlage 6

² Stand van zaken rondom Monitor Doelgerichte Digitalisering, 19 juni 2019

³ Interview Organisatie, 25 januari 2021

⁴ Intern overzicht e-diensten via de website, 14 december 2020

⁵ Afstemminggesprek met organisatie, 15 december 2020



van aantallen en waar de meeste fysieke afspraken voor worden gemaakt. Daarnaast wordt ook gekeken hoe makkelijk iets te digitaliseren is. Producten die weinig worden aangevraagd, worden minder snel gedigitaliseerd.¹ Er is geen aparte besluitvorming door de directie van de SED organisatie

SED gemeenten. In de SED gemeenten hebben de colleges de visie op dienstverlening ‘Contact op maat’ vastgesteld. In de visie is de doelstelling van 80% (antwoord bij bezoek website) opgenomen. Het gaat hier over de digitale volwassenheid per gemeente. Afzonderlijke besluitvorming per product/dienst over de aanbidding van digitale diensten/producten vindt niet plaats per gemeente, maar in de SED organisatie. Daarnaast is het mogelijk om voor alle producten een afspraak bij de balie te maken, bijvoorbeeld om een verhuizing door te geven. Soms is het wettelijk verplicht (paspoort) om naar het gemeentehuis te komen.

3.2. Kaders en servicenormen gemeenten

SED organisatie. In de visie voor de SED organisatie wordt sinds 2013 goede dienstverlening aan burgers en bedrijven gekarakteriseerd door: snel reageren, juiste informatie geven, meedenken, digitale diensten aanbieden (zie Programmabegrotingen SED en visie op dienstverlening ‘Contact op maat’). In de analyse van Deloitte (2017) is opgemerkt dat de strategische doelstellingen, waaronder ‘verbeteren van de kwaliteit van dienstverlening aan burgers’, niet SMART zijn gemaakt. Hierdoor is lastig te sturen op het behalen van doelstellingen en zicht te houden op de voortgang.

De geldende servicenormen voor dienstverlening zijn vastgelegd in het Kwaliteitshandvest 2015. Dit stuk is vastgesteld door het algemeen bestuur van de SED organisatie op 27 januari 2015. Het is niet vastgesteld door de colleges (of de raden) van de drie gemeenten. Het bevat een drietal gelijklopende uitwerkingen voor alle drie SED gemeenten voor fysieke en online dienstverlening. In het Kwaliteitshandvest is aangegeven, dat voor het vervolgproces de normen gemeten dienen te worden; periodiek de servicenormen bekijken en op basis van de bevindingen deze normen waar mogelijk of nodig aanpassen. In het overzicht hieronder zijn de servicenormen in relatie tot digitale dienstverlening weergegeven:

Servicenormen digitale dienstverlening:
<ul style="list-style-type: none"> • Website is 24 uur per dag toegankelijk. • Informatie is correct, actueel en begrijpelijk. • Als een vraag niet via de website beantwoord kan worden, dan kan men dit melden. De vraag wordt dan alsnog binnen vijf werkdagen beantwoord.
<ul style="list-style-type: none"> • Bij contact per e-mail krijgt de afzender direct een ontvangstbevestiging. • Wanneer het antwoord langer dan vijf werkdag duurt, wordt dat binnen die termijn gemeld (bericht met contactpersoon en verwachte antwoordtermijn).
Principes dienstverlening: <ul style="list-style-type: none"> • We bieden een goede dienstverlening; • Uw vraag staat centraal; • Wij zijn toegankelijk en bereikbaar; • Wij zijn transparant, aanspreekbaar en efficiënt.

In het Kwaliteitshandvest is verder aangegeven, dat er regelmatig een klanttevredenheidsonderzoek plaatsvindt. In de burgerpanelonderzoeken wordt ook aandacht gegeven aan de klanttevredenheid over de digitale dienstverlening. De resultaten hiervan staan in paragraaf 4.2

In april 2020 is een SED Advies opgesteld over het ‘Tijdelijk besluit toegankelijkheid digitale overheid – pdf-bestanden op de gemeentelijke websites’. Dit heeft betrekking op toegankelijkheid (inclusie) van de gemeentelijke websites voor o.a. mensen met een leesbeperking. Pdf-bestanden moeten aan een aantal richtlijnen voldoen, zodat ze geschikt zijn voor voorleessoftware. In het advies is aangegeven, dat producteigenaren 5 maanden de tijd krijgen om aan de voorwaarden te voldoen. Documenten die op 1 oktober 2020 niet aan de richtlijnen voldoen worden verwijderd van de websites.

¹ Interview Organisatie, 25 januari 2021

Er is ultimo 2020 geen nieuw kwaliteitshandvest. Er komt geen uitvoeringsplan voor 'Contact op maat' met bijvoorbeeld servicenormen (zie paragraaf 2.2).

SED gemeenten. Uit een intern overzicht van de 'Stand van zaken dienstverlening Q1 2019 + kwaliteitshandvest' blijkt, dat de beschikbaarheid van de website aan de servicenormen voldoet. In dit overzicht staat ook dat er onderzoeken naar klanttevredenheid uitgevoerd moeten worden op basis van de College UitvoeringsProgramma's (CUP's) van Stede Broec, Enkhuizen en Drechterland. In deze CUP's staat de doelstelling dat 'De digitale dienstverlening wordt op 31/12/2020 beoordeeld met een 8'.

Verder is in dit interne overzicht aangegeven dat er de reactietermijn op e-mails binnen de drie gemeenten niet gemeten kan worden.¹ Het interne overzicht geeft verder geen inzicht in de overige servicenormen uit het bovenstaande overzicht. De Rkc constateert overigens dat het kwaliteitshandvest niet vindbaar is op de drie websites van de SED gemeenten.

3.3. Besluitvorming aanbieder producten en diensten GR-en

In deze paragraaf beschrijven we van de drie voor dit onderzoek geselecteerde GR-en (zie 1.2) de (digitaal) aangeboden diensten en de besluitvorming daarbij. Het betreft enerzijds de aanbieder van diensten via de websites van de SED gemeenten en anderzijds via de websites van de afzonderlijke 3 GR-en.

In bijlage 8 is een algemeen overzicht van de producten en diensten van deze drie GR-en opgenomen, waarbij aangegeven is welke producten en diensten ook digitaal aangeboden worden.

SED gemeenten. Op de websites van de SED gemeenten zijn links aanwezig naar verschillende webdiensten van gemeenschappelijke regelingen, zoals bijvoorbeeld:

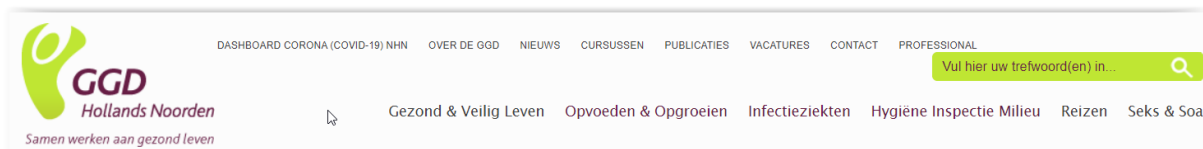
- Onder het kopje 'Jeugd en onderwijs' en verder via 'Hulp voor ouders en opvoeders' (Drechteland en Enkhuizen) of 'Hulp voor jongeren' (Stede Broec) is een link te vinden naar de algemene website van de GGD (Drechteland en Enkhuizen) of naar de website www.jouwggd.nl voor de regio GGD HN (Stede Broec).
- Onder het kopje 'Iets melden' onder 'milieuklachten' is een link te vinden naar de OD NHN (milieuklachten).
- Onder de ingang 'Bouwen en wonen' is bij 'Aanvraag bouwtekening of bouwdoos' een link aanwezig naar het WFA. Daarbij is aangegeven dat men bij het WFA terecht kan voor vergunningen en bouwtekeningen uit de periode 1979 t/m 1989².

Besluitvorming

De besluitvorming om diensten van GR-en via de websites van de SED gemeenten aan te bieden, vindt als volgt plaats. Op de gemeentelijke website komt alleen informatie die de gemeente zelf uitvoert. Door de gemeenten is bepaald dat op de gemeentelijke website sprake is van minimale informatie, met een beperking in het aantal doorverwijzingen/doorklikken. Wat op de website komt, wordt bepaald door de betreffende vakafdeling/beleidsmedewerkers. Deze zorgen ook voor het actueel houden van de informatie.³

Op de site van de GR-en komt de informatie over de producten van de betreffende GR.

GGD Hollands Noorden



¹ Interview Organisatie, 25 januari 2021. Er is gebleken dat er wel eens een algemeen onderzoek is uitgevoerd naar het aantal verzonden ontvangstbevestigingen. Dat was erg laag ten opzichte van de ontvangen vragen.

² Bij het WFA kan men een afspraak maken om de documenten in te zien. De vergunningen en bijbehorende tekeningen zijn niet gedigitaliseerd.

³ Interview GGD HN, 28 januari 2021



Rekenkamercommissie SED

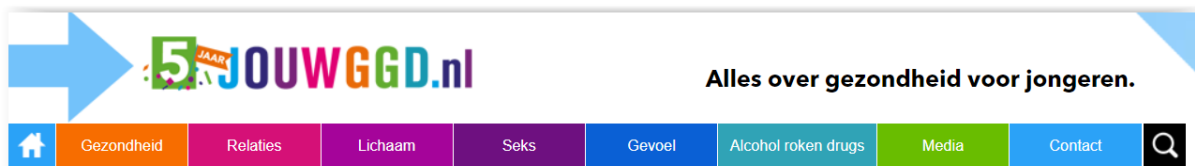
Stede Broec - Enkhuizen - Drechterland

Op de site van de GGD <https://www.ggdhollandsnoorden.nl/> staat in relatie tot de dienstverlening aan inwoners:

- GGD Hollands Noorden staat voor de publieke gezondheid; de kerntaak is immers de gezondheid en veiligheid bewaken, beschermen en bevorderen. Hoe de GGD dit doet is te lezen in de algemene folder, de dienstencatalogus, of via het jaarverslag 2019.
- In de dienstencatalogus¹ is een overzicht van alle producten en diensten die de GGD aanbiedt zichtbaar. De diensten zijn onderverdeeld in vier programma's: infectieziekten, jeugd, kwetsbare inwoners en onderzoek, beleid en preventie. Bij de eerste drie programma's zijn inwoners de doelgroep. (Bij het laatste programma zijn vooral de gemeenten en ketenpartners als organisaties de doelgroep). Via een klik op het programma worden de afzonderlijke diensten per programma zichtbaar. Per dienst is een beschrijving gegeven van zaken zoals: doel, doelgroep, activiteiten, prestatie-indicatoren, tijdseenheid waarop de dienst beschikbaar is. Uit deze informatie blijkt niet of en in hoeverre producten ook digitaal worden aangeboden.
- In het jaarverslag 2019 is per programma aangegeven hoeveel gebruik er gemaakt is van de verschillende diensten van de GGD. Hierin is ook een link beschikbaar met de realisatie van het programma jeugd (JGZ) per gemeente.
- Een contactpagina met o.a.: de testlocaties voor het coronavirus, telefoonnummers voor diverse onderwerpen/diensten van de GGD en de mogelijkheid om een email aan de GGD te sturen.

Via deze website wordt dus informatie over de diensten gegeven en zijn er mogelijkheden om contact op te nemen. Via deze website worden geen diensten digitaal aangeboden. De diensten worden fysiek aangeboden.

GGD HN is bezig een nieuwe website te bouwen, waarbij ook de toegankelijkheid voor mensen met een beperking wordt meegenomen.²



Naast de algemene website van de GGD HN is er ook een aparte landelijke website voor jongeren:

<https://www.jouwggd.nl/>. GGD HN neemt deel aan JouwGGD.nl dat in 2019 vijf jaar bestond. Het is een jongerenkanaal gericht op de gezondheid en leefstijl van jongeren. Er waren in de regio Hollands Noorden in 2019 39.108 unieke bezoekers in de leeftijd van 12- 22 jaar (85% groei ten opzichte van 2018). In 2019 is gestart met een volledige nieuwe inrichting van de chattool voor jongeren. Ook is er via de social media-kanalen van JouwGGD een gerichte campagne gevoerd om jongeren te bereiken en te informeren over meningokokken en de vaccinaties, en te wijzen op de chats.³

De site bevat informatie (alles over gezondheid voor jongeren) met filmpjes per onderwerp. Verder zijn er de volgende interactiemogelijkheden:

- een reactie geven op onderwerpen;
- een persoonlijk verhaal per email sturen en (anoniem) plaatsen op de website;
- vragen stellen per mail en online hulp/ chat-mogelijkheden.

Er is in 2020 als gevolg van de coronacrisis een flinke toename (150% t.o.v. 2019) in het aantal vragen van jongeren (en ouders) via de chat en mail op de website www.jouwggd.nl. Om de toegenomen vragen op te vangen, zijn er meer JGZ-medewerkers als 'chatters' ingezet. De opvoedspreekuren worden telefonisch of via beeldbellen gedaan.⁴

¹ <https://www.ggdhollandsnoorden.nl/dienstencatalogus.aspx>

² Interview GGD HN, 28 januari 2021

³ Jaarverslag 2019 JouwGGD.nl

⁴ Agendabundel AB GGD HN, 25 november 2020. Overzicht gevolgen GR-taken en Covid-19, versie 3 november 2020 na DB

In het jaarverslag 2019 JouwGGD is een dashboard opgenomen waarin landelijke informatie is opgenomen over het gebruik van deze interactiemogelijkheden. Er is geen informatie opgenomen over regionaal of lokaal gebruik op gemeentelijk niveau.

Besluitvorming

In de gemeenschappelijke regeling van de GGD staat dat een besluit tot dienstverlening genomen kan worden door de GR indien en voor zover de dienstverlening redelijkerwijs aansluit bij de genoemde taak van de Wet publieke dienstverlening of een taak als gevolg van een besluit van het Algemeen Bestuur.¹ De GGD geeft zelf invulling aan wat er op de website van de GGD komt te staan. Dat is een uitvoerende taak.² GGD Amsterdam is de eigenaar van JouwGGD.nl en voert de eindredactie. Het betreft hier een uitvoeringstaak vallende binnen het basispakket van de Jeugdgezondheidszorg. Dit wordt niet aan het AB ter besluitvorming voorgelegd. Het AB is wel in 2018 geïnformeerd over de werkwijze van JouwGGD³.

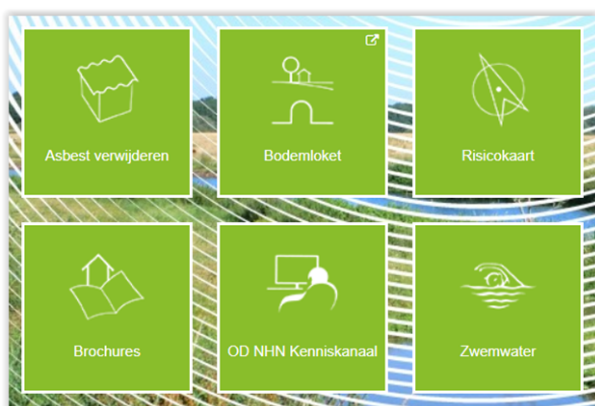
Omgevingsdienst NHN



Op de site van de OD NHN <https://www.odnhn.nl/> staat informatie in de vorm van pictogrammen over de dienstverlening aan ondernemers en inwoners:



Er is een afzonderlijke pagina voor ondernemers met bovenaan zes pictogrammen voor 'loketten'. Hiermee is het mogelijk informatie op te vragen over bodemonderzoek, een omgevingsvergunning aan te vragen, een melding te doen over beheer en schadebestrijding, milieuregels, bodembescherming of ongewone voorvallen (met effect op het milieu) binnen het bedrijf te melden. Dit gaat via inlogprocedures en digitale meldingsformulieren. Daarnaast zijn er links met foto's met informatie bijvoorbeeld over omgevingswet, subsidies en melding of vergunning.



Er is een afzonderlijke pagina voor inwoners met bovenaan zes pictogrammen voor 'loketten'. Hiermee is het mogelijk een sloopmelding te doen voor asbest verwijderen en bodemonderzoek op te vragen. Ook is informatie beschikbaar over risico's in de omgeving (risicokaart), brochures over producten en dienst en is er een kenniskanaal waar de OD laat zien wat zij doet. Voor het zwemwater is informatie over waterkwaliteit beschikbaar. Verder is via links informatie beschikbaar over zaken als energiesubsidies en geluid.

¹ Art 3. En art 5 Gemeenschappelijke Regeling GGD

² Interview GGD HN, 28 januari 2021

³ Interview GGD HN, 28 januari 2021



Er is ook een algemene contactpagina voor telefonisch contact, e-mail contact, contactformulieren, veilig versturen van bestanden en een klachtenpagina.

Besluitvorming

In de gemeenschappelijke regeling van de OD staat dat iedere deelnemer (landelijke basistaken milieu en overige milieu en Wabo) taken via een takenlijst opdraagt aan de OD, met dien verstande dat met de uitvoering van de taken moet worden ingestemd door het algemeen bestuur. Met betrekking tot de reikwijdte, uitvoering en nadere invulling van de taken, worden door of namens het dagelijks bestuur schriftelijk werkafspraken gemaakt met de deelnemers.¹

Deze werkafspraken gaan over de taken, maar niet over de digitale dienstverlening. De besluitvorming voor de verwijzingen naar de OD op de gemeentelijke website gaan via de gemeentelijke vakafdelingen. De besluitvorming voor de producten op de website van de OD vindt plaats binnen de OD. Daarnaast is er een accounthouder van de gemeente en een accounthoudersoverleg waar zaken besproken kunnen worden.²

Westfries Archief



Op de site van het WFA <https://www.westfriesarchief.nl/> staat dat het WFA is aangewezen als de bewaarplaats voor de oude archieven en in principe voor iedereen openbaar en gratis beschikbaar is.

De site heeft een algemene zoekfunctie en een zoekfunctie per bron. De verschillende bronnen zijn opgenomen in bijlage 8. Ook is het mogelijk telefonisch en per e-mail contact op te nemen met het WFA .

Op dit moment zijn voornamelijk overzichtsgegevens ('inventaris') van archiefstukken digitaal beschikbaar via de website van het WFA. De digitalisering van stukken voor in het archief is nog gaande. Inwoners kunnen wel digitaal zoeken, welke stukken beschikbaar zijn bij het WFA. Vervolgens kan men een afspraak maken om de originele stukken fysiek in te zien.

De ontwikkeling van het e-depot is nog gaande. De verwachting is dat digitale dienstverlening steeds belangrijker wordt, naarmate er meer archiefstukken digitaal beschikbaar zijn. Voor inwoners van de SED gemeenten is de belangrijkste dienst, waarvoor men terecht kan bij het WFA, het aanvragen van een bouwtekening of bouwdoos. De mate van beschikbaarheid van deze informatie bij de gemeente, dan wel bij het WFA verschilt tussen de SED gemeenten.³ Beschikbare bouwdoos en doorverwijzing naar het WFA zijn vermeld op de gemeentelijke websites:

- Stede Broec: bouwdoos tussen 1979 en 1989 bij de gemeenten; bouwdoos ouder dan 1979 of jonger dan 1989 bij het WFA
- Enkhuizen: bouwdoos vanaf 1989 bij de gemeente; bouwdoos ouder dan 1989 bij het WFA
- Drechterland: bouwdoos vanaf 2006 bij de gemeente; bouwdoos ouder dan 2006 bij het WFA.

¹ Art 5. En art 7 Gemeenschappelijke Regeling OD.

² Interview OD NHN, 26 januari 2021

³ Interview WFA, 26 januari 2021

Besluitvorming

In de gemeenschappelijke regeling staat als doel het opbouwen en beheren van een zo breed mogelijke collectie regionaal-historisch bronnenmateriaal en deze op een zo actief mogelijke wijze beschikbaar stellen aan en dienstbaar maken voor een breed publiek.¹

De gemeenten maken in de uitvoering regelmatig afspraken met WFA over het digitaliseren van stukken, die worden overgedragen.²

Of aangeboden diensten in het DB / AB worden besproken (en besloten) is afhankelijk van de impact. Voor de opzet van het e-depot is dat wel het geval geweest. Als het gaat om zaken met minder impact (zoals scanning on demand) is dat een onderdeel van de bedrijfsvoering en wordt het door de directie besloten.³

3.4. Kaders en servicenormen GR-en

Omdat de besluitvorming over de producten en diensten plaats vindt door de GR zelf betekent dit ook dat servicenormen per GR bepaald worden. Er zijn geen door de gemeenten bepaalde geldende servicenormen voor de GR-en, die bijvoorbeeld aansluiten op de servicenormen van de gemeentelijke dienstverlening.

Algemeen overzicht

In de onderstaande tabel heeft de Rkc in beeld gebracht⁴ of de servicenormen 2015 van de SED gemeenten (zie paragraaf 3.2) ook zichtbaar zijn op de websites of in de beleidsdocumenten van de GR-en.

Tabel 3.4.1 Beeld van overeenstemming websites GR-en met servicenormen SED gemeenten

Service normen digitale dienstverlening	GGD HN	OD NHN	WFA
<ul style="list-style-type: none"> Website is 24 uur per dag toegankelijk. Informatie is correct, actueel en begrijpelijk. Als een vraag niet via de website beantwoord kan worden, dan kan men dit melden. (De vraag wordt dan alsnog binnen vijf werkdagen beantwoord). 	<p>Ja Ja via mail en telefoon (niet zichtbaar)</p>	<p>Ja Ja via mail en telefoon (niet zichtbaar)</p>	<p>Ja Ja via mail en telefoon (niet zichtbaar)</p>
<ul style="list-style-type: none"> Bij contact per e-mail krijgt de afzender een ontvangstbevestiging. Wanneer het antwoord langer dan vijf werkdag duurt, wordt dat binnen die termijn gemeld (bericht met contactpersoon en verwachte antwoordtermijn). 	<p>Geen controles hierop zichtbaar</p>	<p>Geen controles hierop zichtbaar</p>	<p>Geen controles hierop zichtbaar</p>
<p>Principes dienstverlening:</p> <ul style="list-style-type: none"> We bieden een goede dienstverlening; Uw vraag staat centraal; Wij zijn toegankelijk en bereikbaar; Wij zijn transparant, aanspreekbaar en efficiënt. 	<p>Zichtbaar in beleidsstukken</p>	<p>Zichtbaar in beleidsstukken</p>	<p>Zichtbaar in beleidsstukken</p>

GGD Hollands Noorden

Uit het jaarverslag JouwGGD 2019 blijkt dat er in 2019 diverse website aanpassingen zijn gedaan in het kader van kwaliteit, toegankelijkheid en privacy zoals: jaarlijkse Wordpress update, aanpassing van het contactformulier, toegankelijkheid in het kader van webrichtlijnen en twee keer per jaar een privacy/security audit door Deloitte waaronder een pen/hacktest.

In het GGD meerjarenbeleidplan 2016-2019 is aangegeven wat van de GGD verwacht mag worden, al zijn deze niet expliciet genoemd als principes van dienstverlening. Hoewel er andere woorden gebruikt worden (zoals professionaliteit, kwaliteit, en dat aangesloten wordt bij de behoefte van burgers) zijn de principes van dienstverlening wel herkenbaar.

De SED organisatie heeft geen zicht op de servicenormen voor de digitale dienstverlening door de GGD, behalve dat zij zich moeten houden aan de wet- en regelgeving op het gebied van beveiliging en privacy.

¹ Art. 3 Gemeenschappelijke Regeling WFA

² Interview WFA, 26 januari 2021

³ Mailwisseling tussen SED en het WFA, 10 februari 2021

⁴ Het beeld geeft aan of het plausibel is dat de norm in het algemeen gehaald wordt.



Verder verstuurd de GGD bij een aantal diensten (JGZ) een SMS of mail als een herinnering aan een afspraak.¹

Omgevingsdienst NHN

Zoals eerder genoemd gaat het bij de OD om de uitvoering van taken. Dat betekent dat ook de servicenormen gericht zijn op de taken. Zij zijn meestal wettelijk bepaald, bijvoorbeeld termijnen voor procedures, meldingen. Veel servicenormen zijn ook landelijk vastgelegd, zoals de Kwaliteitscriteria 2.2. Dit zijn allerlei generieke en specialistische deskundigheidsvereisten voor medewerkers voor de betreffende VTH taken.²

Verder is er inzicht op kwaliteit van verleende vergunningen gekoppeld aan interne afspraken over de kwaliteit van producten (bv. niet teveel juridische procedures). Als er een bezwaarprocedure door een ondernemer/inwoner wordt gestart, dat wordt dat behandeld door de gemeente.

Alle diensten van de OD richting inwoners/ondernemers lopen via de website. De digitale dienstverlening ten aanzien van VTH (Vergunningen, Toezicht, Handhaving) loopt via het landelijke OLO (het omgevingsloket) en AIM (Activiteitenbesluit Internet Module). Dit is bepaald op basis van landelijke wetgeving, zodat hierin geen keuze van de OD zelf is. Voor wat betreft het bodeminformatiesysteem (BIS), is dat gekoppeld aan provinciale systemen.

De gemeentelijke accounthouder geeft aan dat de digitale wereld goed is opgepakt door de GR om de inwoners goed ten dienst te staan.³

Verder blijkt uit de 4^{de} kwartaalrapportage 2019 van de OD naar de verschillende gemeenten dat de doelen van het Masterplan ICT en het Masterplan Communicatie op schema liggen. In deze masterplannen zijn prestaties geformuleerd als: informatiebeveiliging, optimalisatie applicatielandschap en optimalisatie digitale dienstverlening.⁴

Westfries Archief

In het beleidsplan WFA 2015-2017 staat als uitgangspunt van het publieksbeleid: 'primair digitaal' en 'de klant centraal'. Ook de (fysieke) studiezaaldienstverlening zal daarbij in de tijd teruggebracht worden. Daarbij is er het streven naar een stabiele klanttevredenheid. Als strategische doelstelling is bepaald dat het WFA producten en diensten ontwikkelt en levert die aansluiten bij de behoeften en kwaliteitseisen van overheden, burgers en erfgoedinstellingen.

Er zijn ultimo januari 2021 nog geen servicenormen opgesteld voor de digitale dienstverlening door het WFA. Deze worden onderdeel van het kwaliteitssysteem dat nu in ontwikkeling is.

Een producten- en dienstencatalogus, die op dit moment ook niet bestaat, zal ook onderdeel uitmaken van dit kwaliteitssysteem. De producten en dienst die het WFA levert volgen uit de Archiefwet en de gemeenschappelijke regeling. Daarbij is er het plan om een DVO (Dienstverleningsovereenkomst) tussen de deelnemende gemeenten en het WFA op te stellen.

¹ Interview GGD HN, 28 januari 2021

² Kwaliteitscriteria 2.2, Voor vergunningverlening, toezicht en handhaving krachtens de Wabo, VNG en Ip, 2019.

³ Interview OD NHN, 26 januari 2021

⁴ 4^{de} kwartaalrapportage 2019 OD NHN, Enkhuizen als voorbeeld

4. Ervaringen van gebruikers

In dit hoofdstuk staat de volgende vraag centraal:

Hoe ervaren de gebruikers de digitale dienstverlening van de drie SED gemeenten - zowel de digitale dienstverlening door de eigen gemeente, als door gemeenschappelijke regelingen?

Deze vraag wordt voor de SED gemeenten behandeld in paragraaf 4.1 (waardering) en 4.2 (mogelijkheden en behoeften). Deze vraag wordt voor GR-en behandeld in paragraaf 4.3 (waardering) en 4.4 (mogelijkheden en behoeften).

4.1. Waardering van gebruikers van gemeentelijke digitale dienstverlening

De website www.waarstaatjegemeente.nl is één van de belangrijkste informatiebronnen op alle belangrijke beleidsterreinen van alle Nederlandse gemeenten, waarmee gemeenten met elkaar vergeleken kunnen worden. Op dit dataplatform van de VNG is onder het thema 'Dienstverlening en digitalisering' informatie hierover verzameld, waaronder uitgevoerde burgerpeilingen en ondernemerspeilingen en de MDD (zie ook 2.2). De waardering van burgers en ondernemers die hieronder is vermeld, is gebaseerd op uitgevoerde burgerpeilingen en ondernemerspeilingen in 2019. De organisatie heeft het plan om in 2021 wederom een burger- en ondernemerspeiling uit te laten voeren, al is er nog geen definitief besluit over genomen.¹

Burgerpeiling: algemeen beeld ontwikkeling waardering door inwoners²

De ontwikkeling van de waardering van inwoners voor de dienstverlening en de digitale faciliteiten in de jaren 2014 tot 2019 is als volgt:

Tabel 4.1.1 Ontwikkeling waardering inwoners dienstverlening en digitale faciliteiten (Bron: I&O Research (2019))

	DIENSTVERLENING			DIGITALE FACILITEITEN		
	Rapportcijfer 2014/ 2015	Rapportcijfer 2017	Rapportcijfer 2019	Rapportcijfer 2014/ 2015	Rapportcijfer 2017	Rapportcijfer 2019
Drechterland	6,8	6,8	6,8	6,7	7,0	6,8
Enkhuizen	6,5	6,6	6,5	6,4	7,0	6,6
Stede Broec	-	7,2	7,0	-	7,3	6,9
SED-GEMEENTEN	-	6,9	6,8	-	7,1	6,8
GEM. BENCHMARK	-	6,7 RANGE: 6,2-7,2	6,8 RANGE: 6,1-7,2	-	6,7 RANGE: 6,1-7,0	6,8 RANGE: 6,2-7,2

In het rapport is aangegeven dat:

- De waardering voor de digitale faciliteiten en de gemeentelijke dienstverlening in het algemeen is iets gedaald ten opzichte van 2017.
- De waardering voor de gemeentelijke dienstverlening door inwoners van de SED komt overeen met het landelijk gemiddelde. Dit geldt ook voor de digitale dienstverlening, al is in de waardering hiervoor wel een daling te zien ten opzichte van 2017. Men is minder tevreden over het verloop van de afhandeling van de aanvraag van producten en diensten. Dit is het item met de minst gunstige ontwikkeling in de

¹ Interview Organisatie, 25 januari 2021

² Bron: I&O Research (2019). Rapport Waar staan Drechterland, Enkhuizen en Stede Broec? In elk van de drie gemeenten zijn 2.000 inwoners per brief uitgenodigd, dus 6.000 inwoners in totaal. Daarvan hebben 1.582 inwoners de vragenlijst volledig ingevuld (waarvan 49% schriftelijk): een respons van 26%.



Rekenkamercommissie SED

Stede Broec - Enkhuizen - Drechterland

periode 2017 -2019 (van 74% tevreden naar 59% tevreden).¹ I&O Research geeft aan dat dat deze daling mogelijk ook meespeelt bij de daling van het algemene rapportcijfer voor digitale faciliteiten.

Ondernemerspeiling

De waardering van de ondernemers – per september 2019 - voor de gemeentelijke digitale faciliteiten ten opzichte van andere aspecten van de gemeentelijke dienstverlening is als volgt²:

Tabel 4.1.2 Waardering ondernemers dienstverlening en digitale faciliteiten (Bron: I&O Research (2019)).

RAPPORTCIJFER	STEDE BROEC	ENKHUIZEN	DRECHTERLAND	SED	NEDERLAND
Algehele dienstverlening	7,0	5,9	6,4	6,4	6,5
Dienstverlening via digitale faciliteiten	6,5	6,0	5,6	6,0	6,4
Professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en haar medewerkers	6,6	5,6	5,5	5,9	6,4
Afhandeling van de vergunningaanvraag	7,1*	5,9	4,5	5,8	6,3

* indicatieve uitkomsten
 Groen=hoger dan landelijk
 Rood=lager dan landelijk

In het rapport is over de digitale faciliteiten aangegeven:

- Ongeveer een derde van de ondernemers die gebruik hebben gemaakt van de digitale faciliteiten van de gemeente is hier tevreden over. Een grotere groep ondernemers is ontevreden over de digitale faciliteiten. In Stede Broec is bijna de helft van de ondernemers tevreden over de digitale dienstverlening. De dienstverlening via de digitale faciliteiten krijgt in de SED met een 6,0 een lagere waardering dan het landelijk gemiddelde (6,4). Kritekpunten van ondernemers zijn de trage afhandelingsnelheid en de (on)vindbaarheid van informatie.
- Naast de gemeentelijke website zijn er een aantal websites die van belang kunnen zijn voor ondernemers. Bijna twee derde (63%) kent de website Ondernemersplein van de Kamer van Koophandel. Ruim één op tien (11%) van de ondernemers maakt hier gebruik van. Daarna hebben het Startersloket (44%) en het Bedrijvenloket West-Friesland (33%) de grootste bekendheid. Buiten het Ondernemersplein worden alle websites door maximaal 2% van de ondernemers gebruikt. Met name met het Werkgevers Servicepunt Noord-Holland Noord (78%), het MVO West-Friesland (78%) en het Ontwikkelingsbedrijf Noord-Holland Noord zijn veel ondernemers niet bekend.
- De ondernemers konden hun beoordeling toelichten. Het valt op dat zowel de ondernemers die positief zijn over de digitale dienstverlening, dezelfde aspecten noemen als degenen die negatief zijn over de digitale dienstverlening. De meest genoemde aspecten (zowel in positieve als negatieve zin) zijn de snelheid van de dienstverlening, de duidelijkheid en de persoonlijke dienstverlening. Sommige ondernemers zijn blij met de snelle reactie. Andere ondernemers vinden het te lang duren of krijgen helemaal geen antwoord. Waar een deel van de ondernemers blij is met de beschikbare informatie online, kunnen anderen het antwoord op hun vraag niet vinden. Een aantal ondernemers heeft vooral de voorkeur om iemand in het echt te zien.

¹ Interview Organisatie, 25 januari 2021: Er is aan de vakafdelingen gevraagd om hiermee aan de slag te gaan. Er was geen specifieke reden bekend voor deze ontwikkeling.

² De ondernemerspeiling is volgens de standaard van VNG Realisatie (Waarstaatjegemeente.nl) uitgevoerd. Er hebben 742 ondernemers meegedaan (respons 16%). Er zijn geen gegevens bekend van eerdere jaren.

RKC SED

In de ondernemingspeiling is als verdieping gevraagd om een aantal stellingen te beantwoorden over de directe dienstverlening en over de digitale dienstverlening. De uitkomsten zijn opgenomen in bijlage 7. Hieruit blijkt dat in Stede Broec de digitale afhandeling hoger door ondernemers gewaardeerd wordt dan gemiddeld in Nederland. Voor Enkhuizen en Drechterland is dit lager dan gemiddeld in Nederland. Dit kan een relatie hebben met de lagere score voor digitale volwassenheid (zie paragraaf 3.1) of een andere perceptie van ondernemers.¹

Overige waarderingen digitale dienstverlening waarstaatjegemeente

Behalve de algemene waardering voor digitale dienstverlening zoals opgenomen in de burgerpeiling en ondernemerspeiling (die gaan over veel meer beleidsterreinen), is er via waarstaatjegemeente ook nadere informatie beschikbaar over digitale dienstverlening. Dit is samengevat in tabel 4.1.3.

Tabel 4.1.3 Nadere waardering digitale dienstverlening (Bron: waarstaatjegemeente)

Waardering of indicator	Beschikbaar tot	Meetjaar	S	E	D	Ref	NL
Digitale dienstverlening is onvoldoende	2020	2017/ 2019	13%	20%	9%	13% 12%	12%
Digitale dienstverlening minder-zelfredzamen	2020	2017/ 2019	6,8	6,0	6,5	6,6/ 6,7	6,6
Digitale dienstverlening zelfredzamen	2020	2017/ 2019	7,0	6,8	7,0	6,9/ 7,1	7,0

Het aandeel inwoners dat digitale dienstverlening een onvoldoende geeft is vooral in Enkhuizen hoger dan de referentiegroep of Nederland. Voor Stede Broec en Drechterland ligt dat dicht op het niveau van de referentiegroep of het gemiddelde van Nederland.

De waardering van minder-zelfredzamen ligt voor alle drie SED gemeenten lager dan de waardering voor de zelfredzamen. Met name de waarderingen in Enkhuizen liggen voor beide groepen lager dan de referentiegroep.²

Webformulieren

Webformulieren vormen voor inwoners en ondernemers de toegangspoort tot de digitale dienstverlening van de betreffende gemeente. Dat maakt de vraag interessant hoe goed de webformulieren van de gemeenten presteren. Via de MDD is deze effectiviteit oftewel succesratio in kaart gebracht, zodat gemeenten deze verder kunnen verbeteren. 95% van de Nederlandse gemeenten doen mee aan deze metingen.

Voor een aantal webformulieren is inmiddels een succesratio bepaald, hierin is een goede vergelijking mogelijk.

De **succesratio** geeft gemeenten inzicht in de gebruiksvriendelijkheid van de webformulieren die zij hanteren. De ratio meet het aantal online aanvragen dat in een bepaalde periode is gestart en zet het af tegen het aantal online aanvragen dat in diezelfde periode is voltooid.

Voor de SED gemeenten is voor drie webformulieren via de MDD de succesratio in kaart gebracht: doorgeven verhuizing, aanvragen uittreksel BRP en melding openbare ruimte. De resultaten voor 2020 zijn weergegeven in bijlage 6.

In 2020 is de SED organisatie wel begonnen met een aanzet tot de analyse van de succesratio's. Daar was een groep voor samengesteld. Vanwege corona is dat op een laag pitje komen te staan.³ Voor de ontwikkeling in 2020 (zie bijlage 6) is daarom geen analyse voorhanden.

¹ Interview Organisatie, 25 januari 2021: Een interne verklaring is ook dat het mogelijk te maken heeft met de demografische samenstelling van de gemeenten.

² Uit interviews met de SED organisatie blijkt dat men geen specifieke analyse van oorzaken heeft gemaakt die bovenstaande verschillen met de andere SED gemeenten, de referentiegroep of Nederland verklaren.

³ Interview Organisatie, 25 januari 2021



4.2. Mogelijkheden en behoeften van gebruikers gemeentelijke digitale dienstverlening

In 2018 is er in Stede Broec en Enkhuizen gestart met een online burgerpanel om de inwoners te bevragen over hun mening over het gemeentelijk beleid en de uitvoering. In oktober 2019 heeft ook het college van Drechterland besloten tot het opzetten van een online burgerpanel (Collegeadvies, 7 oktober 2019).

Burgerpanel 2019. In februari 2019 heeft de SED organisatie via het Burgerpanel de inwoners gevraagd wat zij van de website vonden. Het zijn alleen resultaten van Stede Broec (265 respondenten) en Enkhuizen (365 respondenten). In Drechterland was er toen nog geen Burgerpanel. In de tabel zijn de belangrijkste resultaten opgenomen.

Tabel 4.2.1 Behoeften en beoordeling website (Bron: Burgerpanel onderzoek, februari 2019)

Onderwerp	Stede Broec	Enkhuizen
Homepageindeling volgens toptaken (wat is voor bezoeker het belangrijkste)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Zoekfunctie (29%) 2. Openingstijden/contactinfo (22%) 3. Toptaak knoppen (20%) 4. Directe links onderwerpen (18%) 5. Het nieuws (16%) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Zoekfunctie (29%) 2. Directe links onderwerpen (22%) 3. Openingstijden/contactinfo (21%) 4. Toptaak knoppen (21%) 5. Het nieuws (15%)
Digitale aanvraag via website de afgelopen 6 maanden	9% heeft een digitale aanvraag gedaan	18% heeft een digitale aanvraag gedaan
Belangrijkste aanvragen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melding (44%) 2. Verhuizing (13%) 3. Vergunning aanvraag (9%) 4. Uittrekstel (9%) 5. Subsidie isoleren (9%) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melding (18%) 2. Parkeervergunning (17%) 3. Verhuizing (15%) 4. Uittrekstel (11%) 5. Vergunning aanvraag (8%)
Beoordeling digitale aanvraag	Zeer goed= 21%, Goed = 42% Voldoende = 17%, Matig 12%, Onvoldoende = 8%	Zeer goed= 11%, Goed = 55% Voldoende = 22%, Matig 5%, Onvoldoende = 8%
Cijfer voor de website	Gemiddeld cijfer = 7,1 10% geeft een cijfer lager dan een 6	Gemiddeld cijfer = 7,0 8% geeft een cijfer lager dan een 6

Verder zijn in 2019 door inwoners ook toelichtingen, suggesties en wensen gegeven op de afhandeling van digitale aanvragen. Rond de 70% geeft aan dat zij feedback willen geven, vooral via de website, mailen of bellen. Ook zijn de websites van de gemeente Oss en Tilburg aangegeven als mooie voorbeelden van websites. Opvallend is dat 65% van de inwoners van Stede Broec wil meedenken over de website, terwijl dat in Enkhuizen slechts 25% is.

Eind 2019 zijn in Stede Broec en Enkhuizen bewonersavonden georganiseerd over het werken op afspraak. In Drechterland is er geen bewonersavond geweest, omdat een burgerpanel ontbrak en er te weinig reacties waren op uitnodigingen via Facebook of flyers via de balie.¹ Er is gesproken over de verschillende producten die later op afspraak afgenomen kunnen worden en de communicatie over de wijze waarop producten aangevraagd kunnen worden. Hierbij is er nadrukkelijk aandacht gevraagd voor ouderen en mensen met een beperking, omdat deze niet altijd even snel of digitaal vaardig zijn. Op basis van de opgehaalde informatie zal er een concept inrichting gemaakt worden van het werken op afstand. Dit concept plan zal opgenomen worden in een onderzoek via het burgerpanel (zie hierna). De informatie

¹ Interview Organisatie, 25 januari 2021

hieruit leidt vervolgens tot een definitief plan voor het werken op afspraak.¹ Dit is verwerkt in het beleidsstuk 'Contact op maat'.²

Burgerpanel 2020. In mei 2020 hebben de drie SED gemeenten via het Burgerpanel de inwoners gevraagd wat zij van het baliebezoek en het maken van een afspraak vonden. Dit had ook te maken met de realiteit als gevolg van het Coronavirus. Hierdoor namen de online aanvragen toe en moest vooraf een afspraak voor een bezoek aan het gemeentehuis worden gemaakt. Er zijn ook vragen over de online aanvragen en het verbeteren van de website gesteld. In Stede Broec waren er 231 respondenten, in Enkhuizen 351 en in Drechterland 161. In tabel 4.2.2 zijn de belangrijkste resultaten die betrekken hebben op de online aanvragen en website opgenomen.

Tabel 4.2.2 Behoeften en beoordeling online aanvragen (Bron: Burgerpanel onderzoek, mei 2020)

Onderwerp	Stede Broec	Enkhuizen	Drechterland
Heeft u voorkeur om een product aan de balie aan te vragen of online?	Balie = 38% Online = 62%	Balie = 30% Online = 70%	Balie = 24% Online = 76%
Ervaring online aanvragen: Heeft u weleens een product aangevraagd via de website	JA = 35% NEE = 35%	JA = 49% NEE = 51%	JA = 42% NEE = 58%
Rapportcijfer online aanvraag	7,4	7,2	7,2
Stel dat de prijs van producten op de website lager is, dan aan de balie. Wat vindt u van dat idee? ³	Prima = 48% Neutraal = 23% Slecht = 29%	Prima = 49% Neutraal = 27% Slecht = 25%	Prima = 54% Neutraal = 19% Slecht = 27%
Een afspraak moet 24/7 online te maken zijn.	JA = 66%	JA = 65%	JA = 65%

Verder zijn in 2020 door inwoners de redenen aangegeven van baliebezoek of van online aanvragen. Ook zijn verbeterpunten aangegeven voor de website zoals: meer producten online beschikbaar, gebruikersgemak van de aanvraag verhogen, vindbaarheid formulieren verhogen en duidelijker taalgebruik.

Eisen aan de informatievoorziening als randvoorwaarden voor digitale dienstverlening.

In de MDD staat :
 'Goede en betaalbare (digitale) dienstverlening is belangrijk voor inwoners en ondernemers en vraagt veel van gemeenten. Inwoners en ondernemers doen digitaal aanvragen bij gemeenten. Zij verwachten goede, veilige en betaalbare digitale dienstverlening. Dit stelt eisen aan de gemeente, onder meer aan de informatievoorziening. Die informatievoorziening vormt de basis van de gemeentelijke dienstverlening en is een randvoorwaarde voor het realiseren van de dienstverleningsambities.'

Dit betekent dat als de SED gemeenten de eisen die hieraan gesteld worden goed invullen, de belangrijkste randvoorwaarden ingevuld zijn voor de dienstverlening aan inwoners en ondernemers. Het gaat hier om zaken 'achter de schermen' die niet zichtbaar zijn voor gebruikers, maar wel essentieel voor de dienstverlening. In de MDD (zie samenvattende scores in bijlage 3) is te zien dat:

Informatievoorziening

- De aspecten: digitale voorzieningen (het gebruiken van applicaties) en dubbele functionaliteit (meerdere pakketten voor zelfde faciliteit, wat kan leiden meer kosten) zijn voor de SED gemeenten beter dan het landelijk gemiddelde.
- De aspecten: gebruik softwarecatalogus, te vervangen pakketten en gebruik standaarden is voor de SED gemeenten onder het landelijk gemiddelde.

¹ Mail 27 november 2019 aan inwoners van Stede Broec en van 2 december 2019 aan inwoners van de gemeente Enkhuizen

² Interview Organisatie, 25 januari 2021

³ Interview Organisatie, 25 januari 2021: Deze vraag is gesteld om te kijken of een vorm van kanaalsturing mogelijk zou zijn.



Landelijke en collectieve voorzieningen

- Hier is te zien dat de SED gemeenten alle landelijke faciliteiten gebruiken ter ondersteuning van de digitale dienstverlening, zoals eHerkenning, MijnOverheid Berichtenbox en Digimelding. De SED gemeenten maken alleen geen gebruik van (GGI -Veilig) Siem/SOC Dienstverlening, die erop is gericht (om achter de schermen) verslaglegging te doen over de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). Ultimo november 2020 hadden slechts 31 Nederlandse gemeenten dit in gebruik.

In het kader van dit onderzoek gaan we niet verder in op de bovengenoemde informatievoorziening en de landelijke en collectieve voorzieningen. Het betreft de 'achterkant' oftewel de ICT omgeving van de digitale dienstverlening.

4.3. Waardering van gebruikers van digitale dienstverlening GR-en

GGD Hollands Noorden

Op de site¹ van de GGD Hollands Noorden staat een veelheid aan Klanttevredenheidsonderzoeken (KTO). Deze zijn ingedeeld op basis van gezondheidsthematieken. De Rkc heeft de gepubliceerde KTO onderzoeken vanaf 2017 bekeken. Er is één onderzoek uit 2017 wat enkele aspecten van digitale dienstverlening bevat. Het is het KTO over de afdeling Reizigersadvisering. Hierin zijn twee vragen gesteld over de informatie op de website en over de 'GGD reist mee' app. Hieruit blijkt dat:

- 108 van de 179 respondenten hebben de website geraadpleegd. Hiervan vindt 79% tot 91% de informatie op de website over gezondheid duidelijk/actueel/actueel/relevant.
- Van de 179 respondenten heeft 43% de GGD Reist mee app gedownload. Hiervan zijn er 7 respondenten die de app gebruikt hebben. Alle 7 vinden de informatie op de app adequaat.

Door de SED organisatie is bevestigd dat er wel informatie over de tevredenheid over de geleverde producten is (zoals hiervoor is beschreven), maar dit gaat niet specifiek over de digitale dienstverlening.²

In het populair jaarverslag 2019 van de GGD Hollands Noorden zijn wel veel cijfers opgenomen over de uitgevoerde taken en de realisatiecijfers van deze taken per gemeente. Er zijn echter geen waarderingscijfers van klanten vermeldt en dus ook niet over de digitale dienstverlening. In 2020 zijn door de corona-omstandigheden geen KTO's uitgevoerd in verband met het beperkte aantal fysieke contacten.³

In het jaarverslag 2019 van JouwGGD (gericht op jongeren) is geen informatie opgenomen over klanttevredenheid van jongeren. JouwGGD is een landelijk programma (website met chatfunctie). Deze contacten zijn veelal anoniem, waardoor een KTO achteraf ook niet mogelijk is.⁴

In het jaarverslag van 2019 van JouwGGD.nl staat: 'We starten met de voorbereidingen van een grootschalig klantonderzoek onder jongeren wat in het voorjaar 2020 opgeleverd en gepresenteerd wordt.' Het onderzoek is nog niet beschikbaar. Zodra dit beschikbaar is, wordt het op de website www.jouwggd.nl gepubliceerd. Het onderzoek zal vooral gaan over de inhoud van de geleverde diensten (uitvoering zorg) en de tevredenheid van de klanten daarover. Bij de SED organisatie is niet bekend of daarin ook vragen over digitale aspecten zijn meegenomen. Door de organisatie is aangegeven dat het gebruik van digitale diensten wel heel erg is toegenomen bij de GGD.

¹ <https://www.ggdhollandsnoorden.nl/publicaties/organisatie.aspx>

² Interview GGD HN, 28 januari 2021

³ Interview GGD HN, 28 januari 2021

⁴ Interview GGD HN, 28 januari 2021

Omgevingsdienst NHN

Op de site van de OD vinden we een aantal stukken die een context schetsen over (het meten van) klanttevredenheid.

- a) In 2017 was sprake van een opgelopen achterstand en risicovolle situatie op het gebied van ICT. Hiervoor is een masterplan ICT opgesteld met een implementatietijd van 4 jaar. Wel is toen aangegeven dat de achttien deelnemers (17 gemeenten en provincie) tevreden waren over de kwaliteit van het uitgevoerde werk. Verder waren er opmerkingen over de financiële en verantwoordingsrelatie.¹
- b) In oktober 2019 is in een memo kwaliteitsbeleid gemaakt om een stimulans te geven aan de kwaliteitsverbetering van de organisatie. Er is o.a. geconcludeerd dat er nauwelijks beleid was voor bedrijfsvoeringsprocessen en er in mindere mate rekening is gehouden met digitale ontwikkeling. Verder heeft de OD in 2019 nog geen eigen Product en dienstcatalogus (PDC) ter beschikking. Een PDC is de voorwaarde voor een goede inrichting van de organisatie. Ook is het aantonen van de doeltreffendheid van beleid nog een uitdaging bij de OD NHN.²
- c) In september 2019 is de stand van zaken van juli 2019 geschetst. Hierbij is als doel geschetst om de organisatie op orde te brengen met als eindresultaat het verhogen van de in- en externe klanttevredenheid. Er is sprake van realisatie van een nieuwe infrastructuur en een nieuw centraal systeem eind 2019/begin 2020. Er is aandacht voor portals voor ondernemers, inwoners en bestuurders.³

Het jaarverslag 2019 van de OD gaat in op de programma's Milieutaken en VTH plustaken, met doelstellingen en behaalde resultaten, zoals over vergunningsprocedures. Er is over het algemeen wel aangegeven dat procedures voldoen aan de doelstellingen, maar er zijn geen doelstellingen of resultaten vermeldt over de waardering van klanten van de digitale dienstverlening.

De accounthouder van de SED gemeenten is zelf heel tevreden over hoe het gaat met de website. Daar zijn ook eigenlijk nooit klachten over gekomen. Wel is benoemd dat er in de toekomst meer hierover vastgelegd gaat worden.⁴

In december 2020 is door het AB van de OD een PDC vastgesteld (zie punt b hiervoor). Hierin staan alle producten en diensten beschreven die de OD aan de zeventien gemeenten in Noord-Holland en aan de provincie kan leveren. Deze PDC bevat informatie die voor opdrachtgevers nodig is om keuzes ten behoeve van de jaaropdracht te maken. De vermelding naar kwaliteit in deze catalogus is uitsluitend gericht op VTH-Kwaliteitscriteria, maar gaan niet direct over de digitale dienstverlening. In de PDC is aangegeven dat de OD NHN zich vanaf 2020 transformeert van een min of meer traditionele omgevingsdienst naar een kennisinstituut voor de fysieke leefomgeving, passend in het gedachtegoed van de toekomstige Omgevingswet. De OD NHN heeft de ambitie om in de dienstverlening, binnen de bestaande producten, hierbij aan te haken.⁵

¹ (Bijna) honderd dagen notitie, R. van Doorn, juni 2017

² Kwaliteitsbeleid, S. Holthuisen, 16 oktober 2019

³ Presentatie Voortgang strategische projecten en masterplannen 2019, 26 september 2019

⁴ Interview OD NHN, 26 januari 2021

⁵ Omgevingsdienst NHN (2020). Producten- en dienstencatalogus 2021 Gemeenten en Provincie.



Westfries Archief

jaar	aantal keer ingevuld	rapportcijfer
2019	26	8,1
2017	97	7,6
2015	35	7,4

Op de site van het WFA is aangegeven dat de dienstverlening (op de studiezaal en op het internet) van het WFA hoog gewaardeerd wordt. Dit betreft de uitkomst van een landelijk onderzoek dat om de twee jaar wordt georganiseerd door BRAIN, de Branchevereniging Archiefinstellingen Nederland. ¹ Hierover is in het jaarverslag 2019 van het WFA vermeld dat bezoekers het WFA het cijfer 8,1 gaven. In het najaar van 2019 konden bezoekers deze online enquête invullen over de dienstverlening.

In deze landelijk enquête werd het WFA gewaardeerd met het rapportcijfer 8,1. Het landelijke gemiddelde was een 8,0 in 2019 en 7,9 in 2017. De vriendelijkheid en deskundigheid van het personeel scoren hoge cijfers.²

In het jaarverslag 2019 zijn de volgende cijfers opgenomen over het website gebruik.

website	31-12-2018	31-12-2019	
Gebruikers	43.128	40.940	▼ - 5,00%
Nieuwe gebruikers	42.298	39.634	▼ - 6,00%
Sessies	116.461	110.474	▼ - 5,00%
Aantal sessie per gebruiker	2,7	2,7	0,00%
Paginaweergaven website	1.305.068	1.241.768	▼ - 5,00%
Pagina's per sessie	11,21	11,24	0,00%
Aantal doorzoekbare personen	2.175.212	2.407.995	▲ 11,00%

Bij de SED organisatie is niet bekend of er andere informatie beschikbaar is bij het WFA over de klantwaardering van digitale dienstverlening. Vanuit de gemeenten is er wel contact met de verschillende medewerkers (afhankelijk van het onderwerp) bij het WFA. Dit gaat echter niet over het contact met klanten.³

4.4. Mogelijkheden en behoeften van gebruikers digitale dienstverlening GR-en

GGD Hollands Noorden

Eén van de kerntaken van de GGD is onderzoek doen op gebied van de gezondheid van inwoners. Dit gaat veelal via digitale vragenlijsten, bv. voor jongeren/scholieren. Verder zijn er geen specifieke onderzoeken naar de mogelijkheden en behoeften van gebruikers ten aanzien van de digitale dienstverlening van de GGD.

Tweemaal per jaar vinden er accountgesprekken met de GGD plaats. Hierin gaat het over allerlei zaken waaronder het gebruik van inwoners van de diensten van de GGD. Echter het gaat niet over de ervaringen of behoeften van de inwoners en is ook niet specifiek gericht op de online mogelijkheden. Er is geen informatie beschikbaar over de behoeften van gebruikers wat betreft digitale dienstverlening.

Wel is het mogelijk voor gebruikers om via de website van de GGD een klacht bij de GGD in te dienen.⁴

Omgevingsdienst NHN

¹ <https://www.westfriesarchief.nl/nieuws/1299-dienstverlening-westfries-archief-hoog-gewaardeerd-dienstverlening-westfries-archief-hoog-gewaardeerd>

² Jaarverslag 2019, Westfries Archief

³ Interview WFA, 26 januari 2021

⁴ Interview GGD HN, 28 januari 2021

RKC SED

Bij navraag bij de OD door de accounthouder van de SED organisatie is gebleken dat er geen informatie (zoals enquêtes of peilingen) beschikbaar is over de behoeften van gebruikers van de digitale dienstverlening. Wel is er een algemene reactie van de OD ontvangen dat door de afdeling I&A er nu stappen worden gezet om de digitale dienstverlening te verbeteren. De afdeling I&A is hierin de uitvoerende partij en ondersteunt de organisatie. Verder is het mogelijk voor gebruikers om via de website van de OD een aanvraag of klacht bij de OD in te dienen.¹

Westfries Archief

In de eerder genoemde online enquête zijn ook suggesties voor verbetering gedaan. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om: exposities vaker wisselen, uitbreiding van beschikbare bronnen op internet, uitleg van de zoekfunctie. Het WFA heeft deze suggesties ook omgezet in realiteit.

In het beleidsplan 2020-2023 is aangegeven dat de instelling van een klantenpanel – zoals het voornemen was uit een vorig beleidsplan – niet is gerealiseerd. Dit onderwerp is daarom opnieuw opgenomen in dit huidige beleidsplan 2021.

Het WFA ziet zich in het beleidsplan als partner van het publiek. Het WFA heeft de wens om in de nieuwe beleidsperiode een educatief programma te ontwikkelen. Dit is gericht op:

- De jeugd. Het WFA vindt het haar taak om de jeugd en jongeren in de regio via het onderwijs kennis te laten maken met de bronnen die het WFA bewaart. Ook zal het WFA de mogelijkheden onderzoeken van een digitale aanpak voor scholen die meer op afstand zijn gelegen.
- Volwassenen. Voor volwassenen heeft het WFA eveneens een educatief aanbod voor ogen. Cursussen en workshops over lezen van oud schrift, het hanteren van bronnen, zoals de oud-rechterlijke, notariële en kadastrale archieven, en het doen van stamboom- of huizenonderzoek voorzien blijvend in een behoefte. Bovendien stimuleert dit het actieve gebruik van de collectie.

De SED organisatie heeft geen aanvullende informatie over de behoeften van gebruikers van digitale dienstverlening door het WFA. Het is niet bekend of er bijvoorbeeld enquêtes zijn uitgevoerd.

¹ Interview OD NHN, 26 januari 2021



5. Leren en verbeteren vanuit de positie van de raad

In dit hoofdstuk staat – gezien de rol van de raden¹ – de volgende vraag centraal:

Op welke wijze kunnen de raden van de drie SED gemeenten beter in positie komen voor hun kaderstellende, controlerende en volksvertegenwoordigende rol t.a.v. digitale dienstverlening - zowel de digitale dienstverlening door de eigen gemeente, als door gemeenschappelijke regelingen?

We starten met de kaderstellende rol waarbij we in gaan op de wijze waarop de raad bijstuurt op basis van de verkregen informatie (5.1). Daarna behandelen we de controlerende rol op basis van een overzicht van de informatie over het gemeentelijk beleid die via verschillende rapportages naar de raden gaat (5.2). Vervolgens kijken we naar de volksvertegenwoordigende rol die we koppelen aan de uitgevoerde burger- en ondernemerspeilingen en panels (5.3). Daarna kijken we naar de kaderstelling ten aanzien van de GR-en en hoe de raden hierop inspelen om beleid bij te sturen (5.4). Ook de controlerende rol (5.5) en de volksvertegenwoordigende rol (5.5) ten aanzien van de GR-en komt aan bod.

In de vorige hoofdstukken zijn verschillende documenten van de SED organisatie en van de afzonderlijke SED gemeenten inhoudelijk beschreven. In dit hoofdstuk gaan we daarom hier niet inhoudelijk op in maar zijn de belangrijkste stukken gerubriceerd naar de kaderstellende, controlerende en volksvertegenwoordigende rol van de raad. We geven aan of de stukken ter kennisname of ter behandeling naar de raden zijn gestuurd. Vervolgens zijn de opvallende punten genoemd ten aanzien van digitale dienstverlening bij de behandeling van deze stukken.

5.1. Kaderstellende rol raden bij digitale dienstverlening gemeenten

Tabel 5.1.1 Kaderstellende rol: informatie naar de raden

Document	Aanbieding aan de raden		
	Stede Broec	Enkhuizen	Drechterland
Kwaliteitshandvest 2015	Nee	Nee	Nee
Begrotingen per gemeente	Ja	Ja	Ja
Begrotingen (en kaderbrieven) SED organisatie	Ja	Ja	Ja
SED Perspectief, organisatieontwikkelplan 2017 (ter kennisname)	23/11/17	21/11/17	27/11/2017
College Uitvoeringsprogramma 2018-2022 (ter kennisname)	28/3/2019	2/4/2019	25/3/2019
Contact op maat, visie digitale dienstverlening (ter kennisname)	7/7/2020	7/7/2020	Nee

Het *Kwaliteitshandvest* is opgesteld per gemeente. Het is vastgesteld door de driehoofdige directie (gemeentesecretarissen) en het algemeen bestuur van de SED organisatie voor de drie gemeenten. Er heeft geen formele vaststelling (colleges) of kaderstelling (raden) plaatsgevonden door de afzonderlijke gemeenten.

In de *begrotingen per gemeente* zijn de doelen en ambities op het gebied van de digitale dienstverlening genoemd zoals genoemd in tabel 2.2.1 in hoofdstuk 2. Deze zijn vastgesteld door de raden.

In de *begrotingen van de SED organisatie* staan de afspraken van de waarderingen van klanttevredenheid en de score van een 8 op de MDD (zie paragraaf 2.2). De SED begrotingen worden voorzien van een

¹ Dit hoofdstuk is gezien vanuit het perspectief van de raden. Het hoofdstuk gaat niet in op de wijze van leren en verbeteren door de SED organisatie.

RKC SED

zienswijze door de raden, hierbij is sprake van beleidsvrijheid voor de raad.¹ Voor wat betreft de kaderbrieven gaat het vooral om de financiële kaderstelling inzake de bedrijfsvoering.

In de *begroting 2015* van de SED organisatie staat het algemene doel: de kwaliteit van de dienstverlening verbeteren. In dat kader zijn als illustratie in Stede Broec in de commissie RBFZ (Regionale, Bestuurlijke en Financiële Zaken) van 12 november 2015 vragen gesteld door raadsleden over de dienstverlening. Hierbij zijn er ook vragen gesteld over normen en kwaliteitseisen van de dienstverlening. Het college heeft hierop geantwoord dat het gaat om een nieuwe vorm van dienstverlening voor front en backoffice in het kader van de e-overheid. Er heeft geen nulmeting plaatsgevonden, maar de SED organisatie heeft wel een ambitieniveau (doorlooptijden, wachttijden) vastgesteld middels het Kwaliteitshandvest.²

In de *begroting 2017* van de SED organisatie staat dat ingezet wordt op verschillende sturingsinstrumenten met een dashboard met als onderdelen: Dienstverleningsovereenkomst (DVO), Kwaliteitshandvest dienstverlening met servicenormen voor de inwoners. Dit dashboard is niet gerealiseerd.³

In de raadsvoorstellen bij de SED *begroting 2017* staat: 'In dat betreffende jaar (2017) verwachten wij de uitkomsten te ontvangen van de 1-meting/evaluatie. Op basis daarvan kunnen wij met u bepalen of we nog de juiste koers varen en/of er bijsturing nodig is... De in de aanbiedingsbrief genoemde doorontwikkeling van de diverse sturingsinformatie zal daartoe moeten bijdragen.' De 1- meting is vormgegeven door het onderzoek van Deloitte in 2017. In de raadsbesluiten is aangegeven dat er positieve zienswijzen zijn afgegeven door de raden van de SED gemeenten.⁴ In de raadsvoorstellen voor de (concept/ontwerp) *begroting 2018, 2019 en 2020* van de SED organisatie zijn in de zienswijzen geen opmerkingen gemaakt over de (digitale) dienstverlening. De SED *begroting 2019* is wel nog besproken in een drieraden-bijeenkomst op 23 mei 2018.

In de raadsvoorstellen bij het *rapport SED Perspectief* staat dat uit de drie raden een Klankbordgroep was geformeerd om meegenomen te worden in het proces van het Ontwikkelplan SED organisatie (OOP). Ook is er een raadsbrief van 19 september 2017 geweest met de tussentijdse voortgang. Aangegeven is dat het OOP gebaseerd is op het rapport van Deloitte. Het OOP is vastgesteld door het AB van de SED vanuit haar eigen bevoegdheid. Een zienswijzeprocedure is niet van toepassing al kan de raad wel nadere (financiële) kaders stellen.⁵ In de raadsbesluiten is o.a. besloten om kennis te nemen van het rapport en vast te stellen dat de SED organisatie een kwaliteitsimpuls krijgt om de bedrijfsvoering en de kwaliteit van dienstverlening te verbeteren.⁶

In de *CUP's* staat de doelstelling dat de digitale dienstverlening beoordeeld wordt met een 8 op 31-12-2020. De desbetreffende voorstellen aan de gemeenteraad zijn vooral procesmatig en financieel van aard. Er is – net zoals bij andere onderwerpen – geen aparte aandacht geschonken aan digitale dienstverlening. In de raadsbesluiten over de *CUP's* staat dat kennis genomen is van de inhoud van de *CUP's*.

De colleges van Stede Broec en Enkhuizen hebben na de vaststelling van de visie op dienstverlening '*Contact op maat*' op 7 juli 2020, dit visiestuk vergezeld van een raadsbrief naar hun raden gestuurd. In Stede Broec is dit behandeld in de commissie RBFZ en als document geagendeerd in de raad van 24 september 2020. In Enkhuizen is dit wel via de raadsbrief gestuurd, maar is verder niet behandeld in de commissie of raadsvergaderingen van 2020. Deze raadsbrief en daarmee de visie voor Drechterland is wel opgesteld, maar uiteindelijk niet verstuurd ultimo december 2020.

¹ Overigens hebben raden ook het recht om middels amendementen te besluiten om aanvullende opmerkingen te maken. Dit is ook aangegeven in bijv. het Voorstel gemeenteraad Drechterland, 9 mei 2016.

² Ingediende vragen met betrekking tot agendapunt 7 dienstverlening Stede Broec, 12 november 2015

³ Interview Organisatie, 25 januari 2021

⁴ Raadsbesluiten Drechterland, 27 juni 2016, Enkhuizen 31 mei 2016, Stede Broec 26 mei 2016

⁵ Voorstel gemeenteraad (Stede Broec) 26 oktober 2017, SED Perspectief: Ontwikkelplan SED organisatie.

⁶ Raadsbesluiten Stede Broec 23 november 2017, Enkhuizen 21 november 2017, Drechterland 27 november 2017



5.2. Controlerende rol raden bij digitale dienstverlening gemeenten

Tabel 5.2.1 Contolerende rol: informatie naar de raden

Document	Aanbieding aan de raden		
	Stede Broec	Enkhuzen	Drechterland
Jaarstukken per gemeente (ter vaststelling)	Ja	Ja	Ja
Jaarstukken SED organisatie (ter kennisname)	Ja	Ja	Ja
Onderzoek Deloitte 2017	28/9/2017	12/12/2017	27/11/2017
Raadsbrief stand van zaken dienstverlening	7/7/2020	7/7/2020	Nee
SED Perspectief nieuwsbrieven	Ja	Ja	Ja
Raadsbrieven voortgang OOP SED Perspectief	Ja	Ja	Ja

In de *Jaarstukken* van de SED gemeenten is informatie te vinden over het behalen van de in de programmabegrotingen gestelde doelen. Daarbij komt wel naar voren, dat niet over alle benoemde doelen en ambities wordt teruggekoppeld naar de raad. Zo is in 2016 in Drechterland niet teruggekoppeld welk percentage van de (aanvraag)formulieren digitaal beschikbaar is. En in de jaarstukken van 2017 is nergens gerapporteerd hoe het staat met de mogelijkheden om digitale afspraken te maken met de gemeente.

In de raadsvoorstellen van de colleges bij de *SED jaarstukken* staat over (digitale) dienstverlening:

- 2015¹ 'Ook de komende jaren zal nog verder gebouwd worden aan de SED-organisatie, waarbij wij erop zullen toezien dat de dienstverlening van de SED-organisatie leidt tot positieve maatschappelijke effecten voor onze gemeente.'
- 2016². 'Ondanks het moeilijke jaar 2016 is de focus wel gericht geweest op het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening' en 'Gesteld is dat doelen niet gehaald zijn maar dat de beweging in gang is gezet.'
- 2017³, 2018⁴ Hierin zijn geen opmerkingen gemaakt over de (digitale) dienstverlening
- 2019⁵. "2019 stond voor de GR hiernaast in het teken van verdere verbetering/ontwikkeling van digitalisering, dienstverlening, ICT en Administratieve Organisatie & Interne Beheersing.

In de raadsbesluiten bij deze jaarstukken is besloten om hiervan kennis te nemen.

Het *onderzoek van Deloitte* uit 2017 is verstuurd naar de afzonderlijke raden (geplaatst bij de ingezonden stukken op de raadsvergadering) en samen met het SED Perspectief aan de orde geweest tijdens een drieradenbijeenkomst van de SED in november 2017.

De colleges van Stede Broec en Enkhuzen hebben na de vaststelling van de visie op dienstverlening, dit visiestuk vergezeld van een *raadsbrief stand van zaken dienstverlening naar hun raden* gestuurd. Deze raadsbrief voor Drechterland is wel opgesteld, maar is uiteindelijk niet verstuurd.⁶ Via deze raadsbrieven zijn de raden geïnformeerd over de stappen die in de periode 2019/2020 zijn gezet. In het collegevoorstel, waarin de raadsbrief is vastgesteld, staat dat de informatie overeenkomt met de informatie in de jaarstukken. In deze raadsbrieven staat dat de raden (en colleges) van de drie SED gemeenten bij de start

¹ Raadsvoorstellen Stede Broec 19 april 2016, Enkhuzen 19 april 2016, Drechterland 19 april 2016

² Raadsvoorstellen Stede Broec 29 juni 2017, Enkhuzen 6 juni 2017, Drechterland 9 mei 2017

³ Raadsvoorstellen Stede Broec 31 mei 2018, Enkhuzen 19 juni 2018, Drechterland 29 juni 2018

⁴ Raadsvoorstellen Stede Broec 27 juni 2019, Enkhuzen 25 juni 2019, Drechterland 1 juli 2019

⁵ Raadsvoorstellen Stede Broec 25 juni 2020, Enkhuzen 17 juni 2020, Drechterland 29 juni 2020

⁶ Interview Organisatie, 25 januari 2021: Dit had te maken met de wisseling van afdelingshoofden en omdat vervolgens de informatie achterhaald was. Bijvoorbeeld: het werd duidelijk dat er geen uitvoeringsprogramma zou komen.

RKC SED

van deze raadsperiode hun ambities voor de komende jaren hebben geformuleerd. De lokale ambities zijn per gemeente uitgewerkt en de voornemens zijn vertaald in inhoudelijke afspraken tussen de colleges en (het bestuur van) de SED-organisatie. In Tabel 5.2.2 is de stand van zaken op het gebied van digitale dienstverlening samengevat voor Stede Broec, Enkhuizen en Drechterland.

Tabel 5.2.2 Stand van zaken digitale dienstverlening Stede Broec, Drechterland en Enkhuizen (Bron: Raadsbrief juli 2020)

Beleidsambities	Situatie
Stede Broec (S) en Drechterland (D): Betere dienstverlening aan inwoners en maatschappelijke partners	<ul style="list-style-type: none"> In 2020 nieuwe servicenormen vaststellen Met WF-7 start continue meting klanttevredenheid via Klant Contact Monitoringssysteem¹ (inwoners en ondernemers) Waardering digitale faciliteiten S een 6,9; D een 6,8 E een 6,6 Burgerpanel 5x per jaar inzetten voor onderzoeken dienstverlening (S: 537 leden; E: 856 leden, D: 277 inwoners)
Enkhuizen (E): Een 8 voor klantwaardering op 31/12/2020	<ul style="list-style-type: none"> Onderzoek 'werken op afspraak' (mei 2020): waardering online producten S een 7,4; E een 7,2, D een 7,2 Digitaal afspraken maken 24/7 gerealiseerd
S, D en E: Snelle en betrouwbare dienstverlening	<ul style="list-style-type: none"> Visie op dienstverlening opgesteld: Contact op maat Uitvoeringsplan 2020-2023 moet nog opgesteld. Wel een aantal acties ingezet, waaronder verdere digitalisering producten. Nu via website aangifte van geboorte en overlijden mogelijk.

In de *SED Perspectief nieuwsbrieven*, die naar de raden gaan, wordt ook aandacht geschonken aan digitalisering. Zo is in de nieuwsbrief van februari 2019 aangegeven dat op het gebied van digitalisering veel verbeterd is (o.a. vaardigheid van medewerkers en bereikbaarheid KCC). In de nieuwsbrief van augustus 2019 is aandacht geschonken aan de MDD van mei 2019. In de nieuwsbrief staat dat digitale volwassenheid niet langer gemeten wordt en dat dit vervangen wordt door de succesratio van webformulieren. De SED organisatie onderzoekt op dat moment (augustus 2019) welke aanpassingen nodig zijn voor deelname aan dit onderzoek. Verder staat in de nieuwsbrief dat het onderzoek van de burgerpeiling 2019 is uitgevoerd en met de raad worden gedeeld.²

In aparte raadsbrieven zijn de raden ook geïnformeerd over de voortgang van het organisatie ontwikkelproces SED Perspectief. Hierin zijn ook zaken (bijv. automatiseren van processen) vermeld over de voortgang van de digitale dienstverlening.³

5.3. Volkvertegenwoordigende rol raden bij digitale dienstverlening gemeenten

Tabel 5.3.1 Volkvertegenwoordigende rol: informatie naar de raden

Document	Aanbieding aan de raden		
	Stede Broec	Enkhuizen	Drechterland
Burgerpeiling inwoners, I&O research augustus 2019	28/11/2019	15/10/2019	N.v.t.
Ondernemerspeiling, I&O research, november 2019	23/4/2020	10/3/2020	10/3/2020
Overige waarderingen waarstaatjegemeente	Nee	Nee	Nee
Webformulieren	Nee	Nee	Nee
Burgerpanel 2019, februari 2019	Niet actief	Niet actief	Nee
Burgerpanel 2020, mei 2020	Nee	Nee	Nee

¹ Ambtelijke reactie 18 feb. 2021: deze monitoringstool kan bij elk klantcontact worden ingezet en biedt de mogelijkheid tot benchmark vergelijking van de Westfriese gemeenten. De eerste resultaten worden vlak voor de zomer van 2021 verwacht.

² SED Perspectief, nieuwsbrief augustus 2019

³ Bijvoorbeeld in de Raadsbrief Monitoringsoverzicht 1^e kwartaal 2019, SED Perspectief, Drechterland 18 mei 2018 en 14 mei 2019, 24 maart 2020



De rapporten van de eigen gemeente van de *burgerpeiling* en van de *ondernemingspeiling* zijn met een raadsbrief ter kennisname aangeboden aan de raden van Stede Broec en Enkhuizen. In Drechterland is dit niet gebeurd, maar wordt hiernaar wel verwezen in informatiebrieven van de SED organisatie.

In de brief van de burgerpeiling staat over het vervolg: 'Als eerste gaan de betrokken vakafdelingen en teams aan de slag met de uitkomsten van het rapport en komen met advies over de mogelijke aanpak van aandachtspunten.'¹ In de brief van de ondernemerspeiling staat over het vervolg: 'Uit resultaten blijkt dat we de inrichting van de dienstverlening en het relatiebeheer beter moeten afstemmen op de behoeften en wensen van de ondernemers. Alle resultaten worden dan ook meegenomen in de nieuw op te stellen Visie op Dienstverlening, inclusief uitvoeringsplan.'²

De *overige waarderingen uit waarstaatjegemeente* (zie tabel 4.1.3) zijn niet actief aan de raden gepresenteerd. De raden hebben geen informatie gekregen over de realisatie van de succesratio van *webformulieren*.

Het *burgerpanelonderzoek 2019* ging vooral over de website. In Stede Broec is het burgerpanelonderzoek niet apart verstrekt aan de raad. In Enkhuizen is op 29 oktober 2019 de vraag gesteld of de raad inzicht krijgt in de resultaten van het burgerpanel. Hierop is geantwoord dat de resultaten te zien zijn op www.enkhuizen.nl/burgerpanel. Overigens zijn er ook voor de gemeenten Stede Broec en Drechterland vergelijkbare webpagina's. Hierop staan voor Stede Broec en Enkhuizen de resultaten van het burgerpanel van 2019 maar (nog) niet van 2020. In Drechterland is het burgerpanelonderzoek niet opgenomen ter kennisgeving of behandeld op de commissie of raadsagenda van 2019.³ Ook staan deze onderzoeken niet op www.drechterland.nl/burgerpanel.

Het *burgerpanel onderzoek 2020* ging vooral over het werken op afspraak. Dit is besproken tijdens het portefeuillehoudersoverleg Burgerzaken/Dienstverlening.⁴

In Stede Broec staat op de actielijst commissie RBFZ vermeld dat de commissie regelmatig geïnformeerd word over het burgerpanel.⁵

In Enkhuizen zijn de resultaten van het burgerpanelonderzoek niet apart besproken op commissie of raadsvergaderingen.

In Drechterland is het burgerpanelonderzoek niet opgenomen op de commissie of raadsagenda van 2020. Wel merkt de Rkc op dat er op 10 september 2020 een themabijeenkomst geweest is over het Adviesrapport Quick scan lokale democratie (QSLD). Dit gaat over het evenwicht tussen bestuurlijke rollen binnen de lokale democratie en het bieden van ruimte voor inwonersparticipatie. In het rapport gaat het niet specifiek over digitale dienstverlening al is wel genoemd: 'De wijze waarop de gemeente communiceert en inwoners informatie kunnen vinden wordt als zorgpunt veel gedeeld. Men vindt dat er vaak te weinig wordt gecommuniceerd, dat de website niet gebruiksvriendelijk is en dat men lang moet wachten op antwoorden'. De commissie heeft de gemeenteraad geadviseerd om het gesprek aan te gaan over de rol van de gemeenteraad in relatie tot de invloed van inwoners op het gemeentelijk beleid.⁶

¹ Raadsbrief rapport Waar Staat Je Gemeente Enkhuizen, 15 oktober 2019. Het gaat hier over allerlei beleidsterreinen en niet alleen over digitale dienstverlening. Digitale dienstverlening is het aandachtsveld van het webteam. Zie hiervoor paragraaf 4.2

² Raadsbrief Ondernemerspeiling, gemeente Enkhuizen, 10 maart 2020

³ Raadsinformatiesysteem Stede Broec, Enkhuizen en Drechterland

⁴ Interne mail: agenda PHO 6/6 en uitslag Burgerpanel werken op afspraak, 29 mei 2020

⁵ Actielijst commissie RBFZ, september 2020 en januari 2021

⁶ Gemeente Drechterland, adviesrapport begeleidingscommissie ontwikkelagenda lokale democratie

5.4. Kaderstellende rol raden bij digitale dienstverlening GR-en

Tabel 5.4.1 Kaderstellende rol: informatie naar de raden over GR-en

Document	Aanbieding aan de raden		
	Stede Broec	Enkhuizen	Drechterland
Gemeenschappelijke regeling van de desbetreffende GR	GGD in 2013, OD in 2016, WFA in 2019		
Begrotingsstukken van de gemeente (informatie over GR-en)	Ja	Ja	Ja
Begrotingsstukken van de GR	25 juni 2020	16 juni 2020	2 juli 2020
Kaders aan besluitvorming bij aanbieding producten GR-en	Nee	Nee	Nee
Kaders aan servicenormen voor producten GR-en	Nee	Nee	Nee
AB stukken met kaders over digitale dienstverlening	Niet kaderstellend behandeld, wel toegankelijk via regionale website		

Algemene informatiestroom. In beginsel worden alle kader- en beleidsstukken besproken in de AB-en van de GR-en. Daarnaast worden uitvoeringsplannen besproken in het DB van de GR. Ten aanzien van begrotingsstukken (en jaarstukken) kunnen de gemeenteraden een zienswijze geven.

De *gemeenschappelijke regelingen* zijn een aantal jaren terug vastgesteld.

- De raden hebben de (2^{de} wijziging¹) GR van de GGD heeft vastgesteld in 2013.
- De raden hebben in 2019 de colleges toestemming gegeven om de gemeenschappelijke regeling OD NHN te wijzigen. De aanleiding was om deze GR in overeenstemming te brengen met de WGR en de publicatie 'Governance in Noord-Holland Noord'.
- In 2016 is de laatste wijziging van de GR WFA vastgesteld door de raden.²

In de GR-en zijn geen kaders opgenomen voor de digitale dienstverlening.

De *begrotingsstukken van de gemeenten* zijn behandeld in de raden. We verwijzen hiervoor naar de tabellen 2.4.1, 2.4.2 en 2.4.3.

De *begrotingen van de GR-en* zijn behandeld in de raden. Voor de begroting 2021 gebeurde dit in juni/juli 2020. We verwijzen voor de inhoudelijke aspecten naar paragraaf 2.4.

De AB stukken van de GR-en worden niet kaderstellend behandeld in de raden van de drie SED gemeenten. Opvallend was dat in de raadsvergadering van 2 juli 2020 van Drechterland een motie ingediend is bij de behandeling van de zienswijzen jaarstukken 2019 en begrotingen 2021 van diverse GR-en. Hierin wordt geconstateerd dat: *'de grip vanuit de raden op gemeenschappelijke regelingen te wensen overlaat en vanuit de raden de behoefte is aan meer beïnvloeding van de processen binnen deze regelingen'*. Hierin is het college verzocht: *'om vertegenwoordigers in de besturen van de verschillende gemeenschappelijke regelingen te laten pleiten voor het digitaal toegankelijk maken van de vergaderingen van het algemeen bestuur, zodat deze vergaderingen voor raadsleden, maar ook voor inwoners, te volgen zijn'*. De voorzitter van de raad heeft toegezegd *'dat het college zal aandringen op het doorzenden van de ab-stukken van alle GR-en aan de raad'*. Door deze toezegging is de ingediende motie ingetrokken. Deze discussie heeft niet plaatsgevonden in de raden van Stede Broec en Enkhuizen.

De Rkc heeft geconstateerd dat de agendastukken van de gemeenschappelijke regelingen toegankelijk zijn via de website <https://regiowestfriesland.nl/nl/agenda/gemeenschappelijke-regelingen>. Hierop zijn ook de AB stukken (2017-2020) van het WFA, GGD Hollands Noorden en de OD NHN beschikbaar. Deze stukken worden gepubliceerd, (meestal pas) als ze zijn vastgesteld in het AB.³

¹ De wijzigingen hadden o.a. te maken met de vorming van de gemeente Schagen. De hoofdteksten bleven ongewijzigd.

² De kleine wijzigingen betroffen o.a. het aanpassen aan de WGR per 1 januari 2015, het vervallen van de regionale klachtencommissie en de termijn voor de begroting.

³ Interview OD NHN, 26 januari 2021



5.5. Controlerende rol raden bij digitale dienstverlening GR-en

Tabel 5.5.1 Contolerende rol: informatie naar de raden over de GR-en

Document	Aanbieding aan de raden		
	Stede Broec	Enkhuizen	Drechterland
Jaarstukken van de gemeente (met informatie over de GR-en)	Ja	Ja	Ja
Jaarstukken van de GR	25 juni 2020	16 juni 2020	2 juli 2020
Controle op besluitvorming over aanbieding producten GR-en	Nee	Nee	Nee
AB stukken met controle t.a.v. kaders digitale dienstverlening	Niet behandeld, wel toegankelijk via regionale website		

Algemene informatiestroom. Het lid van het AB van een GR bepaalt in hoge mate zelf welke informatie gedeeld wordt. In de governance van een GR legt het DB verantwoording af aan en informeert het AB over zaken die bestuurlijk van belang zijn. Het AB lid (meestal wethouder) legt op zijn/haar beurt verantwoording af aan de raad.

De communicatiestromen rechtstreeks van de GR-en naar de raden zijn de formele financiële stukken die voor zienswijzen worden voorgelegd en soms een uitnodiging voor een bepaalde bijeenkomst. Alle andere informatiestromen verlopen via het AB lid, waarbij het DB de leden van het AB soms wel de suggestie doet om informatieve stukken ook naar raadsleden door te zenden op de voor die gemeente gebruikelijke wijze.¹

De *jaarstukken van de gemeenten* met informatie over de GR-en zijn behandeld in de raden (zie 2.4). De Rkc constateert dat vanuit het perspectief van de raden in (de begrotingen en) de jaarstukken van de SED gemeenten er geen tot weinig informatie is opgenomen over de wijze van uitvoering van de (digitale) dienstverlening door de GR-en. De informatie is gericht op de taken en financiën van de betreffende GR (maar niet op de uitvoering of beleving van de gebruikers van de digitale dienstverlening).

De *jaarstukken van de GR-en* zijn behandeld in de raad van Stede Broec, Enkhuizen en Drechterland. Voor de jaarstukken 2019 gebeurde dit in juni/juli 2020. We verwijzen voor de inhoudelijke aspecten naar paragraaf 2.4. De Rkc constateert dat in de P&C-documenten van de onderzochte GR-en, zoals behandeld in de raden, er beperkt informatie is opgenomen over de wijze van uitvoering van de (digitale) dienstverlening. De informatie is gericht op de financiën en de taken van de betreffende GR maar niet op de uitvoering of beleving van de gebruikers van de digitale dienstverlening. Uit een beoordeling door de Rkc van de toetsingsformulieren voor raden en zienswijzen van raden over deze P&C-stukken blijkt dat er geen aparte aandacht wordt gegeven aan de digitale dienstverlening. Het is vooral financieel gericht.

Er zijn geen kaders van de gemeenteraden voor *besluitvorming over aanbieding van producten* (zie 5.4). In het Rkc onderzoek is ook geen informatie zichtbaar geworden op eventuele controle hierop.

Zoals ook opgemerkt in paragraaf 5.4 worden de *AB stukken* van de GR-en niet (ter controle) behandeld in de raadsvergaderingen. Wel zijn zij via een regionale website voor de raadsleden toegankelijk voor raadsleden. Overigens zijn er geen belangrijke stukken behandeld in de AB vergaderingen van de drie GR-en t.a.v. controle op digitale dienstverlening.

Op dit moment is er overigens ook geen samenvattende managementinformatie over het gebruik en de analyse van de producten en diensten van gemeenschappelijke regelingen.²

¹ Interview GGD HN, 28 januari 2021

² Interviews over de drie gemeenschappelijke regelingen

5.6. Volksvertegenwoordigende rol raden bij digitale dienstverlening GR-en

Tabel 5.6.1 Volksvertegenwoordigende rol: informatie naar de raden over de GR-en

Document	Aanbieding aan de raden		
	Stede Broec	Enkhuizen	Drechterland
Waardering door klanttevredenheidsonderzoeken	Nee	Nee	Nee
Jaarverslagen met aparte paragraaf over waardering digitale dienstverlening	Niet voor GGD HN en OD NHN, wel WFA		
Overige informatie over mogelijkheden en behoefte van gebruikers voor digitale dienstverlening GR-en	Nee	Nee	Nee

Via de websites van de GR-en zijn vrijwel geen klanttevredenheidsonderzoeken aangetroffen die inzicht geven in de waardering van gebruikers van de digitale dienstverlening (zie 4.3). Ook is er geen informatie hierover aangetroffen via de raadsinformatiesystemen van de gemeenten.

In de jaarverslagen van de GR-en zijn voor de GGD HN en de OD NHN geen waarderingen van klanten aangetroffen. In het jaarverslag van het WFA is een klanttevredenheid van 8,1 aangetroffen. Dit betreft een algemene klanttevredenheid over de studiezaal en het internet. Dit is niet verder gespecificeerd naar onderdelen van de digitale dienstverlening.

Zoals in paragraaf 4.4 is beschreven hebben de GR-en GGD en OD geen specifieke informatie over de behoeften en wensen op het gebied van digitale dienstverlening. Bij het WFA is hierover wel informatie op de website van WFA zichtbaar. Ook in de (account)gesprekken tussen de SED organisatie en de drie GR-en komt dit niet specifiek aan bod.



6. Enquête rol en beleving raden van de SED gemeenten

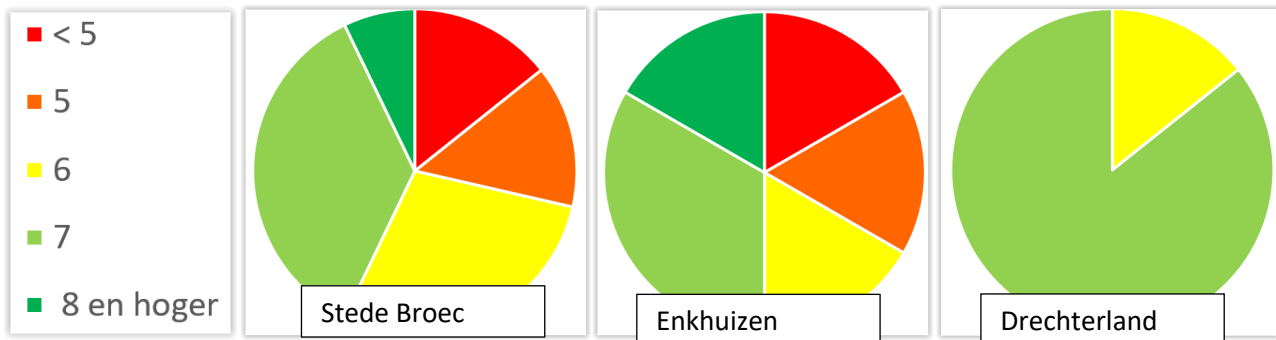
In dit hoofdstuk staan – gezien de rol van de raden – de resultaten van de door de Rkc uitgevoerde enquête onder raads/commissieleden centraal. Deze enquête heeft de Rkc opgesteld om:

- een beeld te krijgen van de beoordeling van raadsleden van de digitale dienstverlening *door de eigen gemeente* (§ 6.1) en door de *geselecteerde GR-en* (§ 6.3);
- inzicht te krijgen in de beleving van raadsleden over de invulling van de eigen kaderstellende, controlerende en volksvertegenwoordigende rol (§ 6.2 en § 6.4) in relatie tot digitale dienstverlening.

De enquête is ingevuld door 27 deelnemers: 14 raadsleden/commissieleden van Stede Broec, 6 van Enkhuizen en 7 van Drechterland. De enquête levert hiermee bruikbare beelden op. Daarnaast is er nog 1 aanvullende reactie per mail ontvangen.

6.1. Beoordeling raden voor de gemeentelijke website

Hoe beoordeelt u de digitale dienstverlening aan inwoners en ondernemers via de website van uw gemeente? Welk (**rapport**)cijfer geeft u?



Figuur 6.1 Cijfer deelnemers van de eigen gemeente voor de eigen gemeentelijke website.

Uit figuur 6.1 blijkt dat van de deelnemers 43% in Stede Broec, 50% in Enkhuizen en 86% in Drechterland een 7 of hoger heeft gegeven. Een 5 of lager geeft 28% in Stede Broec en 34% in Enkhuizen.

Hogere waarderungen komen, zoals toegelicht door deelnemers, door:

- *“Gegevens zijn snel te vinden op de gemeentelijke pagina”, “Site lijkt ingericht op de meest voorkomende vragen”, “Overzichtelijk, makkelijk onderwerpen te vinden.”*

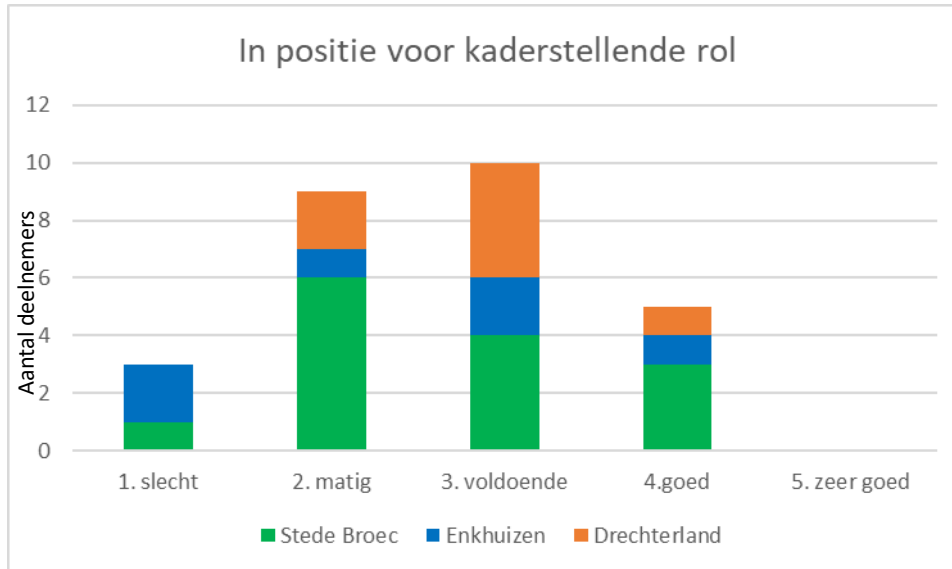
Lagere waarderungen komen, zoals toegelicht door deelnemers, door:

- *“Bijv. de info mbt startersleningen stond er eerst helemaal niet op.....”, “Communicatie is slecht, vaak te laat en reacties duren lang.”, “Niet iedere aanvraag wordt beantwoord of erg laat” “Het moet eenvoudiger en sneller.”*
- *“Homepage website is een linken verzameling i.p.v. een digitale entree van onze gemeente.”, “Kan duidelijker en door het neutrale schema is er geen mooie presentatie van de gemeente.”, “Niet alles is even duidelijk en vaak zijn er teveel klikken nodig om iets te bereiken.”,*
- *“Ik vind de website niet vriendelijk, ondanks alles niet overzichtelijk en niet altijd even duidelijk (ook lelijk trouwens).”, “Niet alles is even makkelijk te vinden.”, “Ik vind het waardeloos”, “Ik kan regelmatig iets niet vinden op de website. Alleen standaard informatie is makkelijk beschikbaar.”,*
- *“Ik hoor te vaak dat met name bewoners, die moeite hebben met én in de digitale wereld problemen ervaren. Van belang is dat er ten alle tijde ruimte en tijd moet zijn voor persoonlijk contact.”,*
- *“Wij moeten meer voor de ouderen in onze gemeente doen, zij snappen vaak niet alle digitale diensten. Maak het eenvoudiger voor hun en vooral leesbaar.”,*
- *“Er wordt niet of althans te kort gekeken waar kunnen we een ondernemer mee helpen.”,*

6.2. Antwoorden raden voor invulling van rollen voor digitale dienstverlening gemeente

Kaderstellende rol

Hoe vindt u dat u in positie bent om uw **kaderstellende rol** voor de digitale dienstverlening in te vullen?



Figuur 6.2.1 Verdeling scores voor de kaderstellende rol naar aantal deelnemers.

De meeste deelnemers geven aan matig (33%) of voldoende (37%) in positie zijn om hun kaderstellende rol in te vullen.

De deelnemers van Drechterland vinden zich het best in positie met een gemiddelde score op een schaal van 1 tot 5 van 2,9. (Stede Broec 2,6 en Enkhuizen is dat 2,4.)

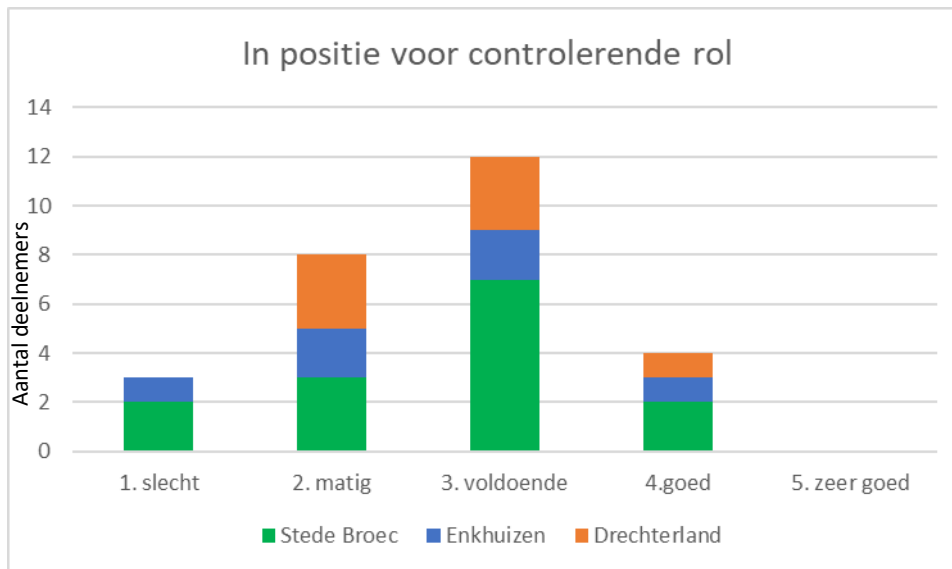
Opmerkingen van deelnemers over de **kaderstellende** rol:

- *“Voor de inrichting van de digitale dienstverlening zijn we afhankelijk van de andere partijen binnen de SED.”*;
- *“Grote GR-en waaronder de SED komen op steeds grotere afstand te staan van de raadsleden. Hun invloed wordt steeds kleiner door de grootte van de GR.”*



Controlerende rol

Hoe vindt u dat u geïnformeerd bent over de voortgang en de resultaten van de acties op het gebied van digitale dienstverlening om uw **controlerende rol** voor de digitale dienstverlening in te vullen?



Figuur 6.2.2 Verdeling scores voor de controlerende rol naar aantal deelnemers.

De meeste deelnemers geven aan matig (30%) of voldoende (44%) in positie te zijn om hun controlerende rol in te vullen.

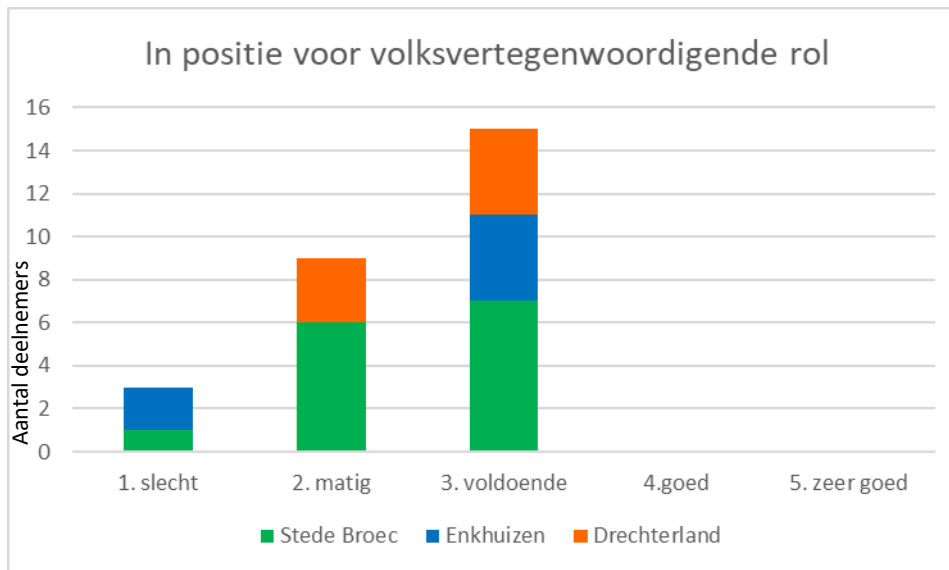
De deelnemers van Drechterland vinden zich het best in positie met een gemiddelde score van 2,7 op een schaal van 1 tot 5. (Stede Broec 2,6 en Enkhuizen 2,5.)

Over de controlerende rol zijn de meeste opmerkingen door deelnemers gemaakt. Zoals:

- *"We krijgen als raad uitsluitend positieve cijfers, terwijl we veel klachten horen. Inzicht in de cijfers hebben we niet, zodat we geen enkele controlemogelijkheid hebben."*
- *"Informatie is beschikbaar, maar je moet er soms wel naar zoeken."*
- *"Er wordt niet nagedacht hoe we vergaderingen kunnen verbeteren. Er wordt heel veel informatie naar ons gestuurd ..."*
- *"Het is heel moeilijk om goede antwoorden op vragen te krijgen."*
- *"Informatie is beperkt"*
- *"Door de hoeveelheid van informatie is het weleens moeilijk zoeken naar een specifiek onderwerp. Vooral als er gewezen wordt op eerder gepubliceerde stukken."*

Volksvertegenwoordigende rol

Hoe vindt u dat u geïnformeerd bent over de waarderingen, behoeften en wensen van gebruikers van de digitale dienstverlening om uw **volksvertegenwoordigende rol** in te vullen?



Figuur 6.2.3 Verdeling scores voor de volksvertegenwoordigende rol naar aantal deelnemers.

De meeste deelnemers geven aan matig (33%) of voldoende (56%) in positie zijn om hun volksvertegenwoordigende rol in te vullen. Er zijn geen deelnemers die aangeven goed in positie te zijn voor deze rol.

De deelnemers van Drechterland vinden zich gemiddeld het best in positie met een gemiddelde score van 2,6. De gemiddelde score in Stede Broec is 2,4 en in Enkhuizen is dat 2,3.

Over de volksvertegenwoordigende rol zijn de volgende opmerkingen door deelnemers gemaakt:

- *“Onregelmatig verschijnen er onderzoeken/ evaluatiegegevens. Het blijft vaak onduidelijk wat er met de conclusies en aanbevelingen wordt gedaan. En de terugkoppeling naar bewoners/ ondernemers/ verenigingen is voor mij een vraagteken.”*
- *“Jongeren en ouderen moeten anders worden benaderd, er zijn echt verschillen in hoe hier nu mee om te gaan.”*
- *“Weinig tot geen info. Gehele maatschappij is in transitie c.q. digitaliseert. Onvoldoende info hoe gemeente hierop anticipeert”*



6.3. Beoordeling raden voor de websites van de drie GR-en

Hoe beoordeelt u de digitale dienstverlening van respectievelijk a) de GGD (<https://www.ggdhollandsnoorden.nl/> en <https://www.jouwggd.nl/>) b) OD NHN (<https://www.odnhn.nl/> en c) het WFA (<https://www.westfriesarchief.nl/>) aan inwoners en ondernemers?

Tabel 6.3 Gemiddelde waardering in een cijfer van de deelnemers voor websites van drie GR-en

Gemiddelde cijfer gegeven per gemeente	Stede Broec	Enkhuizen	Drechterland
Waardering voor website GGD	6,5	5,8	7,3
Waardering voor website OD NHN	6,8	6,2	7,3
Waardering voor website WFA	6,8	6,5	7,6

Uit tabel 6.3 blijkt dat de waardering van deelnemers voor de website van de GGD iets lager is dan voor de website van de OD. De deelnemers uit Drechterland geven voor beiden het hoogste gemiddelde cijfer van een 7,3.

De waardering voor de website van het WFA ligt gelijk (Stede Broec) of nog wat hoger (Enkhuizen), waarbij Drechterland het hoogste gemiddelde cijfer van 7,6 geeft.

Als toelichting op deze cijfers zijn de volgende opmerkingen door deelnemers aan de enquête of per mail gemaakt:

Algemeen:

- *“Zeer overzichtelijke informatie in deze en mijn ervaring is dat er gelijk contact met je wordt opgenomen, als je meer informatie wilt”, “Zien er overzichtelijk over. Duidelijk waar je moet zijn voor welk onderdeel”, “Niet veel ervaring met gebruik, maar de websites zien er overzichtelijk uit”, “Door de overzichtelijkheid”*
- *“Goede informatieve websites. Kan heel diep in de organisatie kijken. Chat functie is ideaal. Ps. Zelf bel ik al gauw ouderwets op.”*
- *“Voor het eerst op al deze site's. 1e screening geeft positieve indruk”*
- *“Ook vind ik het heel lastig een oordeel te geven over de kwaliteit van de digitale dienstverlening m.b.t. de drie GR-en. Deze vraag kunnen inwoners en ondernemers beter invullen.”*

GGD

- *“Wat betreft de GGD doe ik periodiek mee met een panel. Het laatste jaar ook over het onderwerp corona. De terugkoppeling over de resultaten zijn prima. Wel blijft het voor mij de vraag wat er verder mee gedaan wordt.”*
- *“Onoverzichtelijk, onduidelijk, hoop gezocht”*

OD NHN

- *“OD NHN is een levendigere site die meer een entree is. Ook prominente plaats voor Nieuws”*

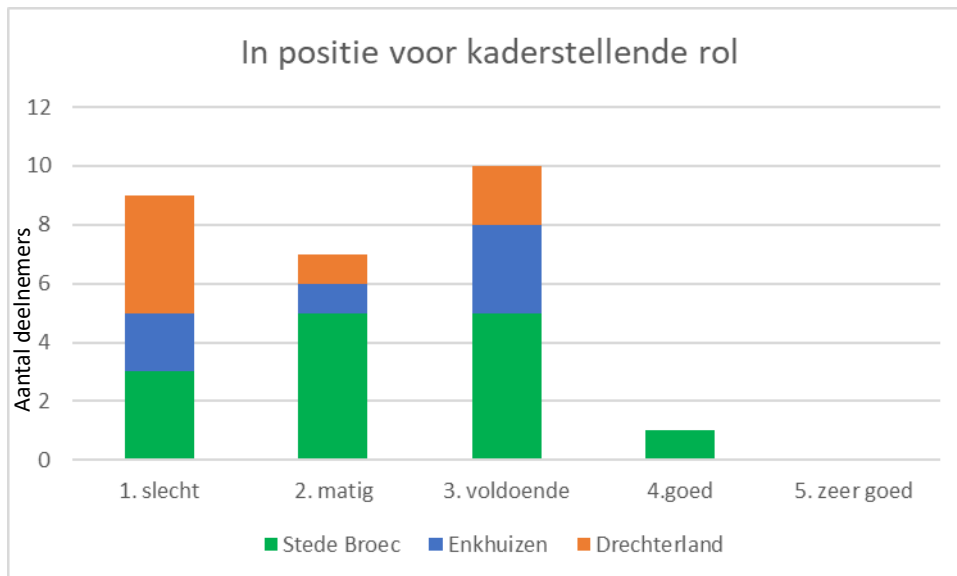
WFA

Geen specifieke opmerkingen

6.4. Antwoorden raden voor invulling van rollen digitale dienstverlening GR-en

Kaderstellende rol

Hoe vindt u dat u in positie bent om uw **kaderstellende rol** voor de digitale dienstverlening van deze GR-en in te vullen?



Figuur 6.4.1 Verdeling scores voor de kaderstellende rol naar aantal deelnemers.

De meeste deelnemers geven aan slecht (33%) of matig (26%) in positie zijn om hun kaderstellende rol in te vullen. Ca. een derde (37%) van de deelnemers geeft aan voldoende in positie te zijn. Slechts 1 deelnemer geeft aan goed in positie te zijn voor de kaderstellende rol, zonder dit verder toe te lichten.

De deelnemers van Drechterland vinden zich het minst in positie met een gemiddelde score op een schaal van 1 tot 5 van 1,7. De gemiddelde score in Stede Broec is 2,2 en in Enkhuizen is dat 2,0.

In algemene zin zijn over de rollen van de raden de volgende opmerkingen door deelnemers gemaakt:

- *"We hebben als raad geen enkele invloed."*
- *"Ik vind het lastig te beantwoorden. GR-en staan al ver af van de lokale politiek. Slechts een paar keer per jaar kan er een zienswijze worden afgegeven. Het vereist heel wat om de organisatie op afstand te doorgronden laat staan waar het de digitale dienstverlening betreft. "*
- *"Ik heb het gevoel dat we hier niet veel invloed op hebben."*
- *"Het kan beter, houd het vooral eenvoudiger."*

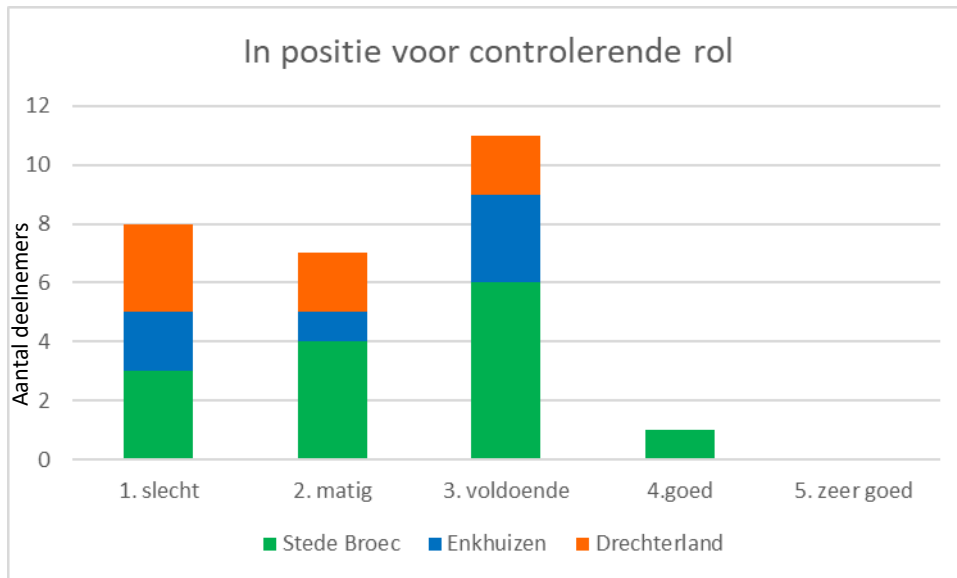
Over de kaderstellende rol zijn ook opmerkingen door deelnemers gemaakt. Zoals:

- *"Het is moeilijk je kaderstellende rol te benutten omdat het teveel trapsgewijs gaat. De wethouder moet het meenemen. Daar moet er weer met veel mensen over worden gepraat. Je stem verdwijnt in het niets. Alleen per motie kan er iets worden afgedwongen."*



Controlerende rol

Hoe vindt u dat u geïnformeerd bent over de voortgang en de resultaten van de digitale dienstverlening om uw **controlerende rol** voor de digitale dienstverlening van deze GR-en in te vullen?



Figuur 6.4.2 Verdeling scores voor de controlerende rol naar aantal deelnemers.

De meeste deelnemers geven aan slecht (30%) of matig (26%) in positie zijn om hun controlerende rol in te vullen. Andere deelnemers (41%) geven aan voldoende in positie te zijn. Slechts 1 deelnemer geeft aan goed in positie te zijn voor de controlerende rol.

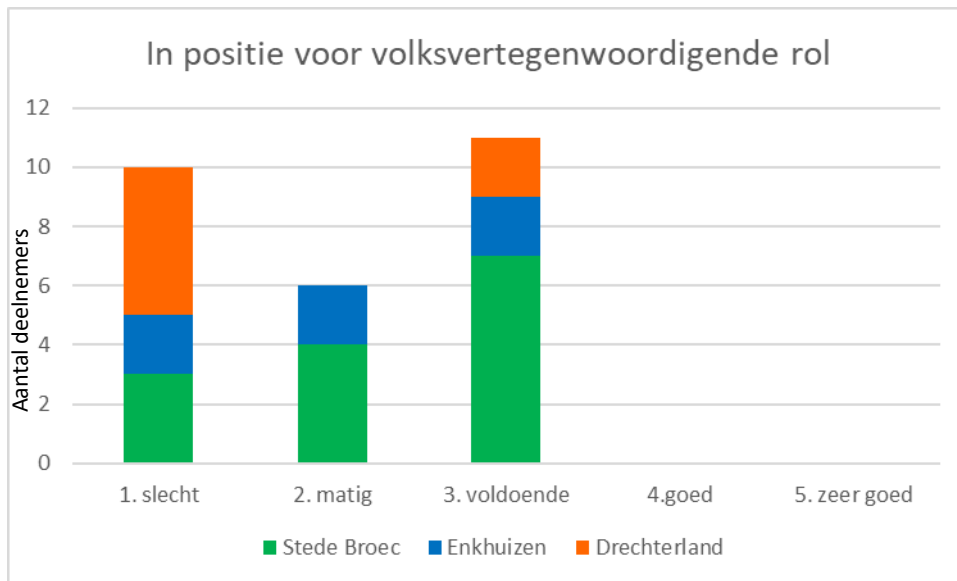
De deelnemers van Stede Broec vinden zich gemiddeld het best in positie met een gemiddelde score van 2,3. De gemiddelde score in Drechterland is 2,2 en in Enkhuzen is dat het laagst met 1,7.

Over de controlerende rol zijn, naast de eerdere algemene opmerkingen de meeste opmerkingen door deelnemers gemaakt. Zoals:

- *"Ik ben niet geïnformeerd.", "Nooit geïnformeerd maar ook als te veel informatie houd ik mijzelf afzijdig."*
- *"Antwoorden op vragen, heel summier en met veel moeite. Door het systeem GR worden raden sowieso buitenspel gezet. Het zou prettig zijn als de verslagen van de AB/DB vergaderingen van de GR-en digitaal aan raadsleden verstuurd zouden worden of dat het op een website op te zoeken zou zijn. Er is een poging gewaagd met de website regiowestfriesland.nl maar daar is nu weer de klad in gekomen. Ook zou het prettig zijn als die vergaderingen na te luisteren zouden kunnen worden."*
- *"GR-en staan ondanks terugkerende informatie "ver" van raadswerk. Invloed beperkt, en informatie vanuit college summier."*

Volksvertegenwoordigende rol

*Hoe vindt u dat u geïnformeerd bent over de waarderingen, behoeften en wensen van gebruikers van de digitale dienstverlening van deze GR-en om u **volksvertegenwoordigende rol** in te vullen?*



Figuur 6.4.3 Verdeling scores voor de volks-vertegenwoordigende rol naar aantal deelnemers.

De meeste deelnemers geven aan slecht (37%) of matig (22%) in positie te zijn om hun volksvertegenwoordigende rol in te vullen. De andere deelnemers (41%) geven aan voldoende in positie te zijn voor deze rol.

De deelnemers van Stede Broec vinden zich gemiddeld het best in positie met een gemiddelde score van 2,3 op een schaal van 1 tot 5. De gemiddelde score in Enkhuizen is 2,0 en in Drechterland het laagst met 1,6.

Over de volksvertegenwoordigende rol zijn geen specifieke opmerkingen van deelnemers gemaakt. Dit vindt de Rkc enerzijds wellicht begrijpelijk gezien de specifieke taakuitoefening door de GR-en, anderzijds zeer opvallend: de raden hebben hier (samen met andere gemeenten) een zelfde volksvertegenwoordigende rol als bij hun eigen gemeente.



Bijlage 1 Literatuurlijst, overzicht van informatiebronnen en afkortingen

In deze bijlage zijn de belangrijkste informatiebronnen opgenomen voor dit onderzoek. Het betreft externe informatiebronnen en interne informatiebronnen van de SED gemeenten, waaronder opgevraagde informatie bij de GR-en. Verdere is ook gebruik gemaakt van diverse websites op het gebied van het digitale dienstverlening. Ook zijn de interviews genoemd.

Algemeen

1. BZK (2014). Eindrapport i-NUP.
2. BZK, Financiën, EZ et al. (2014). Overheidsbrede dienstverlening van organisaties naar organiseren.
3. Kamerbrief over Nederlandse Digitaliseringsstrategie, Ministerie Economische Zaken, 15 juni 2018 en de Nederlandse Digitaliseringstrategie, juni 2018
4. Overheidsbrede Dienstverlening 2020, februari 2014
5. VNG realisatie (2019). (Digitale) Inclusie, Aan de slag met gemeentelijke dienstverlening.
6. VNG realisatie. Wegwijs in online dienstverlening, succesfactoren teamsamenstelling en resultaten.
7. VNG (2019). Naar een Waardenvolle Informatiesamenleving, Digitale Agenda Gemeenten 2024.
8. VNG Digitale Agenda Gemeenten 2020
9. VNG Digitale Agenda Gemeenten 2024
10. PBLQ (2016), Beter sturen op digitale dienstverlening. Rekenkameronderzoek naar digitale dienstverlening in Wassenaar, Voorschoten, Oegstgeest en Leidschendam-Voorburg.
11. Rkc Hoogheemraadschap De Stichtse Rijnlanden (24 september 2014). Digitale dienstverlening gepeild.
12. West-Fries samenwerkingsverband. Uitvoeringsprogramma DV WF 2020-2024 (2). Xls
13. Termijnkalender afdeling Dienstverlening 2019

SED

1. Bereikbaarheid website maart-mei 2019, SLA report, 3 juni 2019
2. Deloitte (2017). SED Organisatie: Focus op ontwikkeling, Een tussentijdse analyse, 10 juli 2017
3. Data webformulieren samenvatting Q1 2019 en Q2 2020
4. Data webpagina's, 2 april 2020
5. Rapport Waar staan de SED gemeenten? (Burgerpeiling), I&O Research, Augustus 2019
6. Rapport Waar staan de SED gemeenten? Ondernemerspeiling, I&O Research, November 2019
7. SED Advies DT/MT (22 augustus 2019), Waar Staat je Gemeente – burgerpeiling 2019
8. SED Waar Staat Je Gemeente 2019, Samenvatting algemeen beeld en aanbevelingen voor verdere aanpak, 22 augustus 2019
9. SED Advies DT/MT (28 april 2020). Tijdelijk besluit toegankelijkheid digitale overheid – pdf-bestanden op de gemeentelijke websites.
10. SED. Begroting 2016 t/m 2021.
11. SED (2020). Contact op maat, Visie op dienstverlening 2020-2023. Stede Broec – Enkhuizen – Drechterland.
12. SED (2017). Informatiebeleidsplan 2017 Westfriesland, 8 december 2016
13. SED, jaarstukken 2015-2019
14. SED (2015). Kwaliteitshandvest 2015.
15. SED (2017). SED Perspectief, Ontwikkelplan SED-organisatie.
16. Memo Stand van zaken rondom Monitor Doelgerichte Digitalisering, 19 juni 2019
17. Nieuwsbrieven SED Perspectief, februari en augustus 2019
18. Overzicht e-diensten via websites
19. Overzicht formulieren, 20 juni 2019
20. Stand van zaken dienstverlening Q1 en kwaliteitshandvest.

RKC SED

Stede Broec

1. Burgerpanelonderzoek 2019-04, Website & digitale dienstverlening
2. Collegeadvies Rapportage Waar Staat Je Gemeente, 18 september 2019
3. Collegeprogramma 2014-2018, Zorg voor Elkaar in een participatiesamenleving.
4. College uitvoeringsprogramma 2018-2022.
5. Collegevoorstel Stand van zaken dienstverlening en visie Stede Broec, 7 juli 2020.
6. Stede Broec (28 juli 2020), Raadsbrief Stand van zaken Dienstverlening Stede Broec.
7. Financiële verordening Gemeente Stede Broec 2017 , 28 september 2017.
8. Jaarrekeningen 2015 -2019 gemeente Stede Broec
9. Monitor Doelgerichte Digitalisering 3.8, 17 november 2020
10. Presentatie informatiemanagement – ICT – Regio, commissie RBFZ , 16 maart 2017
11. Programmabegroting 2016 en 2017.
12. Programmabegroting 2018, gemeente Stede Broec, en bijbehorend raadsvoorstel en raadsbesluit programmabegroting, overzicht wijzigingen begroting en amendementen en motie, 19 oktober 2017
13. Programmabegroting 2019, gemeente Stede Broec, en bijbehorend raadsvoorstel en raadsbesluit programmabegroting, vragen fracties over de begroting en motie prioriteitenlijst, 1 november 2018
14. Programmabegroting 2020, gemeente Stede Broec, en bijbehorend raadsvoorstel en raadsbesluit, 31 oktober 2019
15. Raadsbrief Corona 31 maart 2020
16. Raadsbrief Informatiebeleidsplan en Programmaplan Harmonisatie Applicatielandschap West-Friesland
17. Raadsbrief rapport Waar Staat Je Gemeente, 30 oktober 2019
18. Raadsbrief Stand van zaken Dienstverlening, 28 juli 2020.
19. Raadsbrieven Voortgang van het organisatie ontwikkelproces SED persperctief
20. Raadsvoorstellen en raadsbesluiten bij zienswijzen jaarstukken en begroting SED
21. Rapport Waar staat Stede Broec? (Burgerpeiling), I&O Research, Augustus 2019
22. Onderzoek baliebezoek & afspraak maken, burgerpanel resultaten 2020-05, mei 2020
23. Tussentijdse evaluatie CUP, 13 september 2019
24. Verordening kwaliteit vergunningverlening, toezicht en handhaving omgevingsrecht gemeente Stede Broec. 11 oktober 2016

Enkhuizen

1. Burgerpanelonderzoek 2019-03, Website & digitale dienstverlening
2. College-uitvoeringsprogramma 2014-2018. Een uitwerking van het coalitieakkoord: Samen Stelling voor stad en zorg.
3. Collegevoorstel Stand van zaken dienstverlening en visie Enkhuizen, 7 juli 2020.
4. Uitvoeringsprogramma Enkhuizen 2018-2022.
5. Jaarstukken 2016 t/m 2019
6. Monitor Doelgerichte Digitalisering 3.8, 17 november 2020
7. Onderzoek baliebezoek & afspraak maken, burgerpanel resultaten 2020-05, mei 2020
8. Programmabegroting 2016 en 2017.
9. Programmabegroting 2018, gemeente Enkhuizen, en bijbehorend raadsvoorstel en raadsbesluit (eerste wijziging) programmabegroting, Begroting in BEELD 2018 en moties, 7 november 2017
10. Programmabegroting 2019, gemeente Enkhuizen, en bijbehorend raadsvoorstel en raadsbesluit (eerste wijziging) programmabegroting, Begroting in BEELD 2018 en moties, 5 november 2018
11. Programmabegroting 2020, gemeente Enkhuizen, en bijbehorend raadsvoorstel en raadsbesluit, 29 oktober 2019
12. Raadsbrief Stand van zaken Dienstverlening, 14 juli 2020.
13. Raadsbrief rapport Waar Staat Je Gemeente, 15 oktober 2019
14. Raadsbrieven Monitoringsoverzicht SED persperctief
15. Raadsnotulen (concept) openbare vergadering van de gemeenteraad, 29 oktober 2019
16. Raadsvoorstellen en raadsbesluiten bij zienswijzen jaarstukken en begroting SED
17. Rapport Waar staat Enkhuizen? (Burgerpeiling), I&O Research, Augustus 2019



Drechterland

1. Adviesrapport begeleidingscommissie ontwikkelagenda lokale democratie, 10 september 2020
2. Programmabegroting 2018, gemeente Drechterland, en bijbehorend raadsvoorstel en raadsbesluit programmabegroting, bijlagen en moties, 30 oktober 2017
3. Programmabegroting 2019, gemeente Drechterland, en bijbehorend raadsvoorstel en raadsbesluit programmabegroting, amendement en moties, 5 november 2018
4. Programmabegroting 2020, gemeente Drechterland, en bijbehorend raadsvoorstel en raadsbesluit, 4 november 2019
5. Collegeadvies gemeente Drechterland (7 oktober 2019). Opzetten Burgerpanel Drechterland.
6. Collegevoorstel Raadsbrief stand van zaken Dienstverlening, 7 juli 2020 (Nog niet vastgesteld o.a. ten aanzien van
7. Concept Raadsbrief Stand van zaken dienstverlening en visie Drechterland, 7 juli 2020).
8. Collegeprogramma 2014-2018, Daadkrachtig Vooruit met een veranderende samenleving.
9. College uitvoeringsprogramma 2018-2022.
10. Informatieveiligheid 2019, VNG, 17 november 2020
11. Jaarrekeningen 2016-2019 gemeente Drechterland
12. Monitor Doelgerichte Digitalisering 3.8, 17 november 2020
13. Onderzoek baliebezoek & afspraak maken, burgerpanel resultaten 2020-05, mei 2020
14. Persbericht Gemeente Drechterland zet in op online dienstverlening, 15 juni 2020+
15. Programmabegroting 2016 t/m 2020.
16. Raadsvoorstel en besluit kennis nemen van het College Uitvoeringsprogramma 2018-2022, 25 maart 2019
17. Raadsvoorstellen en raadsbesluiten bij zienswijzen jaarstukken en begroting SED
18. Raadsbrieven Voortgang van het organisatie ontwikkelproces SED perspectief
19. Rapport Waar staat Drechterland? (Burgerpeiling), I&O Research, Augustus 2019 (aangehouden)
20. Stand van zaken CUPs Drechterland, september 2019
21. Tussentijdse evaluatie CUP, 16 maart 2020

Websites

1. <https://stedebroec.nl>
2. <https://www.enkhuizen.nl> ,
3. <https://www.drechterland.nl>
4. <https://waarstaatjemeente.nl> met name het thema dienstverlening en digitalisering
5. <https://aandeslagmetdeomgevingswet.nl/>
6. <https://europadecentraal.nl/onderwerp/diensten-richtlijn/>
7. <https://www.digitaleoverheid.nl/> (ook specifiek Dienstverlening aan burgers en ondernemers)
8. <https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/informatieveiligheid/kaders-voor-informatieveiligheid/baseline-informatiebeveiliging-overheid/>
9. <https://www.gemeente.nu/bestuur/e-overheid/zestig-partijen-in-nup-samenwerking/>
10. <https://kennisopenbaarbestuur.nl/rapporten-publicaties/digiprogramma-2018-digitaliseren-met-vertrouwen/>
11. <https://www.njb.nl/wetgeving/staatsbladen/elektronische-dienstverlening-burgerlijke-stand/>
12. <https://wetten.overheid.nl/BWBR0040936/2018-07-01>
13. <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/dienstenrichtlijn/dienstenrichtlijn-vastgelegd-in-dienstenwet>

RKC SED

Gemeenschappelijke regelingen

1. Governance in Noord-Holland Noord, januari 2019
2. Nota verbonden partijen, actualisatie 2018, voorbeeld VNG van gemeente Westerveld
3. Voorstel Wet gemeenschappelijke regelingen: er is meer nodig, VNG, 6 oktober 2020
4. Memorie van toelichting wijziging wet GR, juli 2020
5. Position paper, Over de wijziging Wet gemeenschappelijke regelingen, VNG , oktober 2020

GGD Hollands Noorden

1. Aanbiedingsbrief jaarstukken GGD 2019, 14 april 2020
2. Aanbiedingsbrief Beleidsplan 2020-2023, 13 december 2019
3. Agendabundel AB GGD HN , 25 november 2020
4. Digitale dienstverlening, GGD Hollands Noorden, 25 januari 2021
5. Gemeenschappelijke regeling GGD Hollands Noorden, geïntegreerde tekst inclusief 2^{de} wijziging¹, 2013
6. Jaarstukken 2016-2019
7. Jaarverslag 2016-2019 JouwGGD.nl
8. Kaderbrief 2021,
9. Kadernota 2022 en aanbiedingsbrief, 14 december 2020
10. Klanttevredenheidsonderzoek Reizigersadviesing 2017
11. Meerjarenbeleidsplan "Lekker leven doe je samen" Inzicht en focus, strategie en ambities 2016-2019
12. Populair Jaarverslag 2019 GGD Hollands Noorden
13. Programmabegroting GGD HN 2017, 2018,2019, 2020, 2021 en addendum programmabegroting 2020
14. Programmaverantwoording GGD Hollands Noorden 2019
15. Toetsingsformulier jaarrekening 2017 en begroting 2019 GGD HN
16. Toetsingsformulier jaarrekening 2018 en begroting 2020 GGD HN
17. Toetsingskaders begroting 2021 Stede Broec, 25 juni 2020
18. Toetsingskaders jaarrekening 2019, Stede Broec, 25 juni 2020
19. Zienswijzen jaarstukken 2019 en begroting 2021 GGD Hollands Noorden, raad Stede Broec 25 juni 2020

Omgevingsdienst Noord-Holland-Noord

1. AB memo, Kwaliteitsbeleid, 16 oktober 2019
2. Begroting 2021, 25 juni 2020
3. (Bijna) honderd dagen notitie , juni 2017
4. Gemeenschappelijke regeling Omgevingsdienst Noord-Holland Noord, <https://zoek.officiëlebekendmakingen.nl/stcrt-2019-36132.html>
5. Inwonersbrochure van de website
6. Jaarimpressie, jaarverslag en jaarstukken 2019
7. Kadernota 2020 en 2021
8. Notitie basistaken RUD NHN, 17 januari 2018
9. Ondernemersbrochure van website
10. Presentatie Voortgang strategische projecten, 12 januari 2021
11. Producten- en dienstencatalogus 2021 Gemeenten en Provincie, 8 september 2020
12. Raadsbesluit Stede Broec Verordening kwaliteit VTH, 11 oktober 2016
13. Uitvoeringsprogramma RUD NHN 2018-2019
14. VTH strategie 2021-2023, 2 juni 2020
15. Zienswijzen jaarstukken 2019 en begroting 2021 Omgevingsdienst Noord-Holland Noord, raad Stede Broec 25 juni 2020 en Raadsbesluit Stede Broec, 26 mei 2020

Westfries Archief

¹ <https://www.ggdhollandsnoorden.nl/over-de-ggd/bestuur-en-organisatie.aspx>



1. Begroting 2020
2. Beleidsplan Westfries Archief 2015-2017
3. Beleidsplan Westfries Archief 2020-2023
4. Gemeenschappelijke regeling Westfries Archief, regionaal Historisch Centrum voor West-Friesland, 8 februari 2016,
http://decentrale.regelgeving.overheid.nl/cvdr/xhtmloutput/Historie/Hoorn/385603/385603_2.html
en Toelichting gemeenschappelijke regeling Westfries Archief, Regionaal Historisch Centrum voor West-Friesland (definitieve tekst), 10 december 2015
5. Jaarstukken 2017, 2018 en 2019
6. Jaarverslag 2015-2017
7. Zienswijzen jaarstukken 2019 en begroting 2021, raad Enkhuizen 16 juni 2020

Interviews

1. Interview 23 november 2020, Startgesprek en oriëntatie documenten,
2. Afstemmingsoverleg, 15 december 2020
3. Interview Organisatie: over SED organisatie en afzonderlijke gemeenten, 25 januari 2021
4. Interview WFA: met medewerkers SED organisatie over Westfries Archief, 26 januari 2021
5. Interview OD NHN: met medewerkers SED organisatie over Omgevingsdienst Noord-Holland Noord, 26 januari 2021
6. Interview GGD HN: met medewerkers SED organisatie over GGD Hollands Noorden, 28 januari 2021

Afkortingen (bijzondere en meest gebruikte)

AB	Algemeen Bestuur
AVG	Algemene Verordening Gegevensbescherming (privacywet sinds mei 2018)
BBV	Besluit Begroting en Verantwoording
BIO	Baseline Informatiebeveiliging Overheid
BIG	Baseline Informatiebeveiliging Gemeenten
CUP	College UitvoeringsProgramma
DB	Dagelijks Bestuur
DSO	Digitaal Stelsel Omgevingswet
GGI	Gemeentelijke Gemeenschappelijke Infrastructuur
GGD NH	Gemeentelijke Gezondheidsdienst Hollands Noorden
GR	Gemeenschappelijke Regeling
KTO	Klant Tevredenheid Onderzoek
MDD	Monitor Doelgerichte Digitalisering
OD NHN	Omgevingsdienst Noord-Holland Noord
PDCA	Plan, Do, Check, Act (begrotingscyclus)
RBFZ	Regionale, Bestuurlijke en Financiële Zaken (commissie Stede Broec)
SMART	Specifiek, Meetbaar, Ambitieuw, Realistisch, Tijdgebonden
VTH	Vergunningen, Toezicht, Handhaving
WFA	Westfries Archief
WGR	Wet Gemeenschappelijke Regelingen

Bijlage 2 Toelichting landelijke ontwikkeling digitale dienstverlening

Deze bijlage geeft een toelichting op het overzicht van de landelijke ontwikkelingen op het gebied van digitale dienstverlening in het laatste decennium (zie Figuur 2.1). Het gaat hierbij om de ontwikkeling van wetgeving, afspraken vanuit de overheid en programma's digitale dienstverlening.

Periode tot 2016

De Dienstenwet (2009/2019) is de Nederlandse uitwerking van de Europese Dienstenrichtlijn. Deze wet zorgt ervoor dat dienstverleners of ondernemers zich makkelijker in andere EU-landen kunnen vestigen of er tijdelijk diensten kunnen verrichten. Onderdeel hiervan is, dat dienstverleners via een centraal loket elektronisch procedures kunnen afhandelen.¹ De Dienstenwet is op bijna alle ondernemers van toepassing die diensten verlenen. De wet bepaalt het recht voor ondernemers om zaken met de overheid digitaal af te handelen en voorwaarden voor de overheid hoe bijvoorbeeld vergunningen afgegeven worden.²

In 2011 is de overheidsbrede implementatie agenda voor dienstverlening en e-overheid gestart (i-NUP). De overheid/gemeenten hebben hiervoor samengewerkt met samenwerkingsverbanden, ICT-leveranciers en KING³. Dit heeft geleid tot een goede basis bij overheden: een digitale frontoffice voor burgers (o.a. MijnOverheid Berichtenbox, Beheervoorziening Burgerservicenummer, DigiD en DigiD machtigen), onderdelen van de digitale frontoffice voor bedrijven (o.a. eHerkenning en Antwoord voor Bedrijven) en een daarnaast een stelsel van basisregistraties. Dit was de basis voor de verdere ontwikkeling van nieuwe werkprocessen en functionaliteiten. Voor gemeenten was hierbij ondersteuning beschikbaar via Operatie NUP (uitgevoerd door KING in opdracht van de VNG).⁴ In het programma Overheidsbrede dienstverlening⁵ zijn door de samenwerkende partijen en overheden ambities voor 2020 benoemd.

In 2015 is de Wet elektronische dienstverlening burgerlijke stand ingevoerd, waardoor gemeenten o.a. aangiften van geboorte, voorgenomen huwelijk en verkrijging van bepaalde uittreksels en afschriften digitaal mogen verwerken.⁶

Periode 2016 - 2020

Het doel van het programma Digitaal 2017 vanuit BZK was dat ondernemers en burger zaken met de overheid uiterlijk in 2017 digitaal konden afhandelen. Het Digiprogramma 2018 is een nationaal programma gericht op de digitale infrastructuur van de overheid.⁷ In 2018 is als vervolg hierop de agenda NL DIGibeter ontwikkeld, waarbij wordt ingezet op publiek-private samenwerking⁸. De belangrijkste doelen hierbij zijn:

1. Digitale diensten voor iedereen makkelijker maken.
2. Mensen helpen om met digitalisering om te gaan.
3. Uitleggen wat de gevolgen van digitalisering zijn.
4. Samenwerken met bedrijven en andere organisaties.

Digitalisering van dienstverlening is geen doel op zich en is niet altijd en niet voor iedereen het beste. De huidige visie van de overheid op digitale dienstverlening is 'digitaal waar het kan en persoonlijk waar het moet'. Hierbij is er aandacht voor zogenaamde (digitale) inclusie: iedereen moet kunnen meedoen.⁹ In 2018 zijn via het 'Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid'¹⁰ wettelijke richtlijnen voor toegankelijkheid van overheidswebsites in Nederland ingevoerd.

¹ <https://europadecentraal.nl/onderwerp/diensten-richtlijn/>

² <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/dienstenrichtlijn/dienstenrichtlijn-vastgelegd-in-dienstenwet>

³ <https://www.gemeente.nu/bestuur/e-overheid/zestig-partijen-in-nup-samenwerking/>

⁴ BZK (2014). Eindrapport i-NUP.

⁵ BZK, Financiën, EZ et al. (2014). Overheidsbrede dienstverlening van organisaties naar organiseren.

⁶ <https://www.njb.nl/wetgeving/staatsbladen/elektronische-dienstverlening-burgerlijke-stand/>

⁷ <https://kennisopenbaarbestuur.nl/rapporten-publicaties/digiprogramma-2018-digitaliseren-met-vertrouwen/>

⁸ <https://www.digitaleoverheid.nl/>

⁹ VNGrealisatie (2019). (Digitale) Inclusie, Aan de slag met gemeentelijke dienstverlening.

¹⁰ <https://wetten.overheid.nl/BWBR0040936/2018-07-01>



Op het gebied van informatiebeveiliging moeten gemeenten sinds 2017 voldoen aan het basisnormenkader BIG (Baseline Informatiebeveiliging Gemeenten). In 2020 is dit overgegaan op de verplichting te voldoen aan BIO (Baseline Informatiebeveiliging Overheid).⁸

Vanaf 2016 is ook gewerkt aan de Wet digitale overheid (Wdo). Deze wet heeft als doel het veilig en betrouwbaar kunnen inloggen voor burgers en bedrijven bij de (semi-) overheid. De wet verplicht het werken met open standaarden om te voldoen aan de EU richtlijn voor toegankelijkheid.⁸ In februari 2020 heeft de Tweede Kamer de Wdo aangenomen. In september 2020 is deze wet een eerste keer behandeld in de Eerste Kamer. Het wetsvoorstel is een zogeheten kaderwet; de wet regelt algemene principes, verantwoordelijkheden en procedures, maar geen gedetailleerde regels. De wet zorgt zo voor flexibiliteit bij nieuwe ontwikkelingen. De Wdo treedt gefaseerd in werking. Alleen middelen die door de overheid op veiligheid en betrouwbaarheid zijn gecontroleerd worden toegelaten.⁴³

Periode na 2020

Door de VNG is in 2019 de Digitale Agenda Gemeenten 2024² opgesteld (opvolger van Digitale Agenda 2020). Het perspectief van inwoners en ondernemers geldt hierbij als uitgangspunt voor de digitale transitie. Er zijn drie doelstellingen benoemd:

1. Mogelijk maken (*de basis op orde*);
2. Kansen benutten (*in beleidsdomeinen van de overheid en in de economie*);
3. Duiden en reflecteren (*van waarden en innovatie in de informatiesamenleving*).

Op dit moment wordt er gewerkt aan het Wetsvoorstel Modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (WMEDBV: beoogde inwerkingtreding in 2022). In aanloop hiernaartoe kunnen gemeenten via de VNG (met steun van BZK) deelnemen aan een proeftuin om zo goed zicht te krijgen op de uitvoerbaarheid en de gevolgen van het wetsvoorstel. De WMEDBV geeft burgers en ondernemers het recht om digitaal met de overheid te communiceren.

Naast bovengenoemde wetten en regelingen wordt er landelijk vanaf 2011 gewerkt aan een ingrijpende wetsherziening, die grote invloed heeft op de ontwikkeling van de (digitale) dienstverlening door gemeenten: de Omgevingswet. Deze wet zal naar verwachting in 2022 inwerking treden.³

¹<https://www.digitaleoverheid.nl/dossiers/wet-digitale-overheid/>

² VNG (2019). Naar een Waardenvolle Informatiesamenleving, Digitale Agenda Gemeenten 2024

³ <https://aandeslagmetdeomgevingswet.nl/>

Bijlage 3 Monitor Doelgerichte Digitalisering (MDD)

De Monitor Doelgerichte Digitalisering (MDD) geeft gemeenten inzicht in de status van hun digitale dienstverlening en de kansen daarvoor. Soms is maar een kleine stap nodig om digitale dienstverlening te verbeteren of uit te breiden. De MDD bestaat uit vier delen:

1. De **samenvatting**. In één oogopslag ziet u hoe de gemeente ervoor staat op de onderstaande onderdelen. Per onderwerp is de status van de gemeente te zien. In onderstaande tabel vindt u deze samenvattende scores voor de SED met daaronder een nadere uitleg van de score per onderwerp.
2. De status van de **digitale dienstverlening**. Deze geeft inzicht in waar mogelijkheden liggen om de digitale dienstverlening te verbeteren (de succesratio van webformulieren) en in de waardering van de gemeentelijke digitale dienstverlening door burgers en ondernemers.
3. De status van de **informatievoorziening**. Deze geeft inzicht in de mate waarin de gemeente gebruik maakt van standaarden om applicaties onderling en met landelijke voorzieningen te koppelen. U kunt ook zien waar mogelijkheden liggen om het gebruik daarvan te vergroten. Bovendien geeft de status inzicht in het applicatieportfoliomanagement en in hoe de gemeente de mogelijkheden van de aanwezige applicaties optimaal kan benutten.
4. Het **gebruik van landelijke en collectieve voorzieningen** door de gemeente. Hier wordt gemeld of de gemeente is aangesloten op een landelijke voorziening. Deze landelijke voorzieningen zijn ontwikkeld omdat ze nuttig kunnen zijn voor de digitale dienstverlening van alle overheidsorganisaties, dus ook voor gemeenten.

Tabel bijlage 3. Samenvattende scores MDD vergeleken met Nederlandse gemeenten (per november 2020)

Hoofdstuk MDD	Stede Broec	Enkhuizen	Drechterland	Nederland
H1 Digitale dienstverlening				95%
<i>Deelname succesratio webformulieren</i>				
<i>Digitale dienstverlening burgers</i>				6,95
<i>Digitale dienstverlening ondernemers</i>				6,22
H2 Informatievoorziening				5 sterren
<i>Gebruik softwarecatalogus</i>				
<i>Digitale voorzieningen</i>				70%
<i>Dubbele functionaliteit</i>				30
<i>Te vervangen pakketten</i>				0
<i>Gebruik standaarden</i>				1,6
H3 Landelijke en collectieve voorzieningen				Aantal gemeenten
<i>eHerkenning</i>				314
<i>MijnOverheid Berichtenbox</i>				327
<i>Digimelding</i>				274
<i>GGI-Netwerk</i>				156
<i>(GGI-Veilig) SIEM/SOC</i>				31
<i>Govroam</i>				183
<i>GIBIT</i>				348
<i>IPv6 website</i>				286
<i>IPv6 e-mail</i>				75
<i>DigiD-transacties</i>	Geen data	Geen data	Geen data	198
<i>Telefonie 14+</i>				180

Legenda: = Op of boven landelijk gemiddelde/aangesloten/doet mee = Onder landelijk gemiddelde/niet aangesloten/doet niet mee



Bijlage 4 Wijzigingen wet gemeenschappelijke regeling

De voorgestelde wijzigingen WGR zijn grofweg in te delen in drie categorieën:

1. Versterken van de positie van gemeenteraden bij besluitvorming in gemeenschappelijke regelingen:

- *Verruiming zienswijzen.* Om de raad een meer sturende positie te geven bij het treffen van een regeling tussen colleges wordt raden het recht gegeven een zienswijze naar voren te brengen bij een ontwerpregeling van burgemeesters of colleges van burgemeesters en wethouders. Met dit voorstel wordt ook de verplichting geïntroduceerd om in de gemeenschappelijke regeling afspraken te maken over besluiten van een bij gemeenschappelijke regeling opgericht samenwerkingsverband, waarop door het bestuur van de regeling een zienswijze aan de raden wordt gevraagd. Hiermee wordt bereikt dat gemeenteraden hun opvatting kenbaar kunnen maken over bepaalde voorgenomen besluiten voordat het besluit is genomen. De verplichting om een zienswijze te vragen aan de raden geldt nu alleen voor de begrotingsprocedure. Het is denkbaar dit ook voor andere besluiten te regelen, zoals besluiten met een aanzienlijk financieel belang, politiek gevoelige besluiten of beleidsmatige keuzes.
- *Introductie gemeenschappelijke adviescommissie.* Dit wetsvoorstel introduceert de mogelijkheid van een nieuwe commissie waar raadsleden zitting in hebben, die op voorstel van de raden van de deelnemende gemeenten wordt ingesteld door het algemeen bestuur van een openbaar lichaam. Met de gemeenschappelijke adviescommissie wordt beoogd dat de raden in een vroegtijdig stadium kunnen worden betrokken bij voorgenomen besluiten door het bestuur van de regeling.
- *Verplichte afspraken over participatie.* Bij gemeenschappelijke regelingen kunnen taken en bevoegdheden met grote maatschappelijke relevantie zijn belegd. Op gemeentelijk niveau kan bijvoorbeeld via inspraak bij de gemeenteraad door inwoners, bedrijven en maatschappelijke organisaties aandacht voor een bepaald onderwerp worden gevraagd. Die mogelijkheid bestaat niet wanneer een bevoegdheid of taak bij een gemeenschappelijke regeling is belegd, tenzij de regeling een procedure voor inspraak bevat. Deze wijziging ziet erop toe dat in elke regeling wordt afgesproken hoe om te gaan met participatie. Dat kan nog steeds inhouden dat deze mogelijkheid niet geboden wordt, maar dat is dan een bewuste keuze, waar de gemeenteraad mee dient in te stemmen.
- *Actieve informatieplicht.* Met deze wijziging wordt geregeld dat het bestuur van een gemeenschappelijke regeling een actieve informatieplicht heeft omtrent hetgeen in een regeling speelt. Daarmee is deze bepaling vergelijkbaar met de actieve informatieplicht van het college aan de gemeenteraad, zoals nu is neergelegd in de Gemeentewet. Deze verplichting richt zich niet alleen op informatie over te nemen besluiten, maar betreft alles dat de raad behoort te weten om zijn taak goed te kunnen vervullen.
- *Introductie vergoeding voor lidmaatschap gemeenschappelijke adviescommissies en adviseurs.*

2. Aanvullende controle-instrumenten voor gemeenteraden:

- *Introductie gemeenschappelijk onderzoeksrecht.* Dit voorstel versterkt de controlemogelijkheden van gemeenteraden op gemeenschappelijke regelingen, doordat het functioneren van de gemeenschappelijke regeling als geheel kan worden onderzocht door een gezamenlijk door de deelnemende raden in te stellen gemeenschappelijke onderzoekscommissie.
- *Verduidelijking onderzoeksbevoegdheid lokale rekenkamers (richting bestuur gemeenschappelijke regeling).*

3. Verbeteren van de positie van gemeenteraden met betrekking tot het functioneren van de regeling:

- *Afspraken over evaluatie.*
- *Aanscherping afspraken uittreding.*
- *Betere aansluiting begrotingscyclus gemeenschappelijke regeling op gemeentelijke cyclus.*

Bijlage 5a Toelichting ontwikkeling aanbod producten SED gemeenten

Deze bijlage geeft een toelichting op het overzicht van het aanbod van digitale producten en diensten bij de SED gemeenten en de daarbij behorende beleidsontwikkelingen (zie tijdlijn in fig. 3.1.1 in hoofdstuk 3).

Rapport Deloitte 2017. In 2017 heeft Deloitte een tussentijdse analyse uitgevoerd van de SED organisatie¹. Belangrijke algemene conclusie was, dat doelstellingen per 1 januari 2015 niet SMART geformuleerd waren. Als mede aanleiding van de SED samenwerking is genoemd dat meer eisen gesteld werden aan de digitalisering van diensten richting burgers, instellingen en bedrijven. Op het gebied van digitale dienstverlening is aangegeven dat de ICT-voorzieningen op basis van waarstaatjegemeente in 2017 als matig worden beoordeeld. Verder is gemeld, dat vanuit de organisatie is aan gegeven dat er op het gebied van dienstverlening niet of nauwelijks ruimte is voor nieuw beleid. De werkdruk is hoog. Vanuit de afdeling Dienstverlening is aangegeven, dat er vooral behoefte is aan digitalisering van systemen en strategisch personeel. Er is vastgesteld dat de ontwikkeling van de *volwassenheid van de digitale dienstverlening*² sinds 2014 vooruit is gegaan. De ontwikkeling in 2016 blijft zowel voor inwoners als voor ondernemers achter op het gemiddelde in Nederland en bij de doelstelling van de SED organisatie (80%) (zie ook fig. 3.1.2).

SED perspectief 2017. De uitkomsten van het onderzoek van Deloitte zijn verwerkt in het organisatieontwikkelplan SED Perspectief (2017). Hierin is aangegeven, dat op de korte termijn extra formatieve inzet nodig is voor het verder digitaliseren en harmoniseren van processen en producten. Er zijn tijdelijk mensen aan de formatie toegevoegd voor het opzetten en versnellen van webformulieren. Verder is een projectteam aan de slag gegaan met digitalisering en is een tijdelijke medewerker aangesteld voor het opzetten van de digitale architectuur.³

Verder zijn er acties benoemd (zie fig. 3.1.1) waarmee de dienstverlening aan burgers en bedrijven op landelijk niveau moet komen, conform de MDD en waarstaatjegemeente.nl. Daarbij zijn ook concrete resultaten benoemd voor burgers en ondernemers:

Korte en middellange termijn	Lange termijn
OZB-aanslagen via MijnOverheid Berichtenbox (2018) Meer en slimmere e-formulieren (2018/2019)	Zaaksysteem aangesloten op MijnOverheid (2019) Cliënten Samenleving: zelf zaken regelen via website (2019) WOZ-portaal ingericht (2020)

Contact op maat 2020. In 2020 is de SED visie op dienstverlening 'Contact op maat' opgesteld (zie ook 2.2), waarin richting wordt gegeven aan de ontwikkeling van (digitale) dienstverlening. Op het gebied van de website is specifiek aangegeven:

- Websites van de SED zijn de belangrijkste contactkanalen voor inwoners en ondernemers
- Websites zijn 24/7 beschikbaar voor informatie of aanvragen van producten
- Groeiend aantal producten wordt digitaal aangeboden
- Inrichting websites volgens toptaken model⁴ – afgestemd om vraag van bezoekers (producten waar inwoners het meeste vraag naar hebben staan centraal op de websites. Het aanbod van producten kan in de loop van het jaar wijzigen, omdat de klantvraag wijzigt.

¹ Deloitte (2017). SED Organisatie: Focus op ontwikkeling.

² Deze doelstelling is in tabel 2.2.1 geformuleerd als 80% antwoord bij bezoek website. Het gaat hier over de digitale volwassenheid van een gemeente. In hoeveel % is het mogelijk een product of dienst digitaal aan te vragen via een webformulier of af te handelen.

³ Interview Organisatie, 25 januari 2021

⁴ Toptaken is een algemeen managementprincipe voor dienstverlening. Hierbij wordt uitgegaan van de klantprocessen en niet vanuit de organisatieprocessen. Dit betekent dat de website ingericht is op het hele klantproces. Een voorbeeld is dat klantprocessen die vaak gebruikt worden, ook bovenaan op websitepagina's komen.



Bijlage 5b Overzicht ontwikkeling digitale producten SED gemeenten

In de jaarstukken van de SED gemeenten is melding gemaakt van de ontwikkeling van digitale producten, zoals hieronder samengevat.

Jaar	Digitale producten – SED (Bron: Jaarstukken Stede Broec, Enkhuizen en Drechterland)
2016	<ul style="list-style-type: none"> • Uittreksel basisregistratie personen (BRP); meerdere variaties • Verhuizing binnen Nederland • IBAN automatische incasso wijzigen • Melding openbare ruimte (extern) • Melding openbare ruimte (KCC) • Bezwaar indienen (niet belastingen) • Contactformulier gemeente (rechtstreeks in zaaksysteem) • Klacht indienen (ambtelijk optreden) • Bewijs in leven • Bewijs Nederlandschap • BRP geheimhoudingsverzoek indienen en intrekken • Afschriften Burgerlijke Stand; meerdere variaties • Verandering naamgebruik aanvragen • Automatische betalen aanvragen • Machtiging automatische betaling intrekken • Bezwaar tegen aanslag belastingen/WOZ-beschikking • Aangifte vermissing reisdocument • WOZ inzien • Hond aan- of afmelden voor hondenbelasting (<i>specifiek Stede Broec</i>) • Zwemabonnement (<i>specifiek Drechterland</i>)
2017	<ul style="list-style-type: none"> • Aanvraag evenementenvergunning • Aansluiting op MijnOverheid.nl; met ingang van 2018 zijn belastingaanslagen daar digitaal beschikbaar
2018	<i>Geen vermeldingen</i>
2019	<ul style="list-style-type: none"> • Afhandeling meldingen in de openbare ruimte; Fixi app (<i>specifiek Enkhuizen en Drechterland</i>) • Meer aanvraagformulieren (<i>specifiek Enkhuizen</i>) • Verhoging van aantal formulieren dat online ingevuld kan worden van 5 naar 28 (<i>specifiek Enkhuizen</i>)

Bijlage 5c Overzicht webformulieren digitale producten SED gemeenten

Uit een intern overzicht van de e-diensten van de SED gemeenten (december 2020) blijkt dat er inmiddels 63 webformulieren zijn in Stede Broec, 57 in Enkhuizen en 65 in Drechterland.

Webformulieren Stede Broec	Webformulieren Enkhuizen	Webformulieren Drechterland
Aangifte emigratie	Aangifte emigratie	Aangifte emigratie
Aangifte geboorte	Aangifte geboorte	Aangifte geboorte
Aangifte overlijden	Aangifte overlijden	Aangifte overlijden
Aangifte toeristenbelasting	Aangifte toeristenbelasting	Aangifte toeristenbelasting
Aanmelden hulp bij schulden	Aanmelden hulp bij schulden	Aanmelden hulp bij schulden
Aanmelding WMO	Aanmelding WMO	Aanmelden MantelzorgNL
Aansprakelijk stellen gemeente	Aanmeldoverleg Enkhuizen	Aanmelding WMO
Aanvraag betalingsregeling	Aansprakelijk stellen gemeente	Aansprakelijk stellen gemeente
Aanvraag bouwtekening of bouwdoossier	Aanvraag betalingsregeling	Aanvraag betalingsregeling
Aanvraag evenement	Aanvraag bouwtekening of bouwdoossier	Aanvraag bouwtekening of bouwdoossier
Aanvraag gehandicaptenparkeerplaats	Aanvraag evenement	Aanvraag evenement
Aanvraag gemeentegrond	Aanvraag gehandicaptenparkeerplaats	Aanvraag gehandicaptenparkeerplaats
Aanvraag inzage persoonsgegevens	Aanvraag gemeentegrond	Aanvraag gemeentegrond
Aanvraag loterijvergunning	Aanvraag inzage persoonsgegevens	Aanvraag inzage persoonsgegevens
Aanvraag principeverzoek	Aanvraag loterijvergunning	Aanvraag loterijvergunning
Aanvraag rioolaansluiting	Aanvraag principeverzoek	Aanvraag principeverzoek
Adviesaanvraag Welstand	Aanvraag rioolaansluiting	Aanvraag rioolaansluiting
Afmelden als mantelzorger	Adviesaanvraag Welstand	Adviesaanvraag Welstand
Afschrift Burgerlijke Stand	Afmelden als mantelzorger	Afmelden als mantelzorger
Afspraak met Burgerzaken	Afschrift Burgerlijke Stand	Afschrift Burgerlijke Stand
Automatische incasso	Automatische incasso	Afspraak met Burgerzaken
Bewijs van in leven zijn	Bewijs van in leven zijn	Automatische incasso
Bezwaar indienen	Bezwaar indienen	Bewijs van in leven zijn
Bezwaar tegen gemeentelijke belastingen en/ of WOZ-beschikking	Bezwaar tegen gemeentelijke belastingen en/ of WOZ-beschikking	Bezwaar indienen
BRP geheimhoudingsverzoek indienen/intrekken	Bijeenkomsten	Bezwaar tegen gemeentelijke belastingen en/ of WOZ-beschikking
Contactformulier	BRP geheimhoudingsverzoek indienen/intrekken	BRP geheimhoudingsverzoek indienen/intrekken
Declaring emigration	Contactformulier	BRP geheimhoudingsverzoek indienen/intrekken
Eerste inschrijving in NL	Declaring emigration	Contactformulier
Energiesubsidie	Eerste inschrijving in NL	Declaring emigration
First registration in NL	First registration in NL	Eerste inschrijving in NL
Gehandicaptenparkeerkaart	Gehandicaptenparkeerkaart	First registration in NL
Hondenbelasting: hond aan- of afmelden	Huishoudelijke hulp toelage voor mantelzorgers	Gehandicaptenparkeerkaart
Huishoudelijke hulp toelage voor mantelzorgers	Huuraanvraag sporthallen Enkhuizen	Huishoudelijke hulp toelage voor mantelzorgers
Huuraanvraag sporthallen Stede Broec	Inkoop Enkhuizen	Huishoudelijke hulp toelage voor mantelzorgers
Inkoop	Klacht indienen	Huuraanvraag sporthallen Drechterland
Inschrijven zwemlessen	Kwijtschelding belasting aanvragen	Inkoop Drechterland
Klacht indienen	Leerlingenvervoer	Klacht indienen
Kwijtschelding belasting aanvragen	Marktstandplaatsvergunning aanvragen	Kwijtschelding belasting aanvragen
Leerlingenvervoer	Melding klein kansspel	Leerlingenvervoer
Marktstandplaatsvergunning aanvragen	Melding maken sporthallen Enkhuizen	Marktstandplaatsvergunning aanvragen
Meedoen regeling	Melding openbare ruimte	Melding klein kansspel
Melding klein kansspel	Melding verkeer	Melding maken sporthallen Drechterland
Melding maken sporthallen Stede Broec	Ontheffing parkeren	Melding openbare ruimte



Rekenkamercommissie SED

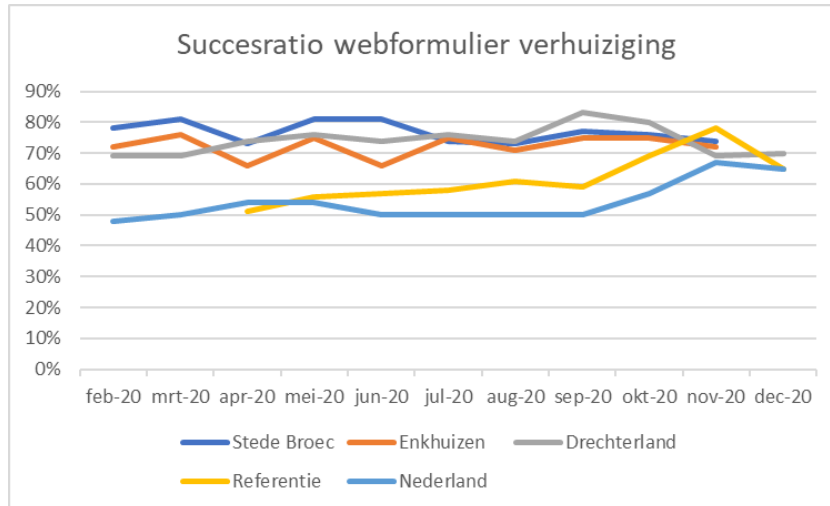
Stede Broec - Enkhuizen - Drechterland

Melding openbare ruimte	Ontheffing verkeersmaatregel	Melding verkeer
Melding verkeer	Opzeggen marktstandplaats	Onderhoud en/of restauratiesubsidie aanvraag
Onderhoud en/of restauratie gereedmelding	Plaatsen objecten in de openbare ruimte	Onderhoud en/of restauratiesubsidie gereedmelding
Onderhoud en/of restauratiesubsidie aanvraag	Plaatsing op de regiokalender	Onderhoud en/of restauratiesubsidie gereedmelding
Ontheffing parkeren	Registratieformulier mantelzorgers	Ontheffing parkeren
Ontheffing verkeersmaatregel	Rioolheffing niet-woningen inlichtingenformulier	Ontheffing verkeersmaatregel
Opzeggen marktstandplaats	Schade school melden	Ontheffing verkeersmaatregel
Plaatsen objecten in de openbare ruimte	Sociaal meldpunt melding	Opzeggen marktstandplaats
Plaatsing op de regiokalender	Uittreksel basisregistratie personen (BRP)	Plaatsen objecten in de openbare ruimte
Registratieformulier mantelzorgers	Verandering naamgebruik aanvragen	Plaatsing op de regiokalender
Rioolheffing niet-woningen inlichtingenformulier	Verhuizing binnen Nederland	Registratieformulier mantelzorgers
Schade school melden	Verhuur niet-woningen inlichtingenformulier	Rioolheffing niet-woningen inlichtingenformulier
Sociaal meldpunt melding	Verklaring vermissing reisdocument	Schade school melden
Uittreksel basisregistratie personen (BRP)	Wijzigen kenteken voor gehandicaptenparkeerplaats	Sociaal meldpunt melding
Vaststelling energiesubsidie		Subsidie archeologisch onderzoek particulieren aanvraag
Verandering naamgebruik aanvragen		Subsidie archeologisch onderzoek particulieren gereedmelding
Verhuizing binnen Nederland		Subsidie archeologisch onderzoek particulieren voorschot
Verhuur niet-woningen inlichtingenformulier		Uittreksel basisregistratie personen (BRP)
Verklaring vermissing reisdocument		Verandering naamgebruik aanvragen
Wijzigen kenteken voor gehandicaptenparkeerplaats		Verhuizing binnen Nederland
		Verhuur niet-woningen inlichtingenformulier
		Verklaring vermissing reisdocument
		Vitale Dorpen
		Wijzigen kenteken voor gehandicaptenparkeerplaats
		Zwembadabonnement
		Zwembadabonnement aanvragen

Bijlage 6 Succesratio's van drie webformulieren van de SED gemeenten in 2020

De **succesratio** geeft gemeenten inzicht in de gebruiksvriendelijkheid van de webformulieren die zij hanteren. De ratio meet het aantal online aanvragen dat in een bepaalde periode is gestart en zet het af tegen het aantal online aanvragen dat in diezelfde periode is voltooid.

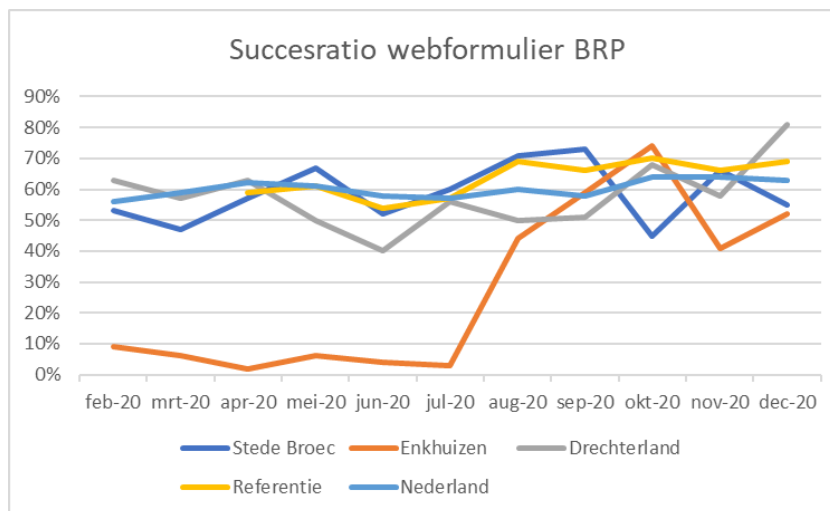
De SED gemeenten doen mee aan drie metingen¹: doorgeven verhuizing, aanvragen uittreksel BRP en melding openbare ruimte. Onderstaand is de ontwikkeling van de succesratio's getoond en toegelicht.



Toelichting doorgeven verhuizing

Uit deze grafiek blijkt dat de SED gemeenten duidelijk beter scoorden (tussen de 69% - 83%) dan gemiddeld in de referentiegroep of in Nederland als het gaat om het digitaal gebruiksvriendelijk doorgeven van verhuizingen. Per SED gemeente zijn er tussen de 100-120 verhuizingen per maand digitaal geregeld.

Bijlage 6 - Grafiek 1 Succesratio webformulier verhuizingen



Toelichting aanvragen BRP

Stede Broec presteert over deze periode rond het gemiddelde van de referentiegroep en Nederland. Drechterland presteert inmiddels ook rond deze gemiddelden. Opvallend is de ontwikkeling van Enkhuizen: tot en met juli presteerde Enkhuizen zeer laag. Vanaf augustus heeft Enkhuizen zich ontwikkeld richting deze gemiddelden.

Bijlage 6 - Grafiek 2 Succesratio webformulier BRP

Toelichting melding openbare ruimte

Deze succesratio vertoont voor de SED gemeenten een grillig maandelijks beeld (van 13% tot 89%). Dit komt door de lage aantallen van maandelijks meldingen², waardoor het lastig is een goede vergelijking te maken. Het beeld is dat de gemiddelde prestatie van dit webformulier voor alle drie SED gemeenten lager ligt dan het gemiddelde van 60% in Nederland.

¹ Tot nu toe (einde december 2020) is het mogelijk de succesratio van zes webformulieren te meten: Aanvragen uittreksel BRP, Doorgeven Verhuizing, Melding openbare ruimte, Aanvragen evenement vergunning, Aanvragen parkeervergunning en Aangifte Overlijden. Op dit moment doen ruim een kwart van de Nederlandse gemeenten mee aan deze meting.

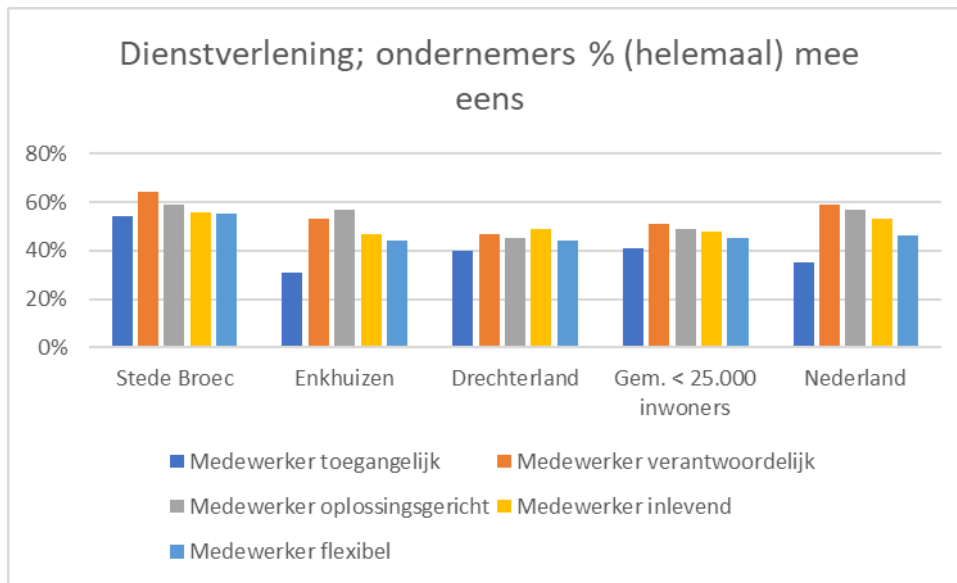
² Het aantal maandelijks formulieren per gemeente ligt laag. Het varieert van 5 tot 23 per maand.



Bijlage 7 Ondernemerspeiling: uitkomsten stellingen (digitale) dienstverlening

In de ondernemingspeiling (Bron: www.waarstaatjegemeente.nl) is als verdieping gevraagd om een aantal stellingen te beantwoorden over de directe dienstverlening en over de digitale dienstverlening. Per stelling is gevraagd in hoeverre ondernemers het (helemaal) eens zijn met de stelling. Het zijn stellingen over de houding van medewerkers (bijv. de houding van de medewerker is toegankelijk) voor de directe dienstverlening en naar aspecten van de afhandeling bij de digitale dienstverlening (bijv. gewenste zaken kunnen worden afgehandeld via digitale faciliteiten).

Dit levert het volgende beeld over 2019 op voor de directe dienstverlening door medewerkers:



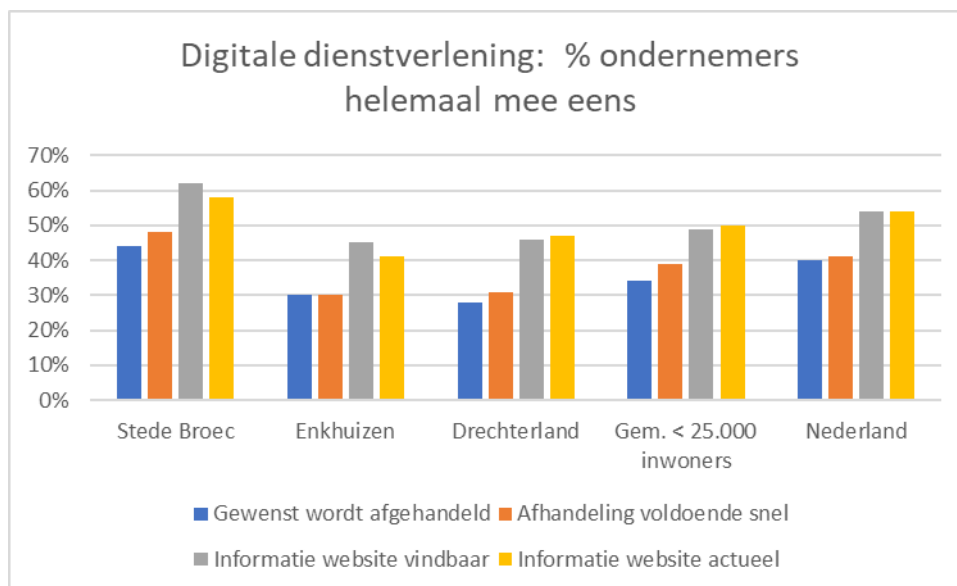
Toelichting

De verantwoordelijkheid en oplossingsgerichtheid van medewerkers (bij de directe dienstverlening) scoren relatief hoog (45%-64%)

De toegankelijkheid en de flexibiliteit van medewerkers scoort relatief laag, zowel voor de SED gemeenten (31%-56%) als landelijk (40%-44%).

Bijlage 7 - Grafiek 1 Directe dienstverlening: het % ondernemers dat het helemaal eens is met de stelling

Vervolgens kijken we naar het beeld voor de digitale dienstverlening via de digitale faciliteiten (website). Ter duiding: in de grafiek is zichtbaar dat ruim 40% van de ondernemers van Stede Broec (linkse blauwe balk) het eens is met de stelling dat gewenste zaken afgehandeld kunnen worden via de digitale faciliteiten.



Toelichting

Dat gewenste zaken digitaal kunnen worden afgehandeld en dat dat ook voldoende snel gaat scoort relatief het laagst (28%-48%).

Dat de informatie op de website vindbaar is en actueel is scoort relatief het hoogst. (41%-62%)

Dit is zowel het beeld in de SED gemeenten als landelijk.

Bijlage 7 - Grafiek 2 Directe dienstverlening: het % ondernemers dat het helemaal eens is met de stelling

Bijlage 8 Algemeen overzicht diensten van de drie GR-en

GGD Hollands Noorden

Programma	Dienst/product
Infectieziekten	Algemene infectieziekte, Bestrijding, Inspecties bedrijven, Medische milieukunde, Tuberculose bestrijding, Handhaving kinderopvang, Inspecties kinderopvang, Reizigersadvies, Technische hygienezorg
Jeugd	Vanuit het Programma Jeugd worden de volgende gemeentelijke wettelijke taken uitgevoerd: I. Prenatale Voorlichting (Wet Publieke Gezondheid). II. Jeugdgezondheidszorg. De taken van de Jeugdgezondheidszorg zijn te onderscheiden in: a) Basispakket JGZ (Wet Publieke Gezondheid). b) Rijksvaccinatieprogramma (Wet Publieke Gezondheid). c) Aanvullende diensten Jeugdgezondheidszorg (o.a. Jeugdwet, WMO, Wet Passend Onderwijs, de Wet op de Leerplicht, de Wet op het primair onderwijs, de Wet op het voortgezet onderwijs, de Zorgverzekeringswet).
Kwetsbare inwoners	Vangnet en advies, GGD rampenopvangplan (GROP), Gedetineerdzorg, Afhandeling besmettingsincidenten medewerkers Politie, Lijkschouw, Forensisch onderzoek Arrestantenzorg, Publieke gezondheid Asielzoekers
Onderzoek, beleid en preventie	Onder dit programma zijn dertien diensten opgenomen die niet inwoners als directe doelgroep hebben maar gemeentelijke overheden en ketenpartners. Het gaat om zaken als preventiestructuur, advies en ondersteuning, beleidsadvies en gezondheidsonderzoeken. In het kader van het Rkc onderzoek zijn zij niet verder beschreven.

Bij deze diensten horen digitale mogelijkheden in de dienstverlening naar inwoners. Zoals:

- Algemeen: afspraken maken, SMS herinnering, aanvraag inspecties (bedrijven), klachten indienen, aanvragen kopie van (medisch) dossier;
- Jeugdgezondheidszorg: GroeiGids App met chatfunctie, JouwGGD met chatfunctie, digitale vragenlijsten voortgezet onderwijs, digitale consulten Covid-19, digitale (opvoed)cursussen en webinars;
- Veilig Thuis NHN: chatfunctie.

Omgevingsdienst NHN

Dienst/product
<u>Bodemloket</u> . Alle bij de gemeente en omgevingsdienst bekende informatie over bodemonderzoeken, ondergrondse tanks en activiteiten die de bodem verontreinigd kunnen hebben, is opvraagbaar via het bodemloket van de omgevingsdienst.
<u>Omgevingsloket</u> . Vergunning aanvragen. Een milieuvergunning maakt tegenwoordig deel uit van de zogenaamde Omgevingsvergunning. Het aanvragen van zo'n vergunning verloopt via minder administratieve handelingen dan voorheen: u kunt hieronder direct digitaal uw aanvraag doen via het Omgevingsloket Online.
<u>Melding beheer en schadebestrijding</u> . Via een op te geven emailadres en een keuze van het soort melding kan hier een melding gedaan worden. De indiener ontvangt een afschrift van de aanvraag/melding
<u>Melding (AIM)</u> . Het Activiteitenbesluit vervangt 12 besluiten met betrekking tot onder andere horeca, autobedrijven, tankstations, detailhandel en textielbedrijven. Als ondernemer kunt u nu, met minder administratieve handelingen, direct digitaal uw melding doen.
<u>Melding bodembescherming</u> . Voor de aanvraag van een beoordeling of beschikking zijn digitale meldingsformulieren beschikbaar. Er zijn zes (A t/m F) digitale meldingsformulieren beschikbaar. Vanaf 1 januari



<p>1995 geldt op grond van de Wet bodembescherming (Wbb) een plicht tot melding van verontreiniging of aantasting van de bodem.</p>
<p><u>Ongewoon voorval melden.</u> Binnen uw bedrijf kunnen situaties voorkomen die afwijken van het normale bedrijfsproces en die nadelige gevolgen voor het milieu kunnen hebben. Zo'n ongewoon voorval kan ingrijpende gevolgen hebben. Om deze gevolgen zoveel mogelijk te beperken is direct ingrijpen noodzakelijk</p>
<p><u>Asbest verwijderen:</u> Als u asbest gaat verwijderen moet u voor uw eigen veiligheid een aantal regels in acht nemen. U moet altijd een sloopmelding indienen bij uw gemeente als u asbest gaat verwijderen.</p>
<p><u>Bodemloket.</u> Zie ondernemers. Hiervoor is een login (gebruikersnaam en wachtwoord) nodig.</p>
<p><u>Risicokaart.</u> De overheid is verplicht op grond van de Wet Rampen en Zware Ongevallen burgers te informeren over de risico's in hun omgeving. Via Risicokaart kunt u eenvoudig de risico's bij u in de buurt traceren door uw postcode of woonplaats in te voeren.</p>
<p><u>Brochures.</u> De OD NHN heeft dienstverlening hoog in haar vaandel staan. Wij willen u graag zo goed mogelijk op de hoogte brengen van onze producten en diensten. Dit doen wij onder andere door het uitbrengen van brochures. Er zijn twee vergelijkbare brochures : Ondernemersbrochure OD NHN en Inwonersbrochure OD NHN.</p>
<p><u>OD NHN Kenniskanaal.</u> De OD NHN laat graag zien wat zij doet. Daarom brengen wij onze organisatie en haar taken voor u in beeld. Daarnaast organiseert de OD NHN regelmatig lezingen. Deze zijn gericht op het delen van kennis en professionaliseren van onze medewerkers. Graag delen wij deze kennis ook met u. Er zijn 10 filmpjes beschikbaar.</p>
<p><u>Zwemwater.</u> Via de website www.zwemwater.nl kunt u op de hoogte blijven van de waterkwaliteit op de officiële zwemplassen. Ook kunt u lezen welke gezondheidsklachten kunnen optreden na het zwemmen in verontreinigd water</p>

Westfries Archief

Bron	Zoeken is mogelijk in:
Kranten	Bijna 100.000 pagina's van Westfriesse kranten tot 1950 zijn gescand en op tekst te doorzoeken
Personen	De indexen op doop-, trouw-, en begraafboeken, bevolkingsregisters, burgerlijke stand en notariële archieven zijn digitaal te doorzoeken
Vergunningen	Het grootste deel van de indexen op de bouw- en hinderwetvergunningen van onze gemeenten uit de twintigste eeuw is digitaal te doorzoeken
Archieven	Het WFA beheert ruim 2.000 archieven van gemeenten, organisaties en particulieren. U zoekt hier in beschrijvingen van archiefstukken
Beeldbank	De beeldbank van het WFA bevat foto's, dia's, prenten, kaarten en andere afbeeldingen over en uit Westfriesland.
Bibliotheek	De bibliotheek bestaat uit boeken en tijdschriften op het gebied van regionale en lokale geschiedenis van Westfriesland.
Genealogische scans	De beschikbare scans van genealogische bronnen zijn digitaal door te bladeren
Resoluties en keuren	De resolutie en keurboeken van Enkhuizen, Hoorn en Medemblik zijn gescand en te raadplegen via de inventarissen.
Notarieel en recht	De scans van het oud-notarieel (tot 1950) en oudrecht zijn digitaal doorbladerbaar.

Bijlage 9 Visie, kaders en beleidsinformatie GR-en

In de volgende tabellen is de tekst onderstreept die gerelateerd kan zijn aan digitale dienstverlening (direct of via een verwijzing naar stukken).

GGD Hollands Noorden

Bijlage 9 - Tabel 1. Digitale dienstverlening GGD HN in de P&C-stukken van de SED gemeenten en de GR

Visie, kaders en beleid GGD
<p>P&C-stukken (jaarstukken 2019 en programmabegroting 2020) SED gemeenten</p> <p><i>Jaarstukken.</i> De GGD voert haar taken uit volgens de vastgestelde afspraken in de gemeenschappelijke regeling. [...] Tot slot heeft de GGD gewerkt aan de ontwikkeling en implementatie van het digitaal dossier jeugdgezondheidszorg.</p> <p><i>Programmabegroting.</i> De GGD zet zich in voor verdere doorontwikkeling van de JGZ. In deze doorontwikkeling gaat het om een verdere <u>flexibilisering van de dienstverlening</u> van de Jeugdgezondheidszorg. Dit heeft als doel om passende dienstverlening te bieden. Dienstverlening waarbij de klant (ouder en jongere) zelf meer in regie komt en die aansluit bij de lokale situatie in het sociaal domein, onderwijs en zorg.</p>
<p>P&C-stukken GGD</p> <p><i>Beleidsplan 2016-2019.</i> Diverse malen is genoemd dat de dienstverlening meer en meer zal worden aangepast aan de vraag van de burger en ook de wijze van aanbieden van de dienstverlening. Als ambitie staat er in: 'Ontwikkelen en <u>aanbieden van aanvullende (digitale) diensten</u>, inclusief gezondheid bevorderende informatie en e-health.'</p> <p><i>Jaarstukken.</i> Jaarverslag 2019 en Programmaverantwoording 2019. Als basistaak is aangegeven het kennis hebben van en informatie geven over de gezondheid van de inwoners. De ambitie is dat de GGD met zijn dienstverlening wil <u>aansluiten bij de veranderde samenleving</u> en de nieuwe taken van gemeenten. Om dit mogelijk te maken, investeert en innoveert de GGD intern en samen met zijn ketenpartners in nieuwe manieren van zorgverlening. Er is aandacht gegeven aan de implementatie van het <u>digitale dossier</u>. Als onderdeel van de doorontwikkeling van de JGZ zijn er themagroepen van medewerkers georganiseerd. Eén thema was: JGZ werkt digitaal. Er zijn geen aparte passages opgenomen over digitale dienstverlening.</p> <p><i>Programmabegroting 2021.</i> Het stuk is gericht op de missie, de gezondheidsstaken en de financiën. De GGD wil de komende jaren inzetten op vier focuslijnen: 1) gezond opgroeien, 2) gezond ouder worden, 3) meedoen naar vermogen, 4) gezonde leefomgeving. De vier focuslijnen sluiten aan bij de ontwikkelingen in de samenleving en de input vanuit de gemeenteraden. Vervolgens is het financiële meerjarenperspectief (2021-2024) in de begroting 2021 uitgewerkt, op basis van bestaand beleid. Als vervolg op de focuslijnen komt er ook een meerjarenbeleidsplan met een financiële paragraaf.¹</p> <p>In bijlagen zijn de taken uitgesplitst en is genoemd dat het voor inwoners en gemeenten is. Eenmaal – bij taak epidemiologie- is genoemd dat de GGD bij haar gezondheidsonderzoeken <u>(digitale) vragenlijsten</u> gebruikt. In het document zijn geen (aparte) passages gewijd aan (digitale) dienstverlening.</p> <p><i>Kadernota GGD Hollands Noorden voor 2022.</i> Ook dit stuk is gericht op de missie, de gezondheidsstaken en de financiën. Als doelstelling en speerpunt is opgenomen de informatiebeveiliging en privacy. De komende jaren zet de GGD in op het verhogen van Informatieveiligheid en verdere professionalisering <u>van informatiebeveiliging en privacybescherming</u>. De GGD volgt hierbij de richtlijnen van de NEN7510 en Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De GGD doet dit omdat de informatiebeveiliging en privacybescherming nog niet voldoen aan de aangescherpte regelgeving. Dit vraagt van de GGD dat blijvend moet worden geïnvesteerd in digitale weerbaarheid om de veiligheid van informatie en bescherming van privacy op niveau te brengen en houden.</p> <p>Onder de doorontwikkeling van bestaand beleid is benoemd dat de GGD aandacht zal besteden aan (maatschappelijke) ontwikkelingen die ook in 2023-2025 relevant zullen zijn voor de taken en diensten. Hieronder zijn genoemd de Omgevingswet en het <u>digitaal beschikbaar stellen van informatie over de gezonde leefomgeving.</u></p>

Omgevingsdienst NHN

¹ Interview GGD HN, 28 januari 2021. Er is geen apart meerjarenbeleidsplan. Er wordt verwezen naar de Kadernota 2022



Bijlage 9 – Tabel 2. Digitale dienstverlening Omgevingsdienst in de P&C-stukken van de SED gemeenten en de GR

Visie, kaders en beleid OD NHN

P&C-stukken (jaarstukken 2019 en programmabegroting 2020) SED gemeenten

Jaarstukken. Jaarlijks wordt er een uitvoeringsprogramma opgesteld, waarin de werkafspraken tussen het dagelijks bestuur van de OD NHN en het college van burgemeester en wethouders worden vastgelegd.¹ Het is aan de opdrachtgever om te bewaken of de afspraken conform het programma worden uitgevoerd. De OD NHN levert hiervoor de managementrapportages. De OD NHN legt jaarlijks verantwoording af aan de deelnemers via de jaarstukken.

Over VTH (vergunningen, toezicht en handhaving) is de doelstelling vermeld van bevorderen zelfredzaamheid burgers en bedrijven. Dit is gedaan door toegankelijke informatie middels verschillende publicaties op de website over wet- en regelgeving.

Programmabegroting. Gelijk aan jaarstukken 2019. Het Masterplan ICT is in uitvoering. Op 18 oktober 2018 is het Visiedocument 2018-2022 vastgesteld. Dit geeft het algemeen bestuur richting aan de doorontwikkeling van de organisatie in deze bestuursperiode.

P&C-stukken OD NHN

Beleidsplan. VTH strategie 2021-2023. In het document zijn geen (aparte) passages geweid aan (digitale) dienstverlening. Met de strategie geven de gemeenten invulling aan een doelmatige uitoefening van de uitvoerings- en handhavingstaken. Belangrijk aspect is de voorbereiding op de Omgevingswet. Voor de aanvragen van vergunningen zijn wel voorwaarden genoemd om te komen tot een uniforme zorgvuldige en aandachtige werkwijze. Er zijn indicatoren geformuleerd zoals: % binnen de gestelde termijnen en waarderingscijfer deelnemers voor kwaliteit.²

Jaarstukken. In het jaarverslag en de jaarrekening is de term digitalisering niet gevonden. De jaarrekening is een financiële verantwoording. Per programma zijn wel doelstellingen en behaalde resultaten opgenomen, zoals over vergunningsprocedures. Er is over het algemeen wel aangegeven dat procedures voldoen aan de doelstellingen, maar er zijn geen doelstellingen over waardering van klanten terzake digitale dienstverlening. In de bijlagen zijn met productieaantallen milieutaken en productieaantallen VTH basistaken en VTH plustaken opgenomen. Er is aangegeven dat er een Programma I&A is. Er is een planning van ICT trajecten opgenomen.

Kadernota 2021 (verstuurd naar de raden), 4 december 2019³ staat:

“Het programma I&A is conform afspraak in uitvoering tot 2022. Periodiek rapporteren wij over de voortgang van het programma aan onze deelnemers.⁴” en “Ook heeft de wijze waarop de regels zijn verwerkt in het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO) impact op onze werkprocessen. Deze factoren kunnen op verschillende wijzen gevolgen hebben voor de kosten van onze dienstverlening. Het DSO is het centrale systeem voor het ontsluiten van omgeving gerelateerde informatie, waarop onze eigen systemen dienen aan te sluiten.”

Programmabegroting 2021. In de tekst is het woord digitalisering of dienstverlening niet gevonden. De programma's milieutaken (gemeenten) en VTH plustaken (provincie) zijn beschreven in termen van ‘Wat willen we bereiken? Wat gaan we daar voor doen?’ Aangevuld met financiële paragrafen en financiële begroting,

AB stukken. Er zijn geen specifieke stukken in relatie tot digitale dienstverlening die in het AB van de OD NHN zijn behandeld. Er is geen stuk dat gaat over de dienstverlening naar buiten toe

¹ Interview OD NHN, 26 januari 2021. Deze werkafspraken hebben niet betrekking op de digitale dienstverlening.

² Interview OD NHN, 26 januari 2021. Deze indicatoren gelden niet voor de digitale dienstverlening.

³ <https://www.odnhn.nl/Opdrachtgevers/Begroting>

⁴ Interview OD NHN, 26 januari 2021. Deze rapportage gaat niet specifiek over digitale dienstverlening.

Visie, kaders en beleid WFA

P&C-stukken (jaarstukken 2019 en programmabegroting 2020) SED gemeenten

Jaarstukken. Het WFA slaagt er in om de digitale dienstverlening op een hoger niveau te brengen. De behoefte aan meer traditionele dienstverlening op de studiezaal zal echter niet verdwijnen. Om de digitale en fysieke dienstverlening goed af te stemmen op de behoeften van de klanten is het project modernisering dienstverlening gestart.

Programmabegroting. Gelijk aan jaarstukken.

P&C-stukken WFA

Beleidsplan 2015-2017. Het uitgangspunt van het publieksbeleid is 'primair digitaal' en 'de klant centraal'. Verder wil WFA de aangesloten overheden ondersteunen bij hun informatiemanagement. De WF overheden gebruiken voor het informatiebeheer dezelfde standaarden. Strategische doelstelling zijn: Het WFA ontwikkelt met aangesloten overheden een gedragen visie en instrumenten voor de duurzame toegankelijkheid en betrouwbaarheid van digitale archieven. Het WFA realiseert optimale digitale toegankelijkheid van zijn collectie. Het WFA ontwikkelt producten en diensten die aansluiten bij de behoeften en kwaliteitseisen van overheden, burgers en erfgoedinstellingen. Het doel is dat WFA een groeiende groep (potentiële) gebruikers via social media (Twitter, Facebook, Pinterest) bereikt.

Beleidsplan 2020-2023. Het strategisch doel is: Het WFA voorziet in en anticipeert op de actuele en toekomstige informatiebehoeften van de partners, de gebruikers en het publiek. De bijhorende tactische doelstellingen zijn o.a. gericht op een toegankelijke collectie, tevreden gebruikers en bevorderen zelfredzaamheid. Voor de promotie van het WFA wil zij de digitale mogelijkheden en de sociale media proactief en meer structureel benutten. Het WFA heeft ook plannen om een (digitale) virtuele studiezaal te ontwikkelen.

Jaarstukken 2019. In de jaarstukken is het bezoek aan de website vermeld. Er waren 40.940 gebruikers met 1,2 miljoen pageviews. Verder zijn het vooral financiële jaarstukken. Er is geen informatie opgenomen over digitale dienstverlening.

Begroting 2020 en meerjarenraming 2020-2024. Er is aandacht gegeven aan de digitalisering van archiefvorming en de digitale informatievoorziening aan gemeenten en gebruikers. Er is aangegeven dat het WFA er in slaagt om de digitale dienstverlening op een hoger niveau te brengen. De digitalisering van bronnen en de uitbreiding van de digitale dienstverlening is genoemd als beste manier om het publieksbereik te vergroten. Ook is het project modernisering dienstverlening gestart. In het beleidsplan zijn hier al enkele zaken over genoemd.

In een eindnotitie (intern stuk WFA) project Modernisering Dienstverlening is hier meer over genoemd. **De verdere verbeteringen zijn gericht op digitale dienstverlening het digitaal beschikbaar maken van primaire bronnen. Zoals bijvoorbeeld** (bron: Mailwisseling SED organisatie met het WFA, 10 februari 2021):

- **scannen dossiers voor deelnemende gemeenten via WerkSaam**
- **chatfunctie op de website: pilot van 1 december 2020-31 maart 2021**
- **beschikbaarstelling van primaire bronnen via www.westfriesarchief.nl**
 - registers burgerlijke stand 1811-1950
 - bevolkingsregisters 1830-1940
 - notariële archieven 1552-1935
 - oud-rechterlijke archieven 1357-1811
 - resoluties en keurboeken stadsbesturen Hoorn, Enkhuizen en Medemblik 1400-1815
- **beschikbaarstelling Westfriesse kranten 1804-1806, 1850-1950 via www.westfriesarchief.nl**
- **voorziening op www.westfriesarchief.nl voor digitaliseren op verzoek van particulieren, aannemers, makelaars etc. wordt gerealiseerd in 2021 (scannen bouwdoosjes voor particulieren is reeds gestart)**