



Rekenkamercommissie
info@rekenkamerwvolv.nl

Leidschendam
Postbus 1005
2260 BA Leidschendam
Telefoon 14 070
Twitter @Gemeente_LV
www.lv.nl
info@lv.nl

Colofon

Datum 6 april 2016
Ons kenmerk 1533882
Uw brief/kenmerk
Contactpersoon de heer M.R. Gorsse
Telefoon 14070
Bijlage
Onderwerp Bestuurlijke reactie concept Rekenkamerrapport
Digitale dienstverlening

Voorwoord

Geachte Rekenkamercommissie,

Het college heeft met belangstelling kennisgenomen van het conceptrapport 'Digitale dienstverlening' van de Rekenkamercommissie Wassenaar, Voorschoten, Oegstgeest en Leidschendam-Voorburg. Het herkent en onderschrijft de conclusies en aanbevelingen die de Rekenkamercommissie heeft geformuleerd op basis van het onderzoek dat bureau PBLQ in de vier gemeenten heeft gedaan, uiteraard voor zover deze Leidschendam-Voorburg en het college betreffen. De bestuurlijke reactie kan dan ook kort zijn en volgt hierna per conclusie/aanbeveling.

Conclusies en aanbevelingen

Hoofdconclusie/aanbeveling 1: beleidscyclus

De Rekenkamercommissie concludeert dat de beleidscyclus op het gebied van digitale dienstverlening nog onvoldoende wordt toegepast en beveelt het college aan ervoor te zorgen dat alle elementen uit deze cyclus worden ingericht.

In het rapport wordt door PBLQ over Leidschendam-Voorburg de volgende eindbalans opgemaakt. De gemeente geeft aan een groot deel van de aspecten van de beleidscyclus op een succesvolle wijze invulling. In de eerste plaats is positief te noemen dat de gemeente met het programma Moderne Overheid op een heel projectmatige, gestructureerde manier invulling geeft aan de doelstellingen op het gebied van de digitale dienstverlening. Bovendien wordt met behulp van projectrapportages en -overleggen gestructureerd gemonitord hoe de projecten verlopen.

Het college herkent dit beeld en merkt op dat er al de nodige vervolgstappen zijn gezet en nog zullen worden gezet, ook ten aanzien van de specifieke conclusies/aanbevelingen van de Rekenkamercommissie; zie hierna. In meer algemene zin zal het college de conclusies

Bestuurlijke reactie en naschrift

Rapport bevindingen

Graag bij uw antwoord datum en ons kenmerk vermelden



Datum 6 april 2016
Ons kenmerk 1533882/
Pagina 2/3

en aanbevelingen meenemen in de verdere uitwerking van de nieuwe dienstverleningsvisie, in het bijzonder bij het onderdeel digitale dienstverlening.

Conclusie/aanbeveling 2: betrokkenheid raad

De Rekenkamercommissie concludeert dat de betrokkenheid van de raden bij het onderwerp digitale dienstverlening minimaal is en beveelt de raad aan een actievere en betrokken rol te nemen.

Het college neemt hier kennis van en constateert dat er onlangs een eerste, goede discussie met een aantal raadsleden heeft plaatsgevonden over de nieuwe dienstverleningsvisie. Hiernaast is het college altijd bereid om met de raad over het onderwerp (digitale) dienstverlening te spreken. Dit kan zowel bij de behandeling van de reguliere planning & control-producten als bij de bespreking van specifieke onderdelen van of voortgangsrapportages van het programma Moderne Overheid. Tevens is het college uiteraard graag bereid dit Rekenkamer rapport met de raad te bespreken.

Conclusie/aanbeveling 3: verbonden partijen

De Rekenkamercommissie concludeert dat verbonden partijen (en uitvoeringsorganisaties) nauwelijks worden aangestuurd op het gebied van digitale dienstverlening aan inwoners en ondernemers, en beveelt het college aan hierop te sturen.

Het college begrijpt deze conclusie en zal met de partnergemeenten in gesprek gaan over hoe ten aanzien van de Omgevingsdienst en GGD Haaglanden de aanbeveling kan worden opgepakt.

Conclusie/aanbeveling 4: informatieveiligheid

De Rekenkamercommissie concludeert dat de gemeenten risico's lopen op het gebied van informatieveiligheid en beveelt het college aan te zorgen voor risicoanalyses en de Baseline Informatieveiligheid Gemeenten (BIG) in te voeren.

In het rapport wordt door PBLQ over Leidschendam-Voorburg ten aanzien van informatieveiligheid de volgende eindbalans opgemaakt. Ook ten faveure van de gemeente is dat er een informatiebeveiligingsplan is opgesteld en een senior informatiemanager is aangenomen om het informatiemanagement en de informatiebeveiliging verder te verbeteren. Het laat zien dat de gemeente ruimte, tijd en capaciteit vrij maakt om een belangrijk onderwerp als informatiebeveiliging op de agenda te krijgen en er gestructureerd uitvoering aan te geven.

Het college herkent dit beeld en merkt op dat er alweer de nodige vervolgstappen zijn gezet, waaronder het aanstellen van een coördinator informatiebeveiliging, die onder andere verder uitvoering geeft aan risicoanalyses en de invoering van de BIG.

Conclusie/aanbeveling 5: klanttevredenheid

De Rekenkamercommissie concludeert dat de gemeenten de wensen en klanttevredenheid van inwoners en ondernemers slechts beperkt onderzoeken en monitoren, en beveelt het college aan hen bij de planvorming op het gebied van digitale dienstverlening en op structurele wijze hun ervaringen en tevredenheid te monitoren.

Colofon

Voorwoord

Conclusies en
aanbevelingen

Bestuurlijke
reactie
en naschrift

Rapport
bevindingen



Datum 6 april 2016
Ons kenmerk 1533882/
Pagina 3/3

Het college herkent de conclusie in zoverre dat er in de klanttevredenheidsonderzoeken inderdaad nog niet voldoende aandacht wordt besteed aan de digitale dienstverlening. Daarnaast worden, in lijn met de aanbeveling, momenteel al gewerkt aan het opzetten van meer structurele methoden om inwoners en ondernemers te betrekken, onder andere rond de nieuwe website, een dashboard dienstverlening, het in kaart brengen van zogenoemde klantreizen en een burgerpanel.

Conclusie/aanbeveling 6: niet-digitaal vaardigen

De Rekenkamercommissie concludeert dat de gemeenten aandacht hebben voor niet-digitaal vaardigen, maar geen specifiek beleid voeren ten aanzien van de dienstverlening aan hen, en beveelt het college aan dit zo nodig wel te doen.

Het college stelt, met de Rekenkamercommissie, vast dat deze aanbeveling pas relevant is als de kanaalstrategie ertoe zou leiden dat bepaalde producten en diensten alleen digitaal worden aangeboden. In de dienstverlenings- en digitaliseringsvisie van Leidschendam-Voorburg is het centrale uitgangspunt echter: digitaal, tenzij ... Dit betekent dat als een inwoner of ondernemer op een andere wijze geholpen wil worden, dit altijd kan.

Tot slot: colleges, raden en ambtelijke organisaties, leer van elkaar!

Het college onderschrijft deze oproep van harte. Op zowel bestuurlijk als ambtelijk niveau worden al veel kennis en goede voorbeelden met andere gemeenten gedeeld en dat zal in de toekomst alleen maar meer gebeuren.

Hoogachtend,

burgemeester en wethouders van Leidschendam-Voorburg,

B.J.D. Huykman
secretaris

drs. J.W. van der Sluijs
burgemeester

Colofon

Voorwoord

Conclusies en
aanbevelingen

Bestuurlijke
reactie
en naschrift

Rapport
bevindingen