



## CONCEPT

### Onderzoeksopzet digitale dienstverlening gemeente Leusden

*Ter bespreking in de vergadering van het afstemmingsoverleg van 29 januari 2015*

#### 1) Aanleiding

Op 27 november 2104 heeft de rekenkamercommissie met een delegatie vanuit de raad gesproken over de keuze van een onderzoeksonderwerp voor Leusden voor 2015. Omdat op dat moment niet alle fracties vertegenwoordigd waren heeft de rekenkamercommissie alle fracties de mogelijkheid gegeven om in december per mail onderwerpen aan te dragen. De rekenkamercommissie heeft zelf het onderwerp “digitale dienstverlening” aangedragen. Dit in navolging van een onderzoek naar dit onderwerp dat wij in het najaar van 2014 gestart zijn in Barneveld.

Begin december ontving de rekenkamercommissie diverse onderwerpen en voorkeuren vanuit de fracties. Een meerderheid van de fracties gaf aan zich te kunnen vinden in een onderzoek naar digitale dienstverlening, in navolging van Barneveld. Een ander geschikt onderwerp – dat gedragen werd door een meerderheid vanuit de raad – werd niet aangedragen. Half december heeft de rekenkamercommissie daarom besloten in Leusden in 2015 een onderzoek te starten naar digitale dienstverlening.

De fracties hebben de rekenkamercommissie gevraagd aanvullend de volgende items te betrekken in het onderzoek:

- Hoe worden alle burgers bereikt, ook de digibeten?
- LEAN zijn en de toegankelijkheid van de gemeentelijke website (voor alle inwoners, ook voor blinden en slechtzienden);
- onderzoek naar de werking van het ondernemingsdossier;
- de effectiviteit en de reikwijdte van de digitale communicatie;
- de inzet van digitale middelen bij participatie (bijvoorbeeld bij wijzijnleusden.nl, maar ook bij inspraak);
- informatieveiligheid.

Waar mogelijk heeft de rekenkamercommissie de genoemde items meegenomen in de onderzoeksopzet. Zo is er in het onderzoek aandacht voor de vraag hoe minder digivaardige burgers de digitale dienstverlening ervaren. Ook zullen ondernemers betrokken worden in het onderzoek. Om het onderzoek behapbaar te maken gaat het onderzoek niet direct in op de inzet van digitale middelen bij participatie en inspraak. Ook de informatieveiligheid wordt niet direct meegenomen. Mocht de rekenkamercommissie tijdens het onderzoek relevante bevindingen doen op het gebied van informatieveiligheid en/of participatie, dan zullen deze vermeld worden in de rapportage. Mocht er na afronding van dit onderzoek bij een meerderheid vanuit de gemeenteraad behoefte zijn aan

een aanvullend onderzoek naar informatieveiligheid of digitale dienstverlening bij participatie, dan is de rekenkamercommissie daartoe uiteraard bereid.

Bij de keuze voor een onderwerp is van belang dat het voldoet aan de selectiecriteria voor onderzoek van de rekenkamercommissie. Het onderwerp digitale dienstverlening voldoet hieraan. Voor een toelichting op de toetsing aan die selectiecriteria verwijzen wij u naar de bijlage.

## **2) Doelstelling en onderzoeksvragen**

### **Doelstelling**

Doel van het onderzoek is om inzicht te geven in de omvang en kwaliteit van de digitale dienstverlening - mede in relatie tot wat landelijk is afgesproken - en de mening van de burgers en bedrijven over de digitale dienstverlening in de gemeente Leusden. Met de uitkomsten van het onderzoek wil de rekenkamercommissie - indien nodig - aanbevelingen doen voor de verbetering van de digitale dienstverlening aan burgers en bedrijven.

Om aan deze doelstelling te voldoen heeft de rekenkamercommissie de volgende onderzoeksvragen geformuleerd.

### **Onderzoeksvragen**

#### Vraag 1)

*Voldoet het beleid op het gebied van digitale dienstverlening van Leusden aan de landelijke richtlijnen?*

- Welk beleid heeft de gemeente Leusden op het gebied van digitale dienstverlening?
- Sluit het beleid aan bij de landelijke richtlijnen?
- Vindt monitoring van beleid plaats?

#### Vraag 2)

*Wat is de huidige stand van zaken van de digitale dienstverlening (hoe digitaal is Leusden)?*

- Welke digitale diensten biedt de gemeente aan, en aan wie?
- Zijn hierbij prioriteiten gesteld? Zo ja, wat waren daarbij de criteria?
- Welke deel van de dienstverlening aan burgers en bedrijven wordt digitaal afgehandeld?
- Hoe vindt de afhandeling van digitale aanvragen/producten hierbij plaats?

#### Vraag 3)

*Hoe ervaren burgers en bedrijven van Leusden de digitale dienstverlening?*

- Wat vinden burgers en bedrijven van de digitale dienstverlening van de gemeente?
- Welke verbeteringen zijn volgens burgers en bedrijven mogelijk?
- Hoe ervaren minder digivaardige burgers de digitale dienstverlening van de gemeente Leusden?

#### Vraag 4) *Kan de raad haar rol op het gebied van digitale dienstverlening goed uitoefenen?*

- Wat is de rol van de raad bij digitale dienstverlening?
- Is de informatievoorziening aan de raad zodanig dat de raad haar rol goed kan uitoefenen?

### 3) Onderzoeksaanpak

#### **Methode van onderzoek**

Voor het onderzoek zal de rekenkamercommissie relevante landelijke en gemeentelijke (beleids)documenten en websites bestuderen. Vervolgens zal een normenkader opgesteld worden. Aanvullend zullen interviews gehouden worden met relevante bestuurders en ambtenaren. Daarnaast zal een onderzoek gehouden worden onder burgers en bedrijven. Een nadere uitwerking hiervan moet nog plaatsvinden.

Het is denkbaar dat gedurende het onderzoek blijkt dat een bijstelling nodig is van de onderzoeksopzet en/of de onderzoeksvragen. Bij fundamentele wijzigingen zal de rekenkamercommissie dit terugkoppelen naar het afstemmingsoverleg.

### 4) Planning

De planning van het onderzoek is als volgt:

	2015											2016		
	feb	mrt	apr	mei	juni	juli	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt
<b>Voorbereidingen onderzoek</b>														
Onderzoeksopzet definitief maken														
Startgesprek														
<b>Onderzoek</b>														
Documentenstudie														
Interview ambtenaren/ bestuurders														
Onderzoek naar ervaring burgers/bedrijven														
Rapportage														
Technische reactie														
Bestuurlijke reactie														
Rapport openbaar														

## Bijlage 1 Selectiecriteria van de rekenkamercommissie

In onderstaande tabel is het onderwerp 'digitale dienstverlening' getoetst aan de selectiecriteria voor onderzoeksonderwerpen van de rekenkamercommissie.

Selectiecriteria voor onderzoek	Onderzoek digitale dienstverlening Leusden
<b>Relevantie:</b> Is er sprake van een groot maatschappelijk, organisatorisch, bestuurlijk en/of financieel belang?	Digitale dienstverlening is een onderwerp waar veel belangstelling voor is en waar diverse ontwikkelingen gaande zijn. Gemeenten hebben een belangrijke rol in de digitale dienstverlening naar burgers toe.
<b>Risico's:</b> Is er sprake van risico's voor de doelmatigheid, rechtmatigheid of doeltreffendheid?	Risico's zijn denkbaar. Indien de digitale dienstverlening niet goed wordt uitgevoerd, kan o.a. sprake zijn van imagorisico en digitale veiligheidsrisico's.
<b>Toegevoegde waarde:</b> Is het onderwerp niet onlangs onderzocht door anderen? En worden er structurele leereffecten verwacht?	Het onderwerp is onlangs niet onderzocht door anderen. Het onderzoek is gericht op het formuleren van structurele leereffecten.
<b>Capaciteit:</b> Is de rekenkamercommissie in het bijzonder geschikt om onderzoek te doen naar het onderwerp op basis van haar bevoegdheden, kennis of vaardigheden?	De rekenkamercommissie beschikt over de capaciteit om dit onderzoek te doen: budget, benodigde kennis, bevoegdheden en vaardigheden zijn aanwezig.
<b>Subsidiariteit:</b> Kan de onderzoeksvraag op een andere, meer eenvoudige manier worden beantwoord?	De rekenkamercommissie zal in het onderzoek gebruik maken van al aanwezige audits en onderzoeken die door de rijksoverheid worden uitgevoerd en/of al door de gemeente Leusden zelf zijn uitgevoerd.
<b>Variatie:</b> Is er voldoende variatie in de onderwerpen die de rekenkamercommissie in één jaar en over de jaren heen onderzoekt? Ook dient er onderscheid te worden gemaakt in onderzoek naar de bedrijfsvoering en beleidsonderzoek.	De rekenkamercommissie heeft in Leusden niet eerder een onderzoek gedaan naar (digitale) dienstverlening.