



T.a.v. Gemeenteraad Haarlem

Kenmerk

Datum 1 september 2020

Contact B, Detmar

Telefoon 023-5115545

E-mail rekenkamercommissie@haarlem.nl

Onderwerp: RKC Adviesbrief over 213a onderzoek Digitalisering Dienstverlening

Geachte leden,

Sinds een aantal jaren adviseert de RKC de raad over de 213a onderzoeken om het benutten van de opbrengsten van dit type onderzoeken te bevorderen. Met deze brief informeert de RKC u over haar bevindingen over het onderzoek naar digitalisering van de dienstverlening. Zie de bijlage bij deze brief voor algemene informatie over 213a onderzoeken.

Het College heeft de raad onlangs het rapport over het 213a onderzoek naar de doeltreffendheid en doelmatigheid van de digitalisering van de dienstverlening aangeboden. Het onderzoek werd in de Programmabegroting 2020-2024 aangekondigd en is uitgevoerd door een medewerker van de gemeente.

De RKC heeft een onderzoekstechnische analyse uitgevoerd van dit rapport. Hieronder sommen wij puntsgewijs onze bevindingen op.

Ten aanzien van de onderzoeksmethodiek

- De uitvoering van het onderzoek is door een medewerker van gemeente Haarlem uitgevoerd. Dit is toegestaan binnen de verordening, maar roept ook de vragen over de onafhankelijkheid van het onderzoek op.
- De toegepaste onderzoeksmethodieken maken een goede analyse van de doelmatigheid van de digitalisering van de dienstverlening lastig te bepalen. In het onderzoek ontbreekt een duidelijk overzicht van de Haarlemse inzet in projectkosten en personele inzet om de dienstverlening te digitaliseren. Er heeft geen vergelijking plaatsgevonden met andere gemeenten. Daarmee blijft onduidelijk of de inzet van personele capaciteit en middelen doelmatig ingezet is of niet.
- De toegepaste onderzoeksmethodiek past wel goed voor een beoordeling van de doeltreffendheid, oftewel de mate waarin door middel van digitalisering de dienstverlening in

stand blijft bij de afgesproken doelstellingen. Een omissie in de beoordeling van doeltreffendheid vormt het ontbreken van informatie en analyse over de door de raad vastgestelde kaders over servicenormen, zoals wachttijden, persoonlijk contact en klanttevredenheid. Daardoor is het lastig beoordelen of de dienstverlening is uitgevoerd zoals afgesproken.

Ten aanzien van opbouw van de rapportage

- De hoofdstukken sluiten af met conclusies en aanbevelingen op hoofdstukniveau. Deze conclusies en aanbevelingen komen in mindere terug in het hoofdstuk waarin de conclusies en aanbevelingen op basis van het gehele onderzoek zijn weergegeven.
- Het samenvattende overzicht – zoals deze bij het collegebesluit is opgenomen – geeft geen inzicht in de beantwoording van de gestelde hoofd- en deelvragen van het onderzoek.

Ten aanzien van conclusies en aanbevelingen

- Het onderzoek wijst op verschillende steekhoudende conclusies, waaronder het ontbreken van een duidelijke servicenorm voor digitalisering (welk doel, hoeveel Haarlemmers, welke verbeteringen), het ontbreken van een structureel budget om digitalisering in stand te houden, te onderhouden en te verbeteren, de versnippering van digitalisering over verschillende afdelingen heen en het ontbreken van een keuze in de dienstverlening (of digitaal of fysiek).
- De conclusies over de consequenties van bezuinigingen zijn tegelijkertijd lastiger te beoordelen, te meer omdat informatie over andere gemeenten ontbreekt, de servicenorm onbenoemd blijft en er geen tabel opgenomen is over de verwachte bezuiniging versus behaalde bezuiniging. Daardoor zijn zowel doeltreffendheid als de doelmatigheid van de bezuinigingen niet te beoordelen.
- De RKC constateert dat het onderzoek uitgaat van algemene beelden over digitalisering en dienstverlening. Bijvoorbeeld “de gemeente wil alle klanten goed helpen” in de samenvatting, “de ene klant de voorkeur geeft aan persoonlijk contact, de andere liever alles digitaal doet”, “Haarlemse organisatie is in staat nieuw werkproces te ontwerpen waarbij snel geschakeld kan worden” en ook de “kennis vooraf”. Dit komt de kracht van de conclusies en aanbevelingen niet ten goede, waardoor deze ook lastig te beoordelen zijn of en hoe ze geïmplementeerd moeten worden.
- Tenslotte vraagt het college de raad om een opdracht te geven om de aanbevelingen uit het onderzoek uit te voeren. De RKC ziet aanknopingspunten voor aanbevelingen, maar constateert ook dat onduidelijk is welke aanbevelingen nu precies gedaan worden.

Advies aan de raad

- *Het college te vragen welke aanbevelingen uit het onderzoek in opdracht aan het MT gegeven worden;*
- *Het college te vragen op welke wijze de Raad geïnformeerd wordt over de implementatie van de aanbevelingen;*
- *Het college te vragen welke afwegingen zij heeft bij het door eigen personeel laten uitvoeren van 213a-onderzoeken.*

Met vriendelijke groet,

Sacha Schneiders,
voorzitter

Bijlage Achtergrond 213a onderzoeken

De onderzoeken zijn gebaseerd op artikel 213a van de Gemeentewet. Dit artikel schrijft voor dat het college periodiek onderzoek doet naar de doelmatigheid en doeltreffendheid van het door hem gevoerde beleid en dat de raad hierover bij verordening regels vaststelt. Het college brengt schriftelijk verslag uit aan de raad over de onderzoeken. Het doel van 213a onderzoeken is het ondersteunen van de raad in zijn controlerende rol. Met de resultaten van de onderzoeken kan de raad bepalen of met het gevoerde beleid de door de raad vastgestelde beleidsdoelen worden behaald en of publiek geld goed wordt besteed in de ambtelijke organisatie. Indien de resultaten daartoe aanleiding geven kan de vervolgstap zijn het beleid te wijzigen of het college op te dragen een doelmatiger aanpak te kiezen. Met de juiste timing van het onderzoek in de beleidscyclus, na enige jaren uitvoering en vlak voor een herijking, kan de raad de resultaten optimaal benutten.

De raad heeft de *Verordening onderzoek doelmatigheid en doeltreffendheid van het door het college gevoerde bestuur van de gemeente Haarlem 2013* vastgesteld. De belangrijkste bepalingen daarin zijn:

- Jaarlijks minimaal één doelmatigheidsonderzoek naar (onderdelen van) organisatie-eenheden van de gemeente en de uitvoering van taken door de gemeente.
- Jaarlijks minimaal één doeltreffendheidsonderzoek naar één of meerdere (delen van) programma's en paragrafen van de begroting.
- Het college informeert ieder jaar in de begroting de raad over de in het erop volgende jaar te verrichten onderzoeksonderwerpen en (globale) onderzoeksvragen naar de doelmatigheid en de doeltreffendheid.
- Het onderzoeksplan wordt ter beschikking gesteld aan de RKC.
- De uitkomsten van een onderzoek worden vastgelegd in een rapportage. Elke rapportage bevat tenminste de onderzoeksresultaten en indien nodig aanbevelingen voor verbeteringen.
- Op basis van de resultaten en aanbevelingen van ieder onderzoek stelt het college (indien nodig) een verbeterplan op.
- Het college neemt op basis van het verbeterplan (waar nodig) bedrijfsmatige en/of beleidsmatige maatregelen. Het rapport en het verbeterplan worden ter kennisgeving aan de raad en de RKC aangeboden.

Rol van de RKC

De RKC constateerde in 2016 dat 213a onderzoeken in Haarlem niet optimaal werden ingezet en benut. Uit onderzoek van de RKC bleek dat het aantal van minimaal twee onderzoeken per jaar vaak niet werd gehaald en dat de opzet en uitvoering van de onderzoeken meer aandacht verdiende. Om de raad te ondersteunen in het benutten van het instrument 213a onderzoeken, besloot de RKC de raad te adviseren over de door het college aangeboden 213a rapporten. De RKC kijkt hierbij op technische wijze naar de onderzoeksmethodiek en verslaglegging en naar de naleving van de verordening.

De adviesbrieven kan de raad gebruiken bij het lezen en bij het bespreken van de rapporten met het college. De RKC speelt geen rol in de verdere behandeling of opvolging van de rapporten.