



|   |  |                                 |
|---|--|---------------------------------|
| <b>Onderwerp</b><br>Reactie RKC aanbevelingen op college 213a onderzoek over digitalisering van de dienstverlening  |  |                                 |
| Nummer  | 2021/504777  | Datum college 21 september 2021 |
| Portefeuillehouder  | Botter, J.   |                                 |
| Programma/beleidsveld   | 6.1 Dienstverlening  |                                 |
| Afdeling  | CC   |                                 |
| Auteur  | L.J. Goudsmit  |                                 |
| Telefoonnummer  | 023-5113052  |                                 |
| Email   | l.goudsmit@haarlem.nl  |                                 |
| Bestemd voor:   | Het college stuurt deze raadsinformatiebrief ter kennisname naar de commissie Bestuur. |                                 |
| Bijlagen  | -  |                                 |
| <p>De commissie Bestuur heeft bij de behandeling van het 213a onderzoek naar digitalisering van dienstverlening gevraagd te reageren op de RKC reactie betreffende dit onderzoek. Tijdens de commissiebehandeling is het antwoord op de vragen van de RKC al grotendeels gegeven, hieronder geven wij een korte samenvatting hiervan.</p> <p><b>213a onderzoeken</b></p> <p>Het initiëren en uitvoeren van 213a onderzoeken is een bevoegdheid van het college. Jaarlijks bepaalt het college welke beleidsvelden, of onderdelen daarvan, het komende jaar onderzocht zullen worden op doelmatigheid en doeltreffendheid. Het college wil onderzoeken of het door hun gevoerde beleid de gewenste resultaten oplevert. Het onderzoeksrapport wordt gedeeld met de raad.</p> <p><b>RKC advies</b></p> <p>Het RKC advies heeft tot doel de raad te adviseren voor bespreking van het 213a onderzoek in de desbetreffende commissie. In het geval van het 213a onderzoek naar digitale dienstverlening geeft de RKC, naast enkele inhoudelijke opmerkingen over het rapport die niet leiden tot aanbevelingen, de raad het advies om het college tijdens het debat drie vragen te stellen. Deze vragen worden hieronder beantwoord:</p> <p><i>1. Welke aanbevelingen uit het 213a onderzoeksrapport neemt het college over?</i></p> <p>Het college neemt alle aanbevelingen uit het rapport over. Bij de implementatie van de aanbevelingen zal de nieuwe directeur Bedrijfsvoering een belangrijke rol gaan vervullen als beoogd CIO van de gemeente. De opgave die er ligt ten aanzien van de digitalisering van onze dienstverlening wordt langs verschillende lijnen uitgewerkt. Het gaat hierbij om interne trajecten ten aanzien van informatisering en informatiebeveiliging en, meer naar buiten gericht, (digitale) dienstverlening. Hierbij kan gedacht worden aan de ontwikkeling van mijnhaarlem en de ontwikkeling van de nieuwe website. Uiteraard blijft ook fysiek contact altijd mogelijk voor burgers.</p> |  |                                 |

*2. Op welke wijze wordt de raad geïnformeerd over de implementatie van de aanbevelingen?*

Bij de stukken voor de commissie was ook de 'opvolgnotitie 213a onderzoek Digitalisering van Dienstverlening' (2021/233793) gevoegd. Deze notitie geeft inzicht in hoe de aanbevelingen uit het 213a onderzoek opgepakt zullen worden. Een verdere uitwerking wordt meegenomen in onder andere ICT-rapportages, dienstverleningsvisie en vervolg op het Berenschot onderzoek.

*3. Wat is de afweging om 213a onderzoeken door de organisatie te laten uitvoeren?*

Kortweg is de afweging om een onderzoek binnen de organisatie te beleggen of uit te besteden: het met afstand objectief naar onderwerpen kunnen kijken is een (randvoorwaardelijke) kernkwaliteit van onderzoekers. Onderzoekers in dienst van de gemeente zijn daarom in staat objectief te onderzoeken. Aangezien het college prudent met de beschikbare capaciteit en middelen omgaat, wordt voor aanvang van elk onderzoek in beeld gebracht of de capaciteit binnen de organisatie beschikbaar is dan wel of de middelen toereikend zijn voor uitbesteding. Mocht het voor de objectiviteit of bestuurlijke gevoeligheid van belang zijn, dan wordt het onderzoek uitbesteed.

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris,

de burgemeester,