



|                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Onderwerp</b><br>Onderzoeksopzet 213a digitalisering dienstverlening |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Nummer                                                                  | 2020/774719                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Portefeuillehouder                                                      | Snoek, M.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Programma/beleidsveld                                                   | 7.2 Algemene dekkingsmiddelen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Afdeling                                                                | CC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Auteur                                                                  | Goudsmit, L.J.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Telefoonnummer                                                          | 023-5113052                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Email                                                                   | <a href="mailto:l.goudsmit@haarlem.nl">l.goudsmit@haarlem.nl</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Kernboodschap                                                           | <p>Digitalisering van de dienstverlening heeft twee kanten.</p> <p>Ten eerste kan digitalisering een bijdrage leveren aan een goede dienstverlening. De kwaliteit van dienstverlening wordt door meerdere factoren bepaald. Neemt niet weg dat inzicht in de bijdrage die digitalisering (op dit moment) aan de dienstverlening levert, inzicht geeft hoe een en ander in de toekomst verbeterd kan worden.</p> <p>Ten tweede is digitalisering belangrijk vanuit het oogpunt van bedrijfsvoering. Daarom wordt reeds enkele jaren extra geïnvesteerd om de digitalisering van de dienstverlening verder te kunnen ontwikkelen. De digitale transformatie is vanaf 2017 in het investeringsplan opgenomen. Meerdere projecten maken onderdeel uit van de digitale transformatie; het budget wordt dus over deze projecten verdeeld. Daarnaast wordt gebruik gemaakt van incidentele budgetten voor m.n. ontwikkelcapaciteit. Het onderzoek wil inzicht geven in de vraag of de wijze waarop budgetten ingezet worden bijdraagt aan de verdere digitalisering en welke verbeterpunten er zijn.</p> <p>De centrale vraag van dit 213a onderzoek is: Draagt de digitalisering van de dienstverlening bij aan zowel de dienstverlening richting de klanten als aan een efficiënte bedrijfsvoering?</p> |
| Behandelveorstel voor commissie                                         | <p>Het college zendt dit besluit ter kennisname aan de commissie Bestuur en tevens aan de Rekenkamercommissie. Conform artikel 213a van de Gemeentewet voert het college van de gemeente Haarlem periodiek onderzoeken uit naar de doeltreffendheid en doelmatigheid van het gevoerde bestuur. Het uitgangspunt van dit type onderzoek is leren en verbeteren door (beleids)keuzes en aannames die in het verleden gemaakt zijn tegen het licht te houden. Het onderzoek beantwoordt de vraag of de juiste keuzes gemaakt zijn en geeft op basis van dit antwoord een toekomstgericht advies.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|                                        |                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Relevante eerdere besluiten            | In de <a href="#">Programmabegroting 2020-2024</a> (blz. 37) is een 213a-onderzoek naar de digitalisering van de dienstverlening opgenomen.                                                                                         |
| Besluit College d.d. 15 september 2020 | <p>Het college van burgemeester en wethouders</p> <p>Besluit:</p> <p>1. Het college stelt de onderzoeksopzet voor het 213a-onderzoek naar de digitalisering van de dienstverlening vast.</p> <p>de secretaris, de burgemeester,</p> |

## 1. Inleiding

Jaarlijks voert het college twee onderzoeken uit in het kader van artikel 213a van de Gemeentewet. Deze onderzoeken zijn gericht op de doelmatig- en doeltreffendheid van het gevoerde beleid. Het doel is leveren van ervaringen en beleid bijstellen met behulp van de onderzoeksresultaten. De onderwerpen voor de 213a-onderzoeken worden in de begroting vastgesteld.

In de begroting 2020-2024 is opgenomen dat in 2020 onderzoek wordt gedaan naar de digitalisering van de dienstverlening. Dit onderzoek richt zich op twee aspecten van dit onderwerp:

- de bijdrage die digitalisering levert aan een goede dienstverlening, met andere woorden: hoe ervaren klanten van de gemeente de digitalisering;
- de bijdrage die digitalisering levert aan een gezonde bedrijfsvoering van de gemeente.

Bij de dienstverlening van de gemeente zijn veel afdelingen betrokken. Zowel afdelingen die contact met klanten hebben (bv KCC of VTH) als afdelingen die een faciliterende rol hebben (bv IV) zijn voor een goede dienstverlening essentieel. Een onderzoek dat zich op deze volle breedte richt is omvangrijk. Op dit moment is het niet verstandig een uitgebreid onderzoek op te starten. Het onderzoek richt zich daarom op de afdeling KCC.

## 2. Besluitpunten college

1. Het college stelt de onderzoeksopzet voor het 213a onderzoek naar de digitalisering van de dienstverlening vast.



### 3. Beoogd resultaat

De centrale vraag van dit 213a onderzoek is: Draagt de digitalisering van de dienstverlening bij aan zowel de dienstverlening richting de klanten als aan een efficiënte bedrijfsvoering?

Onderliggende vragen hierbij zijn:

- Hoe ervaart de klant de digitalisering? Is deze vanuit de klant opgezet? Hoe kunnen zoveel mogelijk klanten overgehaald/verleid worden om digitaal zaken met de gemeente te doen? Kunnen ook minder digitaal vaardige klanten uit de voeten met de online formulieren (zoals ouderen of personen met een leerbeperking)? Wat zijn de verbeterpunten?
- Hoe komt 'mijnHaarlem' tot stand? Welke doorontwikkeling heeft 'mijnHaarlem' doorgemaakt en welke doorontwikkeling is gepland? Welke budgetten zijn voor 'mijnHaarlem' gereserveerd?
- Draagt de digitalisering bij aan een efficiëntere bedrijfsvoering? Worden de winstpunten die het huidige systeem biedt ten aanzien van efficiënte bedrijfsvoering benut? Wat zijn de verbeterpunten? Klopt de aanname dat met verdere digitalisering op het KCC bespaard kan worden? En zo ja, op welk onderdeel van het KCC heeft dit dan het meeste effect?
- In 2013 is, vooruitlopend op de digitalisering van de dienstverlening, de formatie van het KCC gereduceerd. De digitaliseringsslag is daardoor uitgevoerd met een kleine formatie. Heeft deze formatiereductie invloed gehad op de kwaliteit van de digitalisering. Zijn de uitgangspunten die in 2013 bij de digitalisering gesteld zijn ook behaald? Bij niet behalen: waren de uitgangspunten realistisch?

Mogelijk is het verhelderend de Haarlemse situatie af te zetten tegen ervaringen van andere gemeenten.

De eindrapportage van het onderzoek bevat conclusies over de mate van inzicht in de doelmatigheid en doeltreffendheid rondom de digitalisering van de dienstverlening. Daarnaast komen in de eindrapportage eventuele verbeterpunten en indien relevant ook aanbevelingen aan bod. Bij het onderzoek wordt een beknopte managementsamenvatting opgesteld waarin de conclusies voor de centrale vraag en deelvragen opgenomen zijn.

### 4. Argumenten

Conform artikel 213a van de Gemeentewet en de 'Verordening onderzoek doelmatigheid en doeltreffendheid van het door het college gevoerde bestuur van de gemeente Haarlem 2013' ([2012/469231](#)) voert de gemeente Haarlem jaarlijks twee 213a-onderzoeken uit. De onderwerpen van deze onderzoeken worden door de raad in de begroting vastgesteld. Met de uitvoering van het 213a-onderzoek naar de digitalisering van de dienstverlening geeft het college uitvoering aan het in de [Programmabegroting 2020-2024](#) (p. 37) geformuleerde voornemen om een 213a-onderzoek te doen naar de bijdrage van de digitalisering aan de dienstverlening van de gemeente Haarlem.

**5. Risico's en kanttekeningen**

Bekostiging van het onderzoek vindt plaats uit het hiervoor beschikbare 213a-onderzoeksbudget.

**6. Uitvoering**

Het onderzoek wordt intern uitgevoerd.

**7. Bijlagen**

De volgende bijlagen zijn toegevoegd:

Bijlage 1: onderzoeksopzet