



SCHRIFTELIJKE/TECHNISCHE VRAGEN over een extra investering van € 4 miljoen in ICT

Naar aanleiding van het voorstel van het College van B&W aan de gemeenteraad om in het kader van de ambtelijke fusie van de BUCH-gemeenten in te stemmen met een extra investering van € 4 miljoen in ICT heeft de PvdA onderstaande vragen aan het College.

Het aantal vragen lijkt veel, maar gezien het belang, de complexiteit en de consequenties van de voorstellen die op tafel liggen, achten wij dit acceptabel. We laten het aan het College over of zij de vragen allemaal voorafgaande aan de behandeling in de carrousel wil beantwoorden of daar even wat meer tijd voor wil nemen. De vragen en antwoorden lijken ons ook van belang voor de gemeenteraden die pas op een later moment het voorstel bespreken.

- 1) Op 30 september 2015 heeft de toenmalige projectleider Henk de Groot in de gemeenteraad van Bergen een presentatie gehouden over I&A in de BUCH waarin is opgenomen dat het harmoniseren en standaardiseren van de bedrijfsdomeinen ertoe leidt dat van ca. 800 applicaties naar ca. 200 applicaties in 2020 wordt toegewerkt. Tijdens de presentatie van Ron Suanet van 21 september j.l. werd gezegd dat er toegewerkt gaat worden van ca. 800 applicaties naar ca. 300 applicaties. Kan het College aangeven waarom er eind 2015 nog werd toegewerkt naar ca. 200 applicaties en waarom er nu wordt uitgegaan van ca. 300 applicaties? Zijn er in het afgelopen jaar 100 nieuwe applicaties bijgekomen of is er een nieuwe analyse uitgevoerd over wat er minimaal aan applicaties dient te worden behouden? Zo ja, wat was de aanleiding voor die nieuwe analyse en waarom ligt het aantal applicatie nu 100 hoger dan een jaar geleden?
- 2) De na te streven reductie van de applicaties lijkt, gezien de aantallen die in vraag 1 worden genoemd, gigantisch. De vraag is evenwel waarover we het hebben als er wordt gesproken over 'applicatie'. Volgens KING, die zich daarbij baseert op de door gemeenten geregistreerde pakketten in de Softwarecatalogus, waarop alle gemeenten een account hebben, heeft een Nederlandse gemeente gemiddeld 35 pakketten in de Softwarecatalogus. Kan het College aangeven wat zij onder 'applicatie' verstaat en waarom het aantal applicaties bij de vier BUCH-gemeenten op 800 ligt? Hoeveel van de 800 applicaties van de BUCH-gemeenten staan er in de Softwarecatalogus?
- 3) In de Visiebrief Digitale Overheid 2017 van 23 mei 2013 heeft het Kabinet aangegeven dat zij er naar streeft dat bedrijven en burgers uiterlijk in 2017 alle zaken die ze met de overheid doen, zoals het aanvragen van een vergunning, digitaal kunnen afhandelen. In dat kader is het de vraag hoe ver de gemeente Castricum momenteel is en wat de stand van zaken naar verwachting eind 2017 zal zijn. Om de digitale dienstverlening aan inwoners en ondernemers tussen gemeenten te kunnen vergelijken is door KING een indicator ontwikkeld waarbij op basis van tien voor digitale dienstverlening belangrijk referentiecomponenten, kan worden vastgesteld hoe ver een gemeente op het gebied van digitalisering is. Kan het College aangeven wat in deze indicator het landelijk gemiddelde is, hoe ver de gemeente Castricum en de overige BUCH-gemeenten op dit moment op basis van deze indicator zijn én naar welk percentage het College streeft eind 2017?

- 4) Om de mate van digitalisering van een gemeente te kunnen vaststellen wordt onder meer gekeken naar de aansluiting op landelijke voorzieningen. Nu is de gemeente Castricum onder meer aangesloten op Telefonie 14+. Voor zover onze fractie bekend is, is Castricum niet aangesloten op MijnOverheid Berichtenbox en Digimelding waar momenteel 203 resp. 151 gemeenten op zijn aangesloten. Kan het College aangeven in welk jaar de gemeente Castricum en de overige BUCH-gemeenten op MijnOverheid en Digimelding zullen zijn aangesloten en maakt dit onderdeel uit van de voorliggende voorstellen?
- 5) Een van de manieren waarop de BUCH-Werkorganisatie kan worden ontzorgd, is door gebruik te maken van de dienst Software as a Service (Saas). Kan het College aangeven hoeveel en welke applicaties er in BUCH-verband ook als Software as a Service (Saas) kunnen worden gebruikt? Zo ja, indien die er zijn, is het College bereid over te gaan op Software as a Service (Saas) en maakt dit dan onderdeel uit van het nu voorliggende pakket aan maatregelen?
- 6) De Rekenkamer Barendrecht heeft in november 2015 het rapport 'Samen en nog steeds apart' uitgebracht. Het rapport wordt een oordeel gegeven over de realisatie van de door de gemeenten Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk vastgestelde doelen in de ambtelijke fusie van de drie gemeenten sinds 2007. Met betrekking tot het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening en het beperken van de kwetsbaarheid zegt het rapport dat de BAR-gemeenten ten tijde van de ambtelijke fusie het begrip dienstverlening niet nader hebben gedefinieerd. En hoewel de kwaliteit en de kwantiteit van de diensten van de BAR-gemeenten buiten de scope van het onderzoek van de Rekenkamer viel, doet de Rekenkamer in het rapport op basis van een aantal normen en criteria wel een uitspraak over de tevredenheid van de inwoners van de BAR-gemeenten. De conclusie van de Rekenkamer is dat de dienstverlening aan inwoners na de ambtelijke fusie achteruit is gegaan. Het rapport noemt daarvoor diverse oorzaken. Opvallend is dat nadat de directieraad van de BAR voor 2015 koos voor 'excellente dienstverlening' opnieuw niet duidelijk is gemaakt wat daaronder wordt verstaan, waardoor er ook niet op gestuurd kan worden. Is het College het met de PvdA van mening dat als ook voor de BUCH geen invulling wordt gegeven over wat onder 'beste dienstverlenende gemeente' wordt verstaan, dat het in dat geval ook in de BUCH-gemeenten onmogelijk wordt om te sturen op de succesfactor 'beste dienstverlenende gemeente'?
- 7) Nu net als in de BAR-gemeenten ook in de ambtelijke fusie van de BUCH-gemeenten het begrip 'beste dienstverlener van Nederland' niet is geoperationaliseerd en er schijnbaar geen normen en criteria zijn vastgesteld, dreigt er eenzelfde situatie te ontstaan als in de BAR-gemeenten. Zo zegt het rapport van de Rekenkamer Barendrecht dat doordat de directieraad niet heeft bepaald wat 'excellente dienstverlening' betekent, alle medewerkers hun eigen criteria zijn gaan hanteren. Door op deze manier niet te sturen op de doelstelling 'verbetering dienstverlening' is de dienstverlening in Barendrecht achteruit gegaan. Acht het College het op basis van de ervaringen in de BAR-gemeenten niet van belang en noodzakelijk dat er een ambitieniveau wordt vastgesteld waarin na te streven normen en criteria zijn opgenomen? Is het College bereid in overleg met de Raad en andere BUCH-gemeenten tot een dergelijk ambitieniveau te komen?
- 8) In het voorstel van het College wordt uitgegaan van het toepassen van een egalisatiesystematiek waarbij de in de jaren 2016 tot en met 2019 te maken uitgaven worden gedekt uit de eerder door de gemeenteraden vastgestelde taakstelling van 10%. De verwachting van het College is dat in 2018 een besparing van ca. € 835.000 wordt gerealiseerd, in 2019 een besparing van ca. € 2.500.000 en in 2020 een besparing van ca. € 3.360.000. Zestig procent hiervan wordt teruggeploegd in de BUCH-Werkorganisatie. Kan het College aangeven welke maatregelen de grootste bijdrage aan de besparing in deze jaren gaan leveren? Hoe groot

acht het College de kans dat de geraamde besparing ook wordt gehaald? Is het vanuit de financiële systematiek, zoals het Besluit Begroting en Verantwoording (BBV), wettelijk geoorloofd of toegestaan dat vooruitlopend op een nog te realiseren besparing de dekking voor extra uitgaven mag worden geregeld via een dergelijke egalisatiesystematiek?

- 9) Het College kiest er voor de dekking van de extra investering te laten lopen via een egalisatiesystematiek. Kan het College aangeven waarom zij er niet voor kiest om tegenover een extra investering van € 4 miljoen geen extra bezuinigingstaakstelling van € 4 miljoen te zetten?
- 10) De voorzitter van het bestuur van de BUCH-Werkorganisatie i.o., Wendy Verkleij, heeft tijdens de BUCH-brede raadsinformatieavond op 21 september 2016 gezegd dat min of meer werkende weg op basis van de resultaten van de beoordeling van de dienstverlening door inwoners en ondernemers wordt gekeken 'wat te doen' om de dienstverlening te verbeteren. Is het College het met deze uitspraak eens? Deelt het College het standpunt van de fractie van de PvdA dat het bestuur in dat geval telkens achter de feiten dreigt aan te lopen en op deze wijze geen richting wordt gegeven aan de jaarlijkse voortgang die zij wil boeken? Is het College met de PvdA van mening dat als de vier gemeenten tot de beste dienstverleners van Nederland wil behoren, dat in dat geval sterker gestuurd moet worden op de gewenste resultaten?
- 11) In het voorstel staan twee mogelijke routes. Ten eerste 'geen harmonisatie' en tweede 'gefaseerde harmonisatie'. Nu betekent 'harmonisatie' het beter op elkaar afstemmen en waar nodig gelijk te trekken. Kijken we naar de kern van de tweede route, dan is in dat geval niet zozeer sprake van het beter op elkaar afstemmen en waar mogelijk gelijk trekken, maar van een gefaseerde harmonisatie met een vijfde omgeving. In feite zijn er evenwel meer 'mogelijke routes'. Een van die andere routes zou kunnen zijn dat er wordt uitgegaan van de beste werkende applicatie van één van BUCH-gemeenten waartoe de andere gemeenten vervolgens ook overgaan en op deze wijze ook het aantal applicaties kan worden teruggebracht. Dat wil zeggen een gefaseerde harmonisatie zonder vijfde omgeving. Waarom heeft het College, vanuit het belang van het beheersen en verminderen van complexiteit, risico en de inzet van publieke middelen, niet voor harmonisatie zonder vijfde omgeving gekozen?
- 12) In paragraaf 1.3 van het voorstel zegt het College dat de 1e fase van een vijfde omgeving is opgeleverd en momenteel wordt uitgebouwd tot dé omgeving waarop op termijn alle BUCH-applicaties zullen draaien. Betekent dit dat het DB van de BUCH-Werkorganisatie vooruitlopend op het door de Raad beschikbaar stellen van middelen al voor implementatie van het 5e huis heeft besloten zonder dat daar door de gemeenteraden middelen voor beschikbaar zijn gesteld?
- 13) In het voorstel worden de belangrijkste risico's genoemd. Dat zijn er volgens het College zeven. Ook de second opinion van Vrolijk Advies noemt nog een aantal risico's. Zo zegt de second opinion wat betreft de haalbaarheid van de ambities dat het nog ontbreekt aan een inhoudelijk samenhangende en gefaseerde realisatiestrategie, doelarchitectuur, meerjarige programmering, organisatie, governance en een middelenraming voor de realisatie van de I&A-opgave. Toch wekt het voorstel de indruk dat het met de extra investering van € 4 miljoen het moet lukken de ambitie die de BUCH-werkorganisatie zich heeft gesteld, te halen. En hoewel het College in haar voorstel zegt dat ze de aanbevelingen en conclusies van de Second Opinion hebben overgenomen en waar nodig maatregelen hebben getroffen, zien wij in het voorstel niet welke maatregelen er zijn genomen om aan dit onderdeel van de second opinion tegemoet te komen. Kan het College aangeven welke maatregelen ze heeft genomen en of er inmiddels een middelenraming ligt voor de realisatie van de I&A-opgave?

- 14) Digitale dienstverlening bestaat voor een substantieel deel uit zaakgericht werken. In de second opinion van Vrolijk Advies staat onder meer dat een visie op zaakgericht en digitaal werken en een nog te kiezen zaaksysteem leidend zou moeten zijn bij de vervolgkeuzen in het applicatielandschap. Op basis van de door EY uitgevoerde Benchmark Digitale Dienstverlening 2014 heeft EY een top-15 opgesteld van gemeenten die het beste zijn op het gebied van digitale dienstverlening. Naar aanleiding van de benchmark is in kaart gebracht met welk zaaksysteem de top-15 uit de benchmark werkt. Kan het College aangeven aan welk van de top-15 zaaksystemen zij de voorkeur geeft en of de met de aanschaf en exploitatie daarvoor samenhangende kosten onderdeel vormen van de voor de periode tot en met 2020 beschikbare middelen?
- 15) De second opinion van Vrolijk Advies zegt dat het belangrijk is dat de BUCH-werkorganisatie de inwoner en ondernemer niet uit het oog verliest bij de inrichting van één BUCH-informatievoorziening. Kan het College aangeven op welke wijze zij inwoners en ondernemers er tot nu toe bij betrokken heeft, dan wel hoe zij de inwoners en ondernemers daar in 2016 en 2017 bij gaat betrekken?
- 16) Een van de adviezen in het Vrolijk Advies is dat de BUCH-Werkorganisatie wordt aangeraaden om een kort tijdbestek de realisatie van een minimale variant van het 5e huis te onderzoeken. Nu halen wij niet uit het voorstel van het College dat dit is onderzocht, wat de uitkomst van dat onderzoek is geweest en wat voor conclusie het College daaruit trekt. Kan het College aangeven of dit onderzoek naar een minimale variant inmiddels heeft plaatsgevonden en wat de uitkomsten daarvan zijn?
- 17) De second opinion van Vrolijk Advies concludeert ook dat het in de BUCH-Werkorganisatie grotendeels ontbreekt aan overzicht, samenhang, fasering met SMART-doelen per fase en grip, ook op financiële aspecten van de I&A-opgave. Een integraal migratieplan ICT infrastructuur ontbreekt. Is het niet belangrijk eerst e.e.a. nader uit te werken, inclusief financieel consequenties, en pas daarna aan de gemeenteraden van de BUCH een voorstel voor te leggen?
- 18) De fractie van de PvdA heeft in de afgelopen twee jaar meerdere keren haar verbazing uitgesproken over de zoekmachine van de website van de gemeente. De resultaten die de zoekmachine oplevert en de wijze waarop die worden gepresenteerd zijn belabberd. De eerder genoemde EY Benchmark Digitale Dienstverlening 2014 concludeert dat slechts een minderheid van de zoekmachines van gemeentelijke websites gebruik maakt van slimme zoekmachines en daarmee voldoet aan de webrichtlijnen van de overheid. Slechts negen gemeenten hadden volgens de benchmark in 2014 de zoekmachine op orde en toonde voor alle onderzochte zoektermen het juiste resultaat. Kan het College aangeven in welke mate de gemeente Castricum op dit moment aan de webrichtlijnen voldoet en in welk jaar de website zal gaan beschikken over een 'slimme' zoekmachine? Vormt dit onderdeel van de voorstellen die nu aan de Raad zijn voorgelegd?
- 19) De EY Benchmark Digitale Dienstverlening 2014 constateert dat niet alle gemeenten adequaat reageren op e-mail. De richtlijnen van de overheid schrijven voor dat op een eenvoudige vraag binnen twee dagen moet worden gereageerd. Kan het College aangeven in hoeveel procent van de gevallen de gemeente binnen 2 werkdagen reageert op een e-mail en in hoeveel van de gevallen pas na vier werkdagen? Wat gaat het voorliggende voorstel daarin veranderen?
- 20) In paragraaf 1.3 van het voorstel van het College staat dat een onderdeel van de kwaliteitverhoging de snelheid is waarmee gereageerd wordt op meldingen en klachten in de open-

bare ruimte. Kan het College aangeven wat de snelheid van reageren op dit moment in de vier BUCH-gemeenten is en wat de snelheid zal zijn nadat het door het College voorgestelde systeem is ingevoerd?

- 21) Veel gemeenten hebben servicenormen. Servicenormen zijn beloften over dienstverlening van de overheid waardoor inwoners en ondernemers weten wat ze van de overheid kunnen verwachten. Door servicenormen openlijk te publiceren en bijvoorbeeld bij de publieksbalie zichtbaar te maken voor bezoekers, wordt de gemeente aanspreekbaar op het nagestreefde kwaliteitsniveau. Op de website van de gemeente zoekend wat de servicenormen van de gemeente Castricum zijn, gaf de zoekmachine slechts twee hits. Het woord 'servicenorm' blijkt alleen voor te komen in de begroting 2009 en de begroting 2010. In de begroting 2010 staat: "De in 2009 geformuleerde en geactualiseerde servicenormen worden in 2010 gemeten en via management rapportages zichtbaar worden gemaakt." Kan het College aangeven wat de servicenormen zijn voor de gemeente Castricum en of deze servicenormen ook zijn gebruikt om in het kader van de Burgerpeiling tot een oordeel te komen over de mate waarin de inwoner en ondernemer de gemeentelijke dienstverlening en de digitale faciliteiten als voldoende waardeert? Zo nee, kan het College aangeven op basis van welke normen en criteria de scores in de Burgerpeiling en Ondernemerspeiling tot stand zijn gekomen? Zijn de inwoners en ondernemers met de servicenormen geconfronteerd en hebben zij op basis van deze normen een oordeel gegeven?
- 22) Aanvullend op voorgaande vraag: het College verwacht dat de invoering van één nieuw systeem grote invloed zal hebben. Die invloed zal gevolgen moeten hebben op de score in de Burgerpeiling en de Ondernemerspeiling. Wat zal volgens het College een mogelijk wenselijke score in beide peilingen kunnen zijn na invoering van het nieuwe systeem?
- 23) Het College heeft het in haar voorstel over 'de implementatie van een 5e technische omgeving' en 'over kosten van tijdelijk dubbele software'. In de second opinion van Vrolijk Advies staat dat het in gebruik nemen van een 5e huis ook kwetsbaar is. Kan het College succesvolle voorbeelden noemen van gemeenten die een 5e huis hebben geïmplementeerd en aangeven hoe de BUCH-Werkorganisatie de risico's en de kwetsbaarheid van een vijfde huis gaat indammen?
- 24) De gemeentelijke dienstverlening in Castricum scoort op dit moment 6,7, dat is een magere voldoende. Verdergaande digitalisering zal voor de laaggeletterden en inwoners die digitaal niet uit de voeten kunnen (een nog altijd grote groep) niet altijd een verbetering zijn. Vraag is dus hoe de ambtelijke dienstverlening zo wordt ingericht dat ook de groepen die de overheid het meest nodig hebben, niet over het hoofd worden gezien. En de kloof tussen hoog- en laagopgeleiden door de investering juist groter wordt. Wat gaat het College ondernemen voor de laaggeletterden en de inwoners die digitaal niet uit de voeten kunnen?

Fractie PvdA
26 september 2016