



“Informatievoorziening is een onderwerp voor de raad”

Digitalisering van dienstverlening vraagt om goede informatievoorziening. Maar informatievoorziening is meer dan dat, want het is ook randvoorwaardelijk voor het behalen van maatschappelijke doelen. Dat maakt het een onderwerp voor de gemeenteraad.

De bedrijfsvoering van de gemeente hoort niet op de agenda van de raad. Maar een toenemend aantal onderwerpen die nauw verband houden met digitalisering, hoort daar wel. Wat moet je daar als gemeenteraad mee? “Ik wil mij niet bemoeien met de inhoud, maar als raadslid wil ik het niveau van onze dienstverlening wel kunnen controleren,” zegt Ab Van der Hulst, raadslid voor D66 in de gemeente Soest. Informatievoorziening en digitalisering bij gemeenten gaat inmiddels veel verder dan alleen digitale dienstverlening, zegt hij ook: “Eigenlijk hebben we het over de digitale transformatie van de overheid. En daar moeten we als raad zeker wat van vinden.”

Samen Organiseren

Tot voor kort was informatievoorziening binnen gemeenten een kwestie van bedrijfsvoering en daardoor niet iets waar raadsleden zich mee bezighielden. Maar dat verandert, want informatie krijgt steeds meer een spilfunctie in de gemeentelijke dienstverlening. Hoe een gemeente haar dienstverlening en informatievoorziening inricht kan niet meer

geheel worden overgelaten aan het ambtelijk apparaat. Bovendien gaan gemeenten vergaand samenwerken op dit onderwerp en ook daar moeten raadsleden wat van vinden, want zij gaan hier budget voor vrijmaken. Op de laatste algemene ledenvergadering van de VNG stemden gemeenten voor het voorstel Samen Organiseren, wat inmiddels is vertaald in Gezamenlijke Gemeentelijke Uitvoering (GGU). Gemeenten gaan onder meer samen voorzieningen ontwikkelen, die alle gemeenten gaan gebruiken. Daar is een apart GGU-fonds voor, waar alle gemeenten aan meebetalen. Gemeenteraden zullen van jaar tot jaar het standpunt bepalen of ze investeren in de gezamenlijke gemeentelijke voorzieningen.

Raadsledenbijeenkomsten in het land

Omdat het onderwerp nieuw is voor de meeste gemeenteraadsleden, organiseerde de VNG vier regionale bijeenkomsten. Raadsleden werden er bijgepraat over de informatiesamenleving en de digitale overheid in het algemeen en GGU in het bijzonder. Dat ‘bijpraten’ blijkt hard nodig, want digitalisering staat bij de meeste gemeenteraadsleden niet op het netvlies. “Het leeft niet zo bij de raad. Informatisering is een onderdeel van mijn vakgebied en daarom heeft het politiek gezien mijn interesse,” zegt Van der Hulst. “Wij hebben als gemeente Weert een ICT Masterplan en daar worden we wel over bijgepraat, maar het gaat dan vooral over wat het

kost en niet over wat we er eigenlijk mee willen bereiken,” zegt Riya Geboers, raadslid voor de SP in Weert. “Er wordt weinig over digitalisering van de dienstverlening gecommuniceerd met de raad en daardoor hebben we weinig inzicht in hoe we ervoor staan,” zegt Mame Douma, fractievoorzitter van Lokaal Belang in de gemeente Brummen. Is dat erg? “Als het puur gaat over bedrijfsvoering, dan moet het vooral zo efficiënt mogelijk en daar hoeft de raad zich niet mee te bemoeien,” vindt Jan Houtenbos, raadslid voor de VVD in de gemeente Bergen (NH). Hij vervolgt: “Maar als het gaat over informatievoorziening dan spelen er veel zaken die de raad wel aangaan. Zoals cybersecurity, privacy en transparantie in het kader van de Wet Openbaarheid van Bestuur (WOB). Informatievoorziening kan worden ingezet om maatschappelijke doelstellingen te bereiken. Dat maakt het een onderwerp voor de raad.”



Ab Van der Hulst



Mame Douma

Keuzes bepalen karakter gemeente

Jan Fraanje, directeur Vereniging Directeuren Publieksdiensten (VDP) en dagvoorzitter tijdens de raadsledenbijeenkomsten, geeft aan dat raadsleden begrijpen dat er urgentie is om de samenwerking verder te intensiveren, maar dat zij zich wel afvragen of en hoe ze dit vraagstuk in de raad aan de orde kunnen stellen: “Is het bedrijfsvoering of is het meer?”. Raadsleden zouden meer betrokken moeten worden welke keuzes de gemeente maakt in haar digitale dienstverlening, vindt Geboers. Die keuzes bepalen immers deels het karakter van de gemeente:

“Digitaal wat kan, maar menselijk contact waar dat nodig is, moet het uitgangspunt zijn. We gaan als raad niet over de techniek die de gemeente gebruikt. Maar wel over wat voor soort gemeente we willen zijn en hoe we onze inwoners het beste kunnen



Riya Geboers



Jan Houtenbos

ondersteunen.” Fraanje geeft aan dat gemeenteraden dichter bij de uitvoering zitten dan ze zich wellicht realiseren: “Ze kunnen zeker invloed uitoefenen op de keuzes die hun gemeente in de dienstverlening maakt.” Als ze deze keuzes en de ontwikkeling van de dienstverlening willen volgen, dan kunnen zij een passage daarover opnemen in het beleidsprogramma 2018 - 2022, oppert hij (zie kader voor een suggestie voor deze passage). “Dat geeft raadsleden een basis om deze ontwikkelingen te blijven volgen, zo was een conclusie tijdens de bijeenkomsten.”

Scenario's schetsen

De invoering van de Omgevingswet zou wel eens een goede aanleiding kunnen zijn om de raad meer bij dit onderwerp te betrekken, zegt Van der Hulst: “De impact van deze wet is veel groter dan de inrichting van een digitaal loket, het gaat over de vraag wat voor gemeente we willen zijn. Dan kun je scenario's schetsen en bedenken hoe je daar komt. De gemeente moet dan wel gaan werken met duidelijke doelstellingen, zodat wij als raad goed kunnen controleren waar we staan.” Hij geeft als voorbeeld dat de informatievoorziening van zijn gemeente nu door inwoners wordt beoordeeld met een 6,7 en dat men dat graag wil verbeteren: “Ik vraag mij dan wel af wat

Passage voor beleidsprogramma

Om raadsleden te helpen om digitalisering op de raadsagenda en in het beleidsprogramma te krijgen, is de volgende passage opgesteld. Zij kunnen deze gebruiken voor het beleidsprogramma 2018 - 2022: ‘In dit beleidsprogramma/coalitie-akkoord/raadsprogramma hebben we ambities en maatschappelijke doelen voor de komende bestuursperiode 2018 - 2022 geformuleerd. Veel, zo niet alles, realiseren we met behulp van digitale middelen. Onze inwoners en ondernemers leven in de wereld van Bol.com, Coolblue en Booking.com. Onze informatie moet goed toegankelijk zijn, in principe open, en natuurlijk veilig en betrouwbaar. Onze communicatie moet eigentijds en dichtbij onze inwoners en ondernemers staan. Dat is niet alleen zo in onze eigen gemeente, maar in alle gemeenten. En omdat we het wiel niet willen uitvinden, gaan we dat ‘Samen Organiseren’, zodat we toegankelijker, sneller, beter en goedkoper kunnen werken. Sneller innoveren en gebruik kunnen maken van de nieuwste voorzieningen. Digitaal waar mogelijk, persoonlijk indien nodig. Zo kunnen we de kwaliteit van de dienstverlening in de komende jaren een belangrijke impuls geven. Ook voor hen die de weg niet kunnen vinden in het digitale woud van wetten en regels. Zo willen we het vertrouwen van inwoners en ondernemers in de overheid versterken.’

het streefgetal is. Een 8, een 9? Als antwoord krijg ik dat het 'hoger dan 6,7' moet zijn. Dat is te vaag, daar kan de raad weinig mee."

Couleur locale

Dat gemeenten meer gaan samenwerken in de uitvoering van informatievoorziening vinden de raadsleden verstandig. Houtenbos: "Het klinkt misschien vervelend, maar gemeenten hebben echt een gebrek aan kennis op dit gebied. Onder de noemer van autonomie zijn ze allemaal het wiel zelf aan het uitvinden. Ik zou zeggen: zoek alsjeblieft die samenwerking op!" Douma signaleert hetzelfde: "Het zou mij een lief ding waard zijn als het de VNG zou lukken als alle gemeenten in de basis dezelfde systemen en processen gebruiken. Dat ze makkelijk stukken kunnen uitwisselen, met alle overheden waarmee ze samenwerken. Dat zou mij als raadslid ook enorm helpen, want dan kan ik bijvoorbeeld de stukken van de samenwerkingsverbanden waar onze gemeente in opereert makkelijker vinden." Maar als alle gemeenten dezelfde systemen en processen gebruiken, behouden ze dan nog wel hun eigen identiteit? Het argument dat dat niet zo is wordt veel gebruikt, ook door raadsleden. Deze vier gemeenteraadsleden hebben daar echter geen boodschap aan. Van der Hulst: "De couleur locale moet je niet zoeken in de digitale dienstverlening van de overheid, want die moet vooral eenduidig en efficiënt zijn. Dat is in het

belang van inwoners, ondernemers en ook van de overheid zelf."

Omgevingswet als kapstok

Het onderwerp digitale dienstverlening en samenwerking in de informatievoorziening leeft nauwelijks bij gemeenteraden. Op onderwerpen die de raad aangaan zou die betrokkenheid groter mogen. Ook Douma noemt de Omgevingswet als 'kapstok' om digitalisering in een breder perspectief op de raadsagenda te krijgen: "Het is heel belangrijk dat we als raad nu nadenken over onze visie op de omgeving. Willen we meer groen, meer industrie? Dat kunnen we als raad bepalen. Iemand van de VNG vertelde mij dat als de raad niet tijdig op dit proces inhaakt, het een feestje van de ambtenaren wordt. Hetzelfde geldt voor digitalisering van dienstverlening. Niet dat het een ramp is als we het aan de ambtenaren overlaten, maar als het dan later niet loopt zoals we willen dan hebben we dat aan onszelf te danken." Wil de raad meer betrokken raken bij digitalisering, dan is er nog wel wat werk te doen en daar ziet Geboers een rol voor de VNG: "De achtergrond van raadsleden is heel divers. Sommigen hebben veel kennis van informatievoorziening, anderen helemaal niks. Het zou helpen als er informatie zou komen over waar je als raadslid op moet letten als het gaat over digitalisering. Over onderwerpen die de raad aangaan, zoals de implicaties van cameratoezicht. Ik denk dat die hulp nodig is."