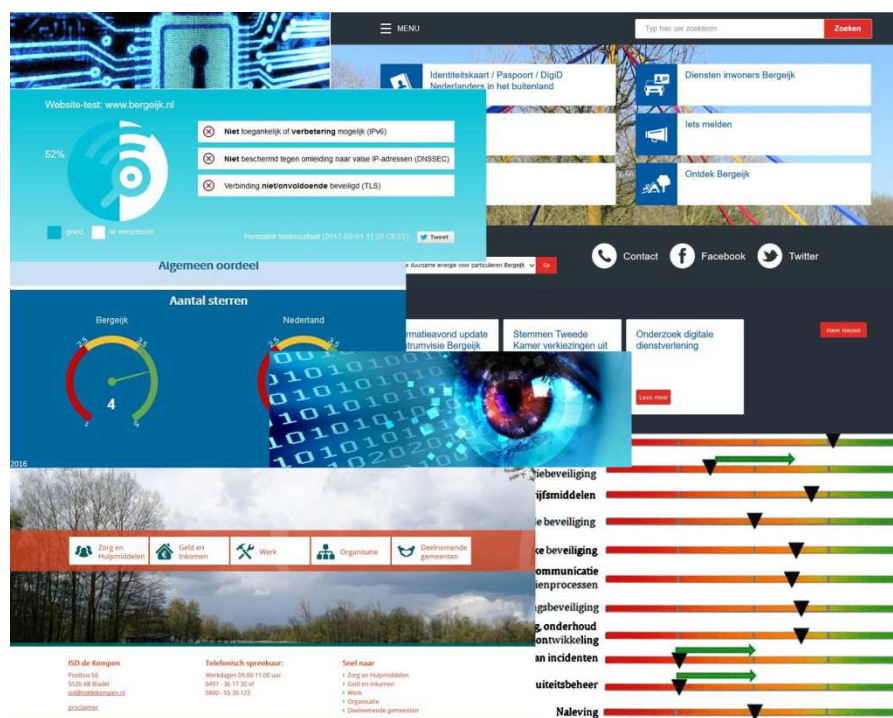


Digitale Dienstverlening Gemeente Bergeijk

Scoren met netservice



Rekenkamercommissie Bergeijk

A.E.T. (Ton) Kuiper - voorzitter

A.S. (Tonnie) van de Burgt – adviseur digitale dienstverlening

L.F.J.P. (Leon) Clemens - raadslid

B.A.A. (Bart) Verhagen - raadslid

Datum

5 oktober 2017 (concept)

26 oktober 2017 (definitief)

Colofon

De Rekenkamercommissie Bergeijk heeft een onafhankelijke positie binnen de gemeente. Ons doel is de gemeenteraad een extra handvat te bieden bij zijn controlerende, kaderstellende en beleidsinhoudelijke taak door middel van het doen van onderzoek. Daarbij willen we antwoord krijgen op vragen zoals:

- Zijn de doelen van het gemeentelijk beleid bereikt?
- Zijn de voorbereiding en de uitvoering van het beleid efficiënt verlopen?
- Welke aanbevelingen zijn nodig om de doeltreffendheid te vergroten?
- Is er sprake van rechtmatig handelen?

Wij voeren hiertoe zelf onderzoek uit, eventueel met inschakeling van een deskundige. In ieder onderzoek wordt een onderdeel van het gevoerde beleid geëvalueerd, met als nadrukkelijke bedoeling te leren voor de toekomst. Voor dit onderzoek van digitale dienstverlening van Bergeijk hebben we ons laten ondersteunen door mevr. A. S. van de Burgt, die beroepsmatig deskundige is op dit terrein. Haar bureau Tirnanog is de laatste jaren door kleine en grotere gemeenten ingeschakeld om hun digitale dienstverlening te verbeteren en aan te passen, bijv. bij gemeentelijke of ambtelijke fusies.

De rekenkamercommissie bedankt hierbij Ton Pulles voor zijn niet-aflatende hulp bij de verstrekking van opgevraagde documenten en bij het regelen van alle interviews. Webmaster Sacha van Hout heeft ons voortreffelijk geholpen bij het verschaffen van kwantitatieve gegevens over het gebruik van de website en bij het opzetten van de mini-enquête via deze website.

Inhoudsopgave

	pagina
1. Inleiding	3
2. Beleidskaders	5
3. Voldoet Bergeijk aan de kaders?	10
4. Hoe waarden gebruikers de DDV?	17
5. Rol en visie van de Raad	19
6. Conclusies	22
7. Aanbevelingen	25
8. Bestuurlijke reactie	27
Bijlagen	
1. Documenten	31
2. Gehouden Interviews	32
3. Tabel	33
4. Enquêtes	35
5. Lijst van gebruikte afkortingen	37

1. Inleiding

Toeval natuurlijk, maar sinds de rkc dit onderwerp gekozen heeft is er een aanzwellende stroom berichten in de media verschenen over de digitale dienstverlening van de overheid en dan vooral over het aspect van de informatiebeveiliging: het thema cybersecurity haalde dit jaar zelfs de Troonrede. In persberichten ging het veelal over de (tekortschietende) informatiebeveiliging bij de gemeenten. In Rotterdam en Heerlen lieten de respectieve Rekenkamers de beveiliging van de gemeentelijke ICT testen door een z.g. “ethische hacker” in te zetten. Met onthutsend resultaat: niet alleen kon met enige kennis van zaken vrij eenvoudig doorgedrongen worden tot gevoelige informatie en persoonsgegevens, maar ook was in beide genoemde gemeenten het lek - drie maanden nadat de Rekenkamer alarm had geslagen - nog niet gedicht. Feitelijk heeft Bergeijk zo’n penetratietest al in 2014 ondergaan, zei het niet vooropgezet. Een nieuwsgierig raadslid wist met behulp van het algemene Wifi-password in enkele minuten in een deel van het ICT-netwerk van de gemeente en het SSC door te dringen dat afgeschermd had behoren zijn. Dit “incident” is voor ons mede aanleiding geweest om - 3 jaar later - te onderzoeken hoe de situatie nu is. Naast dit technische aspect strekt dit onderzoek zich ook uit tot het service-aspect van de gemeentelijke digitale dienstverlening: wat vinden de afnemers ervan?

Eerder hebben we in de onderzoeksopzet al de centrale onderzoeksvragen t.a.v. de digitale dienstverlening geformuleerd:

- Wat zijn de wettelijke eisen en kaders: voldoet Bergeijk daar aan?
- Wat is de visie of het beleid van Bergeijk?
- Hoe wordt de kwaliteit van de digitale dienstverlening ervaren?

Daarmee kent dit onderzoek twee hoofdthema’s:

1. Digitaal/intern: hier zullen we ingaan op technische aspecten als de informatiebeveiliging, de geboden digitale diensten, de taakverdeling tussen gemeente en SSC, de van hogerhand gestelde of binnenkort te stellen eisen.
2. Dienstverlening/extern: we geven onze indruk van de websites van de gemeente en de ISD en we proberen een beeld te schetsen van de waardering van de afnemers van die dienstverlening. Daarvoor combineren we de resultaten van eerdere peilingen met twee mini-enquêtes, die we zelf gehouden hebben onder websitebezoekers en raadsfracties.

Op beide thema’s hebben we ons beperkingen opgelegd. We hebben zo goed mogelijk de wettelijke kaders in beeld gebracht, maar al snel geconstateerd dat het binnen een redelijke termijn ondoenlijk zou zijn om tot in alle details te verifiëren of daaraan wordt voldaan. We hebben ons wat de ICT betreft daarom op de hoofdzaken geconcentreerd, maar zijn op facetten die ons relevant leken toch wat dieper ingegaan. Iets dergelijks geldt ook voor het meten van de klantwaardering: enerzijds gaat een type WSJG-peiling onze mogelijkheden te boven, anderzijds is de gemeente van plan binnenkort een zeer gerichte tevredenheidpeiling te houden onder bezoekers van de website. Met de twee mini-enquêtes hebben we een tussenweg gekozen, waarbij we beseffen dat dit een onvolledig beeld oplevert (bijv. de ondernemers zijn uit zicht gebleven).

Dat we ondanks deze beperkingen het onderzoekspoor niet bijster zijn geraakt, danken we aan de deskundige ondersteuning van Tonnie van de Burgt, wier rijke ervaring met gemeentelijke digitale dienstverlening ons zeer geholpen heeft de praktische relevantie steeds voor ogen te houden.

Uitvoering

Op 10 oktober 2016 hebben we (AK en AvdB) een inleidend gesprek gehad met de gemeentesecretaris, het afdelingshoofd bedrijfsvoering en publiekszaken en de coördinator informatiebeveiliging, waarmee dit onderzoek van start is gegaan. Op basis van de verzamelde documenten en informatie hebben we de oriëntatiefase afgesloten met een nadere afbakening, zoals aan de gemeenteraad is gerapporteerd in de onderzoeksopzet van 16 december 2016. Vervolgens hebben we een reeks interviews gehad met medewerkers die bij de gemeente of GRSK/SSC betrokken zijn bij de digitale dienstverlening. Dit heeft weer geleid tot het opvragen en lezen van aanvullende documenten. Een overzicht van de documenten en de interviews is te vinden in Bijlagen 1 en 2 bij dit rapport.

De hiervoor genoemde enquêtes zijn in het tweede kwartaal uitgezet: de vraagstelling en uitkomsten van beide zijn te lezen in Bijlage 4.

Alvorens ons eindoordeel te formuleren hebben we op 25 september 2017 afrondend gesproken met portefeuillehouder Thomas van Hulsel en medewerkers Jolanda van de Ven en Ton Pulles.

Leeswijzer

De bovengenoemde twee hoofdthema's zijn te herkennen in de opbouw van dit rapport. De eisen aan de ICT komt eerst aan bod: Hoofdstuk 2 schetst de geldende beleidskaders en richtlijnen, in Hoofdstuk 3 toetsen we die aan de actuele situatie in Bergeijk. Heel compact hebben we dit samengevat in de Tabel in Bijlage 3.

Hoe de digitale dienstverlening wordt ervaren typeren we in grove lijnen in de volgende twee hoofdstukken: door de inwoners in Hoofdstuk 4 en door de gemeenteraad in Hoofdstuk 5. Hoofdstuk 6 bevat onze conclusies, Hoofdstuk 7 onze aanbevelingen. B&W geven hun bestuurlijke reactie op onze bevindingen in het afsluitende Hoofdstuk 8.

Wie de tijd ontbeert om dit rapport van A tot Z te lezen (of wie erg nieuwsgierig is) kan ook eerst de conclusies uit Hoofdstuk 6 lezen en de kleurindicaties van de Tabel in Bijlage 3 trachten te doorgronden. Daarbij kan de verklarende lijst met afkortingen uit Bijlage 5 behulpzaam zijn.

De als exponent weergegeven ^{getalletjes} in de tekst verwijzen naar de documenten in Bijlage 1.

2. Beleidskaders

Dit hoofdstuk beschrijft welke diensten een gemeente anno 2017 digitaal moet kunnen aanbieden en aan welke eisen die moeten die voldoen. We geven eerst een korte historie van hoe de regelgeving vanuit het Rijk zich heeft ontwikkeld. Daarna geven we een overzicht van hoe de gemeente daarop ingespeeld heeft.

2.1 Rijksbeleid

Om de digitale dienstverlening van de decentrale overheden op koers te houden en te stroomlijnen bleek gaandeweg een stevige regierol van de rijksoverheid noodzakelijk. Dat kreeg vorm in een combinatie van wettelijke verplichtingen, richtlijnen, tools, ondersteuning en audits, zoals zich dat laat aflezen uit een historische overzicht, dat we hier beknopte samenvatten.

2003-2007: Actieprogramma Andere Overheid

Doel was een betere dienstverlening aan en administratieve lastenverlichting voor burgers en bedrijven. Dit programma bestond uit afspraken tussen het rijk, provincies, VNG en waterschappen. Deels als wettelijke verplichting (BAG en BSN), gericht op eenmalige gegevensverstrekking: aan burgers mogen geen gegevens meer worden gevraagd, die binnen de overheid al bekend zijn. In 2007 zou 65% van de publieke dienstverlening digitaal moeten verlopen.

2007-2010: Nationaal Uitvoeringsprogramma (NUP)

De doelstellingen van Andere Overheid waren nog niet gerealiseerd: daarvoor bleek meer regie nodig te zijn, alsmede een verdere ontwikkeling van de elektronische infrastructuur. Het NUP bevatte verder afspraken over wettelijke (Basisregistraties) en niet-wettelijke voorzieningen (webrichtlijnen, MijnOverheid, eHerkenning voor bedrijven). Ondersteuning werd aangeboden via eGEM i-teams.

2011-2015: i-NUP¹⁰⁾

Voortzetting van NUP, met accent op werkend stelsel van 12 Basisregistraties (implementatie gemeentelijke bouwstenen wettelijk verplicht). Hierdoor moet de doelstelling uit Andere Overheid van eenmalige gegevensverstrekking gerealiseerd worden.

Bij de afsluiting, eind 2014, wordt vastgesteld dat negen van de twaalf basisregistraties zijn opgeleverd (BAG, BRK, BRT, WOZ, BRV, BRI, GBA, RNI en NHR). Nog niet afgerond zijn: basisregistratie Lonen, Arbeids- en Uitkeringsverhoudingen (BLAU), basisregistratie ondergrond (BRO) en basisregistratie grootschalige topografie (BGT). Ook zijn de meeste gemeenten nog niet aangesloten op MijnOverheid, het Handelsregister en de stelselvoorzieningen Digilevering en Digimelding.

23 mei 2013: Visiebrief Digitale Overheid 2017 van Minister R.Plasterk (BZK)²⁾

De volgende pijlers van het kabinetsbeleid worden beschreven:

- Informatie moet online beschikbaar zijn
- Burgers kunnen alle (aan)vragen aan de overheid digitaal versturen en alle berichten van de overheid digitaal ontvangen
- Gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid
- Inzage- en correctierecht voor burgers
- Informatieveiligheid en stelsel eID (is uitgesteld)
- Optimaal gebruik van digitale gegevens door de overheid

- Samen verder bouwen aan een gezamenlijke infrastructuur
- Huidige financieringswijze leidt tot inefficiënte eigen oplossingen
- Digitaal 2017 doen we samen

2015: Digitale Agenda 2020 (Rijk+VNG+King)¹⁹⁾

Dit is feitelijk een project ter ondersteuning van gemeenten om de doelen uit de Digitale Overheid 2017 te realiseren. Het richt zich vooral op de uitbouw van de Generieke Digitale Infrastructuur (GDI), waarvan de Basisregistraties en MijnOverheid/Berichtenbox onderdelen zijn.

2016: Op 25 mei 2016 is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)¹⁸⁾ in werking getreden, feitelijk geen landelijke regelgeving maar Europese. Die verordening scherpt de Europese privacyregels voor het beheer van digitale persoonsgegevens aan en geeft toezichthouders als de Autoriteit Persoonsgegevens een grotere rol. Slordige overheden kunnen dan miljoenenboetes krijgen als privégegevens niet goed worden beschermd. Na een overgangstermijn van 2 jaar moeten decentrale overheden zich vanaf 25 mei 2018 aan deze verordening houden. De Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) geldt vanaf die datum niet meer.

Kaders

Waar moet de digitale gemeentelijke dienstverlening van Rijksweg op dit moment aan voldoen?

- De 4 basisregistraties, die bij de gemeenten ondergebracht zijn (BRP, BAG, BGT, WOZ): de Wet BRP, de Wet BAG en de Wet BGT leggen eisen op aan het verplichte gebruik (BGT verplicht vanaf 1-7-2017).
- De gemeente heeft als digitaal loket
 - o Voor burgers: Mijn.Overheid.nl: de Berichtenbox (post inzien) en tracking and tracing (status volgen)
 - o Voor bedrijven: eHerkenning
- De jaarlijks verplichte DigiDaudit
- De wettelijk verplichte aansluiting op Omgevingsloket Online (OLO)
- De webrichtlijnen, met de voor alle overheden verplichte toegankelijkheidseisen
- En vanaf 25-5-2018: de AVG.

Anno 2017 hebben gemeenten wat hun digitale dienstverlening betreft dus te maken met een mix van wettelijke verplichtingen, afspraken en richtlijnen. Het onderscheid is niet altijd even scherp te maken: in het verleden bleken wettelijke plichten soms te ambitieus, terwijl richtlijnen niet voor niets opgesteld zijn (privacy, informatiebeveiliging) en dus niet zonder gevolgen genegeerd kunnen worden. Ondertussen ontwikkelt de ICT zich voortdurend, evenals het gebruik dat burgers en bedrijven daarvan willen maken. Daarmee is het verre van een triviale taak voor gemeentes om in dit spanningsveld van toenemende vereisten en wensen hun digitale dienstverlening op peil te houden. Daarbij worden gemeenten geholpen c.q. achter de voddens gezeten door verplichte audits, dringende adviezen van de IBD (Informatie Beveiligingsdienst van VNG/KING), en tools als ENSIA (Eenduidige Normatiek Single Information Audit, een project om de auditlast te verminderen door het toezicht te bundelen en aan te sluiten op de Planning & Control-cyclus).

2.2 Gemeentelijk Beleid

Beleidsmatig

Communicatiebeleidsnota 2009-2012 (2009)¹⁾

In deze nota komen nauwelijks digitale aspecten ter sprake: de termen e-mail, intranet, webmaster en website komen er maar een paar keer in voor. In 2014 is nog een beleidsnota over social media verschenen, met (interne) richtlijnen voor het gebruik van Twitter, Facebook en LinkedIn⁵⁾. Een intern memo²³⁾ over de mogelijkheden van Whatsapp als extra communicatiekanaal is vorig jaar opgesteld, als reactie op een CDA-motie²²⁾. In meerdere interviews werd beaamd dat de Communicatiebeleidsnota aan een nieuwe versie toe is.

Dienstverleningsconcept 2013-2015 Kempengemeenten (2013)³⁾

Deze nota geeft een visie op het gewenste niveau van de dienstverlening, welke zoveel mogelijk digitaal verloopt. Andere doelen daarbij zijn dat er geen onnodige gegevens aan de burgers gevraagd worden en dat er gestandaardiseerd wordt op de meest gevraagde producten, bijv. door dezelfde e-formulieren te gebruiken. Daarbij zijn de Kempengemeenten geen koplopers in nieuwe ontwikkelingen, maar slimme volgers. De nota bevat een overzichtstabel met de benodigde investeringen voor de jaren 2013-2015 (o.a. voorbereiding Basisregistraties, aansluiting op MijnOverheid.nl), welke voor ons onderzoek niet meer actueel is. De tabel motiveert ook wat men - op dat moment - nog niet van plan was te doen, zoals aansluiten op de Berichtenbox van MijnOverheid.nl en het volgen van de richtlijnen voor de inrichting van de website.

Programmabegroting 2018-2021

Onder Taakveld 0 "Bestuur en ondersteuning" (pag.24) staat:

'De gemeentelijke basisregistraties worden optimaal ingezet bij levering van producten, zodat deze zorgdragen voor een kwalitatieve en snelle dienstverlening. Communicatie met bedrijven en inwoners verloopt in toenemende mate via het digitale kanaal, maar we blijven daarnaast toegankelijk via de balie, telefoon en post. Bedrijven en inwoners krijgen in toenemende mate de mogelijkheid om via www.mijnoverheid.nl hun gegevens in te zien.' Op pag.139 wordt dat nader geconcretiseerd: 'In 2018 zullen de WOZ-beschikkingen/OZB-aanslagen en de aanslagen afvalstoffenheffing en rioolheffing via de Berichtenbox worden aangeboden'.

Vergeleken met de vorige begroting is de tekst over "Privacy – Informatiebeveiliging" aanzienlijk uitgebreid (p.139). Er wordt met name aandacht gegeven aan de consequenties van het van toepassing worden van de Algemene Verordening Gegevensbescherming¹⁸⁾ per 25 mei 2018. Specifiek wordt genoemd het aanstellen van een gezamenlijke Functionaris Gegevensbescherming (FG) door de Kempengemeenten. Heel beknopt: de FG is een interne, onafhankelijke toezichthouder op de verwerking en beveiliging van (persoons)gegevens. Hij/zij controleert of daartoe adequate maatregelen genomen zijn, maar neemt deze dus niet zelf.

Beheersmatig

Burgers moeten er op kunnen vertrouwen dat privacygevoelige gegevens betrouwbaar en veilig met de gemeente uitgewisseld kunnen worden, ook als dat digitaal gebeurt. Dat de gemeente zich daarvan bewust is blijkt ondermeer uit de volgende nota's.

Informatiebeveiligingsbeleid GRSK (2014)⁶⁾

Deze nota geeft een bruikbaar overzicht van hoe de gemeentelijke taakvelden zijn verdeeld over de afzonderlijke gemeenten en de GRSK (SSC, P&O, ISD). Het beleid is gebaseerd op de Code voor Informatiebeveiliging (NEN/ISO 27002) en de Baseline Informatiebeveiliging Nederlandse Gemeente (BIG). Deze BIG is een uitgebreid normenkader van meer dan 300 richtlijnen op het gebied van informatiebeveiliging, dat is opgesteld door de IBD. Zoals alle gemeenten heeft Bergeijk zich daaraan gecommitteerd en werkt aan de implementatie daarvan.

De informatiebeveiliging binnen de Kempengemeenten en de GRSK is vormgegeven aan de hand van drie samenhangende documenten: het genoemde informatiebeveiligingsbeleid (meerjarige beleidsmatige kaders), het informatiebeveiligingsplan¹¹⁾ (operationele uitwerking van het beleid met een risicoanalyse en verbeterpunten uit de audits) en de jaarplannen van individuele gemeenten, het SSC, ISD en P&O (ter borging van operationele afspraken uit het informatiebeveiligingsplan). Elke vier jaar dient het informatiebeveiligingsbeleid opnieuw te worden vastgesteld.

In deze nota worden ook het toezicht op de uitvoering van beveiligingsmaatregelen en de naleving van wet- en regelgeving organisatorisch geborgd. Uitgesplitst naar GRSK en gemeente levert dat het volgende plaatje op:

GRSK:

- Het SSC legt in een service level rapportage verantwoording af over de naleving van de beveiligingsmaatregelen. Als basis voor deze rapportage zal het SSC periodiek een zelfevaluatie uitvoeren.
- Naast de zelfevaluaties zorgt de controller van de GRSK ervoor dat de werking en effectiviteit van beveiligingsmaatregelen periodiek worden getoetst (audits).
- De controller van de GRSK zorgt ervoor dat alle audits samen (verbijzonderde interne controle, jaarrekening, BRP/BAG, DigiD) alle beveiligingsmaatregelen binnen het SSC afdekken.
- De resultaten van de audits worden door de controller van de GRSK gerapporteerd aan het management team en het bestuur van de GRSK.

Gemeente Bergeijk:

- De controller van de gemeente i.c. de gemeentelijke coördinator informatiebeveiliging (CIB) draagt er zorg voor dat alle audits tezamen (verbijzonderde interne controle, jaarrekening, BRP/BAG) alle beveiligingsmaatregelen afdekken.
- De resultaten daarvan worden door hem gerapporteerd aan het gemeentebestuur.

Kadernota GRSK 2018²⁹⁾

Door onze onderzoeksbrijs bezien is deze Kadernota vooral een knelpunttenota. Hoewel de GRSK inmiddels qua organisatie groter is dan elk van de deelnemende gemeenten afzonderlijk (144 fte, voor 90.000 inwoners), wordt geconstateerd dat nog veel zaken niet op orde zijn. Zo heeft de accountant over 2015 geen goedkeurende verklaring afgegeven m.b.t. ICT (geen deugdelijk contractbeheer bij inkoop software en hardware; is inmiddels hersteld). “De organisatie is onvoldoende in control”, zo wordt op pag.4 verzucht. Er wordt een aantal zwakke plekken genoemd, sommige gekoppeld aan voorstellen ter verbetering, waaronder:

- Pag. 4: Vanaf 25 mei 2018 moeten de gemeenten zich wat gegevensbescherming betreft aan de Europese AVG¹⁸⁾ voldoen. Zaken die dan goed geregeld moeten zijn betreffen ondermeer bewerkers-/verwerkersovereenkomsten en het verplicht aanstellen van een Functionaris voor de Gegevensbescherming (FG). In de bijbehorende Begroting GRSK 2018³⁵⁾ is daarvoor ook budget geraamd.

- Pag. 4-5: Privacy en gegevensverwerking zijn thema's met veel juridische aspecten. Bij de GRSK is echter geen juridische ondersteuning beschikbaar, terwijl de juridische medewerkers van de afzonderlijke gemeenten hiervoor geen uren in hun takenpakket hebben. De urgentie wordt duidelijk gevoeld: in deze Kadernota voor 2018 wordt voorgesteld €10.000 op te nemen om al in 2017 de knelpunten te inventariseren op het gebied van informatie-beveiliging en privacybescherming. Betwijfeld wordt of de organisatie wel voldoet aan vigerende wet- en regelgeving.
- Pag.8: De Wet elektronische bekendmaking is vanaf 1 januari 2017 ook van toepassing op gemeenschappelijke regelingen, waarmee een eigen digitaal publicatiekanaal verplicht is. Benodigheden en consequenties zijn echter nog niet in beeld.
- p.16-17: In 2017 zal de beveiliging van persoonsgegevens verder worden aangescherpt. Zo heeft de inspectie SZW aangekondigd het gebruik van SUWInet strenger te gaan controleren: het aantal van 7 normen wordt opgeschroefd naar 26 normen. Aan een deel wordt momenteel voldaan, maar met de huidige formatie zal het niet haalbaar zijn om aan alle normen te voldoen.

De meeste van de hier genoemde technische kaders en normen zijn op een wat andere wijze samengevat in de Tabel in Bijlage 3.

3. Voldoet Bergeijk aan de kaders?

In Hoofdstuk 2 hebben we toegelicht waarom we ons beperkt hebben in het checken van alle kaders en richtlijnen. Dat geldt met name voor de vele technische aspecten: we hebben vooral gekeken naar zaken, die ons van belang leken voor de kwaliteit van de dienstverlening (correctheid, privacy, beveiliging).

Basisregistraties: wat is goed en wat nog niet?

BRP (BasisRegistratie Personen)

De Wet BRP, die in 2013 de Wet GBA is opgevolgd, bevat regels om gegevens in de BRP te mogen gebruiken of bekijken. Privacybescherming en beveiliging zijn belangrijke onderdelen van de wet. Gemeenten worden verplicht zelfevaluaties uit te voeren naar de inrichting van de gemeentelijke voorziening, alsmede naar de juistheid van de gegevensverwerkingen in de basisregistratie.

In Bergeijk is de BRP op orde. Bij de zelfevaluatie in 2016 werd een score van 94% gehaald, wat hoger is dan de benchmark voor gemeentes van vergelijkbare grootte. In zo'n evaluatie kan men zelf vaststellen in hoeverre de basisregistratie voldoet aan alle wettelijke eisen (=100%).

BAG (Basisregistratie Adressen en Gebouwen)

De Wet BAG verplichtte B&W om elke drie jaar een externe controle te laten uitvoeren. Inmiddels is de wet aangepast en kan worden volstaan met een jaarlijkse beheeraudit en zelfevaluatie. Bij de beheeraudit BAG van juni 2014 scoorde Bergeijk op alle onderdelen goed ⁴⁾. In de kwaliteitsmonitor van het Kadaster van 1-5-2017 scoort men 99%.

BGT (Basisregistratie Grootchalige Topografie)

De Wet BGT is ingegaan op 1-1-2016. Vanaf 1-1-2017 geldt een terugmeldplicht, dat wil zeggen dat bestuursorganen bij twijfel aan de juistheid van een registratie dit moeten melden aan het Kadaster. Deze meldt dit terstond aan de betreffende bronhouder, in dit geval de gemeente, die vervolgens deze melding moet onderzoeken en zo nodig de gegevens moet corrigeren. Op 1 juli 2017 gaat de gebruiksplicht van de BGT in. Dit betekent dat het dan verplicht wordt om de topografische gegevens van de BGT te gebruiken waar nodig voor het uitvoeren van gemeentelijke taken. Artikel 30 van de Wet BGT, dat de gemeente voorschrijft om eens per jaar een onderzoek te doen naar de uitvoering van de toebedeelde taken, is nog niet in werking getreden. Uit de interviews hebben we de indruk gekregen dat Bergeijk wat dit betreft op zijn taak berekend is; er wordt al enige tijd met de gedetailleerde grootchalige digitale kaart gewerkt, o.a. voor het WOZ-portaal.

WOZ (Basisregistratie Waardering Onroerende Zaken)

Hoewel het verschillende basisregistraties zijn, zijn de WOZ en de BAG wel gerelateerd. In de Basisregistratie WOZ vormen de WOZ-objecten de basis van de registratie, terwijl in de BAG de verblijfsobjecten en de panden de basis vormen. Gemeenten zijn verantwoordelijk voor een goede koppeling tussen beide Basisregistraties. Vanaf 1-10-2016 moeten de gemeenten WOZ-gegevens digitaal kunnen leveren en verwerken. Sinds 2016 functioneert op de website van Bergeijk het WOZ-portaal.

De Waarderingskamer houdt toezicht op de uitvoering van de WOZ en de basisregistratie. In zijn benchmark van 2015 scoort Bergeijk 4 sterren (van de 5), over 2016 zelfs 5 sterren met "Goed" als oordeel ²⁸⁾. De Waarderingskamer constateert tevens dat Bergeijk nog niet is aangesloten op de

Landelijke Voorziening WOZ. Bergeijk verwacht in september 2017 aan deze verplichting te zullen voldoen.

Bergeijk heeft een medewerker die de basisgegevens beheert. De basisregistraties, die daaruit putten, worden elk beheerd door afzonderlijke medewerkers. Bij het uitwisselen van die basisgegevens wordt gebruik gemaakt van de z.g. Makelaarsuite, het softwareplatform voor gegevenslogistiek en informatievoorziening binnen gemeenten. Daarmee kunnen bijvoorbeeld e-formulieren gevuld worden met de benodigde basisgegevens, zodat burgers en bedrijven reeds bekende gegevens niet opnieuw hoeven op te geven. De laatste schakel in dit automatisme, de z.g. Prefill voor het doorgeven van basisgegevens naar de Makelaarsuite, functioneert sinds juni 2017. PDF-formulieren, die via de website gedownload kunnen worden, kunnen echter niet automatisch ingevuld worden en moeten eerst omgezet worden naar e-formulieren. Nu ook recent de overstap van Centric naar PinkRocade als Kempense leverancier van de benodigde software gemaakt is, verwacht men die omzetting van de formulieren eind 2017 gereed te hebben. Het beheer van de basisgegevens en de Makelaarsuite is verder geborgd via een interne vervanger en als extra achtervang nog iemand bij een andere Kempengemeente.

Berichtenbox-Mijn overheid.nl-Omgevingsloket Online (OLO)

Volgens de Visiebrief 2017 ²⁾ zou in 2016 elke gemeente op de Berichtenbox aangesloten moeten zijn. Alle andere kanalen om als lokale overheid individuen digitaal te informeren zouden dan afgesloten moeten zijn. Maar zoals voor de meeste gemeenten geldt, werkt de Berichtenbox in Bergeijk op dit moment (zomer 2017) nog niet voor inwoners (wel al voor andere overheden). Ons is gezegd dat in 2017 wordt bekeken hoe WOZ-aanslagen en herinneringen voor het verlengen van pas of rijbewijs via de Berichtenbox verstuurd kunnen worden.

Inwoners kunnen voor een aantal diensten op de website terecht met hun DigiD (zie onder website). Volgens de DigiD-audit van 8 april 2016 voldoet de webomgeving van Bergeijk aan alle DigiD-standaarden ¹⁷⁾.

eHerkenning voor bedrijven (het equivalent van DigiD voor burgers) werkt inmiddels beperkt, o.a. voor het aanvragen van een rioolaansluiting. Bedrijven kunnen middels eHerkenning wel al via landelijke portals zaken regelen met de gemeente Bergeijk: via Omgevingsloket Online (vergunning aanvragen: zie hierna) en Ondernemingsdossier (informatie doorgeven).

Aansluiting op Omgevingsloket Online (OLO) is verplicht vanwege de Wabo (Wet algemene bepalingen omgevingsrecht). Volgens het bijbehorende Bor (Besluit omgevingsrecht, art. 4.1) moeten omgevingsvergunningen ook digitaal aangevraagd en gevolgd kunnen worden, als de aanvrager via DigiD of eHerkenning op het OLO is ingelogd. De gemeenten zullen de mogelijkheden daartoe dus moeten bieden. Als eerste stap moeten vergunningen digitaal aangevraagd kunnen worden. Via een link op de website is dat nu inderdaad mogelijk, maar vervolgens wordt de informatie dan door de ambtenaren op de FTP-server opgehaald (handmatig). Op korte termijn zal de vervolgstap gemaakt moeten worden, waarbij de vergunning na indiening niet via een handmatige actie wordt opgehaald, maar direct in de verwerkende applicatie wordt gezet. De status wordt dan automatisch bijgehouden en kan door de aanvrager gevolgd worden.

Website Bergeijk

Bergeijk heeft een overzichtelijke en toegankelijke website. De webmaster coördineert het vullen daarvan, wat leidt tot een actuele website. Maar de inhoud moet van de medewerkers komen, waarvoor uiteindelijk het MT verantwoordelijk is. Tijdens ons onderzoek hebben we gezien dat er nog voortdurend kleine verbeteringen aangebracht zijn (losse eindjes als niet werkende links zijn opgelost, de URL begint nu met https:// en recent is de nog ontbrekende toegankelijkheidsverklaring op de site geplaatst). De website voldoet daarmee nu aan de voor alle overheden verplichte webrichtlijnen versie 2 (officieel: Web Content Accessibility Guidelines 2.0), die met name gaan over de gebruiksvriendelijkheid (denk bijv. aan slechtzienden).

Bezoekers kunnen al een behoorlijk aantal koppelingen via DigiD maken (uittreksels, verhuizen, vergunningen, loterij organiseren, reclame plaatsen). Zoals hiervoor onder Basisregistraties al is gemeld, worden binnenkort ook alle PDF-formulieren op de website omgezet naar e-formulieren, zodat bezoekers dan niet langer reeds bekende gegevens uit de basisregistraties opnieuw hoeven in te vullen.

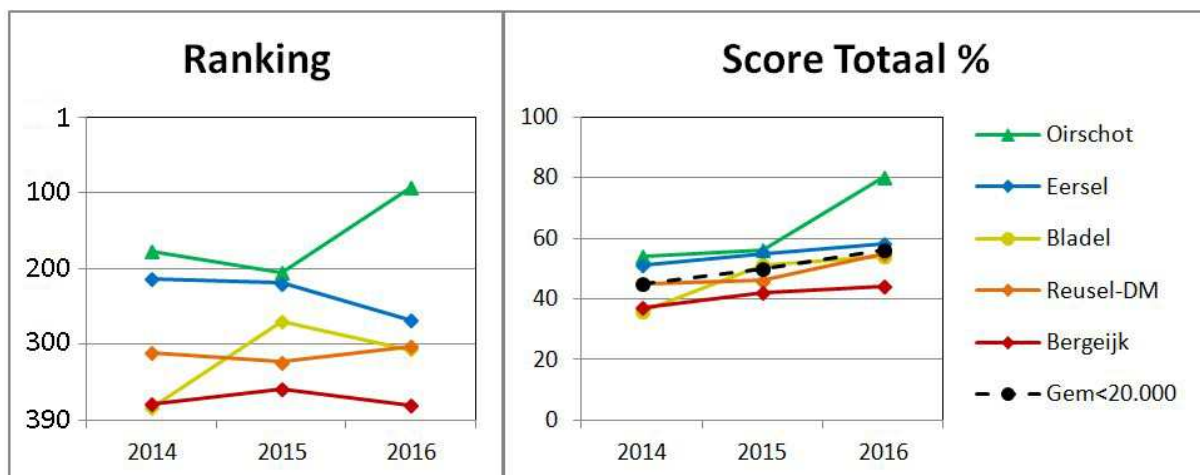
Er is geen prijsverschil t.o.v. aanvragen, die via de balie lopen. Statistische gegevens over het bezoek van de website worden bijgehouden. Deze zijn te filteren, bijv. naar de soort van formulier en per stap. Dit soort informatie wordt gebruikt om de lay-out van de site te optimaliseren (wat zijn in welke periode de meest bezochte items?). Ze geven ook een beeld van waarvoor de website door de inwoners gebruikt wordt: zie ter illustratie onderstaande tabel.

Bezoekgegevens Website van 8 mei t/m 7 juni 2017

	Website	Balie	Telefonisch	Totaal
Afspraak maken via	856	17	376	1249
Verhuizingen	60	34		
Omgevingsvergunning *)	20	8		
Uittreksels BRP	10	26		
Afschrift Burgerlijke Stand	1	6		
Paspoort/ID		ca. 500		
Totaal aantal bezoeken	16224	1179		

*) lopen niet via website, maar via het Omgevingsloket Online

Een relatieve indruk van de digitale dienstverlening van de website kan worden verkregen uit een peiling door Deloitte van alle 390 gemeenten, die afgelopen jaar voor de derde keer op rij is verschenen. Hierin wordt van 57 veel voorkomende producten de mate van digitale afhandeling beoordeeld aan de hand van 4 niveaus: aanvraag kan niet digitaal ingediend worden (0%), aanvraagformulier moet zelf geprint worden (33%), webformulier kan ingevuld en weer digitaal teruggestuurd worden (66%) of formulier is al vooraf ingevuld (bijv. na inloggen met DigiD) en kan weer ge-upload worden (100%). Het gemiddelde percentage hiervan definieert Deloitte als de digitale volwassenheid van een gemeente. Onderstaand twee plaatjes, die uit deze meting geconstrueerd kunnen worden voor de GRSK-gemeenten.



Wat opvalt is de lage ranking van Bergeijk (nr. 371 van de 390 gemeenten) en de lage score binnen de GRSK. Dat laatste is opmerkelijk, omdat de vergeleken gemeenten allemaal gebruik maken van het SSC en bij de SIM-groep zijn aangesloten voor de technische ondersteuning van hun websites. Het beeld kan vertekend zijn, omdat PDF-formulieren in deze peiling veel lager scoren dan e-formulieren: zoals hiervoor gemeld verwacht Bergeijk deze overgang eind 2017 te zullen maken. Ook kan meespelen dat Bergeijk niet alle onderzochte producten heeft (zoals hondenbelasting) of zelf aanbiedt (bijv. aanvraag container is uitbesteed aan het Milieu Informatie Centrum).

Afgelopen voorjaar heeft Bergeijk meegedaan aan een peiling van de overheid, die is uitgevoerd om enig inzicht te krijgen in het gebruik dat men maakt van door gemeenten aangeboden digitale diensten, de z.g. Digitale Klantreis ³⁸⁾. Van de 8 onderzochte diensten biedt Bergeijk er 2 digitaal aan: verhuizing doorgeven (burgers) en rioolaansluiting aanvragen (ondernemers). Tijdens de looptijd van 2 maanden klikten 73 burgers op de website de informatie over verhuizen aan: 35 daarvan ronden ook daadwerkelijk het invullen van het webformulier af, een 'succesratio' van 48%. Bij de rioolaanvraag was dat 32% (6 van de 19 ondernemers). In beide gevallen was dat de hoogste score binnen de 38 deelnemende gemeenten.

Website ISD

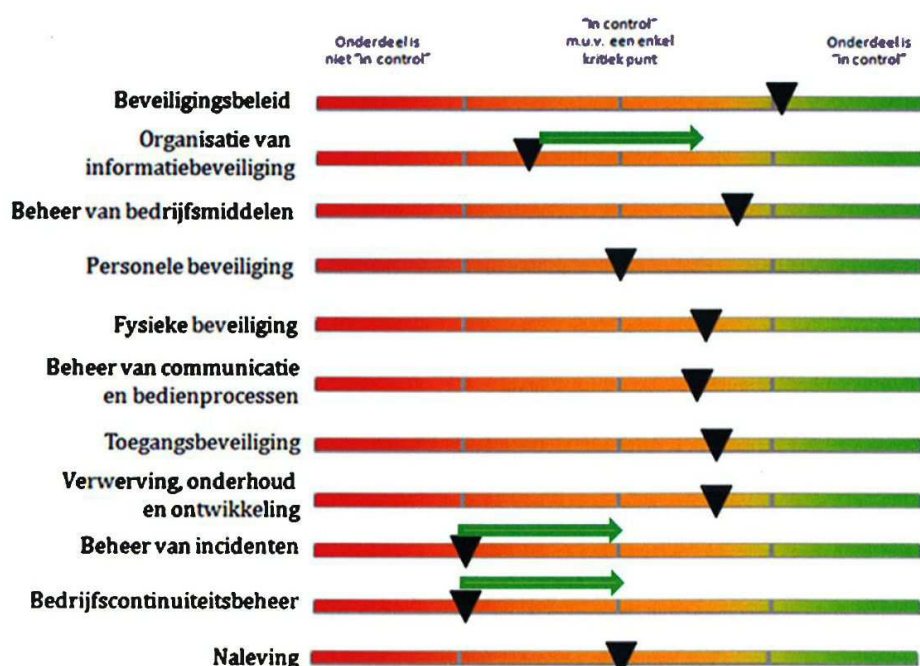
Vergeleken met de website van Bergeijk is die van de ISD maar zeer beperkt: het is feitelijk een digitale catalogus. Deze geeft alleen informatie hoe diensten van de ISD betrokken kunnen worden of verwijst door naar de gemeenten, maar is niet interactief. De GRSK kiest er vooralsnog voor om in het sociaal domein (o.a. Bijstand) via de ISD geen aanvragen online te kunnen doen. De site van de ISD is daar momenteel ook niet geschikt voor, terwijl de ISD voor gemeente-afhankelijke informatie liever doorverwijst dan het direct op zijn site door de deelnemende gemeenten wil laten invullen. De webmaster van de ISD neemt wel deel aan het webmastersoverleg binnen de GRSK.

Het (kwantitatieve) gebruik van de ISD-site wordt dit jaar voor het eerst gemonitord, zoals ook de klantbeleving zal worden gepeild. De verplichte toegankelijkheidsverklaring ontbreekt op de website. Het werkelijke contact met de ISD verloopt via de zorgklokken van de gemeenten en via het telefonisch spreekuur (dagelijks van 9 tot 11 uur). Van dit laatste wordt druk gebruik gemaakt (informerend), vaak met doorverwijzing naar de gemeente (aanvragen). Begrijpelijk, want het gaat in het sociale domein toch vooral om persoonlijke en specifieke communicatie.

Informatiebeveiliging

a. Taken SSC

In het vorige hoofdstuk is aangegeven dat de informatiebeveiliging van Bergeijk vorm gegeven wordt aan de hand van de IBD-normen zoals die zijn vertaald in de BIG-richtlijnen. Vanwege de samenwerking in de GRSK is de beveiliging qua techniek daarom grotendeels belegd bij het SSC. De basis daarvan is het Informatiebeveiligingsbeleid Kempengemeenten en GRSK ⁶⁾, dat feitelijk een eerste vertaalslag van de BIG-richtlijnen is en een vergelijkbare indeling naar de diverse beveiligingsaspecten kent. Deze beleidsnota is uitgewerkt in een Informatiebeveiligingsplan Kempengemeenten en GRSK ¹¹⁾. Per gemeente en voor de GRSK is dat plan vervolgens uitgewerkt in jaarlijkse activiteitenplannen. Die van Bergeijk ^{12) 20) 32)} geven een beeld van de stand van zaken: met behulp van schuifjes op kleurenbalken wordt per beveiligingsaspect heel inzichtelijk aangegeven in hoeverre de gemeente *in control* is, als maat voor het veiligheidsrisico dat men loopt. Hoe die maat wordt bepaald is ons niet duidelijk: per aspect worden weliswaar de sterktes en zwaktes opgesomd, maar een lange rij zwaktes is kennelijk geen belemmering om een zwart driehoekje nabij het groen te plaatsen. De verplichte risicoanalyse is alleen uitgevoerd voor de kernapplicaties (en dus niet voor bijv. organisatie of beheer) en is sinds 2014 niet meer geactualiseerd. Met groene pijlen worden de vorderingen t.o.v. het Informatiebeveiligingsplan uit 2015 weergegeven: zie onderstaand overall plaatje van alle Kempengemeenten en GRSK. Deze stand van zaken wordt in het MT vastgesteld (meest recente versie 30-3-2017 ³²⁾) en aan de Portefeuillehouder gerapporteerd, maar wordt niet met de gemeenteraad gedeeld. Laatstgenoemde moet het doen met een summiere alinea in de Jaarrekening onder het kopje 'Informatiebeveiliging' (Jaarstukken 2016, p.103).



Figuur 1. Hoofdbevindingen per aandachtsgebied. De schuifjes duiden de mate van 'in control' aan.

Wat ons opviel: het Informatiebeveiligingsbeleid Kempengemeenten en GRSK uit 2014 ⁶⁾ kent een belangrijke rol toe aan de CISO (=chief information security officer), in goed Nederlands: de CIB (= coördinator informatiebeveiliging). Kort gezegd is dat de persoon die er voor verantwoordelijk is dat de informatiebeveiliging op orde is. Maar volgens Bijlage A van genoemde nota is deze functie bij de

GRSK of het SSC niet ingevuld. Uit de Rapportage IC Automatisering ¹⁴⁾ blijkt dat nog steeds niet het geval te zijn. Vermoedelijk zijn de taken van de CISO organisatorisch wel toebedeeld, maar een overzicht daarvan hebben we niet kunnen vinden. Wel is er bij elke gemeente een beveiligingscoördinator aangewezen. Evenmin is er bij het SSC of bij de gemeenten een functionaris gegevensbescherming (FG), al heeft Eersel daarvoor wel budget gereserveerd. Bergeijk heeft wel een z.g. aandachtfunctionaris, die de informatiebeveiliging moet borgen.

Uit de interviews krijgen we de indruk, dat het nut van een FG wel onderkend wordt, maar dat er nog getwijfeld wordt over de beste invulling van deze functie. In een artikel in Binnenlands Bestuur ^{BB01)} worden Erik Jongen en Ton Pulles geciteerd, waar het in GRSK-verband aanstellen van een FG wordt geopperd: 'Eén persoon die verantwoordelijk is voor de gezamenlijke gemeenten, maar ook persoonlijke aandacht heeft voor één gemeente wanneer zich daar problemen voordoen.' In november 2016 is overwogen om uit budgettaire overwegingen een combinatiefunctie van CIB/FG bij de GRSK onder te brengen ²⁶⁾, maar inmiddels wordt erkend dat zo'n combinatie onwenselijk is vanwege de beoogde onafhankelijkheid van deze functies: zie bijvoorbeeld 'Gegevensbescherming moet eigen vlees niet keuren' ^{BB05)}. Volgens de AVG wordt het hebben van een FG vanaf 25 mei 2018 voor de gemeenten een wettelijke plicht is. Recent is met de Begroting GRSK 2018 daarom een adviesopdracht ³⁶⁾ vastgesteld om op korte termijn in beeld te brengen hoe zo'n FG het beste ingevuld kan worden. De voorkeur gaat vooralsnog uit naar een positionering bij de GRSK: één gemeenschappelijke functionaris lijkt efficiënter dan bijv. 0.2 fte bij elk van de vijf gemeenten. Over de nog ontbrekende CISO, die in het Informatiebeveiligingsbeleid Kempengemeenten en GRSK ⁶⁾ in lijn met IBD-adviezen een centrale rol toebedeeld heeft gekregen, lezen we in deze adviesopdracht alleen dat er een relatie gelegd moet worden met de nog centraal aan te stellen FG.

Uit de Raadsinformatiebrieven (RIB's) uit 2016 ^{15) 21)} maken we op dat Bergeijk adequaat heeft gereageerd op aangemelde datalekken. Bovendien wordt er serieus aandacht gegeven aan de medewerker als potentieel beveiligingsrisico, o.a. via in-company trainingen privacy en informatiebeveiliging en bewustwordingssessies en -aanbevelingen ^{14) 16) 31)}.

De meest recente Third Party Memorandum (TPM) ³⁷⁾ geeft aan dat twee van de vier beheerprocessen nog niet helemaal op orde zijn (access management en change management), althans op papier niet, terwijl een risicoanalyse van het optreden van beveiligingsincidenten ontbreekt. Qua terminologie sluit dit aan op de Rapportage IC Automatisering ¹⁴⁾, waarin gelijksoortige manco's begin 2016 ook al genoemd worden. De situatie is een jaar later weliswaar verbeterd, maar we lezen ook dat de nog openstaande zaken uit de maatregelenlijst 2016 opnieuw opgenomen worden in de maatregelenlijst 2017. Voor ons is het uit de documenten lastig inschatten welke risico's gelopen worden doordat niet alle manco's binnen een jaar worden opgelost. De Rapportage IC Automatisering richt zich vooral op technische maatregelen, maar dekt niet het hele stelsel van BIG-regels af (wel het z.g. Strategische BIG gedeelte, maar minder de z.g. Tactische BIG).

De gemeente Bergeijk maakt gebruik van serviceorganisatie SIMgroep voor levering en onderhoud van de applicaties en hosting van de website, dus inclusief de DigiD-webomgeving. Onderdeel van de beveiliging vormt de door de Wbp verplichte bewerkersovereenkomst, waarin wordt vastgelegd hoe de SIMgroep (als bewerkster) de privacy denkt te bewaken bij het omgaan met persoonsgegevens van de gemeente (o.a. die van de BRP). De SIMgroep heeft een standaard bewerkersovereenkomst, welke afwijkt van de modelovereenkomst van de IBD. Pas in 2018 zal deze aangepast worden aan de

eisen van de AVG ³⁴⁾. Bergeijk heeft de huidige bewerkersovereenkomst van de SIMgroep echter niet ondertekend en voldoet op dit punt dus nog niet aan de Wbp.

b. Incident 2014

N.a.v. een beveiligingsprobleem met de Wifi van Bergeijk heeft E&Y in november 2014 de beveiliging onderzocht van het draadloze en vaste netwerk van de Kempengemeenten. Die bleek niet in orde: binnen 30 minuten hadden medewerkers van E&Y zich de allerhoogste rechten op het vaste netwerk verschaft. Verder bleek het niet alleen *mogelijk* om verbindingen tussen het draadloze en het vaste netwerk te maken, ze werden ook *daadwerkelijk* aangetroffen. Daardoor kon ongeautoriseerde toegang tot het vaste netwerk verkregen worden vanaf het draadloze netwerk. Anders gezegd: de Wifi-code van alle GRSK-gemeenten (bekend bij o.a. medewerkers, gasten, raadsleden) volstond om toegang tot de gemeentelijke basisregistraties te krijgen. Omgekeerd waren kritieke componenten in de draadloze infrastructuur toegankelijk vanaf het vaste netwerk. Verder bleken de laatste beveiligingspatches en -updates niet geïnstalleerd te zijn.

Hoewel de grootste risico's binnen enkele maanden zijn afgedekt, heeft het toch ruim een jaar geduurd voordat alle aanbevelingen uit het rapport geïmplementeerd waren. Die schreven niet alleen technische aanpassingen voor, maar vroegen ook om een toename in het beveiligingsbewustzijn bij betrokken medewerkers in de vijf gemeenten. We beseffen heel goed dat dit laatste tijd kost; hopelijk is het geen teken aan de wand dat naar deze kwestie nog altijd gerefereerd wordt als "een incident" (het rapport bracht juist het tegendeel aan het licht) en dat het ons – twee jaar na dato – de nodige moeite kostte om (vertrouwelijk) inzage in het rapport en de genomen maatregelen te krijgen. Maar misschien was het wel een *blessing in disguise*: de beveiliging van de ICT van gemeenten heeft in de media het laatste jaar veel aandacht gekregen (zie bijv. de publicaties hierover in Binnenlands Bestuur, verzameld in Bijlage 1). Vergelijkbare tekortkomingen hebben Bergeijk en de GRSK twee jaar eerder al tot acties genoopt.

Arbeidsmarkt

Het zal duidelijk zijn dat de eisen, die aan de ICT gesteld worden (meer digitale diensten, privacy, beveiliging), de komende tijd alleen maar hoger zullen worden. Daarmee zal ook de vraag naar gekwalificeerde ICT-ers toenemen. Er is al krapte op deze arbeidsmarkt, zeker in deze Brainportregio. Dat maakt de concurrentiepositie van de GRSK-gemeenten er niet beter op als het gaat om het aantrekken en behouden van informatici. In enkele interviews werd dat knelpunt ook erkend. Mede daarom heeft Bergeijk een eerdere bezuinigingsdoelstelling op het SSC geschrapt. Omdat dit arbeidsmarktaspect feitelijk buiten de scope van dit onderzoek ligt, beperken we ons ertoe het hier als aandachtspunt te noemen.



4. Hoe waarden gebruikers de digitale dienstverlening?

Zoals in het vorige hoofdstuk is beschreven, wordt op de website momenteel al een behoorlijk aantal diensten aangeboden en veel informatie gegeven, waarvoor een bezoek aan de balie of een telefonische navraag overbodig of beperkt wordt. Maar het is niet zo eenvoudig om een enigszins representatief beeld te krijgen van hoe de afnemers van de digitale diensten (burgers en bedrijven) deze vorm van dienstverlening waarderen. De afgelopen jaren zijn er in Bergeijk wel enkele peilingen gedaan om daar enig zicht op te krijgen.

Zo is er bruikbare informatie beschikbaar uit de burgerpeiling van WSJG, gehouden in 2015¹³). Daarin krijgt de gemeente een 6,8 voor haar dienstverlening in het algemeen en een 6,7 voor haar digitale dienstverlening (het gemiddelde voor gemeentes <25.000 inwoners is voor beide onderdelen een 6,6). Wat opvalt is dat de respondenten vooral via balie en telefoon contact hebben gehad met de gemeente, minder via internet. Misschien ook veelzeggend: 70% van de deelnemers stuurde de ingevulde vragenlijsten per post terug, 30% deed dat via de link per internet (100% = 1739). Men wenst over activiteiten in de gemeente vooral via krant en huis-aan-huisbladen geïnformeerd te worden. In deze opzichten sluit de WSJG-peiling goed aan bij een onderzoek, dat tussen oktober 2013 en april 2014 door een student van de Fontys Hogeschool in Eindhoven is gedaan en samengevat is opgenomen in de nota *Beleid Social Media*⁵). Daarbij is ook een enquête afgenomen onder inwoners naar alle communicatiemiddelen van de gemeente Bergeijk. De balie komt daaruit naar voren als het favoriete communicatiekanaal, gevolgd door social media (m.n. bij ondervraagden van 20-45 jaar oud) en De Eyckelberg; pas daarna volgt de website.

Zowel uit de nota *Beleid social media* als uit de Burgerpeiling WSJG komt duidelijk naar voren dat de burgers van Bergeijk (vooralsnog) in meerderheid anders dan digitaal contact zoeken. Dat zou gevolgen moeten hebben voor het communicatiebeleid van de gemeente, die zich juist inspant om informatieuitwisseling meer via het digitale kanaal te laten verlopen.

De rkc heeft zelf ook gepoogd te achterhalen hoe de website gewaardeerd wordt. Dankzij de hulpvaardige webmaster is in de periode van 8 mei t/m 8 september een z.g. pop-up menu aan de website toegevoegd. Door drie korte vragen te beantwoorden konden bezoekers aangeven wat ze op de website zochten en of ze het ook gevonden hadden (zie Bijlage 4A). Dat is echter geen succes geworden: zelfs bij een veel gebruikte optie als "Afspraak maken" vulde nog geen 1% van de website-bezoekers de enquête in. Grootste obstakel was dat de enquête al na enkele seconden in beeld verscheen: verder zoeken op de website was onmogelijk zonder eerst de drie vragen te beantwoorden. Op aandringen van de webmaster heeft de SIMgroep (die voor de koppeling van de mini-enquête aan de website zorgde) na 6 weken het in beeld komen van het menu vertraagd naar 30 seconden. Dat reduceerde wel het aantal keren dat gemeld werd dat de enquête hinderlijk vroeg in beeld kwam (10 van de in totaal 15 keer werd daarover in de eerste 6 weken geklaagd), maar verhoogde niet de respons. Omdat de meeste handelingen via de website niet binnen 30 seconden af te ronden zijn, moeten veel deelnemers bewust een tweede maal de website bezocht hebben om de enquête alsnog in te vullen. Het zou beter geweest zijn als het vragenlijstje bij het verlaten van de website in beeld was verschenen (bijv. na bij het begin van het bezoek te vragen of men na afloop enkele vragen zou willen invullen), maar dat bleek op dit moment technisch niet mogelijk. Voor wat het waard is: de ja-stemmers geven de website gemiddeld een 7½, de nee-stemmers een 5 (zie verder Bijlage 4A).

De afdeling Communicatie is van plan binnenkort op een andere manier de waardering voor de dienstverlening via de website te onderzoeken. Daarbij zal aan een 20-tal mensen, die via de website een dienst hebben afgenomen, telefonisch naar hun oordeel over het doorlopen proces worden gevraagd.

We hebben ook bij de raadsfracties naar hun ervaringen met de digitale dienstverlening geïnformeerd. Per e-mail zijn aan de fractievoorzitters vier vragen voorgelegd, welke ook door fractiegenoten beantwoord mochten worden. In grote lijnen stemmen de reacties overeen: zie Bijlage 4B voor de samenvatting van de antwoorden. We constateren dat men worstelt met de zoekfunctie van het RIS, dat het overheidsbeleid van de Digitale Agenda 2020 een grote onbekende is en dat een wat meer geconcentreerde vorm van informatieverstrekking over de ontwikkelingen bij de ICT van SSC/GRSK op prijs zal worden gesteld.

Er is op het gemeentehuis ook een vorm van digitale dienstverlening in omgekeerde richting: de afdeling Communicatie scant met behulp van de tool Coosto de social media op relevante meldingen, waarna per dossier, per portefeuillehouder of per item gericht informatie aan bestuur, medewerkers en webmaster wordt geleverd. We hoorden dat deze scans dagelijks worden geraadpleegd en voor zover nodig ook tot het plaatsen van een reactie op het relevante medium leiden.

Zoals in Hoofdstuk 3 al is vastgesteld, is de dienstverlening via de website van de ISD louter informatief van karakter. Wel is het de bedoeling dat de site straks niet enkel informatie geeft en doorverwijst naar de gemeente: met name op het thema W&I kan de cliënt zich herhalende handelingen besparen als de site interactief zou worden. Er is geen communicatie tussen bezoekers van de site en beleidsmedewerkers: dat verloopt volledig telefonisch. Misschien is er begin 2018 wat meer bekend over de waardering voor deze website, nadat de voorgenomen klantenpeiling verricht is en het gebruik gemeten.

5. Rol en visie van de Raad

Omdat de wijze waarop de gemeente omgaat met digitalisering een directe impact heeft op de klantbeleving, dient de gemeenteraad hierin een rol te spelen. Er hoort een welbewuste strategie onder de digitale dienstverlening te liggen, anders verzandt deze in ad hoc beleid. In het eerste, oriënterend interview werd ons aangegeven dat nooit precies is vastgelegd wat de gemeenteraad met digitale dienstverlening voor ogen staat, maar dat men het beeld heeft geen voorloper te willen zijn ('niet voor een 10 gaan'). Dat spoort met het Dienstverleningsconcept 2013-2015 Kempengemeenten³⁾, waarin wordt uitgesproken dat de Kempengemeenten 'slimme volgers' willen zijn. In het afrondend interview werd dit nog eens met een andere typering bevestigd: de digitale dienstverlening moet zeker verder gaan, maar in een tempo dat verantwoord is binnen de beperkte mogelijkheden.

In de vorige hoofdstukken is beschreven hoe de digitale dienstverlening georganiseerd is. Daardoor heeft de gemeenteraad op twee niveaus invloed op de kwaliteit daarvan: via de eigen gemeente en - omdat veel van de techniek bij het SSC is ondergebracht - via de GRSK.

Gemeente Bergeijk

Over rol en visie van de gemeenteraad op digitale diensten is in de officiële gemeentelijke documenten maar weinig te vinden. Zoals in Hoofdstuk 2 al is aangegeven, bevat de Communicatiebeleidsnota¹⁾ uit 2009 nauwelijks aanknopingspunten over digitale dienstverlening en komt daarom nu nogal gedateerd over. In 2014 is daar nog een soort addendum aan toegevoegd met de nota Beleid social media⁵⁾, die vooral richtlijnen bevat voor ambtenaren.

De gemeenteraad is eind 2014 gedetailleerd en vertrouwelijk (deels via de fractieleiders) geïnformeerd over serieuze beveiligingsproblemen met de Wifi van Bergeijk (en feitelijk ook: die van de GRSK-gemeenten). De gemeenteraad zal sindsdien alerter zijn geworden op het aspect van de beveiliging, al komt uit de raadsenquête het beeld naar voren dat dit vooral als technische uitvoering beschouwd wordt. In elk geval is de gemeenteraad in 2016 tweemaal snel via een RIB op de hoogte gebracht van de veiligheid van de website (n.a.v. een item uit RTL Nieuws over kwetsbare websites) en van een datalek bij een externe ketenpartner^{15) 21)}.

Verder stellen we vast dat de gemeenteraad via de P&C-stukken maar heel summier en nogal fragmentarisch wordt geïnformeerd over het thema digitale dienstverlening. Zo staat in de Programmabegroting 2018-2021 dat er méér via het digitale kanaal gecommuniceerd gaat worden: WOZ-beschikkingen en belastingaanslagen worden in 2018 via de Berichtenbox aangeboden. In 2018 wordt - net als in 2017 - geanticipeerd op de AVG, die vanaf 25 mei 2018 geldt. De organisatorische investeringen hiervoor lopen via de GRSK. Verantwoording aan de gemeenteraad over de informatieveiligheid wordt sinds dit jaar gebundeld via de z.g. ENSIA-audit en zal met de P&C-cyclus meelopen.

Verspreid in de Jaarrekening 2016 lezen we dat er geen behoefte is gebleken aan het thuisbezorgen van reisdocumenten (vanwege de bijkomende extra afleverkosten), dat de zelfevaluaties van de BRP uit hebben gewezen dat deze aan de eisen (privacy, beveiliging) voldoet, dat gemeenten vanaf mei 2018 een FG moeten hebben en dat de Prefill (ter voorkoming van het onnodig opvragen van gegevens van burgers) in 2016 niet functioneert, hoewel dat wel gepland was. Wel is de website

aangepast t.b.v. smartphones. Voor concrete voorstellen ter versterking van de organisatie van de GR SK wordt verwezen naar de Kadernota GR SK 2018.

In de Perspectievennota 2018-2021 komt digitale dienstverlening niet ter sprake, evenmin als in de recente Toekomstvisie (Berenschot-rapport). In laatstgenoemd rapport ligt de focus bij de bestuurlijke opgaven op het positioneren van de gemeente als een betrouwbare samenwerkingspartner; voor haar groeiende rol als facilitator wordt vooral flexibiliteit van de ambtelijke organisatie verwacht. Het rapport gaat niet in op de (toekomstige) bestuurlijke slagkracht in relatie tot de (dan vereiste) kwaliteit van de gemeentelijke ICT.

GRSK

De invloed van de gemeenteraad op de GR SK is een indirecte, zoals bij alle GR's: via haar bestuurders. Dat geldt dus ook voor haar rol waar het de techniek van de digitale dienstverlening betreft, waarvoor het SSC zorg draagt. Daar staat tegenover dat hier het beleid goed gedocumenteerd is, met als basisnota het Dienstverleningsconcept 2013-2015 Kempengemeenten³⁾. Daarin lezen we dat de Kempengemeenten streven naar een goede organisatie van de informatievoorziening, omdat dienstverlening de kern van het bestaansrecht van gemeenten is. De Kempengemeenten stellen zich hierbij op als slimme volgers, waardoor ingespeeld kan worden op initiatieven van de rijksoverheid. Afstemming binnen de Kempengemeenten houdt ondermeer in het gebruik van standaarden, zoals dezelfde e-formulieren.

Een tweede pijler is het Informatiebeveiligingsbeleid Kempengemeenten en GR SK⁶⁾. Deze beleidsnota is verder uitgewerkt in het Informatiebeveiligingsplan Kempengemeenten en GR SK¹¹⁾, dat vervolgens voor de GR SK en per gemeente jaarlijks concreet wordt ingevuld in activiteitenplannen. De meest recente versie is het Activiteitenplan Informatiebeveiliging gemeente Bergeijk 2016/2017³²⁾, dat een goed overzicht geeft van de vorderingen en actuele situatie van de informatiebeveiliging met als referentie de Baseline Informatiebeveiliging Nederlandse Gemeenten (BIG). Deze jaarlijkse activiteitenplannen krijgt de gemeenteraad echter niet onder ogen.

De gemeenteraad wordt verder inzicht verschaft door middel van de Kadernota GR SK 2018²⁹⁾. Zoals in Hoofdstuk 2 al is aangestipt, worden daarin de nodige knelpunten gemeld. In Hoofdstuk 3 is gemeld dat aan deze Kadernota en daaruit voortvloeiende Begroting GR SK³⁵⁾ een adviesopdracht is gekoppeld voor een gezamenlijke FG-functie, één van de knelpunten³⁶⁾. De optie om de FG bij de gemeente zelf te positioneren (cf. het advies van de IBD) wordt daarmee niet aan de gemeenteraad voorgelegd.

Uit de interviews en de enquête onder de raadsleden maken we op dat de aspecten van de digitale dienstverlening, die bij de GR SK zijn ondergebracht, niet alleen bestuurlijk maar ook gevoelsmatig op wat grotere afstand staan dan de diensten die direct door de gemeente Bergeijk geleverd worden. Dat wringt, omdat de digitale dienstverlening sterk afhankelijk is van de via het SSC geleverde kwaliteit. Het belang van een goede informatiebeveiliging groeit mee met de omvang van de digitale diensten, evenals de aandacht daarvoor in de publiciteit (privacy, hacks, lekken). Wordt dit belang misschien door bestuurlijk Bergeijk onderschat? Dat zou te maken kunnen hebben met een informatieachterstand van de gemeenteraad. In de ledenbrief van 21 maart 2017³⁰⁾ wijst de VNG er op dat is afgesproken dat de gemeenteraad jaarlijks wordt geïnformeerd over de informatiebeveiliging. Dat zou bijvoorbeeld kunnen via de ENSIA, dezelfde normatiek die gehanteerd wordt om verantwoording over o.a. het beheer van de basisregistraties af te leggen aan de Rijksoverheid.

Bergeijk ligt hiervoor op koers: zo heeft de gemeente een coördinator aangewezen als aanspreekpunt voor implementatie van de ENSIA-systematiek. Bovendien worden al veel van de gegevens, die via ENSIA verantwoord moeten worden, nu gerapporteerd in de jaarlijkse Activiteitenplannen Informatiebeveiliging^{12) 20) 32)}. Zoals bovengemeld heeft de gemeenteraad die tot nu toe niet te zien gekregen. De informatiebeveiliging mag dan grotendeels georganiseerd zijn via de GRSK, de verantwoordelijkheid daarvoor ligt toch echt bij de gemeente.

6. Conclusies

De digitale dienstverlening van Bergeijk wordt in beleid en uitvoering vormgegeven als een coproductie van de gemeente en de GRSK. Beleidsmatige keuzes hebben gevolgen voor de technische uitvoering en vice versa, waardoor deze aspecten met elkaar verweven zijn. Vanwege die spreiding over gemeente Bergeijk en GRSK heeft het ons enige tijd gekost om een goed overzicht te krijgen van het onderzoeksterrein. Zoals in Hoofdstuk 2 is uitgelegd hebben we het onderzoek bewust begrensd: we pretenderen daarom niet hierbij een complete analyse te geven, maar menen wel een kenmerkend beeld te schetsen. Daarbij moet bedacht worden dat de digitale dienstverlening ook landelijk nog volop in ontwikkeling is, waarmee dit rapport een momentopname is. Met inachtneming van deze beperkingen komen we tot onderstaande conclusies.

Algemeen beeld

1. Beleidsmatig zou de digitale dienstverlening gebaseerd moeten zijn op de Communicatiebeleidsnota ¹⁾ uit 2009, maar alle betrokkenen geven aan dat die hard aan een nieuwe versie toe is. Wat de ICT betreft worden de IBD-richtlijnen nagestreefd: men is zich ervan bewust dat op onderdelen nog essentiële stukjes ontbreken om aan alle eisen te kunnen voldoen. Medewerkers zijn zeer toegewijd en verbeteren de digitale dienstverlening nog voortdurend, zo konden we in de loop van dit onderzoek vaststellen. Bergeijk scoort goed in evaluaties van de basisregistraties (BRP, BAG,WOZ). Er is een actuele, goed werkende en druk bezochte gemeentelijke website, die voldoet aan alle geldende regels. De website van de ISD steekt daar maar mager bij af.

Websites

2. De gemeentelijke website biedt steeds meer diensten die geheel digitaal kunnen worden afgenomen. Men verwacht binnenkort de meeste PDF-formulieren te vervangen door e-formulieren. Dat bespaart het downloaden van papieren en het daarop invullen van reeds bekende gegevens. Al is de mini-enquête op de website niet gelopen zoals de bedoeling was, toch zou je kunnen concluderen dat het maken van een afspraak via de site over het algemeen naar tevredenheid verloopt. De tabel op pag.12 laat ook zien dat de meeste afspraken zo worden gemaakt. Bij het doen van een aanvraag of een melding ligt dat anders, maar we hebben veel te weinig reacties gekregen om ons daarvan een goed beeld te kunnen vormen. Hier ligt een kans voor het onderzoek, dat de afdeling Communicatie voornemens is te houden naar de waardering van de afnemers van digitale diensten.
3. Ten opzichte van de gemeentelijke website loopt de dienstverlening op de site van de ISD nog ver achter: op dit moment is deze louter informatief. Maar misschien is dat ook wel wat de bezoekers daar vooral zoeken. Het lopende onderzoek naar de klantwaardering van deze site kan belangrijke informatie leveren over hoe men verder wil: doorontwikkelen of de huidige functionaliteit zo laten.

Social media

4. De nota Beleid social media ⁵⁾ is een nuttig handvat voor bestuurders en medewerkers over het gebruik van social media. Uit de gesprekken hebben we begrepen dat de gemeente er in toenemende mate gebruik van maakt, met name Twitter en Facebook, voor informatie- en pr-

doeleinden. Of en hoe daar bewust op aangestuurd wordt zou te lezen moeten zijn in een nieuwe Communicatiebeleidsnota. Digitale communicatiemiddelen veranderen voortdurend in populariteit en gebruik. Hoe de gemeente daarmee denkt om te gaan hoort ook in de nieuwe nota te staan. In elk geval zal daarin ook een passage moeten komen over de mogelijkheden van communiceren met inwoners via Whatsapp. Een eerste, interne oriëntatie ²³⁾ leert dat daarbij wel grenzen in acht genomen moeten worden (privacy, archivering).

Gemeenteraad

5. Alle raadsfracties hebben aangegeven moeite te hebben met het vinden van informatie op het RIS; men is ontevreden over de zoekfunctie. Hoewel B&W geen gebruikers zijn van het RIS, is deze kritiek bij hen wel bekend. Uit niets is ons gebleken dat er plannen zijn om op afzienbare termijn het RIS, of tenminste de zoekfunctie, te verbeteren.
6. Hoewel er veel voor de gemeenteraad nuttige en relevante informatie beschikbaar is over de stand van zaken met betrekking tot ICT in het algemeen en informatiebeveiliging in het bijzonder, wordt die maar mondjesmaat en versnipperd aan de gemeenteraad doorgegeven. Toch draagt de gemeenteraad daar (mede)verantwoordelijkheid voor. Een compacte, meer samenhangende wijze van geïnformeerd worden over de ontwikkelingen op dit gebied zal daarom in een gevoelde behoefte voorzien.

ICT/ Informatiebeveiliging

7. Om een indruk te krijgen van hoe het technisch gezien met de informatiebeveiliging is gesteld hebben we aan de hand van de interviews en documenten zo goed als mogelijk gecheckt of aan de vereiste tests/audits/richtlijnen voldaan wordt. In Bijlage 3 staat schematisch getabelleerd wat onze bevindingen zijn. Veel zaken zijn op orde (groen) of zijn dat goeddeels of binnenkort (roze). Aan enkele tekortkomingen (oranje) wordt momenteel nog niet gewerkt, althans: we hebben dat niet kunnen vaststellen.
8. De eerder ontdekte structurele manco's in de informatiebeveiliging, aangeduid met "incident uit 2014", hebben er mede toe geleid dat Bergeijk zich nu terdege bewust is van de risico's van individueel handelen, zoals bijv. blijkt uit een recente penetratietest ¹⁶⁾. Daarmee gaat het nu de goede richting uit, maar de onderliggende risicoanalyse uit het Informatiebeveiligingsplan Kempengemeenten en GRSK 2015 ¹¹⁾ is onvolledig en verouderd. Wie bij de GRSK de coördinator informatiebeveiliging (CIB/CISO) is moet ook nog duidelijk worden.
9. De AVG ¹⁸⁾, waaraan de gemeenten per 25 mei 2018 moeten voldoen, dwingt nu tot snelle actie. Daarom is aan de Begroting GRSK 2018 een adviesopdracht gekoppeld, die op korte termijn tot een besluit over de (eventuele) aanstelling van een FG bij de GRSK moet leiden ³⁶⁾. We plaatsen daar twee kanttekeningen bij:
 - a. Er wordt vooralsnog van uitgegaan dat de FG-functie straks centraal bij de GRSK ingevuld wordt, terwijl die eigenlijk binnen de gemeentelijke bedrijfsvoering thuishoort. Dat zou ook meer in lijn zijn met het eigen Informatiebeveiligingsbeleid Kempengemeenten en GRSK ⁶⁾. Het gaat immers om de gegevensbescherming van de basisregistraties, welke in beheer zijn bij de gemeente. Dat zou ook beter de vereiste onafhankelijke positie van de FG waarborgen, als interne toezichthouder op de verwerking van persoonsgegevens.

- b. In de Adviesaanvraag ³⁶⁾ wordt gesproken over “een FG” bij de GRSK, in de Begroting GRSK 2018 wordt daarvoor €55.000,- (p.16) of €65.910,- (p.17) geraamd ³⁵⁾. De algemene richtlijn van 1 fte FG per 35.000 inwoners wordt dan bij lange na niet gehaald. Naarmate er meer privacygevoelige gegevens digitaal verwerkt worden, nemen ook de risico’s voor de gemeente toe. Gevoegd bij de strengere eisen van de ingaande AVG (boetes!) lijkt ons dat Bergeijk er verstandig aan doet de centrale aanstelling van een FG te heroverwegen. NB: Eersel heeft wel budget gereserveerd voor een eigen FG ³⁶⁾.
10. De SIMgroep hanteert een bewerkersovereenkomst, waarin staat hoe men de privacy borgt bij het omgaan met persoonsgegevens uit de gemeente. Bergeijk c.q. het SSC heeft deze bewerkersovereenkomst echter niet ondertekend en voldoet op dit punt daarom niet aan de Wbp of de normen van de IBD. Pas in 2018 is de SIMgroep van plan deze aan te passen aan de dan geldende eisen van de AVG ³⁴⁾. Uit een interview kregen we de indruk dat het SSC dit manco zo lang voor lief neemt.

GRSK

11. In de Kadernota GRSK 2018 ²⁹⁾ worden veel knelpunten opgesomd, waaronder enkele die een risico inhouden bij de informatiebeveiliging. In de Begroting GRSK 2018 ³⁵⁾ worden aanzetten gegeven om daar wat aan te doen, maar voor ons is het lastig in te schatten of dat afdoende zal zijn. De gemeenteraad heeft in de vergadering van 1 juni 2017 besloten geen zienswijze in te dienen en daarmee te kennen gegeven akkoord te gaan met de GRSK-begroting voor 2018. Is het voor de rkc al moeilijk om - gewapend met de kennis uit alle verzamelde informatie - een inschatting te maken van hoe adequaat de voorgestelde maatregelen zijn, voor de raadsleden moet het een bijna kansloze opgave zijn om zich hierover in hun beperkte tijd een gefundeerd oordeel te vormen. Bij gebrek aan een helder overzicht moet men vertrouwen op de voorstellen van de GRSK-bestuurders. Toch ligt de eindverantwoordelijkheid voor bij de GRSK belegde zaken als informatiebeveiliging en privacybescherming bij de raad. De gemeenteraad verdient o.i. daarom beter in positie gebracht te worden om die verantwoordelijkheid goed te kunnen invullen.
12. Vanuit een ander perspectief beschouwd: de gemeenteraad heeft eind juni de Toekomstvisie Bergeijk vastgesteld (rapport Berenschot). Eén van de aanbeveling is dat Bergeijk investeert in de samenwerking met de andere Kempengemeenten. Dat kan letterlijk opgevat worden (de Kadernota GRSK 2018 is in feite een pleidooi voor extra investeringen), maar zal ook als strekking hebben dat de gemeenteraad van Bergeijk zich nauwer betrokken gaat voelen bij de GRSK. De verdere uitrol van de digitale dienstverlening, welke sterk afhankelijk is van de kwaliteit van de technische ondersteuning door GRSK/SSC, is op zich al een prima reden om die samenwerking te intensiveren.



7. Aanbevelingen

Aan de Gemeenteraad

1. Stel binnenkort een nieuwe nota Communicatiebeleid vast, met daarin een actuele visie op de digitale dienstverlening van de gemeente. Geef daarin ook aan hoe actief de gemeente met social media wil omgaan en welke keuze men uit bestaande en nieuwe media wil maken. Bijvoorbeeld: indien men zou besluiten om - naast de conventionele communicatiekanalen - zich ook van de drie meest populaire media te bedienen, dan kan de dienstverlening daarop regelmatig aangepast worden zonder dat dit telkens via de gemeenteraad hoeft te lopen (Whatsapp). En verdwijnen social media, die uit de gratie zijn geraakt, ook weer uit het pakket.
2. Volgend jaar moet een nieuwe versie uitkomen van de nota Informatiebeveiligingsbeleid Kempengemeenten en GRSK. Daarin gaat het niet louter om technische uitvoering, maar ook om beleidsaspecten waarvoor de gemeenteraad verantwoordelijkheid draagt. Een adequate informatiebeveiliging vereist een brede, actuele risicoanalyse, als onderdeel van een nieuw aan de beleidsnota te koppelen beveiligingsplan. Zie er als gemeenteraad op toe dat die beide nota's ook spoedig gemaakt worden. Daaruit moet namelijk ook blijken dat al vanaf 25 mei 2018 volledig voldaan wordt aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
3. Het RIS is een onontbeerlijke ondersteuning voor het raadswerk, temeer nu men zoveel mogelijk papierloos wil vergaderen. De raad mag verlangen dat het RIS doet wat de raadsleden wensen dat het moet kunnen doen. De gemeenteraad dient daarom het College te verzoeken om op korte termijn uitgewerkte opties voor te leggen over aanpassing of vervanging van het RIS, zonder dat de gemeenteraad zich in systemen hoeft te verdiepen. Het is vervolgens aan de organisatie om voor een naar tevredenheid werkend systeem te zorgen.
4. De ISD-website is voor een groep inwoners een belangrijke vorm van digitale dienstverlening. Wees daarom alert op de resultaten van de lopende peiling van de klantwaardering van deze website: mogelijk verwachten de klanten dat de GRSK deze service op een hoger plan brengt.
5. De Kadernota GRSK 2018 somt nogal wat knelpunten op, sommige met forse consequenties in termen van benodigd budget of dreigend risico. De Begroting GRSK 2018 draagt daar maar ten dele oplossingen voor aan. Toch gaat het om zaken waarvoor de gemeenteraad mede- of eindverantwoordelijkheid draagt. Daarom mag de gemeenteraad zich afvragen of de behandeling van deze GRSK nota's voortaan niet wat meer aandacht verdient, misschien in samenhang met aanbeveling 2.

Aan het College van B&W

6. Werk verder aan de nog ontbrekende schakels en losse eindjes: de onderdelen in de Tabel in Bijlage 3, die roze of oranje gemerkt zijn (o.a. Berichtenbox, risicoanalyse informatiebeveiliging, aanstelling CISO).

7. Informeer de gemeenteraad jaarlijks over de digitale veiligheid. Dat is niet alleen zo afgesproken met de VNG, het is ook onontbeerlijk om de gemeenteraad in staat te stellen haar verantwoordelijkheid op dit punt te nemen. Uit de raadsenquête blijkt er behoefte aan te zijn. In een recente VNG-ledenbrief ^{30) BB11)} staat hoe daar op gestroomlijnde wijze vorm aan gegeven kan worden. Veel van de relevante informatie is al beschikbaar in het jaarlijkse Activiteitenplan Informatiebeveiliging; een eerste aanzet kan zijn om dat voortaan ook aan de gemeenteraad te verstrekken. Bedenk dat niet alleen de technische uitvoering van de digitale dienstverlening, maar ook een deel van het beleid (informatiebeveiliging!) via de GRSK vorm krijgt. Mogelijk is een koppeling met aanbeveling 5 te maken.
8. Heroverweeg de keuze om een FG centraal bij de GRSK aan te stellen. Er zijn goede argumenten om die bij de gemeente Bergeijk te positioneren. Als meegewogen wordt wat als redelijke maatstaf gehanteerd wordt, dan gaat het om een functie van ca. 0.5 fte voor een gemeente ter grootte van Bergeijk. Daarop bekibbelen is riskant (imagoschade, claims, boete, geschaad vertrouwen).
9. De afdeling Communicatie is van plan binnenkort via telefonische navraag de waardering voor de dienstverlening via de website te onderzoeken. We bevelen aan om daarbij het accent te leggen op die diensten, die digitaal afgehandeld kunnen worden (via PDF- of e-formulier) en minder op producten, waarvoor het digitale deel zich beperkt tot het maken van een afspraak (paspoort, rijbewijs). Daarbij zal het meeste te leren zijn van klanten, die er *niet* in geslaagd zijn de digitale procedure met succes te doorlopen. Die zullen noodgedwongen aan de balie verschijnen: een uitgelezen moment om te vragen of ze aan het komende onderzoek willen deelnemen.

8. Bestuurlijke Reactie

Het college van B&W heeft het onderzoeksrapport, de digitale dienstverlening, positief ontvangen. Samen met u concludeert het college dat de complexiteit van deze materie de afgelopen jaren is toegenomen. De website is daarbij een van de ingangen naar onze dienstverlening voor onze inwoners, daarachter gaat een complex samenspel van techniek en infrastructuur schuil die in grote mate bepalend is voor de mogelijkheden die je als gemeente hebt ter verbetering van je digitale dienstverlening.

Basis op orde

Er is onder andere onderzoek gedaan of de gemeente Bergeijk voldoet aan de door de rijksoverheid gestelde kaders. Het college constateert uit de bevindingen dat de basisregistraties, welke worden gezien als de basisinformatie voor gemeenten en de gemeentelijke dienstverlening, op orde zijn. Hierin herkent het college ook de sinds 2013 ingezette lijn om vanuit een goede basis constructief de dienstverlening te verbeteren. In de gemeentelijke visie heeft de gemeente Bergeijk zich gepositioneerd als een slimme volger. Een stabiele kwalitatief hoogwaardige dienstverlening met producten en diensten waar inwoners en ondernemers op zitten te wachten. Dit betekent dat bij implementatie van nieuwe technieken gekeken wordt naar proven technology. Als een van de voorbeelden hiervan kan bijvoorbeeld ook de inzet van een nieuw communicatiekanaal (whatsapp) gezien worden. Al in een vroeg stadium is deze ontwikkeling onderzocht. Geluiden over onveilig gebruik (privacy) of niet toestaan voor zakelijk gebruik zijn aanleiding geweest om de definitieve inzet van dit kanaal nog even uit te stellen. Via inzet van een extra tool (OBI4ONE) is dit extra communicatiekanaal via een pilot alsnog gestart.

Dat we als gemeente ons opstellen als slimme volger betekent niet dat we stilzitten, integendeel, we zijn continu bezig met het aanpassen op de behoefte van onze klanten. De huidige gemeentelijke website is daar een voorbeeld van, deze is inderdaad actueel, goedwerkend en drukbezocht. Toch gaan we de website binnenkort vernieuwen. We willen meer werken vanuit kerntaken, meer werken met vooraf ingevulde informatie (prefill) en de klant in zo weinig mogelijk muisklikken naar de juiste informatie brengen. Om deze doelstellingen te realiseren gaan we in gesprek met zowel medewerkers als inwoners.

Waardering inwoners

De waardering van de (digitale) dienstverlening is naar onze mening het beste meetbaar door dit te vragen aan onze klanten. Het college ziet deze waardering consistent terug in benchmarks met derden op alle terreinen. De belangrijkste daarbij is de beleving en waardering van onze klanten/ inwoners en ondernemers. Zowel uit de burgerpeiling 2016 als de digitale klantreis 2017 komt vanuit kwalitatief perspectief een positieve klanttevredenheid naar voren. Het college neemt uw advies ter harte om via een gericht telefonisch klantonderzoek klanten van de website te ondervragen naar waar zij tegenaan lopen bij het zoeken naar informatie en producten op de gemeentelijke website.

Informatiebeveiliging-privacy

Naast datgeen wat 'zichtbaar' is voor onze inwoners en ondernemers heeft de rekenkamer ook onderzoek gedaan naar de minder zichtbare en organisatorische kant van dienstverlening. De wijze waarop informatiebeveiliging en privacy is gewaarborgd binnen de gemeentelijke organisatie.

Informatiebeveiliging en privacy zijn complexe materie waarmee zelfs grote organisaties zoals de belastingdienst hun handen vol aan hebben. Om die reden is er medio 2014 ook gekozen om het informatiebeveiligingsbeleid gezamenlijk als Kempengemeenten en de GRSK op te pakken. Dit heeft geresulteerd in een samenwerking waarbij zowel de GRSK als de gemeenten elk een taak hebben. In de praktijk hebben gemeenten zich voornamelijk ingezet op de bewustwording van informatiebeveiliging binnen de ambtelijke organisatie van de gemeenten. Parallel daaraan heeft de GRSK/SSC geïnvesteerd in technieken zoals beveiligingsinstellingen van de website (oa. RIB 7 juni 2016). Op dit ogenblik zijn de Kempengemeenten bezig met voorbereidingen voor de AVG (algemene verordening gegevensbescherming) welke per mei 2018 van kracht zal worden. Een van de resultaten daarvan is een privacybeleid op het sociaal domein wat nu ingebracht zal worden in het besluitvormingsproces. Daarnaast is er ook opdracht gegeven om te onderzoeken op welke wijze de organisatorische inrichting van privacy tussen de GRSK en de gemeenten het beste ingericht kan worden inzake de nieuwe privacywetgeving. Financiële middelen hiervoor zijn in de begroting GRSK 2018-2021 opgenomen.

Visie op dienstverlening

2017 is een jaar waarin er een aantal (landelijke) programma's zijn afgesloten en nieuwe zijn gestart. Om hier een beter beeld van te geven volgt een korte opsomming.

- Overheidsbrede implementatieagenda digitale dienstverlening 2017
- Onderzoek Deloitte digitale volwassenheid gemeenten (2017 laatste jaar)
- Digitale agenda 2020
- Verantwoording ENSIA (eenduidige normatiek, single information audit)

Medio 2017 is een start gemaakt met het verkennen en opstellen van een nieuwe visie op dienstverlening. Bij deze heroriëntatie worden alle nieuwe ontwikkelingen, zoals het programma digitale agenda 2020 maar ook de uitkomsten van dit rekenkameronderzoek meegenomen. Vanwege de samenhang tussen de techniek (GRSK, SSC) zal in samenspraak met de overige Kempengemeenten een nieuwe visie op dienstverlening worden opgesteld.

Conclusies en aanbevelingen

Op basis van het onderzoek worden in het rapport een aantal conclusies en aanbevelingen gepresenteerd. Het college ziet in de conclusies in zijn algemeenheid een positief beeld terug van de digitale dienstverlening en de wijze waarop dit wordt georganiseerd en uitgevoerd door de gemeentelijke organisatie. De samenhang tussen de digitale dienstverlening van Bergeijk, het beleid

en de uitvoering daarvan en de GRSK is evident. Doordat de basis op orde is, is er een prima fundament gelegd voor een verdere ontwikkeling op de digitale dienstverlening met de overige Kempengemeenten.

Hieronder is kort aangegeven op welke wijze het college voornemens is om invulling te geven/ heeft gegeven aan de opgestelde aanbevelingen.

1. Stel een nieuw communicatiebeleid op
 - a. Door de rekenkamer is genoemde aanbeveling gericht aan de gemeenteraad. Het college is echter van mening dat dit een taak en bevoegdheid van hen is. Tijdens het startgesprek met de rekenkamer aan het begin van dit onderzoek is reeds aangegeven dat het communicatiebeleid toe is aan actualisatie. Medio 2017 is gestart met het actualiseren van het communicatiebeleid. Dit heeft geresulteerd in een nieuw communicatiebeleidsplan 'Steeds hoger op de participatieladder' wat aan het college aangeboden zal worden ter vaststelling. Het nieuwe beleid is het resultaat van gesprekken met medewerkers, managers, college, inwoners en nieuwe inzichten in het vak. Na vaststelling zal dit ter kennisname aangeboden worden aan de gemeenteraad.
2. Actualiseer het informatiebeveiligingsbeleid
 - a. Het college onderschrijft het actualiseren van het informatiebeveiligingsbeleid. Dit is een taak voor alle Kempengemeenten en de GRSK. De Kempengemeenten starten in het laatste kwartaal van 2017 met het actualiseren van het informatiebeveiligingsbeleid. Een risicoanalyse maakt daar onderdeel van uit.
 - b. Met betrekking tot de organisatorische gevolgen rondom de AVG en de positionering van een functionaris gegevensbescherming zijn er voor- en nadelen bij het positioneren binnen de GRSK en/of gemeenten. De uitkomsten van het nu lopende onderzoek inzake dit onderwerp gaan aanknopingspunten geven voor besluitvorming op dit onderwerp. Dat betekent ook voor de GRSK een opgave voor 2018 die in de kadernota 2019 zal worden opgenomen.
3. Functionaliteit/ gebruik RIS
 - a. Het college is bereid om de griffie te ondersteunen bij het realiseren van verbeteringen van het RIS.
4. Website ISD
 - a. De door de rekenkamer beoordeelde website is in 2016 volledig opnieuw gebouwd. Deze nieuwe site is breed gecommuniceerd en verzocht is om suggesties aan ISD de Kempen door te geven. De reacties over de vormgeving en de inhoud van de site zijn positief. Momenteel zijn gesprekken gaande om tot verdere digitalisering van de producten op de site te komen.
5. Kadernota GRSK 2018
 - a. In de kadernota GRSK zijn zaken zoals het nog niet voldoen aan de archiefwet en de privacywetgeving meegenomen. De directie GRSK heeft de tekortkomingen tijdens de behandeling in de Kempencommissie toegelicht en op basis van de reacties van de raden en het Algemeen bestuur GRSK zijn deze verwerkt in de begroting GRSK 2018-2021.
6. Ontbrekende punten
 - a. Het college is zich ervan bewust dat nog niet alle zaken zoals omschreven in de bijlage op 'groen' staan'. In de afgelopen periode zijn een aantal onderdelen reeds opgepakt (berichtenbox, prefill). Per 1 november zijn deze zaken geïmplementeerd

(prefill) of zijn contracten afgesloten met externe partners (berichtenbox). In voorbereiding op het actualiseren van het informatiebeveiligingsbeleid zal ook een nieuwe risicoanalyse uitgevoerd worden. Rondom de rol van de CISO binnen de GRSK zal nog in gesprek gegaan worden over hoe deze rol zich verhoudt tot de rol binnen de gemeentelijke organisatie(s). De uitkomsten van het onderzoeksrapport zullen hierin betrokken worden.

7. Informeren raad over digitale veiligheid
 - a. Het college neemt deze aanbeveling over. De informatie zal in de begroting/ jaarrekening geclusterd aangeboden worden.
 - b. Het college stelt voor om een raadsinformatieavond te organiseren op het thema digitale veiligheid.
8. Heroverweeg het centraal aanstellen van een FG
 - a. Het college is zich bewust van het belang van het onderwerp privacy en de verantwoordelijkheid die bij gemeenten ligt. Het college loopt in deze niet vooruit op het onderzoek wat inzake de AVG momenteel wordt uitgevoerd. Op basis van de uitkomsten van dit onderzoek zal serieus gekeken worden naar de organisatorische en instrumentele aanpassingen die daarvoor gedaan moeten worden.
9. Onderzoek dienstverlening website
 - a. Het college neemt uw advies ter harte om via een gericht telefonisch klantonderzoek klanten van de website te ondervragen naar waar zij tegenaan lopen bij het zoeken naar informatie en producten op de gemeentelijke website.

Bijlage 1: Documenten

1. 2009-06-xx Communicatiebeleidsnota 2009-2012
2. 2013-05-23 Visiebrief digitale overheid 2017 (R.Plasterk)
3. 2013-06-28 Dienstverleningsconcept 2013-2015 Kempengemeenten (T. Pulles)
4. 2014-06-17 Inspectierapportage Wet basisregistraties adressen en gebouwen (LRQA)
5. 2014-09-22 Beleid social media (Jolanda Louwers, Communicatie)
6. 2014-10-28 Informatiebeveiligingsbeleid Kempengemeenten en GRSK
7. 2014-10-31 Logboek Beveiliging Wifi gemeente Bergeijk (J. van der Windt, vertrouwelijk)
8. 2014-11-25 Digitale toegankelijkheid Kempengemeenten (Ernst & Young, vertrouwelijk)
9. 2014-12-17 5S-kaart voor clean-desk opruimdag
10. 2014-12-xx Eindrapport i-NUP (Ministerie BZK)
11. 2015-03-03 Informatiebeveiligingsplan Kempengemeenten en GRSK 2015
12. 2015-xx-xx Activiteitenplan Informatiebeveiliging gemeente Bergeijk 2016
13. 2016-02-xx Beleidsthema's WSJG (K. du Long, B. van Dalen - PON)
14. 2016-02-08 Rapportage IC Automatisering 2016 SSC De Kempen, Memo (Erik Jongen)
15. 2016-03-07 RIB n.a.v. RTL Nieuws over beveiligingslekken bij gemeentelijke websites (T.Pulles)
16. 2016-03-16 Penetratie Test 2016 (Walter Hartmann)
17. 2016-04-08 DigiD – beveiligingsassessment 2015 (M. J. van Zitteren)
18. 2016-04-27 Algemene Verordening Gegevensbescherming (Europees Parlement)
19. 2016-05-xx Digitale Agenda 2020 (VNG)
20. 2016-05-25 Tussenrapportage Informatiebeveiliging gemeente Bergeijk 2016
21. 2016-06-07 RIB n.a.v. melding datalek Autoriteit Persoonsgegevens (T.Pulles)
22. 2016-06-30 CDA-motie over Whatsapp als communicatiekanaal (Twan Jansen)
23. 2016-07-06 Interne memo n.a.v. CDA-motie (T.Pulles)
24. 2016-08-xx Dienstverleningsovereenkomst SSC
25. 2016-09-30 Meting aanbod digitale dienstverlening 2016 (Deloitte)
26. 2016-11-21 Memo aan directeur SK over aanstelling CIB/FG (T.Pulles, R.Smit)
27. 2017-02-03 Rapport van bevindingen van de kwaliteit van de taxaties (Waarderingskamer)
28. 2017-02-09 Instemming verzenden WOZ-beschikkingen (Waarderingskamer)
29. 2017-02-21 Kadernota GRSK 2018
30. 2017-03-21 VNG Ledenbrief over nieuw verantwoordingsproces informatieveiligheid (J.Kriens)
31. 2017-03-27 Concept Privacybeleid Sociaal Domein Kempengemeenten
32. 2017-03-30 Activiteitenplan Informatiebeveiliging gemeente Bergeijk 2016/2017
33. 2017-04-21 DigiD – beveiligingsassessment 2016 (R. van Boekholdt en M. J. van Zitteren)
34. 2017-05-xx Contractuele afspraken verbeteren informatiebeveiliging (SIMgroep B.V.)
35. 2017-06-20 Begroting GRSK 2018
36. 2017-06-30 Adviesopdracht AVG (Rita van Breugel, interim-directeur GRSK)
37. 2017-07-03 Third Party Mededeling SSC Kempengemeenten (E&Y, L. Verstegen)
38. 2017-07-xx Resultaten Digitale Klantreis Bergeijk (GBBO, R. Koopman, P. Pinxten, W. Simons)

BB-publicaties

- BB01. 2016-01-15 Alles op slot: interview met T.Pulles en E.Jongen (S.Hartholt)
- BB02. 2016-06-03 Gênant slechte beveiliging e-mail (S.Hartholt)
- BB03. 2016-09-20 Begroting BZK: Digitale dienstverlening moet beter (S.Hartholt)
- BB04. 2016-12-08 Zorgen over operatie BRP (S.Hartholt)
- BB05. 2017-03-01 Gegevensbeschermer moet eigen vlees niet keuren (S.Hartholt)
- BB06. 2017-03-02 Basisbeveiliging cybercrime gemeenten niet op orde (S.Hartholt)
- BB07. 2017-03-16 Rekenkamer detecteert risico's privacy sociaal domein (Yolanda de Koster)
- BB08. 2017-03-27 Slechte beveiliging persoonsgegevens Rotterdam (S.Hartholt)
- BB09. 2017-04-06 Cybersecurity niet alleen Rotterdams probleem (S.Hartholt)
- BB10. 2017-05-11 Honderden datalekken bij gemeenten in 2017 (S.Hartholt)
- BB11. 2017-05-23 Politiek verplicht jaarlijks informeren over digitale veiligheid (S.Hartholt)

Bijlage 2: Interviews

10-10-2016

Wim Wouters
Jolanda van de Ven
Ton Pulles

Gemeentesecretaris
Afdelingshoofd bedrijfsvoering en publiekszaken
Coördinator informatiebeveiliging

31-1-2017

Walter Hartmann, Funs de Bie
Gerard Helmond
José Noten

Hoofd, resp. Teamcoördinator techniek SSC
Coördinator DIV
Beheerder Basisregistraties

13-3-2017

Tonnisca van der Heijden
Sacha van Hout
Jolanda Louwers
Jolanda van de Ven
Ton Pulles

Webmaster ISD website
Webmaster website Bergeijk
Communicatieadviseur
Afdelingshoofd bedrijfsvoering en publiekszaken
Coördinator informatiebeveiliging

15-3-2017 (telefonisch)

Leon Theuws

Controller GRSK

27-3-2017

Sacha van Hout
Erik Jongen

Webmaster website Bergeijk
Team coördinator geografische informatievoorziening

25-9-2017

Thomas van Hulsel
Jolanda van de Ven
Ton Pulles

Wethouder Dienstverlening - ICT - Informatievoorziening
Afdelingshoofd bedrijfsvoering en publiekszaken
Coördinator informatiebeveiliging

Bijlage 3: Tabel
Deel 1

Item	kader	norm	bevinding	Doc
<i>Voorgeschreven normen</i>				
Basisregistratie Personen (BRP),	Wet BRP	Art.4.3: B&W doen periodiek onderzoek; gaat thans via zelfevaluatie	Bergeijk scoorde 94% in de zelfevaluatie in 2016.	
Basisregistraties Adressen en Gebouwen (BAG)	Wet BAG	Art.42: B&W laat elke 3 jaar door een externe controleren; gaat thans via jaarlijkse beheeraudit en zelfevaluatie	Resultaten BAG-audit 2014 voldoende; kwaliteitsmonitor kadaster 1-5-2017: 99%. Uitvoering zelfevaluatie wel beoogd, nog niet verricht	4
Basisregistratie Grootchalige Topografie (BGT)	Wet BGT	Vanaf 1-1-2016 kaart op orde (houden); gebruik (per 1-7-2017) en terugmelding (per 1-1-2017) verplicht	Situatie Bergeijk op orde	
Basisregistratie WOZ	Wet WOZ	moest uiterlijk in 2016 functioneren. Waarderingskamer ziet toe op basisgegevens	Portal werkt sinds 2016. Oordeel Waarderingskamer is "Goed" (peildatum 1-1-2016). Verplichte aansluiting op Landelijke Voorziening WOZ wordt voorzien in 3Q2017.	27 28
Berichtenbox-Mijn overheid.nl	Visiebrief 2017 Voor burgers Voor bedrijven	in 2016 moet elke gemeente hier op aangesloten zijn. Alle andere middelen kunnen niet meer	eHerkenning voor bedrijven is al beperkt mogelijk. Berichtenbox werkt nog niet; voorzien vanaf 2018	
Aansluiting op OLO (=Omgevingsloket online)	Wabo en Bor art.4.1	Binnen 3 jaar moeten omgevingsvergunningen (aanvragen, volgen, meldingen) via dit loket lopen mbv DigiD of eHerkenning.	De status moet straks geautomatiseerd doorgegeven worden en te volgen zijn (via Berichtenbox); gebeurt in Bergeijk nu nog handmatig.	
DigiD-audit van de webaansluiting	Wettelijk verplicht	Jaarlijkse assessment van de beveiliging	Goedkeuring over 2015 Goedkeuring over 2016	17 33
Website	Webrichtlijnen. nl (versie 2)	WCAG 2.0 + EN 301549	Toegankelijkheid Verklaring op de site	
	Formulieren	Prefill ontbreekt, dus online invullen nog niet mogelijk	Najaar 2017 wel? Na overstap van Centric naar Pink voor de Makelaarsuite.	25
Website ISD	Webrichtlijnen. nl (versie 2)	WCAG 2.0 + EN 301549	Toegankelijkheid	
			Verklaring op de site	
	Mogelijkheden		Alleen informatie	

- = voldoet, x = nummer uit Bijlage 1
- = voldoet deels
- = voldoet niet

Deel 2

Item	kader	norm	bevinding	Doc	
<i>Veiligheid en privacy</i>					
Wet Bescherming Persoonsgegevens	Wbp: meldplicht datalekken	Lek melden aan de AP via het meldloket datalekken	Procedure is er; ISD-lek gemeld 6-5-2016	21	
Internet.nl		maart 2016	Maatregelen in RIB 7-6-2016 n.a.v. BB-onderzoek; maatregelen IPv6 pas in 2018	21 34	
	Test website Bergeijk	september 2017	Score van 34% (juli 2016) naar 81% (september 2017); nu alleen webserver nog niet IPv6		
implementatie BIG (=Baseline Informatie-beveiliging gemeenten) zoals opgesteld door de IBD (=Informatie beveiligingsdienst van VNG/KING)	Normenkader informatie-beveiliging	Alle gemeenten hebben zich er aan gecommitteerd	Bergeijk voldoet al deels aan de richtlijnen		
	Richtlijn IBD	Bewerkers-overeenkomst Via SSC	Gemeente heeft niet getekend, SIM-groep heeft pas in 2018 overeenkomst cf IBD-model	34	
	Richtlijn IBD	CISO (CIB) Via SSC	SSC heeft geen CISO, hoewel die centrale rol heeft in IB	14 36	
	Richtlijn IBD + Eur.AVG	FG per gemeente Verplicht vanaf 2018	Bergeijk heeft geen FG. Adviesopdracht GRSK loopt.	26 35	
	Jaarlijkse in control verklaring over IB door management	ISMS (information security management system) BIG 16.1.1.1	Bergeijk heeft geen ISMS (wel onderdeel SCIENTA voor BRP); SSC heeft nog geen ISMS (tooling voor ENSIA wordt wel overwogen)	14 36	
	Digitale Agenda 2020 ism IBD	ENSIA moet eind 2017 geïmplementeerd zijn	Gemeentelijk coördinator benoemd		
Informatie-beveiligingsbeleid GRSK	1. Nota	Per 4 jaar hernieuwd	In 2018 nieuwe versie nodig	6	
	2. Plan	Uitwerking van nota		11	
	3. Jaarplannen	Jaarlijks per gemeente en voor de GRSK		12 20 32	
	CISO	Maakt risicoprofiel	Sinds 2014 niet geactualiseerd		
		Jaarlijkse penetratie-test	2016: nog het nodige te verbeteren.		16
	Controller	Toetst periodiek beveiliging	Checkt audits en rapporteert aan bestuur; TPM SSC constateert tekortkomingen.		37

- = voldoet, x = nummer uit Bijlage 1
- = voldoet deels
- = voldoet niet

Bijlage 4A: Enquête Website

Resultaten pop-up enquête website 8 mei t/m 8 september 2017

Digitale dienstverlening

De rekenkamercommissie doet onafhankelijk onderzoek om het beleid van de gemeente te beoordelen. Op dit moment onderzoeken we de digitale dienstverlening. De gemeentelijke website speelt daarbij een belangrijke rol. Daarom willen we graag van u weten wat u van deze website vindt. Dat helpt ons om aanbevelingen te doen om de dienstverlening nog beter te maken. Het invullen van de enquête kost hooguit een minuut.

***Vereist**

Wat was de reden van uw bezoek aan onze website? *

Ik was op zoek naar informatie.

Ik heb een afspraak gemaakt bij de publieksbalie van het gemeentehuis.

Ik heb een aanvraag gedaan (uittreksel, subsidie, verhuizing, enz.).

Ik heb een melding gedaan (gevonden voorwerp, melding Bel & Herstellij, enz.).

Heeft u de informatie gevonden die u zocht of heeft u gedaan wat u wilde doen? *

Ja

Nee

Waarom wel of waarom niet?

Jouw antwoord

Welk rapportcijfer geeft u aan de gebruiksvriendelijkheid van deze website? *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

VERZENDEN Pagina 1 van 1

Verzend nooit wachtwoorden via Google Formulier.

	1: Reden	2: Gevonden?		3: Rapportcijfer	
		Ja	Nee	Bij Ja	Bij Nee
Informatie	117	71	46	7	5
Afspraak	29	24	5	8	4
Aanvraag	4	3	1	8	5
Melding	4	0	4	-	3

Opmerkingen bij **Waarom wel of waarom niet?**:

Informatie: nee-stemmers vonden het ingewikkeld of konden het niet vinden

Afspraak: bij ja: eenvoudige handeling; bij nee: omdat het niet lukte

Aanvraag: bij ja: gemakkelijk; bij nee: onduidelijk

Melding: bij nee: onduidelijk hoe of wat

Bijlage 4B: Enquête Raadsfracties

Alle vier de per mail aangeschreven fracties hebben gereageerd (de VVD was niet aangeschreven), soms door meerdere raadsleden, zodat er input is ontvangen van 9 raadsleden. De reacties laten zich goed samenvatten, omdat de meningen tamelijk gelijklopend zijn. Per vraag staat hierna de algemene strekking van de antwoorden.

Vraag 1 Bent u tevreden over de informatieverstrekking via het RIS? Bijvoorbeeld: is er verschil in de hoeveelheid of soort informatie met toen u alles nog op papier ontving? En kunt u stukken makkelijk terugzoeken?

Antwoord 1 Het RIS bevat veel informatie, maar die is (te) vaak lastig te vinden. Het vereist enige handigheid om ermee om te gaan (instructie gewenst). Presentaties verschijnen er pas later en ingekomen brieven helemaal niet. Begroting, PPN en Jaarrekening moeten ook op papier beschikbaar blijven.

Vraag 2 De rijksoverheid heeft de koers m.b.t. de digitale dienstverlening verwoord in de Digitale Agenda 2020. Zonder dat u nu allerlei stukken gaat raadplegen: kunt u misschien aangeven in hoeverre naar uw gevoel Bergeijk daarmee in de pas loopt?

Antwoord 2 De Digitale Agenda 2020 is bij alle fracties onbekend, dus ook hoe het in Bergeijk daarmee staat.

Vraag 3 De ICT achter de digitale dienstverlening is fysiek weliswaar gehuisvest in het gemeentehuis van Bergeijk, maar valt organisatorisch onder het SSC van de GRSK. En staat daarmee wat verder af van uw verantwoordelijkheden als raadslid. Vindt u dat u desondanks voldoende zicht heeft op de ontwikkelingen op dit gebied (wetgeving, eisen, risico's)? Denk daarbij aan hoe u hierover geïnformeerd wordt (nota, informatieavond, kredietverzoek, rapportage).

Antwoord 3 Er blijkt enerzijds weinig behoefte aan uitgebreidere informatie over SSC/GRSK (betreft immers uitvoering), anderzijds wenst men wel dat de relevante informatie minder versnipperd of verborgen (in de P&C-cyclus) verstrekt wordt: een jaarlijkse rapportage en informatieavond worden genoemd.

Vraag 4 Een aspect van digitale informatie-uitwisseling is dat het gebruik van social media steeds verder toeneemt, inclusief door de gemeente Bergeijk zelf. Ook kunnen er steeds meer zaken via de website met de gemeente geregeld worden. Anderzijds blijkt uit de burgerpeiling van WSJG uit 2016, dat de meeste inwoners het liefst nog op analoge wijze contact met de gemeente hebben (balie, telefoon, weekblad). Dat maakt het voor de gemeente er niet eenvoudiger op om een heldere visie op haar digitale dienstverlening te ontwikkelen. Maar misschien heeft u als raadslid toch wat tips over wat niet in zo'n visie mag ontbreken.

Antwoord 4 Bij de digitale dienstverlening moet de gemeente rekening houden met minder vaardige inwoners. Contact moet zowel digitaal als analoog mogelijk blijven. De Whatsapp laat lang op zich wachten, maar voorlichting op sociale media dient zich wel tot de feiten te beperken.

Bijlage 5: Lijst van gebruikte afkortingen

Term	Betekenis	Toelichting
AP(G)	Autoriteit Persoonsgegevens	
AVG	Algemene Verordening Gegevensbescherming	(Europese) richtlijn beveiliging persoonsgegevens
BAG	Basisregistraties Adressen en Gebouwen	
Bewerkersovereenkomst	Overeenkomst tussen gemeente en bewerker van persoonsgegevens	Afspraak hoe de bewerker met de persoonsgegevens omgaat
Berichtenbox		Portal van de Rijksoverheid
BIG	Baseline Informatiebeveiliging Gemeenten	
BGT	Basisregistratie Grootchalige Topografie	
BLAU	basisregistratie Lonen, Arbeids- en Uitkeringsverhoudingen	
Bor	Besluit omgevingsrecht	
BRI	Basisregistratie Inkomen	
BRK	Basisregistratie Kadaster	
BRO	Basisregistratie Ondergrond	
BRP	Basisregistratie Personen	
BRT	Basisregistratie Topografie	
BRV	Basisregistratie Voertuigen	Voorheen: Kentekenregister
BSN	Burgerservicenummer	
BZK	Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties	Ministerie
CISO	chief information security officer	Centrale verantwoordelijke voor coördinatie en beheer van informatiebeveiliging; zie o.a. BB05
CIB	coördinator informatiebeveiliging	Nederlands equivalent van CISO
DigiD	Persoonlijke code	Om in te loggen op websites van de overheid
Digitale Agenda 2020	Ondersteuningsproject van het rijk t.b.v. gemeenten	Zie Hoofdstuk 2
DMS	Document Management System	Geautomatiseerd beheer van documenten om hun beschikbaarheid te borgen
DVO	Dienstverleningsovereenkomst	
eGEM	e-gemeente	Ondersteuning van gemeenten bij NUP
eHerkenning		Sleutel voor bedrijven om in te loggen op websites van de overheid
EN 301549	Zie onder WCAG 2.0	
ENSIA	Eenduidige Normatiek Single Information Audit	Standaardisering om auditlast te verminderen door het toezicht te bundelen

FG	Functionaris Gegevensbescherming	Zie voor nadere toelichting BB05
GBA	Gemeentelijke Basisadministratie	Thans: BRP
GDI	Generieke Digitale Infrastructuur	Geheel van digitale systemen van de overheid (van basisregistraties tot DigiD)
IBD	Informatie beveiligingsdienst	van VNG/KING
ISD	Intergemeentelijke Sociale Dienst	
IPv6	InternetProtocol versie 6 voor het toewijzen van IP-adressen	Maakt gegevensbeveiliging op IP-niveau mogelijk d.m.v. encryptie en authenticatie
ISMS	information security management system	Tool voor informatiebeveiliging
KING	Kwaliteitsinstituut Nederlandse gemeenten	
Makelaarsuite	Platform van PinkRocade	Beheer van gegevens in het domein van de overheid
MijnOverheid.nl	Persoonlijke website voor overheidszaken	Inloggen met DigiD
NHR	Basisregistratie Handelsregister	Register van alle ondernemers en rechtspersonen in Nederland
NUP	Nationaal Uitvoeringsprogramma	Zie Hoofdstuk 2
OLO	Omgevingsloket online	Digitaal overheidsloket voor vergunningaanvragen en meldingen
Pen-test	Penetratie Test	Jaarlijkse test beveiliging als onderdeel van het Informatie- beveiligingsplan door IT-Tactics
PO	Privacy Officer	Vergelijkbaar met FG
Prefill		Software waarmee basisgegevens gekopieerd kunnen worden naar digitale formulieren
RIS	Raadsinformatiesysteem	Digitale bibliotheek met documenten t.b.v. raadsleden
RNI	Registratie Niet-ingezetenen	
SIMgroep	Leverancier en beheerder van software voor overheden	o.a. voor de websites van de GRSK-gemeenten
Squit XO	Softwareprogramma in gebruik binnen de GRSK -gemeenten	o.a. om de voortgang bij vergunningen te volgen
SSC	Shared Service Center	Gemeenschappelijke ICT- afdeling GRSK-gemeenten
SUWInet	Standaard Uitwisseling Werk en Inkomen	Via SUWInet wisselen overheden digitaal gegevens uit van burgers en bedrijven in de keten van werk en inkomen.
SZW	Sociale Zaken en Werkgelegenheid	Ministerie

Toegankelijkheidsverklaring		Verklaring op de website, omtrent de toegankelijkheid
TPM	Third Party Memorandum ook wel Derdenverklaring	Verklaring door een onafhankelijke auditpartij over de kwaliteit van de ICT-dienstverlening
VNG	Vereniging van Nederlandse Gemeenten	
Wabo	Wet algemene bepalingen omgevingsrecht	
Wbp	Wet Bescherming Persoonsgegevens	
WCAG 2.0 (= EN 301 549)	Web Content Accessibility Guidelines	Voor overheden verplichte Europese richtlijnen voor de toegankelijkheid van websites
Webrichtlijnen.nl (versie 2)		Eisen waaraan websites van de overheid moeten voldoen
WOZ	Wet Onroerend Zaakbelasting	
WSJG	Waar staat je gemeente; benchmark voor gemeenten	Burgerpeiling van de gemeentelijke dienstverlening door KING
Zelfevaluatie	Toe te passen op de basisregistraties	Zelf in te vullen checklist om verschil vast te stellen tussen wat zou moeten en wat er nu is