

Postadres: Postbus 24,
9410 AA Beilen
Telefoon: (0593) 53 92 22
E-mail: gemeente@middendrenthe.nl
Internet: www.middendrenthe.nl

Bezoekadressen:

Beilen: Raadhuisplein 1
ma, di, vr 8.30 – 12.00 uur
wo 8.30 – 16.00 uur
do 8.30 – 20.00 uur
Smilde: Hoofdweg 24
ma, do 8.30 – 12.00 uur
Westerbork: B.G. van Weezelplein 10
di 8.30 – 12.00 uur

Aan de leden van de Gemeenteraad

Datum: 1 december 2014
Behandeld door: de heer G.K. Maring
Zaaknummer: 282664
Onderwerp: Vragen afronding Dienstverleningsprogramma

Uw brief van:
Uw kenmerk: /
Bijlagen:
Verzonden op: 9 december 2014

Geachte dames en heren,

Op 20 november jl. heeft u in de raadscommissie Algemeen Bestuur gesproken over de afronding van het Dienstverleningsprogramma. U heeft met instemming op de eindrapportage gereageerd. Daarbij heeft u nog wel enkele vragen gesteld en suggesties gedaan. Met deze brief geven we antwoorden op de gestelde vragen.

Hoe geven we ouderen/laaggeletterden/digibeten voldoende aandacht/mogelijkheden?

Onze visie "*Midden-Drenthe staat dicht bij de klant en levert pragmatische en oplossingsgerichte dienstverlening*" hanteren we al vanaf de start van het programma. Hiermee geven we aan dat de klant (onze burgers, bedrijven en instellingen, maar ook ons bestuur) centraal staan in die dienstverlening. Dichtbij betekent ook dat we ons zo veel mogelijk aansluiten aan de communicatiemogelijkheden en –wensen van de klant. Voor de laaggeletterden, ouderen en digibeten houden we papieren formulieren beschikbaar en gaan we zo nodig onze klanten thuis helpen met hun vraag. Daarnaast blijft de gemeentewinkel dagelijks geopend. We hanteren het uitgangspunt dat we voor complexe vragen een afspraak maken in plaats van te verdwalen in ingewikkelde formulieren zoals bijvoorbeeld bij vergunningaanvragen of het bepalen van de zorgbehoefte WMO.

Hoe waarborgen we de privacy bij het koppelen van bestanden?

Hoe meer gegevens we als gemeente hebben, hoe belangrijker het is om met die gegevens zorgvuldig om te gaan. Daarom hebben we in 2011 een informatiebeveiligingsplan vastgesteld. Hiermee voldoen we aan de wettelijk gestelde eisen. Daarnaast worden onze systemen regelmatig op veiligheid getoetst aan de hand van externe audits. Tot nu toe zijn de resultaten voor ons positief.

Verder sluiten we ons binnenkort aan bij de Informatie Beveiligingsdienst voor gemeenten (IBD). Deze dienst, opgericht op initiatief van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten

(VNG) en het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING), richt zich op bewustwording en concrete (incident)ondersteuning met betrekking tot informatiebeveiliging.

Intern houden we scherp voor ogen waarvoor we welke informatie mogen gebruiken. Onder andere door het afleggen van de ambtseed of –gelofte laten onze medewerkers blijken dat zij als integer ambtenaar willen handelen. Alle medewerkers hebben inmiddels de eed of gelofte afgelegd.

Hoe geven we verder vorm aan ambitie, innoveren en informeren?

Het verbeteren van de dienstverlening gaat constant door. De huidige koers hanteren we daarbij als leidraad. Zonder daarbij onze klanten uit het oog te verliezen vragen we ons steeds af: wat kan beter of slimmer? Dat betekent concreet dat we blijven bouwen aan duidelijkheid, daadkracht en het dichtbij klanten werken. Onze ambitie is na de afronding van het Dienstverleningsprogramma niet voorbij. Alleen hebben we geen complex (dienstverlenings)programma meer nodig. Aan de andere kant beseffen we goed dat de ontwikkelingen in de digitale en dienstverlenende wereld snel blijven gaan. We informeren u tijdig als nieuwe (landelijke) ontwikkelingen aanleiding geven tot bijstelling van onze dienstverleningsvisie en/of nieuwe niet voorziene investeringen vragen.

Toepassing Escrow regeling: is de broncode in bezit van de gemeente?

De “Escrow-regelingen¹” beperken de operationele risico’s voor gebruikers op het gebied van de informatietechnologie. Deze regelingen zorgen ervoor dat de broncodes en technische documentatie van bedrijfskritische applicaties op twee beveiligde fysieke locaties worden bewaard door een neutrale derde partij. Na bijvoorbeeld een faillissement van een leverancier kunnen we als gebruiker(s) met de broncodes en technische informatie onze applicatie blijven gebruiken en in eigen beheer (of in samenwerking met andere gebruikers) verder (laten) ontwikkelen. Voor onze bedrijfskritische applicaties zoals bijvoorbeeld de financiële en belasting applicaties hebben we dit zo geregeld.

Ons programma Mozard maakt gebruik van opensourcesoftware. Als gebruiker hebben wij de licentie om naast onze rol als gebruiker ook als ontwikkelaar op te treden. Concreet betekent dit dat de Escrow-regeling niet nodig is voor Mozard.

Hoe is de vulling van de systemen geborgd?

De vulling van Midnet is een continu proces. Die vulling is ook grotendeels mensenwerk. Dat maakt het tegelijkertijd kwetsbaar. Om de kwaliteit van de informatie op peil te houden monitoren we regelmatig de servicetermijnen en wettelijke termijnen. Bij het afronden van zaken (voorheen archivering) checken we op de aanwezigheid van de afgesproken documenten. Met deze aanpak borgen we de vulling van ons zaakstelsel.

Hoe gaan we om met “zoeken en vinden” en hoe frissen we de kennis van het gebruik van iPads op?

We hebben er in het dienstverleningsprogramma bewust voor gekozen om de vraaggerichte benadering centraal te zetten. Het “zoeken en vinden” ondersteunen we met suggesties

¹ Escrow is een term voor een rechtsprocedure, waarin rechten en plichten beschreven staan van leveranciers m.b.t. bescherming en veiligheid van vitale informatie die nodig is voor het functioneren van hun product

waar we bij het zoeken streven naar een doeltreffend antwoord. Ook op de iPads kunnen we met het zoekvenster veel vinden, maar het kan zeker nog beter. Volgend jaar gaan we de vindbaarheid van besluiten vanuit het bestuurlijk proces verbeteren. Als deze verbeterde zoekmogelijkheid beschikbaar komt, lijkt het ons ook een goed moment om u door onze deskundigen in een korte (opfris)training bij te laten praten over de nieuwe mogelijkheden in het gebruik van de iPad.

Los daarvan is en blijft het natuurlijk mogelijk uw vragen over het gebruik van de iPad aan onze organisatie te stellen.

Is het mogelijk om een app met toeristische informatie op de website te plaatsen?

In onze visie zijn de toeristen met name gefocust op de toeristische mogelijkheden in de gehele provincie Drenthe en niet alleen in die van de gemeente Midden-Drenthe. Toeristische informatie over en in onze gemeente is vindbaar via de websites van gemeente Midden-Drenthe, de Drentse Hooglanden en Marketing Drenthe. Op deze laatste website (www.drenthe.nl) is het ook mogelijk om de Drenthe App met alle toeristische informatie in Drenthe te downloaden. Hierin staan onder andere de evenementen, accommodaties en attracties in Midden-Drenthe. We maken al gebruik van de informatie die op deze manier door Marketing Drenthe ingewonnen wordt (op de Drentse Hooglanden website), maar we gaan de mogelijkheden van deze app nog extra benadrukken op onze website.

Vragen

Voor meer informatie kunt u op werkdagen contact opnemen met Jan Schrotenboer via telefoonnummer (0593) 539 429.

Hoogachtend,
Namens burgemeester en wethouders van Midden-Drenthe,

T. Baas