

Offerteaanvraag Rekenkameronderzoek 'Digitale Dienstverlening'

Aan : Onderzoeksbureaus
Van : Rekenkamer Den Helder
Onderwerp : Offerteaanvraag onderzoek Digitale Dienstverlening

Inleiding

De Rekenkamer van de gemeente Den Helder nodigt onderzoeksbureaus uit om een offerte in te dienen voor een onderzoek naar de Digitale Dienstverlening van de gemeente Den Helder. Uw offerte dient uiterlijk dinsdag 14 april 2026 om 12.00 uur te zijn ingediend. Het beschikbare budget voor dit onderzoek bedraagt maximaal € 27.500,-- excl. btw. Voorlopige planning is: start onderzoek in mei 2026.

Aanleiding(en) voor het onderzoek :

Digitalisering is niet meer weg te denken uit het dagelijks leven. Organisaties en bedrijven digitaliseren de dienstverlening aan hun klanten. Het zorgt voor allerlei vraagstukken op gebied van bijvoorbeeld beveiliging, privacy, beschikbaarheid en continuïteit. Met alle mogelijke gevolgen van dien als een organisatie daar steken laat vallen. Denk aan recente berichten over gegevens die op straat komen te liggen of diensten die (langdurig) niet beschikbaar zijn.

Ook gemeentes proberen hun inwoners steeds beter en sneller te helpen door digitale diensten aan te bieden. Maar, sluit die digitale dienstverlening voldoende aan bij de behoeften en verwachtingen van inwoners? Bijvoorbeeld lage gebruikscijfers van online diensten en/of signalen van ontevredenheid onder gebruikers, kunnen indicaties zijn dat verbeteringen mogelijk zijn. Daarnaast kunnen technologische ontwikkelingen en veranderende wet- en regelgeving ervoor zorgen dat de huidige digitale voorzieningen niet meer toekomstbestendig zijn.

De rekenkamer is van mening dat dit een goed moment is om te kijken naar de digitale dienstverlening van de gemeente Den Helder.

Definitie Digitale Dienstverlening

Digitale dienstverlening van een gemeente is het aanbieden van gemeentelijke producten, diensten en informatie via digitale kanalen, zoals de gemeentelijke website en online formulieren, waarmee inwoners en ondernemers onafhankelijk van tijd en plaats zaken kunnen regelen met de gemeente.

De centrale onderzoeksvraag:

In hoeverre is de digitale dienstverlening van Den Helder doelmatig, kwalitatief, toegankelijk en doeltreffend? En hoe is de bestuurlijke sturing én de ambtelijke uitvoering hierop ingericht?

Deelvragen :

In hoeverre zijn de digitale diensten van de gemeente in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving?

- In hoeverre voldoen de digitale diensten aan geldende wet- en regelgeving (o.a. AVG, WCAG, DigiD-normen)?
- Welke, zowel wettelijke als eigen, normen worden gehanteerd?
- Welk deel van de gemeentelijke diensten is digitaal af te nemen?

Ambities, beleid en sturing

- Welke ambities en doelen heeft de gemeente geformuleerd voor digitale dienstverlening?
- In hoeverre worden de beoogde beleidsdoelen van de digitale dienstverlening gehaald en hoe wordt daarop zo nodig bijgestuurd?
- Hoe zijn verantwoordelijkheden, rollen en besluitvorming rondom digitale dienstverlening belegd? Hoe is de raad betrokken bij het beleid en de evaluatie van digitale dienstverlening?
- In hoeverre stuurt het college op kwaliteit, doeltreffendheid en toegankelijkheid van digitale dienstverlening?

Kwaliteit van de digitale dienstverlening

- Hoe wordt de kwaliteit van digitale dienstverlening gemonitord en geborgd.
- Welke maatregelen neemt Den Helder om digitale uitsluiting te voorkomen?
- In hoeverre zijn alternatieve kanalen (balie, telefoon) beschikbaar en goed afgestemd op digitale dienstverlening?
- In hoeverre is de digitale dienstverlening betrouwbaar (beschikbaarheid, foutloosheid, doorlooptijden)?

Hoe effectief is de huidige digitale dienstverlening in het voldoen aan de behoeften van inwoners en bedrijven

- In hoeverre maken inwoners en bedrijven daadwerkelijk en zelfstandig gebruik van aangeboden digitale dienstverlening?
- Hoe wordt de digitale dienstverlening (structureel) geëvalueerd en doorontwikkeld? Op welke wijze verzamelt de gemeente informatie over prestaties, klanttevredenheid en gebruik?
- Hoe wordt de verkregen informatie / feedback van gebruikers gebruikt voor de verbetering van digitale diensten?

Graag bepalen we in overleg met het onderzoeksbureau de definitieve set vragen en eventuele aangepaste clustering. U wordt uitgenodigd om in uw offerte desgewenst eigen suggesties te doen voor aanpak en vragen teneinde de centrale onderzoeksvraag te beantwoorden.

Eisen aan eindrapport

Het eindrapport is in pdf-formaat. De pdf moet voldoen aan de WCAG richtlijnen versie 2.2.

Verwachtingen van de offerte

Wij vragen onderzoeksbureaus om een offerte te sturen die in maximaal vijf pagina's de volgende onderdelen bevat:

- Onderzoeksvoorstel: Geef een overzicht van uw aanpak. Geef ook aan of en in welke mate u alle onderzoeksvragen kunt beantwoorden.
- Plan van aanpak: Stel een duidelijk plan op. Geef aan: fasen van het onderzoek, de te gebruiken methoden, en de te verwachten resultaten. Beschrijf ook waar en wanneer u deelname van (het ambtelijk apparaat van) de gemeente Den Helder verwacht.
- Planning: Geef een overzicht van de tijdslijn van het onderzoek, met daarin mijlpalen en oplevermomenten. De (concept-)rapportage van het onderzoek dient uiterlijk 31 oktober 2026 beschikbaar te zijn.
- Kostenoverzicht: Geef een gedetailleerd overzicht van de kosten, inclusief urenverdeling, eventuele onkosten en de totaalprijs.
- De onderzoekers: Voeg informatie toe over de onderzoekers die betrokken zullen zijn bij het project. Licht de relevante ervaring en kwalificaties toe.

Inzendtermijn en procedure :

Uw offerte dient uiterlijk dinsdag 14 april 2026 om 12.00 uur bij ons binnen te zijn. Deze graag sturen naar rekenkamer@denhelder.nl (secretariaat Rekenkamer Den Helder) én harmkrui04@gmail.com

Na ontvangst van de offertes zal de Rekenkamer Den Helder de ingediende voorstellen beoordelen op basis van kwaliteit, haalbaarheid, en prijs-kwaliteitverhouding. Afhankelijk van een eerste oordeel zal een (digitale) afspraak volgen om tot nadere afstemming van het plan en de te bereiken doelen te komen.

Wij kijken uit naar uw voorstel.

Met vriendelijke groet,

Harmannus Kruizinga
Voorzitter Rekenkamer Den Helder