



de lokale rekenkamer

**DoeMee-onderzoek
Digitale Dienstverlening**

Gemeente Aa en Hunze



Postbus 85203
3508 AE Utrecht
[t] 030 670 12 36
[f] 030 262 34 38
[i] www.delokalerekenkamer.nl

Onderzoekers

Drs. E. (Eelke) Horselenberg
Mr. S.E. (Suzanne) Junte

Contactpersoon

Drs. E. (Eelke) Horselenberg
[t] 06 – 497 858 19
[e] horselenberg@delokalerekenkamer.nl

xx maart 2008

INLEIDING

De digitalisering is de afgelopen jaren in een stroomversnelling geraakt. Bankzaken, vakanties en boeken worden veelvuldig via het internet geregeld. Ook de gemeente Aa en Hunze zet zich in voor de digitalisering van de dienstverlening.

Dienstverlening is een van de aspecten waarmee de inwoner zich een beeld vormt van de gemeente. De rekenkamercommissie heeft dan ook besloten een onderzoek uit te voeren naar de digitalisering van de dienstverlening van de gemeente. Hoe is dit beleidsmatig vastgelegd? Hoe heeft de raad hierin zijn taken vervuld? Hoe krijgt de digitale dienstverlening vorm in de organisatie? Wat zijn de te verwachten ontwikkelingen? En hoe is de kwaliteit van het aanbod? Vragen waarop dit onderzoek antwoord geeft.

De rekenkamercommissie Aa en Hunze hoopt hiermee actief bij te dragen aan de relatie tussen gemeente en burger.

Het onderzoek is uitgevoerd binnen het DoeMee-onderzoek van de Lokale Rekenkamer. In exact dezelfde opzet is het onderzoek uitgevoerd in twintig gemeenten. De neerslag van de algemene bevindingen en handvatten voor de gemeenten zijn opgenomen in de overkoepelende notitie.

1.2 Doelstelling en vraagstelling Doe Mee-onderzoek

De centrale onderzoeksvraag van dit DoeMee-onderzoek luidt:

Wat is de omvang, kwaliteit en inbedding in de organisatie van de digitale dienstverlening in de gemeente Aa en Hunze, en welke ambities heeft de raad op dit terrein?

Deze centrale onderzoeksvraag hebben wij nader gespecificeerd in vijf deelvragen:

1. *Wat is het beleid van de gemeente Aa en Hunze ten aanzien van digitale dienstverlening en is dit beleid zodanig geformuleerd dat het sturend en controleerbaar is?*
2. *Voldoet de omvang van het digitale dienstenpakket aan de landelijke normen en de eigen doelen van de raad? Indien dit niet het geval is; is het aannemelijk dat deze doelen binnen afzienbare tijd alsnog bereikt worden?*
3. *Is het digitale dienstenpakket van voldoende kwaliteit?*
4. *Is de digitale dienstverlening op doelmatige wijze in de werkprocessen van de organisatie geïntegreerd?*
5. *Wat is het ambitieniveau van de raad?*

1.3 Normering DoeMee-onderzoek

Wij hanteren bij dit onderzoek verschillende normen, een compleet overzicht hiervan is opgenomen in bijlage 1. Het beleid toetsen we op helderheid en sturingskracht. Is het beleid SMART geformuleerd en biedt het zo duidelijke doelen en mogelijkheden voor (bij)sturing door de raad?

De omvang van de digitale dienstverlening zelf toetsen we aan de landelijke doelen voor de omvang van de digitale dienstverlening door gemeenten en daarnaast aan de eigen doelen van de gemeente zoals die, bijvoorbeeld in een raadsprogramma, zijn vastgelegd. Wordt het gewenste c.q. beoogde niveau gehaald? Zo nee, op welke termijn zal dit wel het geval zijn en welke acties worden hiertoe ondernomen?

De kwaliteit van digitale diensten toetsen we op een aantal aspecten, te weten: vindbaarheid, begrijpelijkheid, volledigheid en actualiteit.

De integratie van digitale diensten in de reguliere werkprocessen toetsen we op doelmatigheid. Zijn er duidelijke procesafspraken over het vullen van de website en de afhandeling van diensten die digitaal zijn aangevraagd? Houdt men zich aan deze afspraken? Gaan digitale diensten naadloos over in 'gewone' processen of ontstaan er parallelle processen en dubbel werk?

Het proces rondom kaderstelling, uitvoering, evaluatie en aanpassing is weergegeven in onderstaande figuur.

2 DIGITALE DIENSTVERLENING

In dit hoofdstuk wordt kort het kader op rijksniveau geschetst waarbinnen de ontwikkelingen ten aanzien van digitale dienstverlening in Aa en Hunze moet worden geplaatst. Ook zal aandacht worden besteed aan samenwerkingsinitiatieven van gemeenten.

2.1 Andere Overheid

In 2003 heeft het toenmalige kabinet het Actieprogramma Andere Overheid gelanceerd. Volgens het kabinet moest "de huidige verhouding tussen overheid en samenleving grondig [...] worden herzien. De overheid moet terughoudender zijn in *wat* zij regelt en vooral *hoe* zij regelt en moet, waar mogelijk, een groter beroep doen op maatschappelijke krachten."²

De overheid moet zich volgens het kabinet gaan concentreren op haar kerntaken, namelijk "taken die van vitaal belang zijn voor de rechtsstaat."³ Door randvoorwaarden en procedurele waarborgen te formuleren voor zaken die zij niet als haar kerntaak beschouwt, kan de overheid een rol op afstand innemen. Indien noodzakelijk zal de overheid kunnen ingrijpen, maar in eerste instantie zal de uitvoering van deze taken worden overgelaten aan andere maatschappelijke partijen.

In het Actieplan noemt het kabinet als doelstelling een overheid die

- terughoudender is in wat ze regelt;
- een groter beroep doet op maatschappelijke krachten;
- wel voorziet in de borging van publieke belangen en rechtsstatelijke eisen;
- hoogwaardige prestaties levert, daar waar de behartiging van publieke belangen niet bij mensen zelf, de markt of maatschappelijke instellingen kan worden neergelegd.

Alle acties die noodzakelijk zijn om deze doelstellingen te realiseren zijn samengevat in vier actielijnen:

- De overheid gaat haar dienstverlening aan de burger verbeteren;
- De overheid gaat minder en anders regelen;
- De rijksoverheid gaat zichzelf beter organiseren;

² Actieprogramma Andere Overheid, p. 3

³ Idem, p. 4

sten niet zelf aan, maar bemiddelt tussen gemeenten en leveranciers van diensten. Concreet betekent dit dat GovUnited de aanbesteding van de elektronische diensten regelt. Ongeveer 70 gemeenten besteden zo gezamenlijk hun opdrachten aan. Gemeenten kunnen inschrijven op onderdelen of, niet-bindend, interesse tonen voor bepaalde diensten. De contributie bedraagt tussen de € 10.000,- en € 30.000,- per jaar.

2.4 Dimpact

Het derde initiatief is Dimpact, een samenwerkingsverband tussen gemeenten in de vorm van een coöperatieve vereniging. Gemeenten ontwikkelen in Dimpact samen de gewenste programma's en producten. Dimpact regelt hiervoor de aanbesteding. Het belangrijkste verschil met GovUnited is dat gemeenten zelf zeggenschap hebben in de ontwikkeling van de producten. Zij laten de producten en programma's in onderling overleg ontwikkelen door aanbieders. Bij GovUnited worden door leveranciers ontwikkelde programma's en producten aan gemeenten aangeboden, die al dan niet beslissen om ze over te nemen. De invloed van gemeenten op de afzonderlijke producten en programma's is daardoor minder groot.

3 ALGEMEEN BELEIDSKADER GEMEENTE AA EN HUNZE

In dit hoofdstuk wordt het algemene beleidskader voor digitale dienstverlening van de gemeente Aa en Hunze geschetst (par. 3.1). Vervolgens wordt de kwaliteit en doeltreffendheid van het beleid beoordeeld (par. 3.2 resp. 3.3).

3.1 Algemeen beleidskader

Het algemene beleidskader bestaat uit zeven documenten die door de raad en/of het college van Aa en Hunze zijn vastgesteld.

1. Collegeprogramma 2006 – 2010
2. Programmabegroting 2007
3. Programmabegroting 2008
4. Informatiebeleidsplan
5. Aanzet tot een dienstverleningsconcept
6. Dienstverleningsconcept
7. Veranderen doe je samen – Realisatieplan E-overheidsvoorzieningen

Collegeprogramma 2006 – 2010: een vitaal Aa en Hunze

In het collegeprogramma 2006 – 2010 wordt in twee programma's aandacht besteed aan digitale dienstverlening: het programma Publiekszaken en het programma Financiën en Bedrijfsvoering. In het programma Publiekszaken heeft het college zich het volgende tot doel gesteld:

“Wij willen de 1-loketfunctie inrichten voor een groot aantal beleidsterreinen van onze gemeente. Met name willen we daarbij de kansen benutten van het terugdringen van de regelgeving op het gebied van ruimtelijke ordening, het invoeren van de omgevingsvergunning o.a. automatisering, ondernemerschap, welstand en verkeer.

Uitgangspunt voor ons contact met de inwoners en bedrijven is dat zij over 4 jaar slechts voor heel specifieke zaken fysiek het gemeentehuis zullen moeten bezoeken.”

Om dit te bereiken, wil het college een specifieke projectleider dienstverlening of I&A aanstellen.

In het programma Financiën en Bedrijfsvoering is ten aanzien van dienstverlening de doelstelling opgenomen dat “uitgaande van de eindbeelden die door de commissie Jorritsma worden geschetst met betrekking tot de rol en verantwoordelijkheid van de gemeentelijke overheid [...] we onze dienstverlening [zullen] moeten versterken en aanpassen aan de eisen van deze tijd, ge-

Informatiebeleidsplan

Het Informatiebeleidsplan is op 6 juli 2005 vastgesteld door de raad en is het vervolg op het Informatieplan 2003. In het plan is als doelstelling voor de website tot 2007 opgenomen:

Het realiseren van een site waar inwoners meer actuele informatie over de gemeente kunnen vinden, waar zij gemeentelijke diensten elektronisch kunnen aanvragen en waarbij meer aandacht zal zijn voor participatiemogelijkheden voor inwoners (enquêtes, discussieforums, burgerpanels, e.d.).

Hierbij doen zich een aantal dilemma's voor, variërend van de mate van toegankelijkheid van digitale dienstverlening (niet iedereen zal diensten elektronisch afnemen) tot het niveau van beveiliging (beveiliging afgezet tegen gebruiksgemak en –ongemak.)

Als een van de speerpunten van het ICT-beleid wordt genoemd het verbeteren van dienstverlening aan de burger. Concreet betekent dit onder meer het realiseren van elektronische dienstverlening.

In het plan zijn als doelstellingen voor elektronische dienstverlening, onderdeel van doelstellingen ICT-beleid 2005 – 2010, opgenomen:

- "doorontwikkeling van de website"
- "veilig elektronisch verkeer"
- "bredere inzet van ICT-middelen (efficiëntie)"
- "de gemeente schept condities zodat mensen kunnen meedoen (toegankelijkheid en vindbaarheid van informatie)"
- "kwaliteitscontract ("overeenkomst" met burgers waarin de normen voor dienstverlening is vastgelegd.)"

Voor de doorontwikkeling van de website is voor de periode 2006 – 2009 € 75.000,- uitgetrokken, verdeeld over de jaren in € 25.000,- - € 10.000,- - € 30.000,- en € 10.000,-.

Dienstverleningsconcept

Het Dienstverleningsconcept is in januari 2008 vastgesteld door het college en ter kennisname aan de raad gezonden. Onderdeel ervan is digitale dienstverlening. Hiervoor heeft de gemeente tot 2015 de doelstelling ("eindbeelden" genoemd) geformuleerd:

Collegeprogramma 2006 – 2010: een vitaal Aa en Hunze

De hoofddoelstelling voor digitale dienstverlening uit het collegeprogramma is: wij willen de 1-loketfunctie inrichten voor een groot aantal beleidsterreinen van onze gemeente. Met name willen we daarbij de kansen benutten van het terugdringen van de regelgeving op het gebied van ruimtelijke ordening, het invoeren van de omgevingsvergunning o.a. **automatisering**, ondernemerschap, welstand en verkeer. Uitgangspunt voor ons contact met de inwoners en bedrijven is dat zij **over 4 jaar slechts voor heel specifieke zaken fysiek het gemeentehuis zullen moeten bezoeken**.

Deze doelstelling is, voor zover zij digitale dienstverlening betreft (**zie cursivering**), onvoldoende specifiek geformuleerd. Burgers moeten over vier jaar het gemeentehuis slechts voor heel specifieke zaken moeten bezoeken, maar er wordt niet aangegeven waar burgers hun producten over vier jaar vandaan moeten halen. Hierdoor is ook niet duidelijk hoe resultaten gemeten kunnen worden, waardoor niet voldaan wordt aan de norm 'meetbaarheid.' De doelstelling voldoet verder wel aan de normen van realisme en tijdgebondenheid.

Programmabegroting 2007 en 2008

In het programma Bestuur van beide programmabegrotingen staan drie doelstellingen:

1. Een klantgerichte en efficiënte wijze van dienstverlening, waarbij de verdere uitbouw van de elektronische dienstverlening een van de speerpunten is

Deze doelstelling is specifiek geformuleerd, maar niet meetbaar omdat er geen indicatoren voor wat een "klantgerichte en efficiënte wijze van dienstverlening" is, zijn bepaald. De doelstelling lijkt verder realistisch, maar is niet tijdgebonden geformuleerd.

2. Uitgangspunt voor ons contact met inwoners en bedrijven is dat zij over 4 jaar slechts voor heel specifieke zaken fysiek het gemeentehuis zullen moeten bezoeken

Deze doelstelling is letterlijk overgenomen uit het collegeprogramma. Ze is niet specifiek en meetbaar, maar wel realistisch en tijdgebonden geformuleerd.

3. Uitbouw digitale dienstverlening

De doelstelling is specifiek en realistisch, maar niet meetbaar en tijd gebonden geformuleerd. Het is bijvoorbeeld niet duidelijk in hoeverre de gemeente de digitale dienstverlening wil uitbouwen.

Informatiebeleidsplan

In het Informatiebeleidsplan staat als doelstelling voor de website tot 2007, de realisatie van een site waar inwoners meer actuele informatie over de gemeente kunnen vinden, waar zij gemeentelijke diensten elektronisch kunnen aanvragen en waarbij meer aandacht zal zijn voor participatiemogelijkheden voor inwoners (enquêtes, discussieforums, burgerpanels, e.d.)

Deze doelstelling is specifiek, meetbaar en tijdgebonden geformuleerd. Ze is alleen niet realistisch gebleken aangezien de nieuwe website pas in 2008 is gelanceerd.

Dienstverleningsconcept

De doelstelling in het Dienstverleningsconcept voor digitale dienstverlening is:

4 HET DIGITALE DIENSTENPAKKET

In dit hoofdstuk worden de digitale diensten die de gemeente Aa en Hunze aanbiedt, onderzocht. In paragraaf 4.1 staat een inventarisatie van het aanbod van digitale producten en diensten. Vervolgens is nagegaan of de gemeente voldoet aan haar eigen en landelijke doelstellingen (par. 4.2.) Een analyse van de website staat in paragraaf 4.3.

tale dienstverlening van overheden.⁸ De monitor geeft continu aan hoeveel procent van de publieke dienstverlening digitaal wordt aangeboden. Het streven van het kabinet is om eind 2007 minimaal 65% van de totale publieke dienstverlening via internet af te handelen.

In de monitor worden 26 gemeentelijke digitale diensten en producten onderscheiden. Gemeenten krijgen scores voor de digitale afhandeling van deze diensten en producten. In de score is meegenomen of de diensten en producten geheel of slechts gedeeltelijk digitaal worden aangeboden. Wanneer een dienst geheel digitaal wordt aangeboden, dan is deze volledig digitaal af te handelen, tot de transactie aan toe. Een dienst is gedeeltelijk digitaal aangeboden als er een formulier is te downloaden, dat vervolgens per post naar de gemeente moet worden verzonden.

De digitale dienstverlening van de gemeente Aa en Hunze is aan de hand van dezelfde gegevens berekend. Hieruit blijkt dat Aa en Hunze op 13 maart 2008 59% van de 26 producten en diensten digitaal aanbod.

Bij de meeste producten heeft Aa en Hunze alleen informatie over producten opgenomen of is een PDF-formulier te downloaden.

4.3 Analyse van de website

De kwaliteit van het totale pakket aan diensten dat digitaal wordt aangeboden is op vier punten getoetst: de navigatiestructuur van de website, de kwaliteit van de webteksten, de kwaliteit van de zoekmachine en de huisstijl. In deze paragraaf zal dus alleen de voorkant van de dienstverlening, de website, worden beoordeeld. De afhandeling van diensten, de achterkant, wordt besproken in het volgende hoofdstuk.

Navigatiestructuur van de website

Allereerst is van belang dat burgers de diensten, producten en informatie die zij zoeken makkelijk kunnen vinden. De afhandeling van digitaal aangevraagde producten en de kwaliteit van de informatie kan nog zo goed zijn, maar als burgers niet kunnen vinden waarnaar zij zoeken, levert digitale dienstverlening weinig op.

De navigatiestructuur is beoordeeld op een logische en consequente indeling. Concreter gesteld: is de website van algemeen naar specifiek ingedeeld?

De website van de gemeente Aa en Hunze is als volgt opgebouwd. Bovenin de startpagina staan vijf menu's:

1. Wonen en Leven

⁸ Zie de website www.advies.overheid.nl, onder Continue Monitor.

naar een ander deel van de webpagina, toch staat er altijd een (introdactie)tekst bij. Ook dit komt de leesbaarheid ten goede. Uitzondering vormt het onderwerp Bibliotheek en VVV in het menu Cultuur en Recreatie. Deze pagina is leeg.

Zoekmachine

Vrijwel alle gemeentelijke websites hebben een zoekmachine waarmee gezocht kan worden op trefwoorden. Zo ook Aa en Hunze. De website bevat drie verschillende zoekmachines: een algemene zoekmachine die in de volledige website (inclusief het digitaal loket) zoekt, een zoekmachine voor het digitaal loket en een zoekmachine waarmee bestuursinformatie kan worden gezocht zoals raadsstukken. Dit is het Raadsinformatiesysteem (RIS.) Deze zoekmachine staat in het menu Politiek en Organisatie onder "gemeentebestuur."

Om de kwaliteit van de zoekmachine te beoordelen, is er gezocht op drie trefwoorden. Als norm is genomen dat de informatie die wordt gezocht bij de eerste tien resultaten moet horen. Ter illustratie: als gezocht wordt op de term "zomervakantie" om na te gaan wanneer de vakantie begint, is het vanuit een klantgerichte benadering niet de bedoeling dat de eerste tien zoekresultaten bestaan uit raadsnotulen en persberichten.

De volgende drie zoektermen zijn gebruikt: "riool verstopt", "verhuizing doorgeven" en "dakkapel bouwen." Ze zijn alleen in de algemene zoekmachine en de zoekmachine van het digitaal loket ingevoerd, aangezien het voor de hand ligt dat de zoekmachine van het RIS niet de gewenste informatie zal opleveren.

1. Riool verstopt

De zoekterm "riool verstopt" levert in de algemene zoekmachine één resultaat op: een publicatie in De Schakel, het berichtenblad van Aa en Hunze. De zoekmachine van het digitaal loket levert geen enkel resultaat op.

Als gezocht wordt op "riool" levert de algemene zoekmachine een aantal verwijzingen naar ambtelijke en bestuurlijke stukken. De zoekmachine van het digitaal loket geeft ook voor deze term geen enkel resultaat.

De zoekterm "riolering" levert wel het gewenste resultaat op in de zoekmachine van het digitaal loket: informatie over rioolrechten en lozing van afvalwater. De algemene zoekmachine geeft meer resultaten dan die van het digitaal loket. De gezochte informatie staat hier tussen de ambtelijke en bestuurlijke stukken. Hierbij valt op dat de zoekmachines niet zoeken op een deel van een woord. De zoekterm "riool" levert namelijk niet het resultaat "rioolrecht" op.

2. Verhuizing doorgeven

Als de zoekterm "verhuizing doorgeven" wordt ingevoerd in de algemene zoekmachine levert dit verwijzingen naar het burgerservicenummer, een brochure en een toelichting op de verordening op het leerlingenvervoer op.

Als deze zoekterm wordt ingevoerd in de zoekmachine van het digitaal loket levert dit geen resultaten op.

Als de zoekterm wordt ingekort tot "verhuizing" komen zowel in de algemene zoekmachine als die van het digitaal loket de gezochte informatie naar voren.

gen die langs deze wegen binnen komen, worden op gelijke wijze afgehandeld als aanvragen die langs andere kanalen binnenkomen. Eventuele betalingen vinden door middel van acceptgiro plaats. Producten worden vervolgens per post verzonden.

5.2 De afdeling VROM: cluster Vergunningverlening

Actueel houden van de website

Net als de afdeling Publiekszaken heeft ook de afdeling VROM een redacteur, die kleine wijzigingen zelf doorvoert op de website. Grotere wijzigingen verlopen volgens geïnterviewden via de webcoördinator.

Binnen het cluster Vergunningverlening is het de bedoeling dat de inhoudelijk verantwoordelijken voor hun onderwerpen, bijhouden of de teksten op de website moeten worden aangepast. Deze taakverdeling ligt echter nog niet helemaal vast. Onbekendheid met de taakverdeling leidt er volgens geïnterviewden toe dat de website niet altijd actueel wordt gehouden.

Er wordt periodiek een rappel, afkomstig van de landelijke productencatalogus van E-Grant, rondgezonden om te controleren of teksten op de website nog actueel zijn.⁹ De website loopt voor de informatie en producten van het cluster Vergunningverlening volgens geïnterviewden op detailniveau wat uit de pas. Links naar landelijke websites en verwijzingen naar regelgeving zijn actueel, de introductieteksten niet allemaal. Er is gekozen voor links en verwijzingen om de beheerlast van de website minimaal te houden.

Afhandeling dienstverlening

Het cluster Vergunningverlening heeft een aantal formulieren voor vergunningverlening in PDF-formaat op de website staan, zoals het aanvraagformulier Bouwvergunning en het aanvraagformulier Aanlegvergunning. Deze formulieren moeten worden uitgeprint en per post worden verzonden. Verleende vergunningen worden vervolgens per post naar de aanvrager verzonden.

Er staan geen elektronische formulieren op de website. Hiervoor zijn twee redenen. Ten eerste vereist de wet dat in het kader van vergunningverlening alles schriftelijk moet worden gedaan. Daarnaast is de afdeling nog niet uitgerust voor het afhandelen van digitale producten. De oorzaak hiervan is volgens geïnterviewden dat dit een lagere prioriteit heeft. De gemeente wil namelijk eerst de backoffice op orde hebben voor de frontoffice helemaal wordt opgezet. Met de backoffice wordt bedoeld de organisatiestructuren en computerprogramma's die noodzakelijk zijn voor de afhandeling van digitale aanvragen. De frontoffice is de website van de gemeente.

⁹ E-Grant werkt samen met SDU-uitgevers en levert diensten aan gemeenten voor onder meer digitale loketten.

5.4 De inbedding getoetst

De inbedding van het beleid is aan drie door De Lokale Rekenkamer ontwikkelde normen getoetst:

Tabel 4. Inbedding digitale dienstverlening in de organisatie		
Normen	Afdeling Publieksza- ken	Cluster Vergunning- verlening
Er zijn procedures en afspraken gemaakt om de website actueel te houden	Beperkt voldaan. De afdelingsredacteur houdt de website actueel. Er is geen procedure die garandeert dat de redacteur altijd de actuele informatie heeft of krijgt.	Voldaan. De afdelingsredacteur houdt de website actueel en krijgt de informatie hiervoor van de inhoudelijk verantwoordelijken. Er is een periodiek rappel om na te gaan of informatie op de website nog actueel is.
De gemeente heeft zicht op de producten die in de nabije toekomst worden geïmplementeerd	Voldaan. Het is duidelijk welke DigiD-producten voor de afdeling Publiekszaken in de toekomst worden geïmplementeerd	Beperkt voldaan. De omgevingsvergunning wordt over ongeveer een jaar gelanceerd. Het cluster Vergunningverlening zal deze digitaal gaan aanbieden, maar heeft verder geen concrete plannen voor de digitalisering van andere producten.
De planning is realistisch (geflankeerd met voldoende expertise en middelen en in lijn met de gemeentelijke ontwikkeling tot nu toe)	Beperkt voldaan. De DigiD-producten zouden in het eerste kwartaal van 2008 op de website worden geplaatst. Ten tijde van het schrijven van dit rapport (medio maart 2008) staan er nog geen DigiD-producten op de website.	Niet van toepassing. Er is geen planning.

6 AMBITIENIVEAU VAN DE RAAD

Op 8 april 2008 heeft de rekenkamercommissie Aa en Hunze in het kader van het onderzoek naar digitale dienstverlening in de gemeente Aa en Hunze een raadsworkshop gehouden met raadsleden. Het doel van de workshop was tweeledig:

- a) Inzicht te verkrijgen in de ambities van de raad ten aanzien van de *aard en omvang* van digitale dienstverlening.
- b) Inzicht te verkrijgen in de mate waarin de raad *betrokken wenst te zijn* bij (het formuleren van beleid ten aanzien van) digitale dienstverlening.

De raadsworkshop werd bezocht door xx raads(commis)sieleden. De gemeenteraad van Aa en Hunze telt xx zetels. Daarnaast waren er van alle fracties xx vertegenwoordigd.

Beschrijving raadsworkshop

Stelling 1

De eerste stelling die aan de aanwezige raadsleden werd voorgelegd luidde:

7 CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

9 BESTUURLIJKE REACTIE