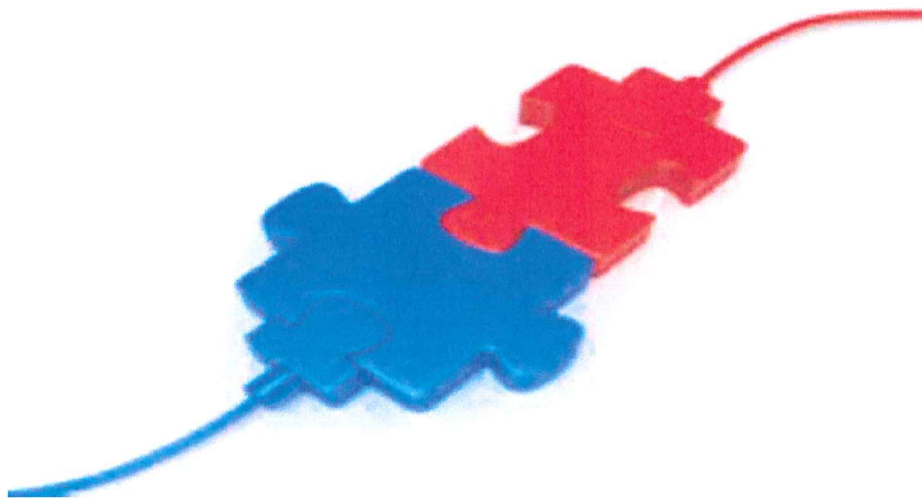


REKENKAMERCOMMISSIE BUREN

RAPPORT

E-BUREN NA 2013 – “MEER GRIP WENSELIJK”



Maurik, 10.04.2013

REKENKAMERCOMMISSIE BUREN

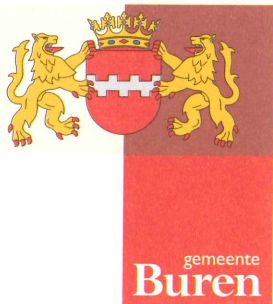
RAPPORT

E-BUREN NA 2013 – “MEER GRIP WENSELIJK”

INHOUDSOPGAVE

1. Brief van de rekenkamercommissie Buren d.d. 19 februari 2013, met als onderwerp Aanbiedingsbrief bij onderzoek E-dienstverlening: E-Buren na 2013 – “Meer grip wenselijk”
2. Onderzoeksrapport Ontwikkeling E-Overheid Buren, veel dynamiek, meer grip wenselijk van Telengy
3. Brief van het college van B. en W. d.d. 12 maart 2013, met als onderwerp Reactie op rapport rekenkamercommissie in het kader van e-dienstverlening
4. Brief van de rekenkamercommissie Buren d.d. 28 maart 2013, met als onderwerp Nawoord onderzoek E-dienstverlening. Rapport E-Buren na 2013 – “Meer grip wenselijk” van de Rekenkamercommissie Buren

* * * * *



REKENKAMERCOMMISSIE BUREN

Aan de Raad van de gemeente Buren

Aanbiedingsbrief bij onderzoek E-dienstverlening: E-Buren na 2013 - “Meer grip wenselijk”

Vervolgonderzoek na “Heeft Buren de e- factor?” van 2008

Inleiding

De gemeenteraad heeft eind 2008 het rekenkamerrapport “Heeft de gemeente Buren de e-factor?” vastgesteld. De zeven aanbevelingen uit dat rapport werden door de gemeenteraad overgenomen. De kern van die aanbevelingen was:

1. Bepaal het ambitieniveau voor digitale dienstverlening; doen we alleen wat wettelijk verplicht is of wil het gemeentebestuur meer?
2. Verbeter kaderstelling en verantwoording over het verloop van de uitvoering, benoem indicatoren zodat de gemeenteraad kan volgen of gestelde doelen worden bereikt.

Om de gemeenteraad inzicht te geven in de resultaten van de aanbevelingen heeft de Rekenkamercommissie aan Burgemeester en Wethouders gevraagd kort te rapporteren over:

“Welke acties zijn in de afgelopen jaren ondernomen in vervolg op de eind 2008 vastgestelde aanbevelingen van dit onderzoek?”

Op 20 juni 2012 is hierover ambtelijk gerapporteerd aan de Rekenkamercommissie. Deze ambtelijke rapportage was uitgebreid, maar bood de Rekenkamercommissie onvoldoende houvast om zelf een korte evaluatie op de aangeleverde stukken uit te voeren. Daarna is een deskundig bureau geselecteerd om via een quick scan de Rekenkamercommissie te ondersteunen bij dit vervolgonderzoek.

Het onderzoeksbureau heeft de stukken bestudeerd en heeft aanvullend gesprekken gevoerd met een groot aantal ambtelijk betrokkenen.

Ook is in een bijeenkomst op 18 december 2012 voor raadsleden het ICT beleid en de uitvoering daarvan besproken. Speciaal werd daarbij ingegaan op handvatten voor sturing door de gemeenteraad. Vervolgens heeft het onderzoeksbureau de rapportage aan de rekenkamercommissie afgerond. Deze rapportage is als bijlage bij deze aanbiedingsbrief gevoegd.

Het onderzoek van de rekenkamercommissie resulteert in de volgende conclusies en aanbevelingen.

Conclusies

COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN WETHOUDERS / AMBTELIJK APPARAAT

1. Er zijn veel medewerkers ambtelijk betrokken bij de omvorming naar het elektronische werken
2. Er is veel in gang gezet maar er wordt onvoldoende samenhang aangebracht in de vele (afzonderlijke) projecten die lopen
3. Er bestaat bij medewerkers onduidelijkheid over hoeveel tijd het vraagt om ambities te realiseren
4. Men richt zich op realisatie van technische voorzieningen maar er is onvoldoende zicht op, of een voorziening in het werkproces ook functioneert.

GEMEENTERAAD

1. De gemeenteraad is ervan doordrongen dat een lokale E- Overheid nodig is voor een goede (toekomstige) dienstverlening
2. Inzicht in en concretisering van doelen en van beoogde meerwaarde is onvoldoende aanwezig
3. Belangrijk is de focus op de doelen te houden, waarbij de meerwaarde voortkomt uit het in onderlinge samenhang invoeren van de onderdelen/bouwstenen.

Aanbevelingen

Burgemeester en Wethouders

1. Geef inhoud aan een geactualiseerd Programmaplan 2013-2017 in de vorm van een dashboard.
 - a. concretiseer ambities
 - b. overzicht lopende projecten E- overheid (zie bijgevoegd, routekaart realisatie gemeentelijk dienstverleningsconcept)
 - c. uitlijnen (programma)organisatie
 - 1.1. klanttevredenheidonderzoek
 - 1.2. uitwerken en toepassen effectmeting
 - 1.3. resultaten van gemeentelijke samenwerking
2. Stel een actieplan op waarin is aangegeven welke acties op welk moment gereed dienen te zijn.

Als voorbeeld

nr	actie	gereed
1	Concretisering ambities	maart 2013
2	Actueel overzicht lopende projecten E-Overheid	maart 2013
3	Uitlijnen programmaorganisatie	maart 2013
4	Opstellen programmaplan 2013-2017	april 2013
5	Opstellen eerste versie dashboard	april 2013
6	Uitvoeren klanttevredenheidsonderzoek	september 2013
7	Methode en aanpak van effectmeting	november 2013
8	Intergemeentelijke samenwerking	november 2013
9	Opstellen programmaplan 2014-2018	december 2013
10	Opstellen tweede versie dashboard	december 2013

De uitvoering van de eerste vijf actiepunten, zo leert de ervaring elders, kan in 10 weken worden uitgevoerd. Voorwaarde daarbij is wel dat aan de aanpak van deze acties prioriteit kan worden gegeven. Dat betekent dat de raad dan over de eerste versie van het dashboard beschikt. De actiepunten 6 t/m 10 kunnen voor het eind van 2013 gereed zijn. De tweede versie (een volwaardig dashboard waarin ook de klanttevredenheid integraal is meegenomen) is dan beschikbaar.

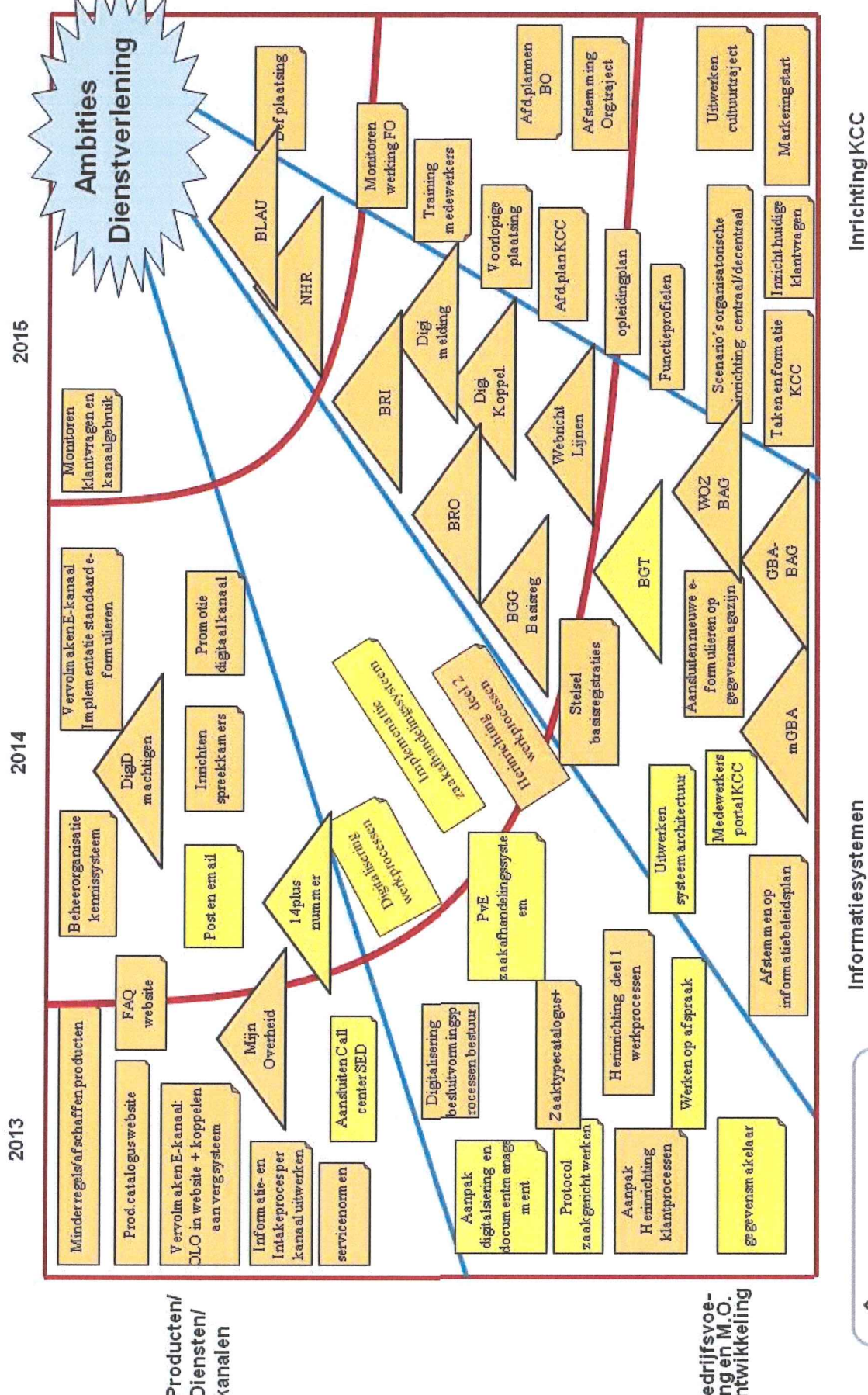
Bijlage 1: Voorbeeld van een routekaart realisatie gemeentelijk dienstverleningsconcept / actueel overzicht lopende projecten E-Overheid in Buren.

Maurik, 19 februari 2013.

De Rekenkamercommissie Buren,
Drs. P.H. de Jong, voorzitter
H.J.F.L. Meeuwsen MBA RM AC
Drs. J.H. Hollebrandse - Kemp
W. van Beem, ambtelijk secretaris

BIJLAGE 1: Voorbeeld van een routekaart realisatie gemeentelijk dienstverleningsconcept / actueel overzicht lopende projecten E-Overheid in Buren.

Routekaart Realisatie Gemeentelijk Dienstverleningsconcept





ONTWIKKELING E-OVERHEID BUREN VEEL DYNAMIEK, MEER GRIP WENSELIJK

Onderzoek in opdracht van de rekenkamercommissie Buren

Inhoud

1. Opdracht.....	2
2. De uitvoering van de opdracht	4
3. Waar staat Buren nu en waar kan het beter.	5
3.1 algemeen.....	5
3.2 beoordeling situatie E-Overheid Buren nu.....	5
3.3 wat kan beter	6
4. Handvatten voor sturing door de raad	7
5. Vervolgaanpak realisatie dashboard voor sturing door de raad.....	10
5.1 acties om tot eerste versie van het dashboard te komen	10
5.2 acties om tot tweede versie van het dashboard te komen	11
Bijlage 1: wat wordt onder E-Overheid verstaan.....	13
Bijlage 2: Ambities E-dienstverlening Buren	15
Bijlage 3: format samenhang ambities, projecten en inzet middelen	16

1. Opdracht

Eind 2008 heeft de rekenkamercommissie van de gemeente Buren aan de raad de resultaten van een quick scan digitale dienstverlening gerapporteerd onder de titel: *Heeft de gemeente Buren de e-factor*. Centrale conclusie in het rapport is dat de gemeente Buren de e-factor nog niet heeft. In het rapport is dit als volgt verwoord:

Het moet en kan beter. De afgelopen maanden zijn er wel ontwikkelingen rondom de doorstart, die dit beeld kunnen gaan wijzigen. Belangrijk is daarbij goed te onderkennen dat de eisen aan de dienstverlening aan de burger op een kwalitatief hoger niveau komen te liggen (zie p. 9 van de rapportage).

Het rapport van de rekenkamercommissie uit 2008 sluit af met de volgende zeven aanbevelingen:

1. Het project E-dienstverlening moet zowel bestuurlijk als ambtelijk hoog op de prioriteitenlijst worden geplaatst. De gemeente moet de focus van 'zaakdenken' verschuiven naar 'klantdenken'. Dat vraagt om een organisatiebrede, integrale aanpak van E-dienstverlening met een duidelijke, toekomstgerichte visie op P. en O.-beleid. Voor het welslagen van het project moeten voldoende middelen beschikbaar worden gesteld.
2. Het strekt to aanbeveling om het beleid meer te borgen in (organisatie)breed besproken en vastgestelde plannen en in heldere evaluaties.
3. De raad van Buren moet het ambitieniveau bepalen voor de digitale dienstverlening. de centrale vraag moet worden beantwoord of de gemeente Buren zich beperkt tot alleen de wettelijke verplichtingen of dat de gemeente meer wil.
4. De raad van Buren moet een duidelijke keuze maken voor samenwerking of niet. De centrale vraag is of de gemeente het wiel zelf wil uitvinden of dat de gemeente gebruik wil maken van ervaringen van anderen. Lopende of nieuwe processen worden vertraagd las de keuze hierbij afhangt van de regionale ontwikkelingen.
5. De kaderstelling en de verantwoording over het verloop van de uitvoering in de planning en controlcyclus moet worden verbeterd. Neem daarnaast in de programmabegroting doelen op geredeneerd vanuit de burger. Benoem hiervoor indicatoren. Die doelen moeten in de gebruikelijke rapportages worden gemonitord, zodat de raad kan volgen of de doelen worden bereikt.
6. Binnen de lokale gemeenschap bestaan de nodige relevante opvattingen over de wensen met betrekking tot en de beoordeling van de digitale dienstverlening. Het strekt tot aanbeveling om in aanvulling van het klanttevredenheidonderzoek de burgers hieromtrent nadrukkelijk te raadplegen.
7. De website is als 'voorportaal' de belangrijkste communicatiemedium met de digitale klant. Zorg dat de website eenvoudig is te raadplegen met een zoekmachine die klantgericht functioneert. Geef een helder overzicht van de diensten en maak een concrete planning van op de website nog te plaatsen diensten.

Op 20 juni 2012¹ is ambtelijk gerapporteerd aan de rekenkamercommissie over de wijze waarop in de periode 2009 – 2012 aan de realisatie van de zeven aanbevelingen is gewerkt. Mede naar aanleiding van deze rapportage en een tweetal interviews die met de meeste betrokken ambtenaren zijn gevoerd heeft de rekenkamercommissie besloten een – extern uitgevoerd - kort onderzoek doen naar:

1. Wat is er terecht gekomen van de zeven aanbevelingen uit 2008;
2. Hoe kan de raad betrokken worden bij I. en A. en handvatten geven om de sturende en controlerende rol inhoud te geven.

In overleg tussen rekenkamercommissie en de onderzoeker is de formulering van de opdracht verder uitgewerkt. Daarbij zou gekeken moeten worden naar de volgende thema's:

1. Ambities E-Overheid Buren:
Is voldoende duidelijke en concreet wat de gemeente Buren met de E-Overheid wil bereiken? Is dat ook vastgelegd, bekend bij en gedeeld door alle betrokkenen?

¹ Ambtelijk memo d.d. 20 juni 2012 aan de leden van de rekenkamercommissie

2. De rol- en verantwoordelijkheidsverdeling E-Overheid;
Zijn zowel bestuurlijk als ambtelijk afspraken gemaakt over wie waarvoor verantwoordelijk is; zijn deze afspraken ook werkbaar gezien de steeds grotere impact die de E-Overheid op de bedrijfsvoering van de gemeente heeft?
3. De focus in de aanpak van de E-Overheid
Komen naast een beeld van de acties die moeten worden opgepakt ook de beoogde resultaten daarbij voldoende in beeld?
4. Voldoende samenhang in de aanpak
Invoering van de E-Overheid vindt plaats via een groot aantal projecten. Is de samenhang tussen deze projecten voldoende in beeld gebracht en wordt in de uitvoering op die samenhang gestuurd?
5. Kostenreductie door samenwerking.
Is de huidige samenwerking c.q. de toekomstige plannen daarvoor voldoende stevig en contractueel vastgelegd om kostenreducties in de uitvoering te kunnen realiseren.

Naast de uitdieping van bovengenoemde vijf thema's dient het onderzoek ook handvatten voor sturing door de raad op te leveren, die vertaald kunnen worden in een voortgangsbewakingsdocument E-Overheid Buren (dashboard).

2. De uitvoering van de opdracht

Voor de uitvoering van deze opdracht is door de rekenkamercommissie Telengy Management & Advies in de persoon van Ernst Janssen ingehuurd.

Het onderzoek heeft in de periode november/december 2012 plaatsgevonden. Door de onderzoeker zijn 37 documenten bestudeerd op het gebied van:

- Rapport Rekenkamercommissie 2008
- Raadsvoorstel organisatieontwikkeling
- Informatie- en automatiseringsplannen
- Realisatieplan Egemi-teams
- Voortgangsoverzichten NUP
- Begroting en jaarstukken (buraps)
- Dienstverleningsvisie, KCC vorming, telefonische dienstverlening, onderzoek kanaalgebruik
- Intergemeentelijke samenwerking
- Locatieonafhankelijk werken
- Projectstukken Decos en Ecms

Er zijn 10 (groep)interviews gehouden. Gesproken is met de burgemeester, de portefeuillehouders, de griffier, de directie, de afdelingshoofden en direct betrokken procesverantwoordelijken en medewerkers. Ook is er een vragenlijst uitgezet. De uitkomsten van de 16 ingevulde vragenlijsten zijn in deze rapportage verwerkt.

Op 21 november heeft de terugkoppelbijeenkomst plaatsgevonden. Daar zijn de analyse-uitkomsten in bijzijn van de voorzitter van de rekenkamercommissie besproken met een vertegenwoordiging van directie, afdelingshoofden en betrokken medewerkers. Tijdens die bijeenkomst kwam naar voren dat de aanwezigen zich goed herkenden in de gepresenteerde analyse.

Op 18 december heeft een informele bespreking, waarvoor ook de raadsleden zijn uitgenodigd plaatsgevonden. Daar zijn de resultaten met de aanwezige raadsleden, bestuurders, directie, afdelingshoofden, griffier en plv griffier, medewerkers en leden rekenkamercommissie besproken. Daarnaast zijn tijdens deze bijeenkomst mogelijke sturingsindicatoren doorgenomen. In totaal waren 21 personen aanwezig.

Met de opdrachtgever, de rekenkamercommissie is bij de start de aanpak doorgenomen; in november is de voortgang besproken en in januari 2013 het concept eindrapport.

3. Waar staat Buren nu en waar kan het beter.

3.1 algemeen

Het onderzoek is gericht op de (ontwikkeling van de) elektronische overheid (E-Overheid) in Buren. De E-Overheid kent externe en interne onderdelen. De *externe* onderdelen zijn erop gericht dat burgers, bedrijven en instellingen via elektronische weg met de gemeente kunnen communiceren. De *interne* onderdelen zijn gericht op het zo goed mogelijk ondersteunen van de werkprocessen met moderne ICT.

In bijlage 2 wordt nader ingegaan op wat gemeentelijke E-Overheid in algemene zin inhoudt.

3.2 beoordeling situatie E-Overheid Buren nu

In het onderzoek is aan de geïnterviewden gevraagd hoe zij de E-Overheid in Buren beoordelen. Daarbij ging het om zaken als: de aanwezigheid van ICT-voorzieningen, het gebruik van die voorzieningen, de koppelingen tussen voorzieningen, de aanwezige kennis en expertise en de vraag in hoeverre Buren goed is toegerust voor de toekomst op gebied E-Overheid.

De geïnterviewden beoordelen de E-Overheid Buren gemiddeld met een zes. Een voldoende, maar ook een cijfer dat aangeeft dat de nodige verbeteringen mogelijk zijn.

Onze externe beoordeling is gebaseerd op onze kennis van en ervaringen met de ontwikkeling van E-Overheid in een groot aantal, qua omvang vergelijkbare gemeenten als Buren. Vanuit die kennis en ervaring komen wij tot een vergelijkbare beoordeling van de ontwikkeling van de E-Overheid in Buren. Buren scoort in vergelijking met andere gemeenten op het gebied van E-Overheid zeker een voldoende. Die conclusie is op de volgende argumenten gebaseerd:

Uitvoering NUP in de kopgroep

De gemeenten hebben afgesproken tot 2015 de zogenaamde NUP-bouwstenen te zullen invoeren. Dit zijn voorzieningen E-Overheid op het gebied van:

- Verbeteren loketfunctie (m.n. ontwikkelen digitale kanaal)
- Beheren en aansluiten bij basisregistraties
- (Veilig) uitwisselen van gegevens

Landelijk wordt bijgehouden hoever gemeenten zijn bij de invoering van de NUP-bouwstenen. Buren hoort bij de (overigens erg grote) groep gemeenten die het meest voortvarend aan de slag is met de realisatie van de NUP-bouwstenen.

Invoering onderdelen projectmatig

Voor de aanpak van de onderdelen E-Overheid zijn of worden meestal projectdocumenten opgesteld. Beginselen van projectmatig werken worden per onderdeel toegepast. Over de voortgang in de uitvoering wordt periodiek gerapporteerd.

Aanpak zowel extern als intern gericht

Buren werkt bij de ontwikkeling van de E-Overheid zowel aan het verbeteren van de elektronische dienstverlening als aan het toepassen van moderne ICT voor de interne bedrijfsvoering.

Werken vanuit centraal doel: verbeteren dienstverlening

Beleidsmatig zijn normen voor een goede dienstverlening vastgesteld. Er is onderzoek naar kanaalgebruik door burgers en organisaties gedaan.

Samenvattend kan geconstateerd worden dat Buren stevig werkt aan de realisatie van de E-Overheid. Onderzocht is of er ook verbeteringen moeten worden doorgevoerd in de manier waarop Buren dat doet. In de volgende paragraaf worden de verbeterpunten uitgewerkt.

3.3 wat kan beter

Vanuit de interviews, de aangeleverde documentatie en de ingevulde vragenlijsten zijn door de onderzoeker vijf verbeterpunten benoemd. Tijdens de terugkoppel bijeenkomst zijn deze punten besproken. De aanwezigen hebben het belang van deze verbeterpunten onderkend.

1. Uitwerken ambities E-Overheid

In algemene zin zijn de ambities E-Overheid benoemd en bestuurlijk vastgelegd. Een uitwerking c.q. concretisering van deze ambities is nodig als ijkpunt voor de uitvoering. Er blijken in de praktijk verschillende verwachtingen te leven over:

- hoeveel tijd gemoeid is met het daadwerkelijk realiseren van ambities;
- welke maatschappelijke effecten gerealiseerd kunnen worden;
- of en zo ja hoe een efficiëntere bedrijfsvoering met E-Overheid gerealiseerd kan worden

2. Samenhang en kennis

De verantwoordelijkheid voor de invoering van de onderdelen en projecten van de E-Overheid is nu verdeeld over de verschillende afdelingen en teams. Hierdoor wordt een samenhangende invoering van de E-Overheid bemoeilijkt. Dit komt ook omdat er geen overzicht is waarin ambities en projecten aan elkaar gekoppeld zijn en de samenhang tussen de projecten E-Overheid is uitgewerkt. Door het gebrek aan samenhang tussen de E-Overheidsprojecten komt de meerwaarde van de E-Overheid onvoldoende uit de verf.

Om de (mogelijke) meerwaarde van de E-Overheid voor de eigen werksituatie goed te kunnen inschatten is kennis nodig (op alle niveaus). Daarbij gaat het zowel om algemene kennis over de betekenis van nieuwe technologieën voor het (toekomstig) functioneren van gemeenten als om concrete (projectgebonden) kennis over wat van de invoering van een bepaalde nieuwe voorziening/systeem verwacht mag worden en wat in de randvoorwaardelijke sfeer nodig is om maximaal te profiteren van die voorziening/systeem.

Bovenstaande betekent dat een belangrijk onderdeel van het programma E-Overheid kennisoverdracht is. Deze kennisoverdracht moet:

- a. Gericht zijn op alle niveaus (politiek, bestuurlijk, ambtelijk) en maat gesneden per niveau naar taken en verantwoordelijkheden;
- b. Gericht zijn op inzicht en oefening van nieuwe manieren van werken, en op zie a. die de nieuwe technische mogelijkheden met zich meebrengen.

3. Effectmeting en bijsturing

De invoering van de onderdelen E-Overheid is nu nog te veel gericht op realisatie van technische voorzieningen. Nog te weinig wordt na realisatie onderzocht of de voorziening in het werkproces ook functioneert zoals beoogd. Daardoor vindt onvoldoende bijsturing plaats wanneer (in gebruik en/of inrichting) nieuwe voorzieningen niet maximaal effectief zijn. Daarbij dient telkens goed bekeken te worden of de technische voorziening wel voldoende is afgestemd op het betreffende werkproces óf dat de inrichting van het betreffende werkproces wel voldoende is afgestemd op de realisatie van de beoogde doelen.

4. Kwetsbaarheid

Het belang van de ICT voor de gemeentelijke bedrijfsvoering wordt steeds groter. Gemeenten hebben steeds meer specialistische expertise en capaciteit nodig om ervoor te zorgen dat de eigen ICT op orde blijft en dat ze goed zijn toegerust voor de toekomst. Intergemeentelijke samenwerken, waardoor het draagvlak verbreed wordt en kwetsbaarheid gereduceerd is zeker voor kleine en middelgrote gemeenten nodig. Op dit moment werkt Buren op ICT-gebied beperkt samen met andere gemeenten. Naar de toekomst toe zal die samenwerking een structureel karakter moeten krijgen. In het kader van de BNLW-samenwerking is onlangs door de raad besloten hieraan te gaan werken.

Kort samengevat vraagt een gerichte doorontwikkeling van de E-Overheid Buren om:

1. Concretisering van de ambities E-Overheid en – waar nodig – het maken van keuzes
2. Kennisontwikkeling en Programmatische aanpak, waarin uitvoeringsprojecten in onderlinge samenhang en onder centrale aansturing worden uitgevoerd
3. Effectmeting en bijsturing bij invoeren onderdelen E-Overheid
4. Versteving intergemeentelijke samenwerking

4. Handvatten voor sturing door de raad.

Tijdens de bijeenkomst met de leden van de raad is het filmpje Het Gemeentelijk Fundament van KING getoond. In dit filmpje komt in hoofdlijnen naar voren wat gemeenten om de kwaliteit van hun dienstverlening naar de toekomst op niveau te houden (én te voldoen aan wettelijke regels) moeten doen.

Gevraagd naar een eerste reactie: *wat roept dit bij je op kwam naar voren:*

- E-Overheid is nodig voor een goede (toekomstige) dienstverlening.
- Verder invoeren is een erg complexe zaak, die veel (nieuwe) kennis vraagt en die integraal moet worden aangepakt.
- Belangrijk daarbij is de focus op de doelen te houden, waarbij de meerwaarde voortkomt uit het in onderlinge samenhang invoeren van de onderdelen/bouwstenen.
- In feite sprake van een volledig nieuwe manier van werken, die vraagt om een cultuuromslag
- Vanuit budgettaire overwegingen is het verstandig de technische vernieuwing in de tijd te koppelen aan de afschrijvingstermijnen van de systemen/applicaties.
- Zowel intern als extern is veel samenwerking nodig om de E-Overheid te laten slagen.
- De unieke aspecten van Buren moeten in de vervolgaanpak een duidelijke plaats krijgen.
- Concretisering van doelen en beoogde meerwaarde is van belang om grip op de ontwikkeling E-Overheid te houden

Het belang om grip op de ontwikkeling E-Overheid te houden kwam duidelijk naar voren. De vraag is hoe de raad dat kan doen. In dit hoofdstuk worden handvatten voor sturing door de raad benoemd. Deze handvatten dienen uitgewerkt te worden tot een concreet sturingsinstrument (dashboard). Aan het eind van dit hoofdstuk is als voorbeeld opgenomen hoe een dergelijk dashboard er uit zou kunnen zien.

Er zijn drie aandachtsgebieden voor de sturing van de raad:

1. Uitvoering van de verbeterpunten in de uitvoeringsorganisatie
2. Realisatie van de geformuleerde concrete ambities
3. Realisatie van de gewenste burgertevredenheid

Aandachtgebied 1: verbetering uitvoeringsorganisatie

In paragraaf 3.3 is aangegeven dat de uitvoeringsorganisatie op vier punten verbetering behoeft. Het aanpakken van deze vier punten is een belangrijke randvoorwaarde voor een goede doorontwikkeling E-Overheid. Voor de raad dus een belangrijke sturingsindicator. Daartoe dient de aanpak van deze verbeterpunten uitgewerkt te worden en in de tijd gezet (in welk jaar wordt welk onderdeel gerealiseerd). Deze aanpak wordt afgestemd met de actiepunten die in het Concernplan *Buren: zó voor elkaar* staan. Periodiek rapporteert het college aan de raad over de wijze waarop de geformuleerde resultaten bereikt worden.

Aandachtsgebied 2: realisatie ambities dienstverlening

De tweede aandachtsgebied voor sturing door de raad is de vraag in hoeverre de ambities dienstverlening worden gerealiseerd. Daarbij wordt primair gedacht aan zaken als:

- Bereikbaarheid. Is uw gemeente voldoende/ruim bereikbaar?
- Beschikbaarheid. Worden zoveel mogelijk klantcontacten in één keer (en foutloos) afgehandeld?
- Informatievoorziening. Is de informatievoorziening aan klanten voldoende en begrijpelijk?
- Wachttijden. Worden klanten binnen aanvaardbare tijden geholpen?
- Levertijden. Worden diensten en producten binnen redelijke termijn afgehandeld?
- Tarieven. Is de prijs voor de producten en diensten redelijk?
- Bejegening van klanten. Worden klanten correct en deskundig behandeld?
- Betrouwbaarheid. Productkwaliteit, volledigheid, juistheid.

Daarnaast worden ambities voor de interne bedrijfsvoering vastgesteld, die nodig zijn om de externe ambities te kunnen realiseren dan wel voortkomen uit een efficiënte bedrijfsvoering.

Hier gaat het om ambities als:

- Plaatsonafhankelijk kunnen werken
- Reductie gebruik papier met 85%
- Volledige digitalisering van de werkprocessen
- Provinciale machtiging substitutie archief bescheiden
- Sturen op servicenormen

In de bijlage 3 is een overzicht van ambities opgenomen, die in bestaande stukken van de gemeente zijn opgenomen. Om als sturingsindicatoren voor de raad te kunnen dienen moet met deze ambities nog het volgende gebeuren:

- a) Algemene ambitie vertalen naar concrete (SMART-geformuleerde) ambitie
- b) Ambities koppelen aan projecten (bestaande en nieuwe)
- c) Uitwerken welke middelen voor die projecten nodig zijn en zo nodig heroverwegen van ambities

Als bovengenoemde acties zijn uitgevoerd kunnen concrete ambities E-dienstverlening worden vastgesteld en in welk jaar ze gerealiseerd worden. Vanwege het budgetrecht van de raad zal ook worden aangegeven welke middelen nodig zijn, hoe die gedekt zijn en gerapporteerd worden over de budgetuitputting.

Aandachtsgebied 3: klanttevredenheid

De (ontwikkeling van de) klanttevredenheid is een belangrijke sturingsindicator voor de raad. De E-dienstverlening zal daar een steeds belangrijker deel van uitmaken. Toekomstige generaties zijn immers steeds meer vertrouwd met communicatie en transacties via internet. Daarbij gaat het om via elektronische weg:

- Verkrijgen van relevante (product)informatie
- Aanvragen, betalen en bezorgd krijgen van gemeentelijke producten
- Maken van afspraken
- Mening geven over gemeentelijke voorstellen en plannen (burgerparticipatie)
- Kunnen uitwisselen van informatie tussen (keten)organisaties, waarin de gemeente ketenregisseur dan wel ketenpartij is

Om die tevredenheid goed te kunnen beoordelen dient periodiek onderzoek gedaan te worden. Momenteel beschikt de gemeente niet over een actueel inzicht in de tevredenheid van burgers en bedrijven met betrekking tot de E-dienstverlening. Het is belangrijk deze tevredenheid in 2013 te meten en de resultaten mee te nemen bij de uitwerking van het dashboard.

Het is nog niet mogelijk op dit moment de drie bovengenoemde aandachtsgebieden voor sturing door de raad te vertalen naar een concreet dashboard. Daarvoor moeten per aandachtsgebied nog een aantal zaken worden uitgewerkt. Hoe dat kan wordt in het volgende hoofdstuk uitgewerkt.

Dit hoofdstuk wordt afgesloten met een voorbeelddashboard. Dat geeft een beeld van hoe het sturingsdashboard van de raad er uiteindelijk uit zou kunnen zien. Benadrukt wordt dat het hier om een voorbeeld gaat. Na vaststelling van deze aanpak door de raad wordt een voorstel voor invulling voorgelegd. Hoe dat voorstel tot stand kan komen wordt in hoofdstuk 5 uitgewerkt.

Voorbeeld dashboard E-Overheid Buren

Aandachtsgebied 1: verbetering uitvoeringsorganisatie				
nr	resultaat	gereed	voortgang	bijsturing
1	SMART-ambities	Q1 2013		n.v.t.
2	Programmaplan E-Overheid 2013-2016	Q2 2013		n.v.t.
3	Effectmeting vernieuwing	Q2 2013		Meer capaciteit nodig; datum gereed wordt Q3 2013
4	Kennisontwikkeling op alle niveaus	Continu		Extra aandacht voor noodzaak trainingen.
5	Intergemeentelijke samenwerking E-Overheid	Q1 2014		n.v.t.
Aandachtsgebied 2: ambities E-Overheid (extern)				
6	Afhandeling alle gemeentelijke producten via internet mogelijk	Q1 2015		n.v.t.
7	Website toegankelijk conform landelijke norm	Q2 2013		n.v.t.
8	80% klantvragen wordt direct afgehandeld	Q1 2015		Komt gemotiveerd voorstel naar de raad om 70% als norm te stellen.
9	Tarieven producten gemiddeld met 10% verlaagd	Q2 2014		Vanwege veranderende eisen lastig te objectiveren; Q3 2013 komt uitwerking voorstel
Aandachtsgebied 2: ambities E-Overheid (intern)				
10	Locatieonafhankelijk werken	Q1 14		n.v.t.
11	Reductie papier met 85%	Q2 13		Technische problemen. Nieuwe planning: Q4 2013
12	Machtiging substitutie archief bescheiden	Q2 14		Vanwege technische problemen (zie 13) waarschijnlijk half jaar later.
13	Sturen op servicenormen	Q3 13		n.v.t.
14	Uitvoeren programmaplan binnen vastgesteld budget	Continu		Digitalisering werkprocessen dunder; bijgevoegd advies hoe te schuiven in prioriteitstelling programmaplan om binnen budget te blijven.
15	Realisatie NUP-bouwstenen	Q1 15		n.v.t.
Aandachtsgebied 3: klanttevredenheid				
16	Vereenvoudiging elektronische formulieren	Q3 13		
17	Verbeteren zoekfunctie website	Q2 13		Is technisch niet op deze termijn realiseerbaar; wel per Q4 2013
18	Elektronische signalering wabo vergunningen	Q4 13		Doorvoeren zaakgericht werken lijkt meer tijd te kosten dan geraamd.

Toelichting	
Q1 13	Eerste kwartaal 2013
	Uitvoering ligt op schema binnen gemaakte afspraken
	Twijfels of uitvoering binnen gemaakte afspraken gerealiseerd kan worden; uitgezocht wordt hoe dat gerealiseerd kan worden
	Uitvoering kan niet conform afspraken; nieuwe afspraken worden voorgesteld.

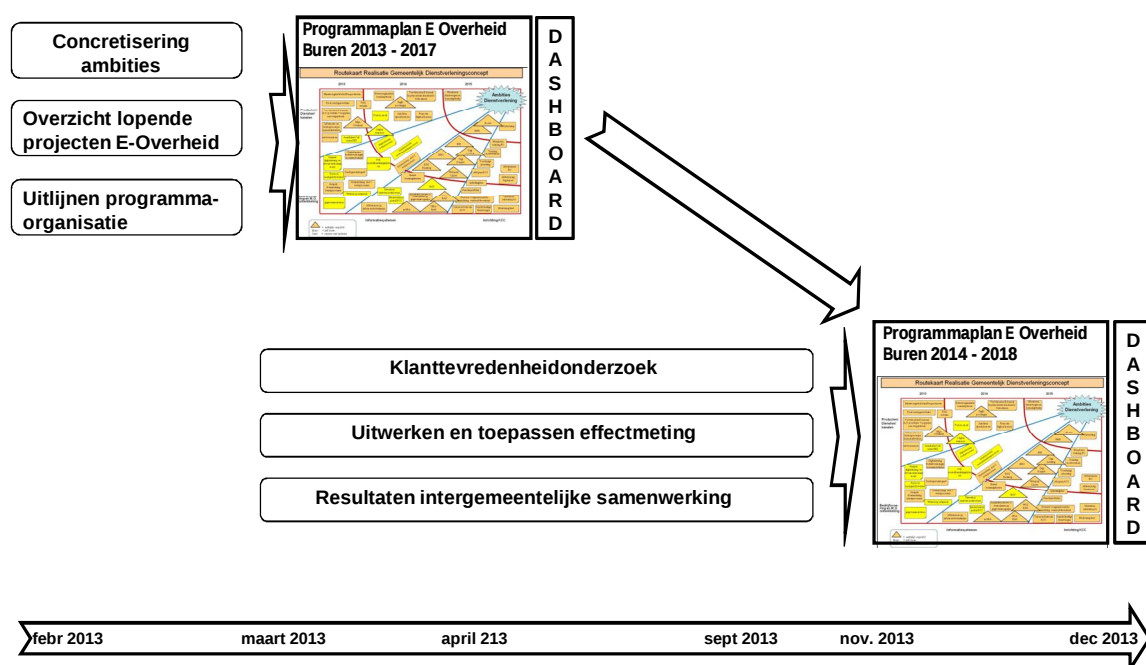
5. Vervolgaanpak realisatie dashboard voor sturing door de raad.

In hoofdstuk 4 is het sturingsdashboard voor de raad gepresenteerd. In dit laatste hoofdstuk wordt aangegeven welke acties moeten worden uitgevoerd om tot een reële (dat wil zeggen uitvoerbare) invulling van het sturingsdashboard te komen.

In onderstaand schema zijn deze acties samengevat weergegeven. Is het mogelijk met handhaving van onderstaand schema de dashboard figuur zoals die ook op de informatieavond met raadsleden en ambtenaren is getoond, zo weer te geven dat het leesbaar is, bv op A4 formaat als bijlage?

Wat mooi zou zijn: als we aan de gemeenteraad “in een oogopslag” zouden kunnen laten zien hoe je van ambities die er impliciet al zijn, komt tot een programmaplan en voortgangsoverzicht aan de hand waarvan de gemeenteraad geïnformeerd kan worden over gerealiseerde prestaties en effecten.

Vervolgaanpak ontwikkeling dashboard



Uit dit schema komt naar voren dat het dashboard gekoppeld moet zijn aan een realistisch programma E-Overheid. dat programma is het spoorboekje voor college en ambtelijke organisatie om te gericht te werken (en te sturen!) aan de realisatie van de E-Overheid. Dat meerjarig programma is geen statisch gegeven, maar een dynamisch instrument. Jaarlijks wordt het programma aangepast. Op basis van deze aanpassingen wordt natuurlijk ook het dashboard aangepast. Er kunnen nieuwe sturingsindicatoren worden opgevoerd, bestaande sturingsindicatoren kunnen vervallen.

5.1 acties om tot eerste versie van het dashboard te komen

Zoals gezegd: basis voor het dashboard is het (nog op te stellen) Programmaplan E-Overheid 2013-2016. Daarvoor worden de volgende acties uitgevoerd:

Actie 1: concretisering ambities

Om de nu al in verschillende documenten van de gemeente Buren geformuleerde ambities (zie overzicht in bijlage 3) geschikt te maken als sturingsinstrument moeten de volgende stappen gezet worden:

- a) uitwerking en concretisering ambities.
- b) koppelen van projecten E-Overheid aan ambities en toevoegen van (nog) ontbrekende onderdelen.
- c) uitwerking ambities naar benodigde middelen (geld, kennis, capaciteit en techniek)

De bovengenoemde acties laten uitvoeren door een werkgroep, waarin zowel leden van de raad, het college als de ambtelijke organisatie deelnemen. Door gezamenlijk de voorbereiding ter hand te nemen ontstaat over en weer een duidelijker beeld van de achtergronden van de politieke ambities en de randvoorwaarden, die moeten zijn ingevuld voor die ambities kunnen worden gerealiseerd.

Actie 2: actueel overzicht lopende projecten E-Overheid Buren

Momenteel wordt er aan een groot aantal projecten E-Overheid Buren gewerkt. Periodiek wordt over de voortgang van deze lopende projecten gerapporteerd. Als input voor het meerjarenprogramma wordt een actueel overzicht per project opgesteld. In dat overzicht wordt per project aangegeven:

1. Het beoogde resultaat
2. De vastgestelde budgetten (in interne uren en geld)
3. De namen van opdrachtgever, projectleider en medewerkers
4. De effecten die met het project worden beoogd
5. De doorlooptijd van het project (datum gereed)
6. Randvoorwaarden om tot resultaat te komen

Bij het opstellen van dit overzicht kan goed gebruik gemaakt worden van al verschillende bestaande overzichten.

Actie 3: uitlijnen programmaorganisatie E-Overheid Buren

Uitgangspunt bij de uitwerking van de programmaorganisatie E-Overheid Buren is zowel op bestuurlijk als ambtelijk vlak eenduidige verantwoordelijkheid voor het programma. Dat betekent dat zowel bestuurlijk alle onderdelen van de E-Overheid in één portefeuille zijn ondergebracht en dat ambtelijk één persoon verantwoordelijk is voor de uitvoering van het programma E-Overheid. Gezien de impact van het programma E-Overheid dient de verantwoordelijkheid voor het programmanagement op directie- of afdelingsniveau ondergebracht te worden. Binnen de programmaorganisatie worden afspraken gemaakt over de manier waarop inhoud wordt gegeven aan de verschillende verantwoordelijkheden en op welke wijze daarover verantwoording wordt afgelegd.

Actie 4: opstellen Programmaplan E-Overheid Buren 2013 – 2016

In dit meerjarenprogramma wordt de concretisering van de ambities (actie 1), het actuele overzicht van lopende projecten (actie 2) en de uitgewerkte programmaorganisatie (actie 3) vertaald naar een samenhangend projectenoverzicht, waarin de samenhang van deze projecten inzichtelijk is gemaakt en een overzicht wordt geboden van de benodigde middelen (zowel interne uren, kennis, techniek en geld). In bijlage 4 is een format opgenomen, dat als hulpmiddel kan dienen om de relaties tussen ambities en projecten in beeld te brengen.

In het Programmaplan wordt ook opgenomen hoe de voortgang van en de samenhang tussen de projecten aangestuurd wordt. Ook is in het plan opgenomen hoe kennis over E-Overheid-projecten en de bijbehorende nieuwe wijzen van werken op alle niveaus zal plaatsvinden.

Actie 5: opstellen eerste versie dashboard raad

Het opgestelde Programmaplan 2013 – 2016 wordt aan de raad ter vaststelling aangeboden. Daarbij wordt het plan vertaald naar (de eerste versie van) het dashboard voor de raad (zie voorbeeld op pagina 9).

5.2 acties om tot tweede versie van het dashboard te komen

Actie 6: uitvoeren klanttevredenheidonderzoek

Belangrijke sturingsindicator voor de raad is de tevredenheid van de klanten van de gemeente en de verbeteringen, die daaruit voortkomen. Door het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING) is kort geleden een vragenlijst voor een burgerpeiling uitgebracht. Aanbevolen wordt bij de uitwerking van het klanttevredenheidonderzoek aan te sluiten bij de KING-aanpak. Dit biedt ook een goede mogelijkheid om de uitkomsten voor Buren te vergelijken met andere gemeenten.

Actie 7: methode en aanpak effectmeting

In hoofdstuk 3 is geconstateerd dat er tot nog toe te weinig aandacht is voor de werkelijke effecten van de doorgevoerde vernieuwingen E-Overheid. Er dient dus een methode voor effectmeting uitgewerkt te worden en er worden afspraken gemaakt door wie en wanneer die methode wordt toegepast. Daarbij gaat het zowel om externe gerichte effecten (bv: *leidt project toegankelijker maken website daadwerkelijk voor burgers tot een toegankelijker website*) als interne effecten (bv: *wordt met digitalisering van documenten de beoogde besparing op printkosten ook daadwerkelijk bereikt?*).

Actie 8: intergemeentelijke samenwerking

De uitwerking van de intergemeentelijke samenwerking op ICT-gebied is verankerd in een bredere samenwerking op het gebied van de bedrijfsvoeringfuncties. Het programmaplan 2013-2016 geeft een goed beeld van ambities en plannen van de gemeente Buren, die van belang zijn voor de ICT-samenwerking. De intergemeentelijke samenwerking is overigens een apart traject. Wanneer duidelijk is wanneer de (nieuwe, intergemeentelijke) organisatie operationeel zal zijn wordt deze verandering in het t Programmaplan E-Overheid Buren verwerkt.

Actie 9: opstellen programmaplan E-Overheid Buren 2014- 2017

Het programmaplan 2014-2017 is een actualisering van het Programmaplan 2013-2016. Belangrijke input voor actualisering:

- Uitkomsten klanttevredenheidonderzoek
- Resultaten effectmeting
- Voortgang intergemeentelijke samenwerking

Actie 10: opstellen tweede versie dashboard raad

Het opgestelde Programmaplan 2014 – 2017 wordt aan de raad ter vaststelling aangeboden. Daarbij wordt het plan vertaald naar (de tweede versie van) het dashboard voor de raad (zie voorbeeld op pagina 9).

Doorlooptijd uitvoering acties

De uitvoering van de eerste vijf actiepunten zo leert de ervaring elders kan in 10 weken worden uitgevoerd. Voorwaarde daarbij is wel dat aan de aanpak van deze acties prioriteit kan worden gegeven. Dat betekent dat de raad dan over de eerste versie van het dashboard beschikt. De actiepunten 6 t/m 10 kunnen voor het eind van 2013 gereed zijn. De tweede versie (een volwaardig dashboard waarin ook de klanttevredenheid integraal is meegenomen) is dan beschikbaar.

Bijlage 1: wat wordt onder E-Overheid verstaan

Het onderzoek is gericht op de (ontwikkeling van de) elektronische overheid (E-Overheid). In deze bijlage wordt in algemene zin een uitgebreide toelichting gegeven op wat onder de gemeentelijke E-Overheid wordt verstaan.

De E-Overheid kent externe en interne onderdelen. De *externe* onderdelen zijn erop gericht dat burgers, bedrijven en instellingen via elektronische weg met de gemeente kunnen communiceren. De *interne* onderdelen zijn gericht op het zo goed mogelijk ondersteunen van de werkprocessen met moderne ICT.

De externe onderdelen zijn gericht op:

(Gemeentelijke) informatie.

Van openingstijden gemeentehuis tot het hoe en waarom van een omgevingsvergunning. Agenda's, verslagen en besluiten van college en raad. Gemeentelijke verordeningen en beleidsnota's. Landelijk is afgesproken dat – op termijn – alle overheidsinformatie via de gemeentelijke website verkregen kan worden.

Gemeentelijke producten.

Op basis van de productinformatie kan via een elektronisch formulier het betreffende product ook aangevraagd worden en (in sommige gevallen) ook geheel afgehandeld (betaald!) worden. Gevraagde bewijsstukken kunnen ook elektronisch meegestuurd worden.

Statusinformatie.

Inzicht wordt verkregen hoever het staat met de afhandeling van producten. Is er al een besluit genomen over de aanvraag bijzondere bijstand; ligt het aangevraagde rijbewijs al gereed? Maar ook inzicht in: heeft mijn buurman een omgevingsvergunning aangevraagd en loopt de inspraakperiode nog? Hoe staat het met het nieuwe bestemmingsplan en kan ik daar nog bezwaar tegen aantekenen?

Individuele productinformatie

Inzicht wordt verkregen of iemand persoonlijk recht heeft op bepaalde gemeentelijke producten. Door het invullen van individuele gegevens kan inzicht verkregen worden of (waarschijnlijk) met succes bijstand, een wmo-voorziening, een omgevingsvergunning aangevraagd kan worden. Bijvoorbeeld gemakkelijk voor elders wonende volwassen kinderen, die zorgbehoevende ouders helpen bij het aanvragen van voorzieningen.

Overigens ook van belang voor de gemeente zelf omdat verwacht mag worden dat het percentage afwijzingen zal dalen.

Vooraf invullen (prefill) van gegevens, waarover de gemeente al beschikt

Voor de aanvraag van producten moeten veelal persoonlijke gegevens beschikbaar zijn, die vaak bij de gemeente al bekend zijn. Door een geautomatiseerde koppeling kunnen deze gegevens (bv op basis burgerservicenummer) automatisch worden ingevuld. Dat is niet alleen prettig voor de invuller, maar voorkomt vooral dat hierbij (type)fouten worden gemaakt.

Proactieve informatieverstrekking

Snel en goedkoop kunnen burgers via een elektronisch bericht gewaarschuwd worden, bijvoorbeeld dat hun paspoort opgehaald kan worden, grafrechten binnenkort verlopen, deadline indiening bewijsstukken in zicht is, e.d.

Participeren in gemeentelijk beleid

Via internet (sociale media) kunnen betrokken burgers hun mening over bepaalde ontwikkelingen/plannen geven. Op goedkope en snelle wijze, zowel voor de gemeente als voor de burger. Met name voor burgers die minder mobiel zijn prettig als dat zo kan.

Afspraken via internet

Wie dat wil kan zelf op internet een afspraak maken. Dat spaart wachttijd en biedt ook de mogelijkheid – waar relevant – door een goede voorbereiding het effect van de afspraak te verhogen.

Kanaalsturing

Door steeds meer service via internet te verlenen zullen burgers en bedrijven (zoals nu al gebeurt bij banken, reisorganisaties, e.d.) steeds meer gebruik gaan maken van het elektronische kanaal. Voor de gemeente van belang omdat daardoor klantcontacten het meest efficiënt plaatsvinden. Dat biedt ruimte om waar gewenst juist klantcontacten 'life' en bij mensen thuis te laten plaatsvinden.

Internet biedt gemeenten dus mogelijkheden om de dienstverlening aan burgers en bedrijven te verbeteren. Naar de toekomst zullen die mogelijkheden toenemen en de burger van de toekomst zal van de gemeente ook verwachten dat ze deze mogelijkheden biedt.

De elektronische overheid houdt echter niet op bij het (digitale) loket. Om bovengenoemde mogelijkheden van elektronische dienstverlening te kunnen benutten moet de gemeente ook belangrijke aanpassingen in de interne bedrijfsvoering doorvoeren. Dat zijn de zogenaamde *interne* onderdelen van de E-Overheid. De belangrijkste onderdelen zijn:

Zaak- en procesgericht werken

Naar af te handelen zaken worden de werkzaamheden van de gemeente ingericht. Relevante informatie, documenten e.d. worden zaaksgewijs opgeslagen en toegankelijk gemaakt.

Werkprocessen worden zaaksgewijs ingericht. Uitgangspunt zijn daarbij de vastgestelde normen voor dienstverlening en de ambities E-Overheid.

Locatieonafhankelijk werken

Locatieonafhankelijk werken stelt hoge eisen aan de ondersteuning van de werkprocessen door ICT. Daarnaast moet de infrastructuur het mogelijk maken de kantoorfaciliteiten ook buiten kantoor beschikbaar te krijgen. Wat de dienstverlening betreft maakt locatieonafhankelijk werken het (in combinatie met de uitwerking van externe onderdelen E-Overheid) mogelijk bij mensen thuis dezelfde dienstverlening te bieden als op kantoor.

Digitalisering

Alle inkomende documenten worden – voor zover nodig – gedigitaliseerd en gegevens en door de gemeente zelf geproduceerde documenten worden digitaal opgeslagen (gekoppeld aan de zaakgerichte manier van werken). Door alle documenten en gegevens digitaal beschikbaar te hebben wordt eenmalige opslag en meervoudig gebruik mogelijk. Digitalisering is (uiteindelijk) gericht op papierloos werken. Efficiënt en goed voor het milieu.

Gegevensmanagement

Al langere tijd wordt in Nederland gewerkt aan een stelsel van basisregistraties. In dit stelsel worden duidelijke afspraken gemaakt over welke (overheids)organisatie welke registraties beheerd, wie van de registraties gebruik mag maken en op welke wijze de kwaliteit van de registraties gewaarborgd moet worden. De gemeente beheert persoonsgegevens, gebouw- en adresgegevens. De komende jaren komen daar voor gemeenten nog registraties bij. In het Nationaal Uitvoerings Programma (NUP) zijn tussen de overheden afspraken gemaakt over tempo en wijze van invoeren. Naast het beheren van basisregistraties is de gemeente ook verplicht om zelf gebruik te maken van de basisregistraties (en niet meer van eigen databestanden). Gemeenten moeten dus actief aan de slag met gegevensmanagement en wel gericht op de gehele organisatie.

Werken met Ipads

Steeds meer gemeenten werken met Ipads. Vooral raadsleden, collegeleden en managers gebruiken Ipads omdat zij relatief veel vergaderstukken ontvangen. Met behulp van Ipads zijn die stukken snel en goed toegankelijk en kunnen zij locatieonafhankelijk die stukken lezen. Ook in Buren is een pilot werken met Ipads gestart.

Van Archief naar DIV

Papieren berichten verkeer en documenten wordt steeds meer vervangen door elektronische versies. Voor de gemeentelijke archieffunctie heeft dit grote gevolgen. Daar moet – parallel aan de ontwikkeling van de E-Overheid - de omslag naar Digitale Informatievoorziening gemaakt worden.

Tot zover een beeld van de verschillende onderdelen die van belang zijn voor de ontwikkeling van de E-Overheid. Duidelijk is dat in die ontwikkeling aandacht moet zijn voor de samenhang tussen de externe en de interne onderdelen.

Bijlage 2: Ambities E-dienstverlening Buren

In deze bijlage wordt een samenvattend overzicht gepresenteerd van ambities E-dienstverlening vanuit gemeentelijke documenten. De status van deze documenten is verschillend.

In de presentatie is onderscheid gemaakt naar ambities gericht op externe dienstverlening en ambities gericht op de interne bedrijfsvoering.

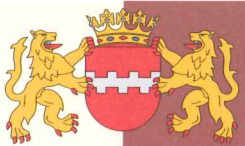
Dit overzicht kan als input dienen voor de in dit rapport omschreven activiteit: concretisering ambities.

Externe dienstverlening	Interne bedrijfsvoering
Beste dienstverlener Gelderland (uiterlijk in 2015); dit blijkt door waardering van de burgers met een	Werken op basis van landelijke servicenormen en eigen kwaliteitshandvest.
Klant heeft een duidelijke ingang ongeacht de kanaalkeuze; betekent o.a.: • Toegankelijke website • Gemakkelijk te onthouden telefoonnummer • Gemakkelijk (ook online) afspraak kunnen maken	Invoeren 14plus-nummer Upgrading website (o.a. webrichtlijnen) Werken met zogenaamde gedragslijnen per dienstverleningskanaal, inclusief interne handhavingsafspraken Kcc werkt vanuit integratie van dienstverleningskanalen (digitaal, telefonisch, post, fysiek)
Digitale dienstverlening is een van de pijlers en wordt ingericht naar de doelen van @ntwoord per 2015: • Poort tot publieke dienstverlening • Ingericht KCC • Normering en benchmarking als onderdeel kwaliteitssysteem •	Uitwerking samen met andere gemeenten
80% van de eerste vragen handelen we in één keer en doelmatig (in één keer goed) af.	In de eerste lijn worden vragen/formulieren eerst gecheckt voordat de klant/ de vraag naar de tweede lijn gaat.
Het gebruik van digitale en telefonische dienstverlening heeft de voorkeur en Buren streeft hiernaar. De klant wordt gestimuleerd om het internet voor het contact met de gemeente te gebruiken. Burgers die niet via internet kunnen communiceren en aan huis gebonden zijn worden thuis bezocht.	Locatieonafhankelijke werken.
Belangrijke prestatie indicatoren voor het afhandelen van klantcontact zijn doorlooptijden, kwaliteit, klanttevredenheid, kosten en gebruik van juiste communicatiekanalen door burger,	Standaardisatie van werkprocessen en sturen op servicenormen.
De klant weet wat hij aan service hij van de gemeente mag verwachten en kan op laagdrempelige wijze opmerkingen, ideeën en klachten over de dienstverlening direct aangeven.	
Burgers en bedrijven hoeven gegevens maar één keer aan te leveren.	
Alle burgers, bedrijven en medewerkers hebben toegang tot de gemeentelijke informatie, producten en diensten op internet	
Burgerparticipatie kan ook via internet	
Gegevens van burgers en bedrijven zijn goed beveiligd tegen ongeautoriseerd gebruik zowel binnen als buiten de gemeente; via PIP inzicht in gegevens die de gemeente van jou heeft	
Groene gemeente: minder papier en inkt.	Digitaal werken

Bijlage 3: format samenhang ambities, projecten en inzet middelen

Onderstaande tabel is een hulpmiddel om de samenhang tussen ambities, projecten en benodigde middelen in beeld te brengen. Door de projecten te koppelen aan de ambities kan ook de onderlinge samenhang tussen de projecten goed bepaald worden.

Concrete ambities	Onderdelen E-Overheid	Inzet middelen
<i>Externe onderdelen E-Overheid</i>		
	NUP (verplicht) • Verbeteren website (o.a. webrichtlijnen niveau 1, 2, 3) • Mijn Overheid (berichtenbox) • Mijn Overheid lopende zaken • eHerkenning • Antwoord voor bedrijven (nog niet beschikbaar) • Digimachtigen	
	Eigen beleid dienstverlening • Gemeentelijke producten via E-kanaal • Statusquo informatie op website • Proactieve informatievoorziening, FAQ en monitoring klantvragen • Realisatie kennissystemen op internet • Werken op afspraak • Burgerparticipatie via sociale media • Kanaalintegratie en -sturing	
<i>Interne onderdelen E-Overheid</i>		
	NUP (verplicht) • Basisregistraties invoeren en/of aansluiten: - o Registratie Niet Ingezetenen (RNI) - o Koppeling BAG-WOZ - o Nieuw Handels Register (NHR) - o Basisregistratie Grootchalige Topografie (BGT) - o Basisregistratie Ondergrond (BRO) - o Basisregistratie Personen (BRP) - o Basisregistratie Lonen, Arbeids- en Uitkeringsverhoudingen (BLAU) • Digikoppeling • Digimelding • Digilevering	
	Eigen beleid bedrijfsvoering • Zaakgericht werken • Digitalisering en aanpassen klantprocessen • Locatieonafhankelijk werken (Ipads) • Coördinatie gegevensbeheer (o.a. verplicht binnengemeentelijk gebruik) • Werken onder architectuur	



gemeente
Buren

GEMEENTE BUREN	
reg.nr.	213-22775/in
d.d.	13 MAART 2013 1325515
afd.	AmO
kopie	

Rekenkamercommissie Buren

uw brief van:

Maurik, 12 maart 2013

uw kenmerk:

ons kenmerk: UIT/1313975

verzonden: 13 MAART 2013

behandeld door: T.C.A. Smits-Kouwenhoven

Bijlage(n):

onderwerp: Reactie op rapport rekenkamercommissie in
het kader van e-dienstverlening

Geachte dame/heren,

Het rapport van de Rekenkamercommissie geeft een beeld over de ontwikkeling van de e-dienstverlening in de gemeente Buren. Het onderzoek naar de huidige stand van zaken geeft een deel weer van wat de afgelopen jaren is gebeurd.

Voor de volledigheid geven wij u ten aanzien van de ontwikkeling van e-dienstverlening bij de gemeente Buren de volgende reactie.

De ambitie van Buren is de afgelopen bescheiden geweest. Dat heeft een drietal redenen:

1. De financiële armslag van Buren was de afgelopen jaren beperkt en zal dat de komende jaren blijven. Wij brengen u in herinnering dat wij achtereenvolgens een tweetal meerjarige ombuigingstrajecten hebben gekend. Deze trajecten lopen nog een aantal jaren. De middelen voor investeringen in hogere ambities dan wat wettelijk verplicht was/is zijn ons daardoor niet gegeven. Voorstellen die verder gingen dan het wettelijk minimum in bijvoorbeeld het automatiseringsplan of tussentijds zijn niet geaccordeerd. Wij denken dan bijvoorbeeld aan voorstellen voor een webmaster, migratie van e-mailsysteem Groupwise naar Outlook en een klantvolgsysteem.
2. Buren is een kleine gemeente met een beperkte en kwetsbare organisatie en wij moeten onze ambities daarop afstemmen. Helaas hebben samenwerkingsinitiatieven in de regio op gebieden als dienstverlening en ICT tot op heden geen succes gehad. Sterker nog, het heeft remmend gewerkt door de tijd en energie die het gekost heeft.
3. In Buren wordt uitgegaan van de visie om klanten via de bestaande dienstverleningskanalen te blijven bedienen. Dat betekent dat balie en telefoon als dienstverleningskanaal onverminderd blijven bestaan. Het kanaal e-dienstverlening wordt als extra kanaal ontwikkeld. Wij gaan dus als Buren meer doen aan dienstverlening d.m.v. alle kanalen in plaats van alleen e-dienstverlening. Daarmee sluiten wij aan op de wensen van onze klanten. Uit een recent eigen



onderzoek bleek dat de klanten primair het persoonlijke contact wensen bij gemeentelijke dienstverlening. E-dienstverlening is daarom geen doel op zich maar verweven in een integrale klantbenadering.

Daarbij wijzen wij er op dat wij op het gebied van onze dienstverlening de afgelopen jaren forse stappen gezet hebben door:

- a. B1 schrijven (=eenvoudig Nederlands)
- b. Verkorting wachttijd balie
- c. Werken op afspraak

Ook wijzen wij u erop dat wij tot op heden erin geslaagd zijn om alle landelijke ontwikkelingen binnen de termijnen in de gemeente Buren te implementeren. Wat dat betreft zijn wij op orde wat betreft "beheer en aansluiting bij basisregistraties" en "de uitwisseling van gegevens". En daarmee hebben wij de ons gestelde doelen gerealiseerd.

Uw stelling dat de raad kaders stelt, geïnformeerd en betrokken moet worden, onderschrijven wij. Dat daarvoor instrumenten en afspraken gemaakt of verbeterd worden, is vanzelfsprekend. Een discussie over een passende ambitie voor de Burense e-dienstverlening is daar een onderdeel van. Maar als onderdeel van een totaal dienstverleningsconcept want e-dienstverlening staat niet op zichzelf. Tenzij de raad anders verkiest en een duidelijke prioriteit legt bij e- dienstverlening als primair dienstverleningskanaal. Dan is het een duidelijke opdracht om minder in te zetten op balie en telefoon. Er zijn dienstverleningsconcepten die dat als uitgangspunt hebben.

Verder enige opmerkingen m.b.t. de aandachtspunten uit het rapport:

1. De routekaart/dashboard

Het routekaart dienstverlening is een product van de heer Ernst Janssen (adviseur van Telengy). In een mail geeft hij aan dat "het [schema] is gebaseerd op de uitgangssituatie en de uitgewerkte ambities voor een andere gemeente." Hij geeft ook aan dat het schema het resultaat is van een proces, waar ook raadsleden bij betrokken waren.

Dit citaat geeft aan waarom het voor ons niet mogelijk, of zelfs wenselijk, is om dit schema even als 'invulformat' te gebruiken. Het schema is immers het resultaat van een proces, niet het uitgangspunt. Verder zijn in onze gemeente een aantal belangrijke elementen van het schema nog niet definitief ingevuld, onder constructie zijn of afhankelijk van externe factoren.

Het lijkt ons zeker een zeer waardevolle oefening om gezamenlijk, in werkgroepen, als onderdeel van een gestructureerde planning, dit schema te vullen. Wij merken daarbij op dat het schema zich niet beperkt tot visie en ambities ten aanzien van e-dienstverlening. Impliciet gaat het om het gehele dienstverleningsconcept.

2. Aandachtsgebied 1 blz 7

Ten aanzien van de verbetering van de uitvoeringsorganisatie wijzen wij er op dat programmasturing, samenhang en kennis samen komen in het punt van de kwetsbaarheid van een kleine organisatie. Wij zullen nagaan of en hoe wij de uitvoering kunnen stroomlijnen onder andere als onderdeel van de aanstaande reorganisatie. Wij merken daarbij op dat e-dienstverlening niet de enige prioriteit is die ons gesteld wordt. Onze mogelijkheden als organisatie zijn dus beperkt zowel qua ambitie als inzet van medewerkers en middelen.

Verder stelt u "effectmeting" voor op het invoeren van onderdelen van e-dienstverlening.

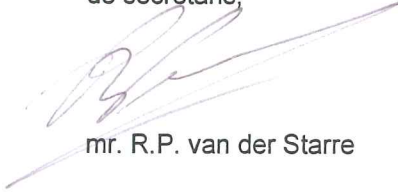
Als u daarbij op iets anders doelt dan de routekaart, dan graag met een voorbeeld aangeven welke uitwerking u daarbij concreet voor ogen heeft.

3. Met betrekking tot aandachtsgebieden 2 en 3 blz 7 en 8, willen wij opmerken dat deze aspecten grotendeels terugkomen in twee voorstellen die wij de raad zullen voorleggen in de kadernota 2014. Het gaat om:
- kengetallen rond servicenormen en afhandelingstermijnen
 - herinvoering van het Burgertevredenheidsonderzoek.

Wij zijn verheugt met uw constatering dat Buren "stevig werkt aan de realisatie van de E-overheid". Dat daarin verbeteringen mogelijk zijn is vanzelfsprekend en daar staan wij ook open voor. Maar het oppakken daarvan wordt bepaald door de uitvoeringskaders die ons gegeven zijn of nog worden door de raad.

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders van Buren,
de secretaris,

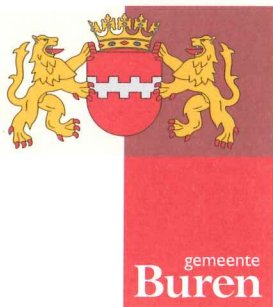


mr. R.P. van der Starre

de burgemeester,



drs. K.C. Tammes



Rekenkamercommissie Buren

Aan De Raad van de gemeente Buren

Datum 28 maart 2013

Onderwerp Nawoord onderzoek E-dienstverlening.
Rapport E-Buren na 2013 – “Meer grip wenselijk” van de
Rekenkamercommissie Buren

Geachte leden van de Raad,

Het college van Burgemeester en Wethouders heeft in zijn brief van 12 maart 2013 gereageerd op het concept van ons rapport E-Buren na 2013 – “Meer grip wenselijk”.

Wij stellen met tevredenheid vast dat het college van Burgemeester en Wethouders de analyse en de conclusies van het rapport onderschrijft. Op de gemaakte opmerkingen willen wij reageren als volgt.

Bescheiden ambitie

In de brief wordt uitgebreid ingegaan op de ontwikkeling van E-dienstverlening bij de gemeente Buren door de bescheiden ambitie van de gemeente Buren te beschrijven.

Het college van burgemeester en Wethouders vindt het belangrijk om de raad te wijzen op de beperkte mogelijkheden. Binnen die beperkte mogelijkheden zijn alle landelijke ontwikkelingen binnen de termijnen in de gemeente Buren gerealiseerd.

Het rapport van de rekenkamercommissie wijst niet zozeer op te bescheiden ambities, maar op onvoldoende gemeenschappelijke ambities. Het is belangrijk dat de raad en het college van Burgemeester en Wethouders naar elkaar toe duidelijk maken en benoemen wat wel en niet kan worden gedaan in de elektronische dienstverlening. De ambities op het gebied van de e-overheid kunnen bovendien beter worden beschouwd als ambities binnen de dienstverlening als geheel.

1. Routekaart/dashboard

Het rapport E-Buren na 2013 – “Meer grip wenselijk” wekt blijkbaar de indruk dat de routekaart “even kan worden ingevuld”. Dat is geenszins de bedoeling. De rekenkamercommissie ziet de routekaart als het resultaat van een proces - zoals het college ook zelf aangeeft - en dat de routekaart in gezamenlijkheid wordt opgesteld. Nadat de raad de routekaart heeft vastgesteld is de routekaart goed bruikbaar als instrument om de verschillende projecten op elkaar afgestemd te houden en de realisatie van het totale programma te bewaken. Hiermee wordt een sterke basis gelegd voor een gestructureerde aanpak met accenten op kaderstelling en controle.

De rekenkamercommissie constateert dat het college van Burgemeester en Wethouders deze zienswijze deelt. De rekenkamercommissie zal dit proces, dat moet leiden tot een belangrijke verbetering met belangstelling volgen.

2. Aandachtsgebied 1. blz. 7

De rekenkamercommissie onderkent de kwetsbaarheid van kleine organisaties. Dat is de reden waarom intergemeentelijke samenwerking in het rapport wordt geadviseerd. Het valt daarbij op dat het college van Burgemeester en Wethouders hier niet op ingaat.

Effectmeting gaat niet over de vraag of projecten/acties die zijn afgesproken ook daadwerkelijk zijn uitgevoerd, maar of met die acties/projecten ook de beoogde doelen worden bereikt. Periodiek en met een systematiek, die past bij de schaal van de actie/project dient te worden getoetst of die beoogde doelen ook zijn bereikt. Immers, als dit niet zo is moeten of de doelen worden bijgesteld of moeten andere maatregelen worden genomen om de beoogde doelen te realiseren.

De rekenkamercommissie heeft overigens is in het onderzoek geconstateerd dat de kernelementen 'check en act' in de bekende planning en control-cyclus in Buren te weinig aandacht krijgen.

3. Aandachtsgebieden 2 en 3, blz. 7 en 8

De rekenkamercommissie ziet met belangstelling de twee voorstellen tegemoet.

Ter afsluiting

Uit de uitgebreide reactie van het college van Burgemeester en Wethouders leiden wij af dat het college positief staat tegenover de aanpak en het uitgebreider informeren van de raad over de uitvoering van het beleid op het gebied van de E-overheid. Dit geeft meer mogelijkheden om de raad bij de stappen naar E-Buren vanaf april 2013 nauw te betrekken.

Hoogachtend,

De Rekenkamercommissie Buren.

Drs. P.H. de Jong, voorzitter

Namens deze



W. van Beem, ambtelijk secretaris