

# **REKENKAMERCOMMISSIE BUREN**

**Heeft de gemeente Buren  
de e-factor?**

## **QUICK SCAN DIGITALE DIENSTVERLENING IN DE GEMEENTE BUREN**

Samenstelling rekenkamercommissie:

- |                        |                         |              |
|------------------------|-------------------------|--------------|
| - Leden:               | - drs. P.H. de Jong     | (voorzitter) |
|                        | - dr.ir. J.M.J. Uijthof |              |
|                        | - drs. M.A. Koster RA   |              |
| - Ambtelijk secretaris | - W. van Beem           |              |

Maurik, december 2008

## Inhoudsopgave

|                                                                                                                            |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Inleiding .....                                                                                                            | 3  |
| Waarom een quick scan? .....                                                                                               | 3  |
| Opbouw van dit rapport.....                                                                                                | 3  |
| E-dienstverlening, een (nieuwe) uitdaging voor de gemeente Buren.....                                                      | 4  |
| Onderzoeksvragen, resultaten uit ander onderzoek en beantwoording onderzoeksvragen via interviews en dossieronderzoek..... | 7  |
| Conclusies .....                                                                                                           | 9  |
| Aanbevelingen .....                                                                                                        | 10 |

### Bijlagen

De bijlagen zijn in een apart boekwerk opgenomen.

#### Missie

De rekenkamercommissie Buren wil door middel van haar werkzaamheden bijdragen aan de kwaliteit van het lokale bestuur in de gemeente Buren, aan de transparantie van het gemeentelijk handelen en aan de versterking van de publieke verantwoording daarover. De rekenkamercommissie is een impuls en versterking voor de controlerende rol van de gemeenteraad.

## Inleiding

Digitale dienstverlening is een belangrijk onderwerp voor de gemeente Buren in de huidige en toekomstige dienstverlening naar alle burgers. Veel gemeenten worstelen met de eerder vastgestelde landelijke norm van 65% elektronische publieke dienstverlening. Inmiddels is de doelstelling van de rijksoverheid aangescherpt en moeten de gemeenten toewerken naar een situatie in 2015 dat de gemeente hét loket wordt voor alle burgers, bedrijven en instellingen voor nagenoeg alle vragen aan de overheid.

De raad van Buren heeft in 2005 gekozen voor een pragmatische aanpak met een bescheiden en reëel ambitieniveau. Dat heeft tot nu toe (overzicht medio juli 2008) met een score van 46,15% geleid tot de 251<sup>e</sup> plaats op de continue monitor van de Overheid.nl Monitor<sup>1</sup>. Hiermee zit Buren in de middenmoot van de 443 gemeenten.

Deze score roept de vraag op in hoeverre de gemeente Buren de e-factor<sup>2</sup> heeft. Naar het antwoord op deze vraag gaat de Rekenkamercommissie Buren op zoek in deze quick scan.

### Waarom een quick scan?

Over het onderwerp digitale dienstverlening van gemeenten zijn al veel onderzoeken uitgevoerd en rapporten gepubliceerd. De Rekenkamercommissie Buren wil met behulp van de conclusies en aanbevelingen uit ander onderzoek in deze quick scan een positieve impuls kunnen geven aan de ontwikkeling van digitale dienstverlening in de gemeente Buren. Op deze wijze probeert de rekenkamercommissie Buren in een korte doorlooptijd via interviews en analyses van dossiers de stand van zaken in Buren in kaart te brengen en hierover te rapporteren.

Tijdens het onderzoek blijkt dat de gemeente Buren stappen zet naar een hoger ambitieniveau voor E-dienstverlening. Dat is nodig om te kunnen voldoen aan de eisen van de rijksoverheid die worden gesteld in 2015. De Rekenkamercommissie Buren heeft daarop besloten om de nieuwe ontwikkelingen te betrekken in dit rapport. De Rekenkamercommissie is zich bewust van het feit dat de doorlooptijd van dit onderzoek dan wel op gespannen voet staat met het doel van een quick scan. Evenwel, wij vertrouwen op uw begrip voor de keuze die wij in deze hebben gemaakt.

### Opbouw van dit rapport

Eerst wordt beschreven wat de gemeente Buren kan en doet op het gebied van E-dienstverlening. Vervolgens komen de vier onderzoeksvragen van de rekenkamercommissie Buren aan de orde. Deze vragen zijn zo geformuleerd dat zij een goed antwoord moeten kunnen geven op de specifieke situatie in de gemeente Buren. Voor een helder inzicht in de materie zijn ter ondersteuning tevens de conclusies en aanbevelingen uit ander onderzoek naar E-dienstverlening in Nederland toegevoegd. Tot slot worden de conclusies en aanbevelingen van dit onderzoek compact weergegeven in een overzicht. In de bijlagen vindt u de informatie die dient ter onderbouwing van de uitkomsten in deze quick scan.

De rekenkamercommissie bedankt de medewerkers die een bijdrage hebben geleverd aan dit rapport.

Rekenkamercommissie Buren  
December 2008

---

<sup>1</sup> Zie bijlage 1

<sup>2</sup> Met de 'wedstrijd' Heeft u de e-factor? daagt EGEM i-teams gemeenten uit tot een creatieve en inspirerende aanpak van de lokale doelstellingen. In dit onderzoek gaat de rekenkamercommissie van Buren op zoek naar de stand van zaken in Buren.

EGEM ondersteunt gemeenten die hun dienstverlening aan burgers en bedrijven willen verbeteren. Door samen met gemeenten en anderen referentiemodellen en standaarden te ontwikkelen, door kennis te delen en overzicht te bieden in alle ontwikkelingen binnen de e-overheid die voor gemeenten relevant zijn. Zo helpt EGEM gemeenten de slag te maken naar een bijdetijdse en dienstverlenende overheid.

EGEM is opgericht in 2003 door het Ministerie van Binnenlandse Zaken en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten. Het programma is verlengd tot 2011 naar aanleiding van de Overhedenverklaring van 2006.

## E-dienstverlening, een (nieuwe) uitdaging voor de gemeente Buren

Digitale dienstverlening neemt een steeds belangrijker plaats in binnen de dienstverlening van gemeenten. Eerst werden diensten alleen aan de gemeentelijke balie aangeboden. De laatste jaren worden diensten via de website van de gemeente ook steeds meer digitaal toegankelijk.

### De website van de gemeente Buren

De website van de gemeente Buren [www.buren.nl](http://www.buren.nl) is in 2002 opgeleverd. Deze website past in de ontwikkeling om burgers en bedrijven digitaal te informeren over allerlei onderwerpen van de gemeente Buren. De startpagina van de website biedt diverse keuzemogelijkheden om in te zoomen op informatie. Via de startpagina van deze website kunnen digitaal opmerkingen en vragen worden gesteld over de openbare ruimte ("meldlijn" verkeersborden, stank, zwerfvuil). Verder kan gericht worden gezocht op actuele nieuwsberichten, bestemmingsplannen en structuurschetsen, website woningbouw, het WMO-loket en de Webwinkel. Daarnaast kan de website van de gemeenteraad [www.vertelhetderaadvanburen.nl](http://www.vertelhetderaadvanburen.nl) worden benaderd. Sinds 1 november 2008 kunnen de vergaderingen in de cyclus van de gemeenteraad (Voorbereidende raad / Algemene Bestuurlijke Zaken en gemeenteraad) worden beluisterd via de website [www.buren.raadsinformatie.nl](http://www.buren.raadsinformatie.nl).

De maatschappelijke ontwikkelingen en het rijksbeleid dwingen de gemeente Buren om ook diensten digitaal aan te gaan bieden. Hier wordt door de projectgroep E-dienstverlening al een aantal jaren aan gewerkt. Een aantal deelprojecten is gerealiseerd.

1. Producten die via de website worden aangeboden kunnen - indien nodig - elektronisch worden betaald.
2. DigiD. DigiD staat voor digitale identiteit en is een gemeenschappelijk systeem waarmee de overheid de identiteit van de burger kan verifiëren voor de toegang tot elektronische diensten van steeds meer overheidsinstellingen).
3. Digitaal aanvragen van het uittreksel GBA en het doorgeven van een binnengemeentelijke verhuizing.
4. Digitaal doorgeven van meldingen overlast in uw buurt (milieu, geluid, stank, jeugd, wegen, groen etc.).
5. Een aantal formulieren kan digitaal worden opgevraagd.

Een aantal deelprojecten uit het project E-dienstverlening is om verschillende redenen nog niet volledig tot uitvoering gekomen. Het gaat hier dan met name om deelprojecten in fase 2. In fase 2 zou E-dienstverlening voor diverse andere gemeentelijke producten en diensten met veel klantcontacten moeten worden gerealiseerd.

Tijdens het onderzoek is vanuit de gemeente Buren medegedeeld dat deze website is verouderd. De structuur is niet langer toereikend om alle informatie logisch onder te brengen, de zoekmogelijkheden zijn beperkt en de inhoud is niet meer actueel. Dat is de reden dat de gemeente begin 2009 een nieuwe website presenteert.

Bij de opzet en inrichting van deze nieuwe website heeft de gemeente opvattingen en wensen verzameld van diverse gebruikers waaronder burgers uit de gemeente. Er wordt een verbeterslag gemaakt. Of alle verbeteringen kunnen worden gerealiseerd is mede afhankelijk van de beschikbare financiële middelen.

### E-dienstverlening als project van de (gemeentelijke) overheid

De rijksoverheid stimuleert al vele jaren digitale dienstverlening. In dit verband wordt hier gewezen op het Actieprogramma Andere Overheid van 2003. Daarin staat het volgende verwoord:

"De kwaliteit van de publieke dienstverlening moet en kan beter. Door ruimere openingstijden, door klantgericht werken, door bundeling van diensten en producten in één (virtueel) loket, en door vermindering van regels, procedures en administratieve rompslomp. Meer en beter gebruik van ICT vormt het belangrijkste instrument om dat te bereiken."

Als uitvloeisel van dit programma heeft het rijk de volgende speerpunten geformuleerd:

- burgers en bedrijven hoeven bepaalde gegevens nog maar één keer aan te leveren bij de overheid.
- er komt een elektronisch systeem waarmee burgers en bedrijven zich éénduidig bekend kunnen maken bij de overheid (DigiD).
- voor haar communicatie, zowel intern als met de buitenwereld, gaat de overheid open standaarden gebruiken, waardoor de leveranciersafhankelijkheid wordt vergroot.
- het streven dat in 2007 65% van de publieke dienstverlening van rijk, provincies en gemeenten plaats kan vinden via het internet.

Het invoeren van de e-overheid lijkt soms op een wedstrijd. Geregeld verschijnen benchmarks, scorelijsten en prestatiekaarten. Wat is de meest digitale overheid? En hoe verloopt de invoering van e-dienstverlening in de praktijk?

Nederland in Europa, Nederland maakt een inhaalslag (Bron CBS eind 2007)

Binnen de EU was de Nederlandse overheid tot 2005 minder dan gemiddeld elektronisch bereikbaar voor burgers en ondernemers. Sindsdien is Nederland hard bezig aan een inhaalslag.

Nu ligt het cijfer 5 procent boven het EU-gemiddelde. De online bereikbaarheid steeg in 2007 van 53 naar 63 procent. Wat opvalt is dat de kwaliteit van e-diensten voor zowel burgers als bedrijven even hoog ligt (ruim boven de EU standaard). Via Overheid.nl is 98 procent van alle overheidsdiensten te vinden. Ter vergelijking: in de EU is dat gemiddeld 75 procent. Ten slotte stelt de Nederlandse overheid meer dan de meeste Europese landen de burger centraal.

De waardering van burgers voor de overheidsdienstverlening wordt mede bepaald door de dienstverlening die zij elders krijgen. Burgers kunnen 's avonds vragen stellen over hun pensioen of op internet hun banksaldo inzien. Dat steekt schril af tegen de dienstverlening van de gemeente als zij nog steeds naar het loket van de gemeente moeten komen om een vergunning aan te vragen.

Gemeenten willen daarom de komende jaren investeren om het aantal elektronische producten en diensten te vergroten, de bereikbaarheid te verbeteren en de samenwerking met andere ketenspelers te professionaliseren.

In 2007 heeft het Kabinet het rapport Nederland Open in Verbinding gepresenteerd. Dit is een actieplan voor het gebruik van Open standaarden en Open Source Software bij de (semi-)publieke sector. Het Kabinet wil met dit plan bereiken dat op elektronische wijze gegevens en informatie kunnen worden uitgewisseld binnen en tussen organisaties.

Uiterlijk in 2015 is op basis van de behoefte en logica van de burger sprake van een sterk gedigitaliseerde en burgergerichte publieke dienstverlening waarbij 80% van de eerste contacten met de burger direct worden afgehandeld door de gemeente.

In de visie van het rijk moet uiterlijk 2015 het gemeentelijk KCC (Klant Contact Centrum) alle vragen van burgers, bedrijven en instellingen aan de overheid en ketenpartners via alle kanalen (fysiek loket, internet, balie, telefoon en post) kunnen afhandelen. De invoering van digitale dienstverlening is zo niet alleen een ICT- vraagstuk, maar ook een organisatievraagstuk.

Om deze uitdaging met succes te realiseren is een integrale aanpak vereist met aandacht voor een verandering naar gewenst gedrag en gewenste werkhouding door de medewerkers. Het betekent dat werkprocessen moeten worden gedigitaliseerd, dat een integrale aanpak van deze processen noodzakelijk is en dat de medewerkers die met de uitvoering zijn belast anders, volgens transparante spelregels moeten gaan werken in de dienstverlening naar de burger.

De gemeenteraad van Buren heeft op 8 november 2005 het Informatieplan 2005 vastgesteld.

Dit informatieplan gaf een doorkijk naar de informatisering in de komende jaren. Kernontwikkeling was de realisatie van de Rijksdoelstelling: 65% elektronische dienstverlening. Uit het Informatieplan blijkt de enorme omvang van deze doelstelling en de overige ontwikkelingen. De gemeente heeft gekozen voor een bescheiden, reëel ambitieniveau en een pragmatische aanpak.

De gemeente heeft medio 2008 door diverse oorzaken niet alle doelstellingen (fase 2) gerealiseerd.

De raad van de gemeente Buren heeft op 1 juli 2008 voor Informatie- en automatiseringsprojecten een krediet beschikbaar gesteld van € 650.100,-. Het college is daarbij bij amendement opgedragen om in het te ontwikkelen "I&A plan 2009–2011" de onderzoeksvraag mee te nemen of door middel van samenwerking met andere gemeenten een bezuiniging op de voorgenomen investering van € 1 miljoen mogelijk is. De raad moet hierover middels het I&A plan worden gerapporteerd. Immers, de raad is van mening dat samenwerking tussen gemeenten kan leiden tot aanzienlijke bezuinigingen op automatiseringskosten. De gemeente Buren verwacht in de komende vier jaar € 1 miljoen te investeren in Informatie- en automatiseringsprojecten.

De raad van de gemeente Buren heeft in de raadsvergadering van 4 november 2008 het Informatie - en Automatiseringsplan 2009 – 2011 vastgesteld. Met dit plan wordt ingespeeld op een hogere ambitie om de dienstverlening naar de burgers te verbeteren overeenkomstig de eisen van de rijksoverheid richting 2015. In het I&A plan wordt gemeld dat het plan voldoet aan de wettelijke eisen.

Tijdens de behandeling van het plan in de vergadering van 4 november 2008 heeft de gemeenteraad duidelijk onderkend dat er grote risico's zijn om dit plan ten uitvoer te brengen tegen de achtergrond van nieuwe landelijke en/of regionale ontwikkelingen. De raad heeft uitgesproken dat het plan jaarlijks moet worden geëvalueerd en geactualiseerd. De gemeenteraad wil bovendien direct worden geïnformeerd als de uitvoering stagneert ten opzichte van de planning.

De raad heeft gelijktijdig met de vaststelling van het I&A plan het dekkingsplan vastgesteld. Op basis van de raadsvoorstellen aan de raad kan het volgende financiële overzicht worden gemaakt.

| Raadsvergadering d.d. | Eenmalige kosten | Jaarlijkse kosten (afgerond op € 1.000,-) |         |         |         |
|-----------------------|------------------|-------------------------------------------|---------|---------|---------|
|                       |                  | 2009                                      | 2010    | 2011    | 2012    |
| 1 juli 2008           | 650.100          | 126.000                                   | 125.000 | 123.000 | 122.000 |
| 4 november 2008       | 393.000          | 149.000                                   | 263.000 | 306.000 | 303.000 |
| TOTAAL                | 1.043.100        | 275.000                                   | 388.000 | 429.000 | 425.000 |

- Eenmalige (investerings-)kosten bestaande uit: investering in hardware en software, opleiding en externe ondersteuning;
- Jaarlijkse kosten bestaande uit kapitaallasten en exploitatielasten voor onderhoud & support op hardware, software, huur en abonnementskosten.

Besluiten van de gemeenteraad:

- 1 juli 2008      Besluit: Het krediet van € 650.1000 wordt gedekt uit het rekeningresultaat 2007.  
Achtergrondinformatie: Daarnaast worden in de 2e Burap de structurele kosten voor jaarsnede 2008 verantwoord en in de Perspectievennota de structurele kosten voor de jaren 2009 – 2012.
- 4 november 2008      Besluit: Het dekkingsplan vast te stellen.  
Achtergrondinformatie: Het bedrag van € 393.000,- wordt gedekt uit het saldo van de 2<sup>e</sup> Burap 2008 en daarvoor wordt een bestemmingsreserve gevormd. De structurele kosten zijn opgenomen als onderdeel van de conceptbegroting.

**Opmerking:**

1. Op pagina 109 van de Programmabegroting 2009-2012 wordt in de financiële analyse inzichtelijk gemaakt dat de jaarlijkse lasten van beide besluiten opgenomen zijn in het saldo van de begroting.
2. Volgens bovenstaand overzicht bedragen de exploitatiekosten in de planperiode 2009 – 2011 in totaal € 2.135.100,- (1.043.100 + 275.000 + 388.000 + 429.000). Uit dit overzicht blijkt overigens niet wat de totale investeringssom is voor de investeringen waartoe de gemeente Buren heeft besloten.
3. In het Informatie – en automatiseringsplan heeft het college de vraag niet beantwoord of er door samenwerking een besparing van € 1.000.000,- wordt gerealiseerd.

## Onderzoeksvragen, resultaten uit ander onderzoek en beantwoording onderzoeksvragen via interviews en dossieronderzoek

De Rekenkamercommissie Buren heeft voor dit onderzoek vier vragen opgesteld.

Beantwoording van deze vragen moet een voldoende scherp inzicht geven in de stand van zaken van E-dienstverlening in de gemeente Buren.

De Rekenkamercommissie heeft voor dit onderzoek eerst verdiepend onderzoek gedaan naar de conclusies en aanbevelingen uit andere onderzoeksrapporten over E-dienstverlening. Dit leidt niet alleen tot een beter inzicht in de materie maar maakt het ook mogelijk de antwoorden op de onderzoeksvragen via de interviews en het dossieronderzoek in het juiste perspectief te plaatsen.

Hierna wordt een overzicht gegeven van de vier vragen en de belangrijkste conclusies en aanbevelingen van ander onderzoek ter ondersteuning van de antwoorden op de vragen in dit onderzoek van de rekenkamercommissie Buren. Daarna wordt beschreven wat de resultaten (de bevindingen) zijn van het onderzoek van de Rekenkamercommissie.

### Vraag 1. Wat is de stand van zaken bij de ontwikkeling en implementatie van het project in de gemeente Buren?

| Resultaten ander onderzoek                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Gemeenten hebben het gevoel overladen te worden met initiatieven en landelijk wordt er niet voldoende gedaan aan de voorwaarden die nodig zijn om projecten goed te laten slagen. Hierdoor is er onvoldoende samenhang tussen nationale en lokale inspanningen.</li><li>• De projecten blijven teveel het domein van technische deskundigen, zonder een duidelijke relatie met beleidsdoelstellingen. Hierdoor staat de burger niet centraal, de doelstelling ligt meer op het halen van de 65% norm dan op de wensen van de burger.</li><li>• Digitale loketten blijken in beperkte mate gekoppeld te zijn aan de achterliggende systemen. Hierdoor leidt digitale dienstverlening niet tot kostenbesparingen, maar juist tot extra werk naast de reguliere kanalen.</li><li>• Gemeenten vinden grotendeels zelf het wiel uit.</li></ul> |

De implementatie van het project E-dienstverlening is niet krachtig ter hand genomen. Er was veel personele uitval. Dit had een stagnerende invloed op de voortgang van het project. Aan dit project is vanaf de start bestuurlijk en ambtelijk geen al te hoge prioriteit toegekend. Dit kan worden verklaard door het ambitieniveau van de gemeente, dat in de vastgestelde nota als bescheiden, maar reëel wordt gekenmerkt. Het project is afhankelijk van de technische mogelijkheden van de softwareleveranciers.

Financiële middelen zijn beperkt beschikbaar.

De afdelingen zijn verantwoordelijk voor de digitalisering van de producten. Dat leidt er toe, dat te weinig integraal wordt gedacht en gewerkt.

Een optimale dienstverlening begint bij een website van de gemeente die voor alle burgers te bereiken is, omdat de site gebruiksvriendelijk en eenvoudig, laagdrempelig toegankelijk is. Gemeentelijke websites moeten aan steeds meer eisen voldoen. De huidige website van de gemeente scoort niet hoog als het gaat om gebruiksvriendelijkheid. De gemeente Buren werkt aan een nieuwe website. Deze nieuwe website moet begin 2009 "in de lucht" gaan.

### Vraag 2. Is E-dienstverlening als project voldoende geborgd in de organisatie van de gemeente Buren?

| Resultaten ander onderzoek                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• De gemeenteraden hebben een beperkte betrokkenheid (zijn passief) bij het onderwerp digitale dienstverlening.</li><li>• De door de raad vastgestelde doelen bieden weinig handvatten voor controle en bijsturing.</li><li>• Veel raden informeren niet actief naar de voortgang van digitalisering van dienstverlening en worden daarover beperkt geïnformeerd.</li><li>• Burgers willen dienstverlening op maat en persoonlijke informatie.</li></ul> |

- Het gevoel van urgentie ontbreekt voor digitale dienstverlening, zowel politiek als ambtelijk.
- Door het gebrek aan gevoel voor urgentie zijn er ook grote verschillen in snelheid tussen verschillende gemeenten.
- Er wordt door gemeenten weinig gedaan om het gebruik van digitale dienstverlening te promoten.
- Veel ambtenaren en burgers vinden dat uitbreiding van digitale dienstverlening niet ten koste mag gaan van de balie in het gemeentehuis.

De borging van het project kan beter. In Buren is een groeiend besef van de omvang van het project E-dienstverlening. Digitalisering van dienstverlening is inmiddels een rode draad bij management en een deel van de medewerkers. Het bestuur en de overige medewerkers moeten nog wel worden meegenomen in deze ontwikkeling.

Er is voor de deelnemers in het project E-dienstverlening weinig of geen extra tijd beschikbaar om dit project uit te voeren. De werkzaamheden moeten vaak binnen de eigen taak worden uitgevoerd en de "winkel" gaat gewoon door.

**Vraag 3. Welke mogelijkheden voor (intergemeentelijke) samenwerking zijn onderzocht en wat is daar mee gedaan?**

**Resultaten ander onderzoek**

- Samenwerking heeft potentie, maar is geen medicijn zonder bijwerkingen.

Recent (conceptversie april 2008) is door de gemeentesecretarissen in de Regio een rapport uitgebracht met de titel "Samen beter" Van tienvoud naar eenvoud. Het rapport is een visie op vraaggerichte dienstverlening van de regio Rivierenland. Deelnemers in dit project zijn 10 gemeenten waaronder de gemeente Buren en de gemeenschappelijke regeling regio Rivierenland (onderdeel ICT).

Het rapport beschrijft op hoofdlijnen de ontwikkelde regionale visie.

In het rapport is geschreven dat dit rapport de komende maanden intensief zal worden besproken binnen de bestuurlijke kaders, met het gemeentelijke management en met alle betrokken ambtelijke medewerkers. De website Samenwerking Rivierenland ([www.samenwerkingrivierenland.nl](http://www.samenwerkingrivierenland.nl)) is in de loop van 2008 in het leven geroepen om de (ambtelijke) samenwerking tussen de 10 gemeenten in het rivierengebied te faciliteren.

**Vraag 4. Zijn de plannen voor de komende periode realistisch en doeltreffend?**

**Resultaten ander onderzoek**

- Naarmate het bestuur meer belang hecht aan de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening via internet, is de gemeentelijke dienstverlening via internet beter dan wanneer interesse en motivatie ontbreekt.
- Naarmate er meer competent en adequaat geschoold personeel aanwezig is, dat speciaal voor de taak is aangesteld en een vaste voet heeft binnen het MT in de persoon van iemand met voldoende beslissingsmacht, is de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening via internet beter.
- Binnen gemeenten waar aandacht wordt besteed aan kwaliteitsmanagement en waar de resultaten regelmatig worden gemeten om zo te leren van ervaringen teneinde de dienstverlening te verbeteren, is de kwaliteit van de digitale gemeentelijke dienstverlening aanzienlijk beter dan bij de gemeenten die zich onthouden van vormen van kwaliteitsmanagement.

Bij de interviews klinkt door dat het bestuur en het management te weinig aandacht hebben voor het veranderingstraject in de dienstverlening naar de burger. Er is onvoldoende aandacht voor een zorgvuldige integrale aanpak van de digitale dienstverlening. Het geldende projectplan E-dienstverlening is verouderd. De gemeenteraad moet adequaat worden geïnformeerd over overheidsloket 2015. Dat heeft heel veel impact. De gemeente zal keuzes moeten maken.

De rekenkamercommissie ontving kort voor de afronding van het onderzoek het Informatie- en automatiseringsplan gemeente Buren 2009 – 2011. Het is een plan met een hogere ambitie voor E-dienstverlening en waarbij aangekoerst wordt op gemeentelijke samenwerking op tal van deelprojecten.

## Conclusies

Het onderzoek van de rekenkamercommissie leidt tot de volgende conclusies.

- E-dienstverlening heeft in de gemeente Buren de afgelopen jaren, zowel bestuurlijk als ambtelijk, minder prioriteit gehad.
- E-dienstverlening is als project in de organisatie de afgelopen jaren niet voldoende geborgd en niet krachtig genoeg aangestuurd.
- De kwetsbaarheid van het beleid is groot, in die zin dat het afhankelijk is van een beperkt aantal mensen.
- De gemeenteraad heeft de discussie over wat de gemeente Buren voor gemeente wil zijn nog niet opgepakt.
- De visie van de gemeenteraad over de kwaliteit en de inrichting van de E-dienstverlening is niet voldoende verankerd in het proces.
- De communicatie over E-dienstverlening en de organisatie daarvan met de gemeenteraad is de afgelopen jaren summier geweest.
- De kaderstelling door de gemeenteraad enerzijds en de verantwoording door het college anderzijds over het verloop van de uitvoering in de planning en controlcyclus is niet voldoende om goed te kunnen sturen op te realiseren doelstellingen.
- Regionale samenwerking op het vlak van E-dienstverlening zou ook voor de gemeenteraad een belangrijk gespreksonderwerp moeten zijn. Samenwerking is belangrijk om dit omvangrijke project te kunnen beheersen en sturen. Er zijn documenten opgesteld die aansturen op regionale samenwerking. De rekenkamercommissie vraagt zich af of er alternatieven zijn en of de mogelijke samenwerkingsvormen voldoende zijn onderzocht.
- Er zijn in de afgelopen maanden initiatieven genomen om een doorstart te maken met het project E-dienstverlening en dit onderwerp een hogere prioriteit te geven. Dat is een positieve ontwikkeling.

Samenvattend komt de rekenkamercommissie tot de conclusie dat de gemeente Buren de e-factor nog niet heeft. 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.

De kwaliteit van de dienst is uiteindelijk voor de burger belangrijker dan de leverancier. Vanuit die achtergrond kunnen gemeenten keuzes maken over de meest passende organisatie van de dienstverlening voor de burgers.

## Aanbevelingen

De rekenkamercommissie Buren adviseert de gemeenteraad als volgt.

- 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, toekomst-gerichte visie op P. en O.-beleid. Voor het welslagen van het project moeten voldoende middelen beschikbaar worden gesteld.
- Het strekt tot aanbeveling om het beleid meer te borgen in (organisatie)breed besproken en vastgestelde plannen en in heldere evaluaties.
- 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.
- 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 als de keuze hierbij afhangt van de regionale ontwikkelingen.
- 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.
- 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 op het klanttevredenheidsonderzoek de burgers hieromtrent nadrukkelijk te raadplegen.
- De website is als “voorportaal” het 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.