

REKENKAMERCOMMISSIE BUREN

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

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

BIJLAGEN

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

Bijlage 1 – Score van Buren op Overheid.nl Monitor	3
Bijlage 2 – Hoofdpijnen andere rapporten	6
Bijlage 3 - Toelichting bevindingen, conclusies en aanbevelingen.....	12
Bijlage 4 – Rijksbeleid en ontwikkelingen E-dienstverlening	19
Bijlage 5 – Gemeentelijk beleid	24
Bijlage 6 – Regionale Samenwerking	35
Bijlage 7 – Overige geraadpleegde documenten	36
Bijlage 8 – Overzicht geïnterviewde personen	37

Bijlage 1 – Score van Buren op Overheid.nl Monitor

Score Buren - Archief 2008-07-18

Website: <http://www.buren.nl>

Contact: gemeente@buren.nl

	A. Transparantie 1: Standaarden	
	Bekendmakingen	
a1	Publiceert de overheidsorganisatie op haar website de periodieke bekendmakingen conform de landelijke standaard?	Nee
a2	Kunnen bezoekers van de website van de overheidsorganisatie zich abonneren op een proactieve attenderingsfunctie inzake deze bekendmakingen?	Nee
	Vergunningen	
a3	Is het mogelijk om vergunningen op de website van de overheidsorganisatie in te zien en zo ja: hoeveel typen vergunningen zijn ontsloten?	Ja, één type vergunning ontsloten
a4	Hoeveel zoekingen stelt de overheidsorganisatie op haar website beschikbaar teneinde de vergunningen op een toegankelijke wijze te ontsluiten?	Eén zoekingang beschikbaar
a5	Publiceert de overheidsorganisatie op haar website vergunningen conform de landelijke standaard?	Ja
	Decentrale Regelgeving	
a6	Publiceert de overheidsorganisatie op haar website alle geldende algemeen verbindende voorschriften (regelingen/verordeningen)?	Nee
a7	Publiceert de overheidsorganisatie op haar website alle geldende algemeen verbindende voorschriften (regelingen/verordeningen) conform de landelijke standaard?	Nee
	Samenwerkende Catalogi	
A8	Zijn de producten en diensten van de overheidsorganisatie ook vindbaar vanaf websites van andere overheidsorganisaties op basis van de landelijke standaard voor Samenwerkende Catalogi?	Ja
A9	Maakt de overheidsorganisatie op haar website ook de producten en diensten van andere overheidsorganisaties vindbaar en doorzoekbaar op basis van de landelijke standaard voor Samenwerkende Catalogi?	Ja
	B. Transparantiell: Openbaarheid van Overheidsinformatie en burgerbetrokkenheid	
	Toegang tot de Overheid	
b1	Ontsluit de overheidsorganisatie op haar website Overheid.nl door middel van een interactieve verwijzing (hyperlink)?	Ja
b2	Ontsluit de overheidsorganisatie op haar website de overheidsbrede zoekdienst van Overheid.nl?	Nee
	Bestuurlijke informatie	
b3	Ontsluit de overheidsorganisatie op haar website een bestuursinformatiesysteem?	Ja, met een archieffunctie van meer dan één jaar
b4	Is het bestuursinformatiesysteem apart doorzoekbaar?	Ja, gecombineerd zoeken (bijvoorbeeld thema en datum i.c.m. een zoekwoord)
b5	Ontsluit de overheidsorganisatie tekstueel de verslagen van de vergaderingen van de volksvertegenwoordiging?	Ja, notulen
b6	Ontsluit de overheidsorganisatie de (verslagen van de) vergaderingen van de volksvertegenwoordiging in beeld en/of geluid?	Nee

b7	Zijn de beeld- en / of geluidsfragmenten van de (verslagen van de) vergaderingen van de volksvertegenwoordiging doorzoekbaar?	Nee
b8	Biedt de website van de overheidsorganisatie een overzicht van beleidsthema's, -dossiers of specials, met per thema een inleiding en een mogelijkheid om per thema door te klikken naar (bestuurs)stukken en/of documenten die op het thema betrekking hebben?	Nee
b9	Publiceert de overheidsorganisatie op haar website het Burgerjaarverslag van 2006?	Ja
b10	Geeft de overheidsorganisatie aan op welke wijze een burger een WOB –verzoek (Wet Openbaarheid van Bestuur) moet of kan indienen?	Ja
b11	Biedt de overheidsorganisatie de begroting van 2007 op haar website aan?	Ja, integraal
	Informatie van en over bestuurders	
b12	Publiceert de overheidsorganisatie op haar website de namen, de portefeuilleverdeling en contactgegevens van haar bestuurders?	Ja
b13	Biedt de website een overzicht van de nevenfuncties van één of meer bestuurders?	Ja
b14	Houdt tenminste één bestuurder, een groep bestuurders of één en/of meer volksvertegenwoordigers actief een weblog bij op de website van de overheidsorganisatie?	Nee
	GIS & Plannen	
b15	Publiceert de overheidsorganisatie op haar website tenminste één geldend bestemmingsplan?	Nee, niet aanwezig op de site
b16	Publiceert de overheidsorganisatie op haar website andere informatie in een GIS-toepassing (anders dan een bestemmingsplan)?	Ja
	Communicatie met en van de overheid	
b17	Publiceert de overheidorganisatie op haar website een Kwaliteitshandvest?	Nee
b18	Bevat de website van de overheidsorganisatie een expliciete vermelding van de responstijden op e-mails?	Nee
b19	Biedt de overheidsorganisatie op haar website snel en eenvoudig alle relevante contactinformatie (bezoekadres, postadres, openingstijden, telefoonnummer(s) en mailadres).	Ja
b20	Publiceert de overheidsorganisatie op haar website het '14+netnummer' als de centrale telefonische toegang voor de gehele gemeentelijke dienstverlening (KCC, Klant Contact Centrum)?	Nee
b21	Is het voor een bezoeker van de website van de overheidsorganisatie mogelijk om direct via de website live in contact te komen met de overheidsorganisatie?	Nee
b22	Publiceert de overheidsorganisatie op haar website informatie over de klachtenprocedure?	Ja, proces stap voor stap beschreven
b23	Publiceert de overheidsorganisatie op haar website een actueel klanttevredenheidsonderzoek?	Ja
b24	Bevat de website een lijst met veelgestelde vragen (FAQ's)?	Nee
b25	Bevat de website een privacystatement?	Nee
b26	Publiceert de overheidsorganisatie op haar website een proclamer?	Nee
	Voorlichting	
b27	Bevat de website van de overheidsorganisatie folders en brochures en/of de mogelijkheid deze te bestellen?	Nee
b28	Geeft de overheidsorganisatie op haar website informatie over calamiteiten en rampenbestrijding?	Ja
b29	Geeft de overheidsorganisatie op haar website informatie over terrorismebestrijding?	Nee
	C. Dienstverlening	
c1	Ophalen huisvuil	Informatie
c2	Inzameling grofvuil	Informatie
c3	Heffing rioolrecht (ook voor bedrijven)	Geen informatie
c4	Onroerende Zaak Belasting (OZB) (ook voor bedrijven)	Transactie
c5	Afvalstoffenheffing (ook voor bedrijven)	Informatie
c6	Aanvragen bouwvergunning (ook voor bedrijven)	Downloadbaar

		formulier
c7	Melding van schade/onderhoud aan wegen/trottoirs e.d. (wegenonderhoud)	Transactie
c8	Aanvragen paspoort	Informatie
c9	Aankoop/verhuur bouwgrond	Informatie
c10	Aanvragen rijbewijs	Informatie
c11	Inzage bestemmingsplannen (ook voor bedrijven)	Informatie
c12	Aanvragen GBA-uittreksel	Transactie
c13	Aanvraag van een gehandicaptenparkeerplaats.	Geen informatie
c14	Aanvraag van een gehandicaptenvoorziening (WMO)	Geen informatie
c15	Aanvraag kwijtschelding belastingen en heffingen	Geen informatie
c16	Aanvraag bijstandsuitkering	Informatie
c17	Doorgeven verhuizing	Transactie
c18	Melding schade openbaar groen	Transactie
c19	Aanvragen kapvergunning	Downloadbaar formulier
c20	Bezwaarschrift indienen (ook voor bedrijven)	Informatie
c21	Aanvraag parkeervergunning (ook voor bedrijven)	Downloadbaar formulier
c22	Aanvraag evenementenvergunning (ook voor bedrijven)	Informatie
c23	Inzameling bedrijfsafval (alleen voor bedrijven)	N.v.t.
c24	Aanvragen milieuvergunning (alleen voor bedrijven)	Geen informatie
c25	Aankoop/verhuur bedrijfsterreinen (alleen voor bedrijven)	Informatie
c26	Aanvragen in/uitritvergunning (alleen voor bedrijven)	Downloadbaar formulier
	D. Gepersonaliseerde dienstverlening	
d1	Kan een bezoeker zich op de website van de overheidsorganisatie authenticeren met behulp van DigiD?	Ja
d2	Kan een willekeurige burger zich op de website van de overheidsorganisatie authenticeren met behulp van DigiD?	Ja
d3	Bevat de website van de overheidsorganisatie een mogelijkheid om online de status van een product-/ dienstaanvraag te volgen?	Nee
d4	Biedt de website van de overheidsorganisatie de mogelijkheid van een gepersonaliseerd digitaal loket ('mijn loket' of aansluiting op de standaard voor Persoonlijke Internet Pagina)?	Nee
d5	Bevat de website van de overheidsorganisatie een mogelijkheid om rechtstreeks een aangevraagde / verstrekte dienst / product te betalen?	Ja
d6	Kunnen bezoekers van de website van de overheidsorganisatie zich aanmelden voor een e-mail nieuwsbrief?	Ja
d7	Biedt de overheidsorganisatie op haar website bezoekers hulpmiddelen om "persoonlijke" gevolgen van beleid na te gaan?	Nee
d8	Ontsluit de overheidsorganisatie haar producten en diensten (ook) aan de hand van levensgebeurtenissen?	Ja
	E. Participatie	
e1	Biedt de overheidsorganisatie op haar website de mogelijkheid om te discussiëren over bestuurlijke of beleidsrelevante thema's? (forum, discussielijst)	Nee
e2	Biedt de overheidsorganisatie op haar website informatie over de wijze waarop burgers een onderwerp op de agenda van het vertegenwoordigend orgaan kunnen krijgen (burgerinitiatief)?	Nee
e3	Heeft de overheidsorganisatie een burgerpanel én biedt ze daar informatie over aan?	Nee
e4	Biedt de overheidsorganisatie op haar website ruimte voor maatschappelijke initiatieven?	Nee
e5	Verwijst de overheidsorganisatie naar het meldpunt lastvandeoverheid.nl?	Nee
	F. Toegankelijkheid	
f1	Procent score automatische webrichtlijntoets (47 van de 125 webrichtlijnen)	61

Bijlage 2 – Hoofdpijnen andere rapporten

De volgende onderzoeken zijn gebruikt als referentiekader voor deze quick scan:

1. "Het uur van de waarheid". Het advies van Jan Postma en Jacques Wallage over regie en sturing van de elektronische overheid;
2. "Vandaag op Morgen, Lokale krant of Chat?" Wat verwacht de burger van de dienstverlening door de gemeente (Ernst & Young)
3. Onderzoek digitale dienstverlening gemeente Deventer (rekenkamercommissie)
4. DoeMee-onderzoek van De Lokale Rekenkamer
5. Scriptie: onderzoek naar de kwaliteit van de digitale dienstverlening via internet van gemeenten

1. "Het uur van de waarheid"

In dit onderzoek van december 2007 naar de financiering van de e-overheid worden de volgende knelpunten in relatie tot gemeenten geconstateerd.

- Er is onvoldoende samenhang tussen de nationale en de lokale inspanningen. Basisregistraties worden verticaal, per vakdepartement en top-down ontwikkeld en niet onderling afgestemd. Gemeenten kunnen de dienstverlening aan de burger echter alleen goed organiseren als zij de gegevens uit de basisregistraties horizontaal integreren en benutten.
- Er zijn grote verschillen in snelheid. Veel gemeenten maken grote vorderingen op onderdelen als digitale loketten en e-formulieren, maar bij andere gemeenten ligt het informatiseringsniveau aanzienlijk lager.
- Het gevoel van urgentie ontbreekt. De geïnterviewde ambtenaren spraken bagatelliserend over vertragingen op individuele projecten en ontkenden de noodzaak van sturing op de e-overheid als samenhangend geheel.

Samengevat komt het probleem hierop neer:

1. Er wordt niet voldaan aan de voorwaarden die nodig zijn om landelijke projecten goed te laten landen bij gemeenten.
2. Gemeenten hebben het gevoel overladen te worden met initiatieven, waardoor zij door de bomen het bos niet meer zien.

Een groot deel van onze gesprekspartners ziet de invoering van de e-overheid vooral als een 'technische' operatie, zonder duidelijke relatie met de beleidsdoelstelling. Het feit dat de politiek-bestuurlijke belangstelling nationaal en lokaal zeer beperkt is, is daar zeker debet aan. De projecten zijn te veel het domein van de technische deskundigen gebleven. Dat leidt er ook toe dat onvoldoende beleidsmatige prioriteiten worden gesteld in de gewenste volgorde van invoering. Dit probleem overstijgt dus duidelijk dat van de financiële randvoorwaarden. Anders gezegd de voortdurende discussie over de onduidelijke en tekortschietende financiering leidt af van het organisatorische kernprobleem.

De oplossing voor de hiervoor gesignaleerde problemen ligt volgens ons eerst en vooral in het stellen van de juiste prioriteiten. Nu komen op de gemeenten te veel projecten van te veel verschillende ministeries af, zonder dat de hiërarchie daarbinnen duidelijk is.

2. Wat verwacht de burger van de dienstverlening door de gemeente

De uitkomst van dit onderzoek van april 2008 onder burgers en ambtenaren geeft informatie op de volgende gebieden:

- a. waardering van de dienstverlening;
- b. communicatievoorkeuren burger;
- c. gewenste dienstverlening.

a. Waardering van de dienstverlening

- *Burger en ambtenaar tevreden over dienstverlening*

De burger blijkt tevreden te zijn over de dienstverlening door de gemeente. Over de dienstverlening in de breedte is men echter positiever (score: 6,8) dan over de digitale dienstverlening (score: 6,5).

Verder zijn de ambtenaren meer tevreden dan burgers over de algemene dienstverlening (score: 7,3) en minder tevreden over de digitale dienstverlening (score: 6,4). Met name op het vlak van de digitale dienstverlening is ruimte voor verdere verbetering.

- *Beveiliging en privacy geen zorgpunt*

Regelmatig wordt in de media bericht over beveiligingsincidenten binnen de overheid en het bedrijfsleven. Opvallend is dat deze incidenten niet leiden tot zorgen over de beveiliging en de privacy van de persoonsgegevens van burgers.

- *Verdeeldheid over bottlenecks digitale dienstverlening en ketenprocessen*

De verdeeldheid onder ambtenaren over de grootste bottleneck bij de verdere realisering van zowel de digitale dienstverlening als een ketenproces binnen de overheid is groot. Veel van de ondervraagde ambtenaren geven aan geen mening te hebben over de grootste bottleneck. De factor organisatie vormt in de beleving van ambtenaren het belangrijkste aandachtspunt. Dit beeld komt overeen met de resultaten van het onderzoek "Zigzaggen naar een onbekende toekomst" dat Ernst & Young vorig jaar uitvoerde in samenwerking met de Beurs Overheid & ICT en IMG 100.000+. Door de verdeeldheid in antwoorden en het verschil in de onderzoeksgroep kunnen geen conclusies worden getrokken over de ontwikkelingen gedurende het afgelopen jaar.

- *Beperkte koppeling digitaal loket met achterliggende systemen*

Digitale loketten blijken in beperkte mate gekoppeld te zijn aan de achterliggende systemen. Op dit vlak zijn echter duidelijke verbeteringen waarneembaar. In december 2006 constateerde Ernst & Young (rapport: "Digitale dienstverlening in ontwikkeling") dat ongeveer twee derde van de gemeenten het digitale loket niet gekoppeld te hebben aan de back-office. Inmiddels geldt dit nog maar voor ongeveer twee vijfde van de gemeenten. Het deel van de gemeenten dat een koppeling heeft ingericht voor alle relevante producten blijft beperkt (2006: 1 procent. 2008: 4 procent).

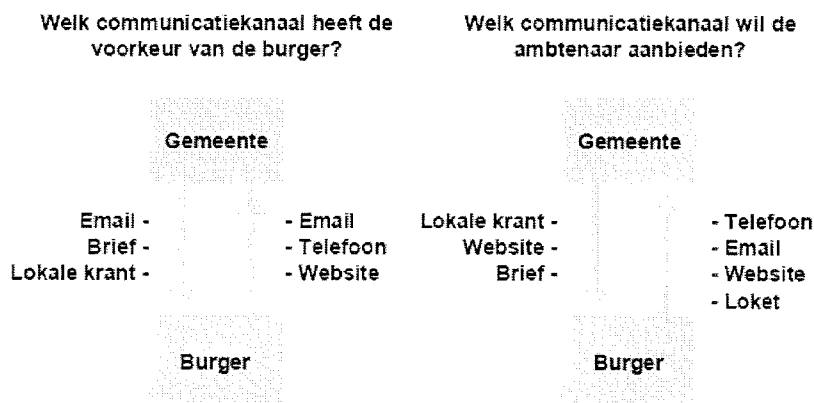
b. Communicatievoorkeuren burger

- *Burgers willen dienstverlening op maat*

Burgers willen op maat kunnen communiceren met de gemeente. Zij willen zelf kunnen aangeven welke informatie zij van de gemeente ontvangen en via welk kanaal. De huidige inrichting van de dienstverlening bij gemeenten is hier tot dusver niet op ingericht. In sommige situaties worden de wensen van de burger zelfs belemmerd door wet- en regelgeving. Zo wil een meerderheid van de burgers bij het verlopen van een identiteitsbewijs een bericht per e-mail ontvangen terwijl gemeenten deze mogelijkheid niet mogen bieden.

- *Burger kiest voor persoonlijke informatie*

Burgers willen in diverse situaties persoonlijk geïnformeerd worden via een brief of e-mail waar de ambtenaren een bericht in een lokale krant of op de website voldoende vinden. Dit is bijvoorbeeld het geval bij bouwvergunningen in de directe woonomgeving en bij wijzigingen in het vuilnisophaalrooster. Een overzicht van de belangrijkste communicatiekanalen vanuit het perspectief van de burger en de ambtenaar is hierna visueel weergegeven. Hierbij is onderscheid gemaakt tussen informatie van de gemeente naar de burger en visa versa.



- *SMS en chat niet populair*

Tot dusver wordt communicatie tussen de gemeente en de burger via moderne communicatiemiddelen als SMS en chat programma's als niet relevant beschouwd door burgers en ambtenaren. Een beperkt deel van de ambtenaren geeft aan dat in bepaalde situaties communicatie via SMS en chat-programma's zoals Microsoft MSN mogelijk moet zijn. Burgers zien de meerwaarde hiervan niet.

- *Ambtenaren ambitieuzer inzake responstijden dan burger nodig acht*

Burgers zijn van mening dat een eenvoudige vraag per e-mail binnen twee en per brief binnen vijf werkdagen beantwoord moet worden. Veel ambtenaren vinden zelfs dat beantwoording van een eenvoudige e-mail binnen één werkdag en een brief binnen twee werkdagen moet plaatsvinden. De antwoorden van de burger liggen in lijn met de door Burger@overheid uitgegeven "e-mailgedragslijn voor overheden".

c. Gewenste dienstverlening

- *Burger wil diensten kunnen afnemen via andere partijen*

Een aanzienlijk deel van de burgers wil diensten zoals de aanvraag en uitgifte van een identiteitsbewijs (bijvoorbeeld) kunnen afnemen via een andere gemeente. Aan de uitgifte van aangevraagde producten bij een commerciële organisatie zoals een bank of winkel lijkt iets minder behoefte (gewenst door twee op de vijf burgers).

- *Prijsdifferentiatie alleen in specifieke situaties*

Momenteel verschillen de prijzen die gemeenten hanteren voor producten. Burgers en ambtenaren vinden prijsdifferentiatie tussen gemeenten ongewenst als product en dienst volledig identiek zijn. Indien echter onderscheid bestaat in het product óf de dienstverlening hieromheen dan kan prijsdifferentiatie redelijk zijn. Zo vinden burgers dat de gemeente een lagere prijs moet rekenen indien een product zoals een uittreksel wordt afgenomen via het digitale loket. Tot dusver hebben weinig gemeenten deze vorm van prijsdifferentiatie doorgevoerd. Verder zijn burgers en ambtenaren van mening dat prijsdifferentiatie moet zijn toegestaan in geval van spoedprocedures waarbij hetzelfde product tegen een hogere prijs sneller wordt geleverd, zoals nu al het geval is bij het aanvragen van een paspoort. Aandachtspunt hierbij is dat verdere invoering van een dergelijke vorm van prijsdifferentiatie kan leiden tot een voorkeursbehandeling voor beter betaalden.

- *Burger wil buiten kantooruren naar de balie*

Burgers zijn van mening dat de gemeente de openingstijden van de balie buiten kantooruren moet verruimen ten koste van de openingstijden tijdens kantooruren. De ambtenaren blijken het hier niet mee eens te zijn.

- *Balie mag niet ten koste gaan van digitale dienstverlening en telefonische bereikbaarheid*

Veel burgers en ambtenaren vinden dat uitbreiding van de digitale dienstverlening of het verruimen van de telefonische bereikbaarheid niet ten koste mag gaan van de balie in het gemeentehuis. Opvallend is verder dat zij aangeven zo weinig bij de gemeente te komen dat het geen probleem is om in voorkomende gevallen een bezoek aan het gemeentehuis te moeten brengen. Van een klantgerichte overheid mag echter meer worden verwacht.

- *Burger voorstander van een telefoonnummer*

Burgers en ambtenaren vinden dat alle afdelingen van de gemeente en andere overheidsinstellingen bereikbaar moeten zijn via een telefoonnummer. Dit sluit aan bij de gedachte dat de gehele overheid de "poort tot de overheid" moet zijn.

- *Burger groot voorstander van inspraak en stemmen via internet*

Burgers vinden dat de gemeente bij de voorbereiding op belangrijke besluiten via een enquête op internet moeten nagaan of burgers het hiermee eens zijn. Tevens geven zij aan graag gebruik te maken van de mogelijkheden om te stemmen via internet. Dit staat in schril contrast met de eerdere ophef over de stemmachines en het terugkeren van gemeenten naar het rode potlood.

- *Gemeente moet investeren in uitbreiding digitale dienstverlening*

Burgers en ambtenaren zijn van mening dat budgetten gericht op verbetering van de dienstverlening in ieder geval besteed moeten worden aan het uitbreiden van het aantal beschikbare diensten via het digitale loket. Dit is overeenkomstig het investeringsbeleid van veel gemeenten.

3. Onderzoek digitale dienstverlening gemeente Deventer

De conclusies en aanbevelingen uit dit rapport van april 2008 zijn de volgende.

1. *De kaderstellende rol van de Raad is in de afgelopen jaren toegenomen, maar nog niet toereikend om volledig te kunnen controleren en sturen.*

De door de raad vastgestelde doelen zijn zo geformuleerd dat deze weinig handvatten bieden voor controle en bijsturing. Op deze wijze is de raad onvoldoende in staat de doeltreffendheid en doelmatigheid van de doelen vast te stellen.

Aanbeveling: Neem in de programmabegroting doelen op, geredeneerd vanuit de burger. Benoem hiervoor indicatoren. Die doelen moeten gemonitord kunnen worden zodat de raad kan volgen (controleren) of de doelen worden bereikt.

2. *Technische onderbouwingen worden pas in laatste instantie geregeld.*

De producten en de nieuwe website vereisen een technische basis. Deze basis is voor producten nog niet gerealiseerd en in het geval van de website liggen deze momenteel stil. Dit kan leiden tot vertragingen en het stopzetten van de ontwikkeling.

Aanbeveling: De Rekenkamercommissie beveelt aan dat bij de ontwikkeling en uitvoering van digitale diensten een integrale aanpak wordt gevolgd. Bij deze aanpak dienen verantwoordelijkheden eenduidig te zijn benoemd.

3. *De bekendheid binnen de organisatie met de toegangsprocedures (bewerken, toevoegen en verwijderen van informatie) tot het Content Management Systeem (CMS) is onvoldoende.*

Dit betekent een mogelijk risico voor de inhoud van de website.

Aanbeveling: Scherp het toezicht op de toegang tot het CMS aan en maak dit een directe verantwoordelijkheid van een medewerker.

4. *Het succes van de digitale dienstverlening is afhankelijk van het gebruik. De vraag blijkt er wel te zijn.*

- Bezoekers van de website zijn tevreden over de website. De overzichtelijkheid is voor verbetering vatbaar.
- Het aanbod van digitale diensten is bij tweederde van de bezoekers van de website onbekend. Dit beeld wordt versterkt door de reactie van bezoekers van de balie.
- Ruim tweederde van de bezoekers van de website heeft voorkeur voor het volledig digitaal afhandelen van producten en diensten. Bij de balie bezoekers geeft de helft dit aan.

Aanbeveling: De Rekenkamercommissie beveelt aan de mogelijkheden van de website grotere bekendheid te geven.

5. *De gemeente hanteert twee zoekmachines op de website. De gebruiksvriendelijkheid van de zoekmachines is onvoldoende.*

De zoekfunctie sluit niet goed aan op de informatie die de burger zoekt (de resultatenlijst geeft bijvoorbeeld niet begrijpelijke resultaten).

Aanbeveling: De Rekenkamercommissie beveelt aan dat de gemeente een zoekmachine op de website plaatst die meer klantgericht functioneert. Dat betekent dat de resultaten helder zijn weergegeven en dat de voor de klant van belang zijnde documenten als eerste worden weergegeven.

6. *De afhandeling van de digitale aanvragen is zo ingericht dat deze gelijke inspanning behoeft in vergelijking met aanvragen via de balie. Dit betekent dat digitale dienstverlening vooralsnog geen kostenbesparing realiseert. De keuze voor digitale dienstverlening is onderdeel van een visie op "kanaalmanagement".*

Aanbeveling: Stel een dienstverleningsvisie op waarin voorkeur wordt uitgesproken voor te gebruiken kanalen (internet, telefonie, balie, post) en betrek daarbij de aspecten doelmatigheid en kostenbesparing.

7. *De gemeente Deventer wil uitblinken in dienstverlening. Een voorwaarde daarvoor is het aantal producten op de website. Er bestaat geen concrete planning van toekomstig te plaatsen producten op de website.*

Aanbeveling: De Rekenkamercommissie beveelt aan een concrete planning te maken van op de website nog te plaatsen producten.

4. DoeMee-onderzoek van De Lokale Rekenkamer

In februari 2008 zijn de uitkomsten van het DoeMee-onderzoek van De Lokale Rekenkamer gepresenteerd. Het doel van dit onderzoek was als volgt.

Het toetsen van de kwaliteit van de digitale dienstverlening en de inbedding ervan in de gemeentelijke organisatie teneinde aanbevelingen te doen om de digitale dienstverlening in overeenstemming te brengen met de ambities van de raad (en minimale landelijke normen).

Het onderzoek is uitgevoerd in twintig gemeenten voor veertien rekenkamercommissies.

De belangrijkste uitkomsten van dit onderzoek zijn¹:

- het ambitieniveau en de stand van zaken bij gemeenten lopen ver uiteen;
- gemeenteraden hebben een beperkte betrokkenheid bij het onderwerp digitale dienstverlening;
- veel raden informeren niet actief naar de voortgang van digitalisering van dienstverlening en worden daarover beperkt geïnformeerd;
- veel gemeenten "volgen" liever dan "voorop lopen";
- burgers staan niet centraal bij gemeentelijke digitalisering; gemeenten willen voldoen aan de door de rijksoverheid gestelde 65% norm en geven daar invulling aan, zonder hieraan direct de wensen van de burger te koppelen;
- gemeenten zijn overwegend terughoudend in het promoten van digitale dienstverlening;
- een actuele en informatieve website vraagt kennis en inzet;
- gemeenten vinden grotendeels zelf het wiel uit;
- samenwerken heeft potentie, maar is geen medicijn zonder bijwerkingen;
- digitale dienstverlening zorgt nog niet voor efficiencyslag.

5. Onderzoek naar de kwaliteit van de digitale dienstverlening via internet van gemeenten

Dit onderzoek van mei 2007 is erop gericht antwoord te geven op de vraag: Hoe kunnen de verschillen in de kwaliteit van de publieke dienstverlening via internet tussen gemeenten worden verklaard?

Literatuuronderzoek en onderzoek naar bestaand wetenschappelijk empirisch onderzoek naar de factoren die van invloed kunnen zijn op de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening levert de volgende factoren op die de verschillende in kwaliteit verklaren:

1. Het belang dat het college van B&W en de raad aan de gemeentelijke digitale dienstverlening via internet hecht;
2. De aanwezigheid van voldoende en adequaat geschoold personeel, dat speciaal voor de taak is aangesteld en vaste voet heeft binnen het MT;
3. De aanwezigheid van voldoende financiële middelen;
4. De mate van technische uitvoerbaarheid;
5. De mate van kwaliteitsmanagement.

- *Naarmate het college van B&W 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.*

Bij drie gemeenten met goede digitale dienstverlening zijn stimulerende besluiten genomen waarbij voldoende middelen zijn vrijgemaakt deze te effectueren. Hiernaast was vaak het college van B&W, de raad of leden van het MT of de verantwoordelijke wethouder of gemeentesecretaris nauw betrokken bij het proces en is ondersteuning verleend waar nodig. Bij de drie gemeenten waar de kwaliteit van de digitale dienstverlening slecht is zijn minder stimulerende besluiten genomen en heeft het dan ook minder aandacht genoten dan bij gemeenten waar de kwaliteit van de digitale dienstverlening wel van goede kwaliteit is.

¹ Bron: TOETS, Februari 2008

- *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.*

Bij de gemeenten die goed scoren op de kwaliteit van de digitale dienstverlening zijn meer personen belast met werkzaamheden ten behoeve van de dienstverlening dan bij gemeenten die daarop slecht scoren. In de competentie en de opleiding van de personeelsleden is geen lijn te vinden. Hier kunnen dus ook geen conclusies aan worden verbonden. Bij bijna alle gemeenten is een projectleider speciaal voor de taak aangetrokken, ook op dit gebied is geen verband te vinden. Wat betreft de goede gemeenten, is alleen bij de gemeente Dordrecht het projectteam laag in de organisatie gepositioneerd. Bij deze gemeente is de hoge inzet van personeel opvallen, ook kan worden opgemerkt dat ondanks de lage positionering binnen de organisatie het projectteam goede contacten onderhoudt met het MT. Omdat ook bij gemeenten met kwalitatief slechte digitale dienstverlening de positie van de projectgroep hoog in de organisatie gepositioneerd is kunnen aan deze resultaten geen conclusies worden verbonden. De projectleiders van de gemeenten met kwalitatief goede digitale dienstverlening houden er betere en intensievere contacten met het MT en het college van B&W op na dan gemeenten waarvan de kwaliteit slecht is. Hier is een duidelijk verband te ontdekken tussen de mate van contact met het MT en college van B&W en de kwaliteit van de gemeentelijke digitale dienstverlening via internet. Omdat bij bijna alle onderzochte gemeenten, de positie van de projectgroep binnen de organisatie hoog is gepositioneerd, het personeel goed geschoold en personeel speciaal voor de taak is aangesteld, kunnen geen conclusies aan deze onderdelen worden verbonden. Daarentegen is wel aannemelijk te maken dat wanneer de projectleider of de verantwoordelijke voor ICT-beleid een vaste voet heeft binnen het MT en ook goede contacten met het college van B&W onderhoudt dit de kwaliteit van de digitale dienstverlening ten goede komt.

- *Naarmate financiële middelen voldoende aanwezig zijn voor de bouw en het onderhoud van de gemeentelijke website, is de kwaliteit van de publieke dienstverlening via internet beter.*

Er is een duidelijk verband zichtbaar tussen de financiële middelen die aanwezig zijn voor het ontwikkelen, beheren en onderhouden van de gemeentelijke dienstverlening via internet. Wanneer deze voldoende aanwezig zijn, zodat dit de ontwikkeling niet in enige zin belemmert zoals bij de gemeenten met een kwalitatief goede digitale dienstverlening, komt dit de kwaliteit van de digitale dienstverlening ten goede. Het is aannemelijk dat deze factor van invloed is op de gemeentelijke dienstverlening via internet.

- *De mate van technische uitvoerbaarheid van het beleid is positief van invloed op de gemeentelijke dienstverlening via internet.*

Alleen de gemeenten Wierden en Voorburg-Leidschendam geven aan problemen te ondervinden met de identificatie van de burger. De overige gemeenten ondervinden kleine complicaties met ontsluitingen van technische aard en deze complicaties zijn dan ook te classificeren als gebruikelijke problematiek. Hierbij kan niet worden uitgesloten dat problemen in het verleden niet worden toegegeven of dat het opleidingsniveau toch enigszins beperkend is gelet op de technische mogelijkheden.

- *Binnen gemeenten waar aandacht wordt besteed aan kwaliteitsmanagement op gebied van leiderschap, medewerkers, strategie & beleid, middelen, processen, waardering door medewerkers, waardering door klanten, partners, afnemers en leveranciers, waardering door maatschappij 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.*

Het is aannemelijk dat deze factor van invloed is op de gemeentelijke dienstverlening via internet omdat gemeenten waar kwaliteitsmanagement ruimschoots is doorgevoerd, gemeenten zijn met kwalitatief goede digitale dienstverlening. Gemeenten met daarentegen slechte digitale dienstverlening beperken zich tot het onderdeel personeel, waarbij men aandacht geeft aan kwaliteitsmanagement in de vorm van functionering- en POP-gesprekken welke slechts een zeer klein onderdeel uitmaken van het geheel wat kwaliteitsmanagement beslaat. Er kan worden gesteld dat de mate van kwaliteitsmanagement in een gemeentelijke dienst van invloed is op de kwaliteit van de digitale dienstverlening via internet.

Bijlage 3 - Toelichting bevindingen, conclusies en aanbevelingen

Onderzoeksvragen van deze quick scan en uitkomsten interviews

De rekenkamercommissie heeft eerst het referentiekader (zie pag. 7 van de Quick scan) vastgesteld met behulp van de bevindingen en conclusies uit ander onderzoek over digitale dienstverlening. De antwoorden op de volgende vragen zijn nodig om de situatie in Buren te bepalen.

1. Wat is de stand van zaken bij de ontwikkeling en implementatie van het project in de gemeente Buren?
2. Is E-dienstverlening als project voldoende geborgd in de organisatie van de gemeente Buren?
3. Welke mogelijkheden voor (intergemeentelijke) samenwerking zijn onderzocht en wat is daar mee gedaan?
4. Zijn de plannen voor de komende periode realistisch en doeltreffend?

Deze vragen zijn voor beantwoording in een interview voorgelegd aan vijf medewerkers. Uit de interviews komt het volgende naar voren.

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

In oktober 2005 zijn in de programmabegroting 2006 de doelstellingen uit het raadsprogramma 2002 – 2006 en het Bestuursconvenant 2003 vermeld. In deze programmabegroting wordt voor het eerst gesproken over E-dienstverlening, de invoering van elektronische dienstverlening van de gemeentelijke diensten. Het resultaat moet zijn dat eind 2007 65% van de diensten en producten – gerekend in het aantal klantcontacten – ondergebracht is in het digitale publieksloket.

In de raadsvergadering van 8 november 2005 is het Informatieplan 2005, Richting de klant =>K, vastgesteld. Dit informatieplan is leidraad voor de implementatie van digitale dienstverlening en geeft inzicht in de uitgangspunten van digitale dienstverlening in Buren in de planperiode.

Uit de interviews blijkt dat de implementatie van het project E-dienstverlening niet krachtig ter hand is genomen. Digitale dienstverlening aan de burger staat in de gemeente Buren pas in de voorfase. De organisatie moet hier nog op worden ingericht. In de aanloop van het project waren er veel personele wisselingen en 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 vastgestelde ambitieniveau van de gemeente, dat bescheiden, maar reëel is. Het project is afhankelijk van de technische mogelijkheden en financiële middelen zijn beperkt beschikbaar.

De gemeente moet bezuinigen (Robuust Buren) en heeft moeite geld vrij te maken voor nieuwe investeringen anders dan wettelijk verplicht. Dat houdt in de regel ook in, dat voorstellen waarmee efficiëncyvoordelen kunnen worden behaald meestal niet worden doorgeleid naar de raad.

De gemeente Buren heeft bewust voor gekozen voor realisme. De gemeente Buren speelt in op de ontwikkelingen en profiteert liever van andere gemeenten.

De projectgroep E-dienstverlening heeft kortgeleden via intranet gemeld, dat het Rijk van elke gemeente verwacht dat in 2009 65% van de klantcontacten digitaal kunnen worden afgehandeld. De projectgroep E-dienstverlening heeft in 2007 in een variabel tempo en met wisselend energieniveau haar eerste opdrachten gerealiseerd.

Vanwege de ontwikkelingen rondom het KlantContactCentrum is even pas op de plaats gemaakt met de ontwikkeling van producten in fase 2. De diensten in planfase 1 zijn gerealiseerd.

Het is tijd dat de gemeenteraad een standpunt in neemt over het niveau van de toekomstige dienstverlening.

In de organisatie wordt veel overgelaten aan de eigen verantwoordelijkheid van de diverse afdelingen. Dat betekent dat de afdelingen zelf verantwoordelijk zijn voor de digitalisering van de producten. Dat leidt er toe, dat te weinig integraal wordt gedacht en gewerkt.

Dit voorjaar is de gemeenteraad geïnformeerd over wat het Rijk wil (wettelijke verplichtingen). De gemeenteraad heeft vervolgens in de raadsvergadering van 1 juli 2008 voor de noodzakelijke automatiseringswerkzaamheden een krediet verstrekt van 6,5 ton voor de eenmalige kosten.

De structurele kosten van de investering worden op andere momenten in 2008 en volgende jaren financieel afgedekt. Het krediet is bestemd voor uitgaven voor BAG (Basisregistratie adressen en gebouwen), Wkpb (Wet kenbaarheid publiekrechtelijke beperkingen), Wabo (Wet algemene bepalingen omgevingsvergunning) en nWro (nieuwe Wet ruimtelijke ordening). Vanaf de zomer heeft het nieuwe I&A plan prioriteit.

In de vergadering van 4 november 2008 heeft de gemeenteraad dit I&A plan vastgesteld. In dit plan is het volgende geschreven over nieuwe doelstelling, de missie en meetbare resultaten.

“Doelstelling 2015: Gemeente heeft antwoordt (KCC)

In het rapport “Gemeente heeft Antwoord©” geeft o.a. de VNG aan op welke wijze de gemeente het KlantContactCentrum (KCC) wordt voor alle overheidsdiensten. In 2015 zal de gemeente via het KCC 80% van alle overheidsaanvragen direct afhandelen. Daarmee wordt de gemeente het eerste aanspreekpunt voor burgers en bedrijven voor alle overheidsdiensten.

De doelstellingen zijn duidelijk:

- binnen tien jaar zijn gemeenten dé poort tot publieke dienstverlening;
- binnen tien jaar hebben gemeenten een KCC voor de publieke dienstverlening;
- binnen tien jaar vinden gemeenten het heel gewoon om zichzelf te normeren over de kwaliteit van dienstverlening (benchmarking).

Wat betekenen deze ontwikkelingen voor Buren?

Het realiseren van de eigen elektronische gemeente, het aansluiten op landelijke basisvoorzieningen en het realiseren van een KCC leidt tot ingrijpende veranderingen:

- de gemeente wordt integraal onderdeel van de landelijke elektronische overheid;
- gemeentelijke producten en diensten komen als webdiensten op internet beschikbaar, waarvoor nieuwe of vernieuwde systemen aan de voorkant nodig zijn;
- externe integratie van de gemeentelijke gegevenshuishouding met aansluitingen op de landelijke basisregistraties en externe bestanden in sectorale ketens;
- interne integratie en verdere digitalisering van de gegevenshuishouding en de informatiesystemen. Dit als voorwaarde voor zowel goed werkende externe aansluitingen als voor integratie tussen de eigen afdelingen;
- (verdere) digitale afhandeling van de via internet ingediende elektronische aanvragen;
- aanpassingen in de werkprocessen en zelfs de rollen van medewerkers.

Naast vernieuwing van de informatiesystemen vraagt elektronische dienstverlening, digitale afhandeling en integratie met andere organisaties dus ook om een andere manier van werken.

Het zijn veranderingen die de gehele gemeentelijke organisatie raken: de processen, het management, de medewerkers, de informatievoorziening en de onderliggende techniek. De noodzakelijke transformatie zal neerkomen op een ingrijpend, complex en meerjarig veranderingsproces. Dat vraagt om leiderschap, zowel vanuit het bestuur als de ambtelijke top².

Het Informatie- en automatiseringsplan 2009-2011 is de eerste stap in de uitvoering, op weg naar de realisatie van het KCC in 2015.

Missie

Voor de realisatie heeft Buren de volgende missie geformuleerd:

- Buren wil de kortste / snelste weg naar een adequaat antwoord realiseren voor de klant (burger/bedrijf). De organisatiestructuur wordt hierop ingericht;
- Buren wil het “overheidsloket 2015” (Overheid heeft Antwoord) realiseren. De door de rijksoverheid gewenste visie voor de front-office van de gemeenten en het landelijke model voor het Klantcontact-centrum (KCC) zijn voor Buren leidend bij de ontwikkeling van de dienstverlening, de organisatie-inrichting, de automatisering en de regionale samenwerking;
- Buren wil lokaal herkenbaar zijn voor de burger.

Hoofdontwikkelingen Informatiebeleid

Het informatiebeleid van de gemeente Buren gaat in dit complexe geheel uit van de volgende vier hoofdontwikkelingen:

Dienstverlening

- Het KCC gaat uit van een integratie van alle dienstverleningskanalen. Digitaal, telefoon, post en fysiek;
- Dienstverlening is de mate waarop wij in staat zijn onze klanten kwalitatief goede en gewenste producten te leveren met vraaggerichtheid als uitgangspunt.

Digitalisering

- Verdere digitalisering van de gegevenshuishouding en de informatiesystemen. Dit als voorwaarde voor zowel goed werkende externe aansluitingen als voor integratie tussen de eigen afdelingen.

Integratie

- Verdere integratie van producten, diensten en werkprocessen.

² Zie ook de EGEM uitgave “Verander écht” www.egem.nl

Samenwerking

- Buren is *extern gericht* en staat positief ten opzichte van *samenwerking* met meerwaarde. Zij werkt graag met een of meerdere gemeenten samen als dit bijdraagt aan het realiseren van de kortste weg naar een adequaat antwoord voor de klant en/of aan realisatie van overheidsloket 2015.

Resultaten

De meetbare resultaten van het uitvoeringsprogramma van het Informatie- en automatiseringsplan 2009-2011 zijn:

- Het scheppen van de juiste randvoorwaarden voor het realiseren van de missie;
- Het in samenhang brengen van de basisregistraties, o.a.: GBA, BAG, BSN, etc.;
- Het implementeren van de door wetgeving bepaalde Rijksbeleidsprogramma's;
- Verdere digitalisering en integratie van mensen processen en gegevens;
- Het verhogen van de kwaliteit van gegevens;
- Het verder professionaliseren van de organisatie (in INK termen betekent dit van taakgericht naar een proces georiënteerde organisatie).

Door het referentiemodel e-gemeente te volgen is Buren in de toekomst voorbereid op zowel de aansluiting met de landelijke e-overheidsvoorzieningen als op de (mogelijke) regionale samenwerking Rivierenland."

In het I&A plan wordt benadrukt dat de gemeente Buren met de uitvoering van dit plan voldoet aan de wettelijke eisen. Er is bij de projecten geen ruimte voor eigen Burens beleid. De gemeente moet uitvoering geven aan het EGEM-realisatieplan. De raad wil dit plan jaarlijks evalueren om de ontwikkelingen nauwgezet te kunnen volgen. In het plan zijn de meetbare resultaten van de projecten verder uitgewerkt. Bij de tussentijdse rapportages kan hier gebruik van worden gemaakt. Dan kan beoordeeld worden of deze meetpunten voldoen om goed inzicht te krijgen.

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^e 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.

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.

Uit het Burgertevredenheidsonderzoek gemeente Buren van 11 maart 2008 blijkt, dat de waardering van de dienstverlening van de gemeente Buren wat is afgenomen ten opzichte van 2006. In 2008 maakt 77 procent van de deelnemers gebruik van internet. 55 procent van de deelnemers aan het onderzoek heeft wel eens de website van de gemeente bezocht. De waardering voor de site neemt af.

Uit het onderzoek blijkt verder dat de website voor het aanvragen van documenten belangrijker wordt. Ook in 2008 blijkt dat nog een hoog percentage burgers (tenminste 39%) liever gebruik maakt van persoonlijk contact aan de balie.

De huidige website van de gemeente scoort niet hoog als het gaat om gebruiksvriendelijkheid. Tijdens de interviews en ook in de 2^e Burap 2008 wordt gemeld dat eind 2008 de verbeterde versie van de website zal worden opgeleverd. De gemeente Buren werkt aan een nieuwe website. Deze nieuwe website moet begin 2009 "in de lucht" gaan.

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

De borging van het project E-dienstverlening kan beter. Het project E-dienstverlening is een platform van overleg vanuit andere overlegstructuren (afdelingen /Regio) om het project bedrijfsbreed te kunnen borgen. Geconstateerd is dat het in de projectgroep gaat om een beperkt aantal personen, die een aantal sleutelposities bekleden in de organisatie. Daarmee is de continuïteit op korte termijn verzekerd. Onverwachte personele mutaties kunnen echter een bedreiging zijn voor deze continuïteit.

In verband met de ontwikkelingen in de regio neemt de gemeentesecretaris vanaf de zomervakantie deel aan de projectgroep.

Digitalisering krijgt landelijk over de volle breedte steeds meer aandacht. Ook in Buren is een groeiend besef van de omvang van het project E-dienstverlening. Tijdens de interviews is gemeld dat digitalisering van dienstverlening inmiddels een rode draad is bij management en een deel van de medewerkers. Het bestuur en de overige medewerkers moeten nog wel worden meegenomen in deze ontwikkeling om organisatiebreed voldoende draagvlak te krijgen.

Met de vaststelling van het I&A plan is een nieuwe start gemaakt om de medewerkers te betrekken bij de ontwikkelingen op het gebied van E-dienstverlening. Via een aantal bijeenkomsten zijn het college en de medewerkers geïnformeerd over het plan.

In de interviews werd vermeld dat er voor de deelnemers in het project weinig of geen extra tijd beschikbaar is om dit project uit te voeren. De werkzaamheden moeten vaak binnen de eigen taak worden uitgevoerd en de "winkel" gaat gewoon door.

De gemeente Buren is in februari 2007 akkoord gegaan met de propositie (het aanbod) van EGEM, een landelijk initiatief de ontwikkeling van digitale dienstverlening bij gemeenten te stimuleren. In deze propositie is beschreven hoe de gemeente Buren de voorbereiding, inventarisatie en het ontwerp van de elektronische overheid kan uitvoeren. Onderdeel van de propositie was de begeleiding (om niet) door een EGEM adviseur. Door dit akkoord nam de gemeente Buren ook de inspanningsverplichting op zich tot het uitvoeren van een realisatieplan. De gemeente Buren maakt vanaf juli 2007 gebruik van een EGEM-i adviseur. Dit heeft geresulteerd in een realisatieplan dat onderdeel is van het nieuwe I&A plan. Dit realisatieplan bestaat uit diverse projectplannen. Elk plan heeft of krijgt een eigen planning.

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

Er loopt een regionaal project shared services. Vorig jaar heeft een haalbaarheidsonderzoek uitgewezen dat dit haalbaar is. Dat is dan wel afhankelijk van de omvang van het aantal gemeenten en de regio.

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 Rivierland. Deelnemers in dit project zijn de volgende gemeenten in de

regio Rivierenland, te weten: Buren, Culemborg, Geldermalsen, Lingewaal, Neder-Betuwe, Neerijnen, Maasdriel, Tiel, Zaltbommel, de gemeente West Maas en Waal en de gemeenschappelijke regeling regio Rivierenland (onderdeel ICT).

Het rapport beschrijft op hoofdlijnen de ontwikkelde regionale visie. Het voornaamste doel van regionale samenwerking is om burgers, instellingen en bedrijven op een hoogwaardige en eigentijdse manier van dienst te zijn, tegen zo laag mogelijke kosten. Doel is ook minder bureaucratie en minder regels. De last voor de burger moet worden verlicht. Met een gezamenlijke, efficiëntere organisatie kan dit doel binnen handbereik komen.

Concreet betekent dit dat de deelnemers op weg gaan naar één regionaal centrum in de Regio Rivierenland voor het delen van de diensten, ofwel een Shared Service Center, inclusief ICT, in 2009.

In het rapport is geschreven dat dit rapport de komende maanden intensief zal worden besproken binnen de bestuurlijke kaders, met het gemeentelijk management en met alle betrokken ambtelijke medewerkers.

In dit verband heeft de Regio een 0-meting uitgevoerd. Deze meting dient om een goede positiebepaling te verkrijgen van de individuele gemeente voor de regionale samenwerking op het brede gebied van vraaggerichte dienstverlening.

Tevens is onderzoek gaande naar mogelijke samenwerking wat betreft ICT, BAG, kennisbank, regionaal klantcontactcentrum.

De website Samenwerking Rivierenland (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.

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

Het geldende projectplan E-dienstverlening is verouderd.

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. Dat geldt tevens voor de processen en de rollen van frontoffice en backoffice. Het probleem is de integraliteit van de bedrijfsvoering. O.a. een documentmanagement-systeem zou een goede ondersteuning kunnen bieden.

Bepaalde systeemtechnische voorwaarden zijn nog niet beschikbaar.

De techniek is nog niet zover dat alle producten van de productenlijst beschikbaar zijn waarbij de processen integraal en eenvoudig worden afgewerkt. Systemen communiceren nog niet met elkaar. Onder de huidige omstandigheden zijn er verschillende loketten nodig.

De vraag is of de behoefte van de bevolking wel zo groot is en hoe de gemeente Buren daar het best op kan inspelen. In tegenstelling tot dat wat in het Informatieplan Richting de klant ->K is geschreven heeft de projectgroep geen enquête onder de inwoners van de gemeente Buren gehouden om hun wensen op het gebied van E-dienstverlening in kaart te brengen.

Het besef klinkt door dat er veel op de gemeente af komt. Er zullen keuzes moeten worden gemaakt. De gemeenteraad moet adequaat worden geïnformeerd over overheidsloket 2015. Dat heeft heel veel impact. Niet iedereen in de organisatie is het daarover eens. Belangrijke vraag is welke keuzes de gemeente gaat maken in de toekomstige ontwikkelingen.

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 die overigens niet uitstijgt boven de wettelijke eisen en waarbij aangekoerst wordt op gemeentelijke samenwerking.

Uitkomsten van de analyses van dossiers

In de programmabegroting 2006 zijn de doelstellingen uit het raadsprogramma 2002 – 2006 en het Bestuursconvenant 2003 vermeld. De gemeente Buren wil de burgers een optimale dienstverlening bieden. Het resultaat moet zijn dat eind 2007 65% van de diensten en producten – gerekend in het aantal klantcontacten – ondergebracht is in het digitale publieksloket.

In de raadsvergadering van 8 november 2005 is het Informatieplan 2005, richting de Klant ->K vastgesteld. In het plan staat dat de schaal van de gemeente Buren een bescheiden, reëel ambitieniveau vereist. De gemeente kiest voor een pragmatische aanpak. Dit informatieplan geeft de visie op de ontwikkeling van het informatiebeleid en automatisering van de gemeente Buren in de komende jaren. Het plan richt zich vooral op de elektronische dienstverlening aan haar klanten: burgers, bedrijven en instellingen. Dit plan is tot stand gekomen door te inventariseren wat men per afdeling (cluster) wil. Met de vaststelling van dit plan heeft de gemeenteraad het kader gesteld voor E-dienstverlening in de jaren 2006 tot met 2008.

Via het informatieplan is besloten de projectgroep E-dienstverlening in het leven te roepen, die werkt volgens de leidraad projectmatig werken. De werkzaamheden van deze projectgroep zijn in 2 fases ingedeeld. In het plan is daarover het volgende geschreven:

"In fase 1 (2006/2007) maakt de gemeente Buren een aanvang met de zogenaamde voorwaarden-scheppende faciliteiten om E-dienstverlening te kunnen bieden. Het gaat hier vooral om administratieve en technische voorzieningen zoals:

- Het beheer van persoons- en objectgegevens;
- Het aanleggen van de objectregistratie van huizen, bedrijfsgebouwen enz. volgens wettelijk uniforme normen;
- De productie van een burgerpin: een pincode waarmee persoonsgebonden diensten via Internet aangeboden kunnen worden;
- De realisatie van een elektronische betaalmogelijkheid;
- Digitalisering van werkprocessen die hiermee verband houden, voor de koppeling frontoffice – backoffice.

In deze fase worden ook de eerste gemeentelijke producten/diensten digitaal aangeboden. Wij stellen voor om te beginnen met 3 van de volgende producten/diensten:

- meldingen & klachten;
- uittreksel GBA;
- aangifte verhuizing binnen de gemeente;
- leerlingenvervoer.

In fase 2 (2007/2008) komt de E-dienstverlening voor diverse andere gemeentelijke producten en diensten met veel klantcontacten tot stand. De selectie van de diensten/producten zal onder andere plaatsvinden aan de hand van:

- behoefte van bij de klant aan de hand van een enquête;
- complexiteit van het proces;
- aantal verwachte klanten.

Grote informatiestromen met veel klantcontacten worden dan (zo volledig mogelijk) gedigitaliseerd en van minder gevraagde producten en diensten wordt slechts informatie aangeboden. Een andere optie is om "aanvraag en antwoord via de site te digitaliseren" maar intern op de huidige wijze te blijven werken.

Gezien de omvang van dit project worden werkgroepen gevormd die zich richten op het uitwerken van een specifiek proces of een omvangrijk deelaspect. De werkgroepen worden aangestuurd door de projectgroep en de trekkers - die primair verantwoordelijk zijn voor de voortgang - rapporteren twee wekelijks aan de projectleider. De werkgroepen worden ingesteld door de projectgroep. Belangrijke voortgangsbepalingen worden voorgelegd aan het college van Burgemeester en Wethouders. Als de doelstelling of de hoofdlijnen van het plan in het geding zijn wordt dit voorgelegd aan de raad.

In het projectplan is tevens aandacht besteed aan de communicatie. Er wordt een communicatieplan opgesteld en er is aandacht voor mogelijke risico's bij de uitwerking van dit project."

De gemeenteraad wordt regelmatig geïnformeerd via de gebruikelijke planning en control documenten. In de 2^e burap 2008 wordt de meest actuele informatie gegeven over de voortgang van het project. Wat opvalt, is dat er geen informatie wordt gegeven of het afgesproken resultaat wordt gerealiseerd. Volgens hoofdstuk 5.3. van het Projectvoorstel ontwikkeling E-dienstverlening ontvangt het college van burgemeester en wethouders van Buren 3-maandelijks een rapportage over de voortgang van het project. Uit het dossier blijkt dat het college niet consequent 3-maandelijks via een rapportage is geïnformeerd in 2007 en 2008.

Eind 2007 is de Bedrijfsvoeringnota Buren uitgebracht. Deze nota had het doel om keuzes te maken over de meest actuele vragen:

1. Buren als **regiegemeente**? Wat houdt het in?
2. Is **samenwerking (binnen de regio)** noodzaak of wens?

3. Wat zijn de voorwaarden voor een geslaagde digitalisering?

De gemeenteraad heeft over deze nota geen discussie gevoerd. De vragen zijn niet opgepakt en beantwoord.

In de 1^e Burap 2008 is aan de gemeenteraad het volgende geschreven:

"In regionaal verband wordt gewerkt aan het traject "vraaggerichte dienstverlening". Dit traject is een reactie op de hogere verwachtingen van de burgers wat betreft gemeentelijke dienstverlening. Het traject wil ook een antwoord zijn op landelijke ontwikkelingen als het "klantcontactcentrum".

Dit zoals in het programma "gemeente geeft antwoord" is aangegeven. In dat concept wordt de gemeente de frontoffice voor de hele overheid. Beide ontwikkelingen staan niet los van de moderne ICT toepassingen. Dit vraagt van de gemeente wel enorme organisatorische aanpassingen en investeringen. De gedachte achter het regionale traject is, dat de ontwikkeling beter, doelmatiger en financieel aantrekkelijk in gezamenlijkheid opgepakt kan worden. Inmiddels is een regionale visie en strategie ontwikkeld en wordt de "businesscase" opgesteld voor gemeentelijke dienstverlening als streefbeeld voor de toekomst(2015). Die moet eind 2008 definitieve besluitvorming inluiden. Daarbij worden nog 3 andere onderwerpen voor een mogelijke verdere samenwerking uitgewerkt: Kennisbank, Shared Service Centre ICT en Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG)."

De projectgroep heeft in de rapportage van eind mei 2008 vastgesteld, dat Buren gebruik maakt van de SIM-EGEM digitale formulieren en niet zelf gaat investeren. De beschikbaarheid van die formulieren is daarmee bepalend of een product wel of niet digitaal wordt aangeboden. Dit omwille van efficiëncy (geld en tijd). Dit sluit aan bij de vraag die leeft wat de behoefte is van de burger op het vlak van de digitale dienstverlening.

In de 2^e Burap 2008 is aan de gemeenteraad geschreven dat voor de verdere ontwikkeling van de elektronische dienstverlening het EGEM-relisatieplan belangrijk is. In dit plan komen alle ontwikkelingen naar voren met betrekking tot digitale dienstverlening waar gemeenten aan moeten (gaan) voldoen: variërend van digitale bestemmingsplannen tot een voor blinden toegankelijke website en administratieve lastenverlichting. Het EGEM-realisatieplan is daarmee de basis voor de verdere digitalisering van dienstverlening en interne werkprocessen. Het is ook een belangrijke bouwsteen voor het nieuwe informatieplan 2009-2011.

Samenvattend

Uit bestudering van relevante stukken en dossiers blijkt dat veel van de conclusies vermeld in andere rapporten over E-dienstverlening ook van toepassing zijn op de gemeente Buren.

E-dienstverlening heeft een grote impact op de dienstverlening naar burgers en bedrijven. Niet iedereen binnen de gemeente Buren heeft daar een goed beeld van. De organisatorische veranderingen voor de gemeente Buren voor een kwalitatief goede Dienstverlening zijn groot. De gemeente Buren heeft eind 2005 gekozen voor een bescheiden en reëel ambitieniveau. De ambtelijke organisatie speelt onvoldoende in op actuele ontwikkelingen en voortschrijdend inzicht.

Het geldende projectplan E-dienstverlening is door inhoudelijke en organisatorische ontwikkelingen begin 2008 verouderd. Er is bestuurlijk weinig aandacht voor dit project en er wordt onvoldoende over gecommuniceerd. Het is goed dat er inmiddels een nieuw I&A plan ligt voor de periode 2009 – 2011 met meer ambitie.

"Wie lang wacht zal veel haast krijgen" om e-dienstverlening in volle omvang tot een succes te maken. Immers, burgers en bedrijven - de kiezers - zullen niet accepteren dat de elektronische dienstverlening van de gemeente Buren (ver) achterblijft bij de landelijke ontwikkelingen.

Bijlage 4 – Rijksbeleid en ontwikkelingen E-dienstverlening

Overheidsloket 2000 (OL 2000)

Vanaf de jaren '90 van de vorige eeuw is de overheid op verschillende wijzen bezig haar loketten beter te organiseren. Het programma OL2000 heeft tussen 1996 en 2002 hard gewerkt om overheidsloketten te laten samenwerken en om de overheid vraaggerichte haar diensten te laten aanbieden. In die periode leefde de één-loketgedachte. Er waren vier pijlers waaronder programma OL 2000 haar doelstellingen probeerde te halen:

1. Vraagoriëntatie
2. Samenwerking in publieke dienstverlening
3. Integrale dienstverlening
4. Inzet ICT

In 1998 is een onderzoek uitgevoerd naar de gemeentelijke praktijk van overheidsloketten. Uit dit onderzoek bleek dat de helft van de gemeenten bezig was met het verbeteren van dienstverlening via de loketten. Er was echter nog veel ruimte voor het programma OL 2000 om gemeenten te ondersteunen. Het programma OL 2000 ontwikkelde een aantal handboeken om gemeenten verder te helpen bij het verbeteren van hun dienstverlening.

Actieprogramma Andere overheid

Met het actieprogramma de andere overheid stuurt de overheid aan op nieuwe verhoudingen: Meer zelf doen en minder bemoeienis.

De overheid gaat zich beperken tot wat haar kerntaken zijn en deze taken beter uitvoeren: eenvoudiger, efficiënter, effectiever. Tegelijkertijd krijgen burgers meer mogelijkheden om naar eigen inzicht en met minder directe overheidsinmenging hun leven in te richten. Ook zullen burgers, individueel en georganiseerd, meer zelf moeten doen en minder op de overheid kunnen leunen.

Notitie “Op weg naar de elektronische Overheid”

Zoals is aangegeven in het Programma Andere Overheid en in de rijksbrede ICT beleidsagenda wil het Rijk van de mogelijkheden die door de toepassing van ICT geboden worden gebruik maken om de dienstverlening aan burgers en bedrijven te verbeteren. Daarbij zijn onder andere 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
- 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.

Goed gebruik van nieuwe technologieën biedt evenzeer kansen voor verbetering van handhaving van de regelgeving als voor een (aanmerkelijk) efficiëntere overheid. Het versterkt de concurrentiepositie van ons land en geeft mede invulling aan de ambitieuze doelen die het kabinet zich heeft gesteld in het kader van de Lissabon-agenda van de EU.

Internet en daarmee verbonden technologie bieden ook nieuwe mogelijkheden om individuele en georganiseerde burgers, bedrijven en andere maatschappelijke instellingen in staat te stellen hun eigen verantwoordelijkheid te nemen. Het opent nieuwe wegen voor openbaarheid, transparantie, responsiviteit en het afleggen van verantwoording door de overheid.

Een ander zwaarwegend issue is de vermindering van administratieve lasten voor burgers en bedrijven. Inzet van ICT biedt een uitgelezen kans om de informatieverplichtingen te vereenvoudigen. Daaruit kunnen interessante voordelen voortvloeien.

Het gebruik van informatie- en communicatietechnologie voor deze doeleinden wordt veelal aangeduid met de term e-Government of “De elektronische overheid”.

Gemeente heeft Antwoord©, Het klantcontactcentrum van gemeenten als frontoffice voor de hele overheid

In 2015 zijn gemeenten dé ingang voor alle burgers, bedrijven en instellingen voor nagenoeg alle vragen aan de overheid.

Deze visie van de commissie Gemeentelijke Dienstverlening (commissie Jorritsma) is overgenomen in de "Verklaring betere dienstverlening, minder administratieve lasten met de elektronische overheid" door de gezamenlijke overheden.

De gemeente is in 2015 dus hét loket voor de burger voor bijna de gehele overheid. Naast de verbreding van de vragen aan de gemeente willen veel gemeenten de contacten met burgers professioneler afhandelen. Bijvoorbeeld het telefonische contact met burgers verbeteren en meer producten en diensten digitaal aanbieden. Het realiseren van deze twee ambities is een stevige uitdaging én een enorme kans voor gemeenten. De Vereniging Directeuren Publiekssdiensten (VDP) kreeg in 2006 van de stuurgroep gemeentelijke dienstverlening de opdracht om een visie te formuleren hoe gemeenten deze uitdaging kunnen realiseren. Deze visie is vastgelegd in een publicatie. Het doel van deze publicatie is om meer zicht te geven op de opgave waarvoor gemeenten staan en de stappen die ze de komende jaren kunnen gaan zetten. Daarnaast wordt met deze publicatie een referentiekader geboden waarmee gemeenten effectief kennis kunnen uitwisselen. De Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) heeft in samenwerking met de Vereniging Directeuren Publiekssdiensten (VDP) en programma Contactcenter Overheid (CCO) hiervoor inmiddels de website www.antwoord.nl geopend. Op deze website staat informatie over *Antwoord*® centraal.

Antwoord® kan worden gedefinieerd als het concept dat gemeenten helpt de contacten met burgers professioneler af te handelen door een Klant Contact Centrum (KCC) vorm te geven dat op termijn de ingang wordt voor nagenoeg de gehele overheid. Het KCC is het organisatieonderdeel dat de fysieke, telefonische, papieren en elektronische contacten met de burger aanneemt en mogelijk direct afhandelt. *Antwoord*® staat voor de verbreding van de producten en diensten die het gemeentelijke KCC afhandelt en het verbeteren van de kwaliteit van dienstverlening. *Antwoord*® verbindt verschillende initiatieven. Het sluit naadloos aan bij ambities van veel gemeenten zelf, de ambities van de e-overheid (elektronische overheid) en de doelen van verschillende e-overheidsprogramma's zoals EGEM en CCO. Het invoeren en gebruik maken van bijvoorbeeld basisregistraties, de introductie van het Burger Service Nummer (BSN) en het DigiD passen in het concept *Antwoord*®.

Ontwikkelingen

Rapport "Gebruik van E-overheidsdiensten in 2006" van de Universiteit Twente

In het rapport "Gebruik van E-overheidsdiensten in 2006" van de Universiteit Twente zijn de belangrijkste elektronische overheidsdiensten op landelijk en lokaal niveau onderzocht. Het gaat hier over diensten van gemeenten, de ministeries en hun uitvoeringsorganisaties en bijvoorbeeld de elektronische aangifte van de Politie. Uit het onderzoek komt naar voren dat de Nederlandse burger een positieve houding heeft ten aanzien van elektronische dienstverlening van de overheid.

De positieve houding is sterker naarmate men jonger en hoger opgeleid is en naarmate de computer en internetervaring groter zijn. Er is echter nog veel werk aan de winkel. Zo blijkt uit de onderstaande bevindingen:

- 71% van de internetgebruikers heeft ooit een e-overheidsdienst gebruikt
- het potentieel wordt nog lang niet benut
- veel diensten zijn onbekend bij gebruikers
- een derde van de bevolking wordt niet bereikt
- het gebruik van digitale diensten moet geleerd worden
- het internet vervangt de telefoon en de balie niet
- groter dienstenaanbod leidt niet tot een groter gebruik

'Uur van de waarheid' voor e-overheid' [Persbericht BZK, 20-12-2007]

De elektronische overheid heeft een nationaal urgentieprogramma nodig. Dat stelt de commissie Postma/Wallage die in opdracht van staatssecretaris Ank Bijleveld heeft onderzocht hoe de elektronische dienstverlening van de overheid sneller en efficiënter kan worden ingevoerd.

De ontwikkeling van de infrastructuur voor digitaal contact met de overheid moet in dit programma centraal staan. Alle overheden zijn verplicht het urgentieprogramma uit te voeren, aldus de commissie in haar rapport 'Het uur van de waarheid'. De reeds bestaande en goed functionerende i-teams die gemeenten ondersteunen bij de invoering van digitale dienstverlening kunnen helpen bij de uitvoering van het programma.

Volgens de commissie ontbreekt het aan sturing en samenhang. Iedereen is teveel met eigen plannen

bezig. Het is onduidelijk waar verantwoordelijkheden liggen. Veel bestuurders geven elektronische dienstverlening geen prioriteit bij besluiten over financiën en menskracht. Zij missen een urgentiegevoel terwijl die urgentie er wel is. Voor de uitvoering van een viertal projecten binnen het nationaal urgentieprogramma is nog 60 miljoen euro extra aan centrale financiering nodig, aldus de commissie. Het gaat om de versterking van de i-teams, de contactcentra overheid, de modernisering van het GBA, de ontwikkeling van een basiskaart van Nederland (GBKN) en DURP (Digitaal uitwisseling in ruimtelijke processen).

EGEM i-teams ondersteunen

Een excellente gemeente volgens EGEM

Uw burgers eisen een goede service en efficiënte dienstverlening, waar en wanneer het hun uitkomt. Zij hoeven maar één keer hun gegevens door te geven en weten dat u daarmee zorgvuldig omgaat. Kortom, een excellente gemeente die vanuit het perspectief van de burger is georganiseerd.

Hoe ziet zo'n excellente gemeente eruit?

Een excellente gemeente is een gemeente die de e-overheidsvoorzieningen heeft ingevoerd, waardoor een overheidsbrede informatie-infrastructuur ontstaat. Een excellente gemeente werkt proces georiënteerd en deelt haar processen met andere overheden. Zij is in staat om aan te sluiten op ketenontwikkelingen. Dit alles helpt de gemeente te excelleren in haar taakuitvoering. Met betere dienstverlening, minder administratieve lasten maar ook optimale handhaving en bedrijfsvoering.

EGEM i-teams helpt u op weg naar die excellente gemeente.

www.Eburg.nl

De lokale overheid ontwikkelt zich in rap tempo tot een uniek portaal waar burgers, bedrijven en instellingen (in het vervolg spreken we over burger) terecht kunnen voor alle producten en diensten van de overheid.

Het realiseren van een hoge kwaliteit van publieke dienstverlening met als uitgangspunt "de burger centraal" vraagt om een efficiënte en adequate toepassing van ICT (Informatie en Communicatie Technologie) binnen overheidsorganisaties. Hierbij staan twee aspecten centraal, te weten:

- Klantcontactmanagement – het verzamelen en hergebruiken van informatie en het regisseren van alle klantcontacten, ongeacht de plaats, het middel en de betrokken gemeentelijke afdeling.
- Interoperabiliteit – interne en externe uitwisseling van informatie tussen overheidsorganisaties onderling, overheidsorganisaties en burgers en overheidsorganisaties en bedrijven.

Een verbetering van de kwaliteit van publieke dienstverlening wordt gezocht in de contactmomenten tussen overheid en burger. Voorbeelden zijn: elektronische dienstverlening, ruimere openingstijden, klantgericht werken en het onderbrengen van diensten en producten in één (virtueel) loket dat altijd en overal bereikbaar is.

Alleen met behulp van open standaarden kunnen computersystemen, informatie en producten met elkaar worden verbonden, binnen organisaties maar ook over de grenzen van de overheidsorganisaties heen.

Gemeenten staan voor een complexe uitdaging: alle e-overheidsvoorzieningen in samenhang implementeren. De voorzieningen moeten niet alleen werken binnen de gemeente Buren. Ook partners uit de keten maken er gebruik van. Dat betekent dat processen, rollen en verantwoordelijkheden in de gemeentelijke organisatie van Buren gaan veranderen.

Cascadis, 2007 5 Benchmark NL e-gemeenten 2007

“Je kunt pas prestaties verbeteren als je weet waar je staat.”

De plannen met de publieke dienstverlening zijn ambitieus en het Rijk wil meetbare resultaten. Een belangrijk ijkpunt is de 70%-norm overheidsbrede digitale dienstverlening in 2007. Cascadis wil graag zelf achterhalen of deze norm wordt gehaald.

Het kabinet streeft ernaar om via internet publieke informatie en publieke producten en diensten effectief en efficiënt toegankelijk te maken voor burgers. De doelstelling uit het actieprogramma 'Andere Overheid' is dat eind 2006 65% (70% in 2007) van de totale publieke dienstverlening via internet moet kunnen worden afgehandeld. Cascadis, de landelijke beroepsvereniging voor webfunctionarissen bij de overheid, heeft deze doelstelling voorgelegd aan overheidsinstellingen in diverse sectoren. In het onderzoek stond de volgende onderzoeksvraag centraal:

Verwacht u de doelstelling van de 70%-norm in 2007 te zullen halen?

Belangrijkste onderzoeksresultaten

Om conclusies aan een onderzoek te kunnen verbinden is voldoende respons een voorwaarde. Op een doelgroep van 443 gemeenten en met 190 respondenten is een percentage van 43% representatief. Door alle antwoorden heen valt op dat respondenten in 2007 en in 2008 een aanzienlijke vooruitgang verwachten te realiseren met de digitale dienstverlening. Toch geeft een gemiddelde van 42% van de respondenten aan dat ze de 70%-norm in 2007 niet zullen halen (was 42% in 2006). 54% voldoet wel of verwacht in 2007 deze norm te halen. Ook toont dit onderzoek aan – evenals in 2006 – dat grote(re) gemeenten beter of hoger scoren dan kleine(re) gemeenten.

Niet nieuw maar nog steeds opvallend, is het gebrek aan visie en strategie bij het hogere management. Uitspraken als “Dit is een moeilijk management” en “Tussen mondeling beledenen ambities en bereidheid resources te leveren, zit een gapend gat”, zijn illustratief. Het zijn vooral gemeenten in fase 1 en begin fase twee die met deze problematiek worstelen en van mening zijn dat de digitale dienstverlening in hun gemeente niet goed is geregeld en georganiseerd.

Positief te noemen is dat tweederde (67%) van de respondenten aangeeft dat ze tevreden zijn over de voortgang en ontwikkeling van hun organisatie met betrekking tot de digitale dienstverlening. “Er ontstaat langzamerhand meer draagvlak in de organisatie”, aldus de reactie van 39 respondenten. Al met al is de verwachting gerechtvaardigd dat de elektronische overheid voor gemeenten eind 2007 en 2008 overall genomen een sprong voorwaarts zal maken.

Hoe ver zijn Nederlandse gemeenten met de e-overheid?

Bezien vanuit het klantperspectief is het informatieaanbod op sites van gemeenten ruim voldoende, maar zijn de mogelijkheden voor het leveren van 'goederen en diensten' - vrij vertaald de transacties - beperkt.

Bezien vanuit het overheidsperspectief en gerelateerd aan de doelstelling van het Programma Andere Overheid, scoort de gemeentelijke overheid in het gunstigste geval een normpercentage van 55 procent. Dit is 15 procent onder de gestelde norm van 70 procent in 2007.

Rapport “Wil tot Verschil” – gemeenten in 2015

De commissie Toekomst Lokaal bestuur bracht in 2006 het rapport Wil tot Verschil – gemeenten in 2015 uit. De commissie legt in dit rapport een visie neer waarin het gaat om het wel en wee van de burger en de lokale gemeenschap die centraal staat in 2015 en niet de gemeente. Dé gemeente bestaat niet. Tegen de achtergrond van te verwachten grote maatschappelijke veranderingen verandert de positie van de gemeenten. Dat betekent dat de gemeente heel zorgvuldig moet zijn in de wijze waarop veel processen beter worden afgestemd op de burger. De gemeente vraagt zich hierbij tevens af bij welke organisatievorm de burger het meest is gediend.

Voor de toekomstige organisatie van een kwalitatief hoogwaardige digitale dienstverlening is het dus nodig dat de gemeenteraad tijdig een goede visie ontwikkelt hoe de werkzaamheden worden georganiseerd en uitgevoerd.

De gemeente moet zich willen onderscheiden in de kwaliteit, het niveau en de omvang van de dienst-
Rekenkamercommissie Buren – BIJLAGEN Quick scan digitale dienstverlening in de gemeente Buren

verlening die zij zelf willen uitvoeren. De ene gemeente legt het accent op elektronische dienstverlening en de andere op burgerbalies in zoveel mogelijk wijken, zo dicht mogelijk bij de burger. Het is belangrijk dat de gemeente voor zichzelf een helder beeld heeft van de dienstverlening die zij wil leveren en van de beleidsuitgangspunten.

De gemeenteraad neemt hier een beslissing in.

Het rapport van de Commissie Jorritsma heeft veel voorbeelden genoemd over hoe dit kan worden vormgegeven. Een handreiking waar gemeenten hun voordeel mee kunnen doen in hun zoektocht naar de oplossing die voor hen het beste is.

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.

Bijlage 5 – Gemeentelijk beleid

De gemeenteraad wordt via de gebruikelijke planning en controldocumenten (programmabegroting – bestuursrapportages en programmajaarrekening met vaste regelmaat geïnformeerd over de aanpak en de ontwikkelingen op het gebied van de E-dienstverlening. In deze bijlage worden eerst de hoofdlijnen gegeven uit het Informatieplan 2005. Daarna wordt in chronologische volgorde weergegeven wat in de planning en controldocumenten (programmabegroting, 1^e en 2^e Bestuursrapportage en Programmarekening) is vermeld.

Informatieplan 2005

In de raadsvergadering van 8 november 2005 is het Informatieplan 2005 vastgesteld.

Het informatieplan geeft een doorkijk naar de informatisering in de komende jaren. Kernontwikkeling is de realisatie van de Rijksdoelstelling: 65% elektronische dienstverlening. Uit het Informatieplan blijkt de enorme omvang van deze doelstelling en de overige ontwikkelingen. Dat vraagt om een bescheiden ambitieniveau. Het is dan ook zaak de verdere ontwikkeling pragmatisch in te steken. De uitdaging is nu, om efficiënt gebruik maken van bewezen ontwikkelingen elders, maar wel vanuit de visie: **Richting de klant => K !**

De gemeenteraad heeft het volgende besluit genomen.

A. Deelplan A.

1. In te stemmen met de beslispunten van het informatieplan.
 - Het motto luidt: **Richting de klant => K !**
 - De schaal van de gemeente Buren vereist een bescheiden, reëel ambitieniveau
 - De gemeente Buren kiest voor een pragmatische aanpak.
2. De gemeente Buren ontwikkelt elektronische dienstverlening voor de producten en diensten met veel klantcontacten. Hiermee realiseert de gemeente Buren de rijksdoelstelling van 65% elektronische dienstverlening
3. De gemeente Buren ontwikkelt elektronische dienstverlening niet alleen aan de voorkant – maar ook aan de achterkant van het digitale loket: de werkprocessen worden gedigitaliseerd.
4. De gemeente Buren werkt het Informatieplan uit in een concreet automatiseringsplan. Jaarlijks wordt een investeringsoverzicht aangeboden op basis waarvan bij de Perspectievennota of de begroting de gemeente keuzes maakt.
5. Een in te stellen projectgroep (overeenkomstig het projectstatuut) werkt de elektronische dienstverlening uit in een uitvoeringsplan met financieringsvoorstel en brengt halfjaarlijks een voortgangsrapport uit aan de gemeenteraad.
6. De projectgroep begint met het houden van een enquête onder de inwoners van de gemeente Buren om hun wensen op het gebied van elektronische dienstverlening in kaart te brengen.

B. Deelplan B

Te bepalen dat een deelplan B wordt ontwikkeld waarbij de punten A1 tot en met A6 worden uitgewerkt en voorts rekening wordt gehouden met de volgende punten:

- de gemeente Buren biedt in 2007 65% van haar diensten langs digitale weg aan.
- Om dit te realiseren stelt de raad – via de begroting – het gevraagde budget nieuw beleid beschikbaar.
- Het college van burgemeester en wethouders de uitvoering van het voorgaande ter hand neemt en zich inspannt om het automatiseringsplan uiterlijk 31 januari 2006 aan de raad ter behandeling aan te bieden.

Programmabegroting 2006 – Programma Bestuur en Burger

In de programmabegroting 2006 is de visie verwoord als volgt:

“De gemeente is een dienstverlenende vraaggerichte organisatie die de klant centraal stelt, die de maatschappelijke ontwikkelingen alert volgt en adequaat diensten en producten aan de klant levert.”

Een van de doelstellingen uit het raadsprogramma 2002-2006 en het Bestuursconvenant 2003 is het bieden van een optimale dienstverlening aan de burgers.

De invoering van elektronische dienstverlening van de gemeentelijke dienstverlening wordt als doel gesteld in 2006. Als resultaat wordt vermeld dat eind 2007 65% van de diensten en producten – gerekend in het aantal klantcontacten – zijn ondergebracht in het digitale publieksloket. De meting vindt plaats via de normering van de Elektronische gemeente (Egem).

Programmarekening 2006 – Programma Bestuur en Burger

Realisatie doelstelling

Het Projectvoorstel invoering E-dienstverlening is op 12 december 2006 vastgesteld. De opstartfase heeft langer op zich laten wachten dan aanvankelijk gepland.

Fase 1 bestaat uit Beheer persoons- en objectgegevens, E-betalen, DigiD, Uittreksels GBA, Interne verhuizingen, Meldingen en leerlingenvervoer. Deze fase wordt in 2007 gerealiseerd. De werkgroepen die de voorbereidende werkzaamheden verrichten voor de implementatie van Omgevingsvergunningen en Procesontwikkeling, Kwaliteit en Cultuur zijn opgestart en deze werkzaamheden verlopen volgens planning. Vanuit de overheid (EGEM-i adviseur) wordt ondersteuning aan de gemeente Buren geboden op het gebied van met name de organische veranderingen (veranderingsmanagement). Ook hier is nog steeds zicht op het realiseren van de doelstellingen in 2007.

Programmabegroting 2007 – Programma Bestuur en Burger

Doelstelling 3: Invoeren elektronische dienstverlening van de gemeentelijke diensten.

Welke (maatschappelijke) effecten willen we bereiken?

- Elektronische dienstverlening: het aanbieden van digitale diensten en producten via internet (digitaal publieksloket).
- Meer transparantie in processen en procedures via internet.

Welke afspraken maken we om de effecten te bereiken?

- Uitvoering van afspraken die vastgelegd zijn in het informatieplan 2005.
- Benutten van de mogelijkheden om formuleren en informatie up to date te houden.

Resultaat

Eind 2007 is 65 % van de diensten en producten- gerekend naar klantcontacten ondergebracht in het digitale publieksloket.

Getallen

Meting aan de normering van de Elektronische gemeente (EGEM).

Programmabegroting 2007 – paragraaf Bedrijfsvoering

Elektronische dienstverlening

Het project E-dienstverlening geeft uitwerking aan het informatieplan: Richting de klant =>K! Dit plan is eind 2005 door de raad geaccordeerd. Het plan geeft uitwerking aan het dienstverleningsmodel en tevens aan het Programma Andere overheid dat streeft naar een realisatie van de doelstelling om 65% van de klantcontacten digitaal te laten verlopen. Het informatie- en automatiseringsbeleid zoals beschreven in het I&A plan 2006-2008 geeft hier verder uitwerking aan concepten.

Het project E-dienstverlening is geen ICT project maar richt zich op dienstverlening en heeft een organisatiebreed karakter. Het wordt voor medewerkers, processen en dienstverlening een ingrijpend veranderingstraject. De projectleider E- dienstverlening wordt aan de afdeling Facilitaire Zaken (automatisering) onttrokken. Fase 1 van het project E-dienstverlening (voorwaardenscheppende zaken zoals DigiD), Internetkassa) is medio 2006 gestart. Fase 2 (leveren gemeentelijke producten) start in 2007.

1^{ste} Bestuursrapportage 2007 - Bedrijfsvoering

Informatieplan / Elektronische dienstverlening

Volgens de planning wordt invulling gegeven aan de realisatie van de projecten. De belangrijkste projecten zijn de vervanging van het vergunningensysteem in verband met de omgevingsvergunning, de invulling aan de Wet Kenbaarheid Planologische Beslissingen en het systeem voor de WMO. Een belangrijk ander (verplicht) vernieuwingsproject heeft in 2007 betrekking op de gemeentelijke basadministraties voor onder andere adressen en gebouwen.

Vervanging of invoering van systemen zijn vaak ingrijpende processen die niet zelden complexer blijken dan verwacht. Zo ook de implementatie van de twee systemen rondom de omgevingsvergunning die meer tijd en inzet vraagt van de afdeling V&H dan in overleg met de leverancier is geraamd.

Door het adviesbureau Expanding Visions worden op dit moment de mogelijkheden onderzocht voor samenwerking op regionaal gebied. Uitgangspunt hierbij is te komen tot een Shared Service Center. Uitgangspunt van de gemeente Buren is het niveau van samenwerking waarbij het Shared Service Center geen doel op zich mag zijn maar meerwaarde moet hebben en kostenefficiënt moet zijn. Overigens verloopt in december het leasecontract van de pc's af en deze worden dan vervangen.

Het project Elektronische dienstverlening gemeente Buren wordt uitgevoerd volgens het Projectvoorstel ontwikkeling E-dienstverlening. De invulling van "vacatures" binnen de projectgroep en werkgroepen heeft geruime tijd geduurd. Hierdoor heeft de opstartfase langer geduurd dan oorspronkelijk gepland. De planning is hiervoor inmiddels aangepast. De projectonderdelen uit de eerste fase worden in 2007 gerealiseerd. Het gaat dan om: beheer persoons- en objectgegevens, E-betalen, DigiD, uittreksels GBA, interne verhuizingen, meldingen en leerlingenvervoer. Vanuit de Rijksoverheid wordt ondersteuning aan de gemeente Buren geboden op het gebied van met name de organische veranderingen

2^{de} Bestuursrapportage 2007 – Programma Bestuur en Burger

In de tweede Bestuursrapportage 2007 van 4 september 2007 is de gemeenteraad geïnformeerd over de stand van zaken in het programma Bestuur en Burger als volgt:

Doelstelling 3 - Invoeren elektronische dienstverlening van de gemeentelijke diensten	
Wat was de afspraak	
Het aanbieden van digitale diensten en producten via internet (digitaal publieksloket). Daardoor meer transparantie in processen en procedures via internet.	In 2007 zijn de voorwaardenscheppende componenten geïmplementeerd om aan elektronische dienstverlening te kunnen voldoen. Zo zijn DigiD (elektronische identificatie) en Simkassa (elektronisch betalen van producten) operationeel. Werkgroepen zijn actief om binnen de gestelde termijn aan de verplichte basisregistraties te kunnen voldoen en de implementatie van de omgevingsvergunning in 2008.
Uitvoering van afspraken die vastgelegd zijn in het informatieplan 2005 Benutten van de mogelijkheden om formulieren en informatie up to date te houden.	In kwartaal 4 van 2007 komen de volgende producten elektronisch beschikbaar: - Binnengemeentelijke verhuizingen - Uittreksel GBA - Meldingen en Leerlingenvervoer
Met welke resultaat	
Eind 2007 wordt 65 % van de diensten en producten -gerekend in het aantal klantcontacten- ondergebracht in het digitale loket.	De ervaring leert dat de ontwikkeling van E-dienstverlening complex en moeizaam is. Landelijk blijven de ontwikkelingen achter bij de eerdere verwachtingen. Realisatie van de doelstelling is voor Buren te verwachten in 2008.

2^{de} Bestuursrapportage 2007 – Bedrijfsvoering

Elektronische dienstverlening

Het project E-dienstverlening is de uitwerking van het dienstverleningsmodel (eigen ambitie) en geeft invulling aan het Programma Andere Overheid (65% klantencontacten digitaal). De visie op het Informatie- en automatiseringsbeleid zoals beschreven in het I&A plan 2006-2008 ligt hieraan ten grondslag.

In 2007 zijn de voorwaardenscheppende componenten geïmplementeerd om aan elektronische dienstverlening te kunnen voldoen. Zo zijn DigiD (elektronische identificatie) en Simkassa (elektronisch betalen van producten) operationeel. Ook is een werkgroep actief om binnen de gestelde termijn aan de verplichte basisregistraties te kunnen voldoen. Verder is de werkgroep Omgevingsvergunningen bezig met de voorbereidende werkzaamheden.

In het vierde kwartaal van 2007 moeten de volgende producten elektronisch beschikbaar zijn:

- Binnengemeentelijke verhuizingen
- Uittreksel GBA

- Meldingen en Leerlingenvervoer

De website www.buren.nl is toe aan een nieuwe 'look'. In het 4^e kwartaal 2007 wordt de website gemoderniseerd en worden de zoek- en navigatiefunctie grondig aangepakt.

In september 2007 wordt begonnen met het realisatieplan voor de E-dienstverlening 2007-2010 in nauwe samenwerking met de EGEM-i adviseur. De EGEM-i adviseur stelt in overleg met betrokkenen een realisatieplan op voor de verdere invoering van de E-dienstverlening. In dit plan wordt beschreven welke projecten en acties inclusief kosten en planning nodig zijn om de wettelijk verplichte E-overheid projecten binnen de gemeente Buren uit te kunnen voeren. De adviseur schrijft uiteindelijk samen met de projectleider E-dienstverlening het realisatieplan op maat voor onze gemeente. Dit realisatieplan zal het uitgangspunt zijn voor de verdere ontwikkeling van de E-dienstverlening binnen de gemeente Buren (2008-2010). Dit is afgestemd met ontwikkelingen binnen de Regio Rivierenland.

Programmarekening 2007 – Programma Bestuur en Burger

Doelstelling 3: Invoeren elektronische dienstverlening van de gemeentelijke diensten.

Welke (maatschappelijke) effecten wilden we bereiken?

- Elektronische dienstverlening: het aanbieden van digitale diensten en producten via internet (digitaal publieksloket).
- Meer transparantie in processen en procedures via internet.

Welke afspraken maakten we om de effecten te bereiken?

- Uitvoering van afspraken die vastgelegd zijn in het informatieplan 2005.
- Benutten van de mogelijkheden om formuleren en informatie up to date te houden.

Resultaat

Eind 2007 is 65 % van de diensten en producten- gerekend naar klantcontacten ondergebracht in het digitale publieksloket.

Getallen

Meting aan de normering van de Elektronische gemeente (EGEM).

Realisatie

Het project invoering E-dienstverlening gemeente Buren wordt uitgevoerd volgens het "Projectvoorstel ontwikkeling E-dienstverlening" van eind 2006. In 2007 heeft het project de eerste duidelijke mijlpaal bereikt door het digitaal beschikbaar hebben van de eerste producten inclusief de faciliteiten rond digitale identificatie en betalen. Belangrijk daarvoor was ook dat er een dienstverleningsroute is vastgelegd om de drie distributiekanaalen goed op elkaar en de verdere verwerking in de gemeentelijke organisatie af te stemmen. De aanvragen via telefoon, website en balie moeten immers allemaal op dezelfde manier verwerkt worden. Met deze ontwikkeling is de basis gelegd voor een verdere digitalisering van de Burensse dienstverlening.

Status projecten

1. E-betalen

Doel: Producten die via de website worden aangeboden moeten ook elektronisch worden betaald (indien nodig).

Status: gerealiseerd

2. DigiD

Doel: Het verifiëren van de identiteit van de klant via Internet.

Status: gerealiseerd

3. Uittreksels GBA en Binnengemeentelijke verhuizingen

Doel: Het via Internet aanvragen van het uittreksel GBA en het doorgeven van een binnengemeentelijke verhuizing.

Status: gerealiseerd

4. Meldingen

Doel: Het via Internet doorgeven van meldingen overlast in uw buurt (milieu, geluid, stank, jeugd, wegen, groen etc.).

Status: gerealiseerd.

5. Leerlingenvervoer

Doel: Het via Internet downloaden van het formulier voor de aanvraag van leerlingenvervoer. Omdat voor leerlingen vervoer geen gedigitaliseerd SIM-EGEM formulier voor de web-winkel beschikbaar is, is dit product aangehouden. Op het moment dat het elektronische formulier beschikbaar is, nemen we dit op.

Status: aangehouden

6. Formulieren

Doel: Het vullen van de webwinkel. Het formulier komt digitaal beschikbaar. De achterliggende verwerking wordt nog niet gedigitaliseerd.

Status: gaande. Het gaat op dit moment om een viertal nieuwe formulieren/producten.

7. Beheer persoons- en objectgegevens

Doel: Te komen tot één adressen- en gebouwenadministratie (BAG), waarvan alle overheden gebruik moeten maken. In 2009 moeten alle gemeenten een werkende BAG hebben.

Status: gaande en wordt daarbij nagegaan in hoeverre regionale samenwerking mogelijk is.

8. Omgevingsvergunningen

Doel: Het integreren van vergunningprocedures en het verminderen van de doorlooptijd t.b.v. vermindering van administratieve lasten en het zorgen voor een betere en snellere dienstverlening (bouw, milieu, horeca etc.).

Status: gaande onder leiding van een zelfstandige projectgroep die in de projectgroep Edienstverlening is vertegenwoordigd.

9. WRO

Doel: Het digitaal be- en verwerken van bestemmingsplannen inclusief de dienstverlening aan de burger aan balie en op de site

Status: In ontwikkeling. Een plan van aanpak wordt ontwikkeld en de uitvoering zal waarschijnlijk plaatsvinden onder leiding van een zelfstandige werkgroep die in de projectgroep E-dienstverlening is vertegenwoordigd.

10. Procesontwikkeling, Kwaliteit en Cultuur

Doel: sturing van het project op het gebied van cultuur, kwaliteit en procesontwikkeling om deze zaken in de organisatie te verankeren.

Status: aangehouden: Door personele omstandigheden is de werkgroep in de 2e helft van 2007 niet actief geweest. Wel heeft deze werkgroep de al genoemde dienstverleningrouting en een communicatieplan voor e-dienstverlening opgeleverd. De positie voor 2008 wordt nog gezien.

Financiën

Het project verliep binnen het daarvoor beschikbaar gestelde budget vanuit het I&A plan.

Programmarekening 2007 – paragraaf Bedrijfsvoering

Elektronische dienstverlening

Het project E-dienstverlening is de uitwerking van het dienstverleningsmodel en geeft invulling aan het Programma Andere Overheid (65% klantencontacten digitaal). Leidraad is het informatieplan "Richting de klant". Die visie is uitgewerkt in het Informatie- en automatiseringsbeleid zoals beschreven in het I&A plan 2006-2008. In 2007 heeft het project de eerste duidelijke mijlpaal bereikt. De eerste producten zijn beschikbaar inclusief digitale identificatie en betalen. Belangrijk daarvoor was dat er een dienstverleningsroute is vastgelegd om de drie distributie kanalen goed op elkaar af te stemmen. Aanvragen via telefoon, website en balie moeten immers allemaal op de zelfde wijze verwerkt worden.

Met deze ontwikkeling is de basis gelegd voor een verdere digitalisering van de dienstverlening.

In 2007 zijn gerealiseerd:

- E-betalen: Producten die via de website worden aangeboden kunnen ook elektronisch worden betaald (indien nodig).

- DigiD: Het verifiëren van de identiteit van de klant via Internet om "persoonlijke" handelingen te kunnen verrichten.
- Uittreksels GBA en Binnengemeentelijke verhuizingen: Het via Internet aanvragen van het uittreksel GBA en het doorgeven van een binnengemeentelijke verhuizing.
- Meldingen: Het via Internet doorgeven van meldingen over overlast in de buurt (milieu, geluid, stank, jeugd, wegen, groen etc.).

Het project verloopt binnen het daarvoor beschikbaar gestelde budget. Er is inmiddels wel sprake van "nieuwe wettelijke ontwikkelingen".

Programmabegroting 2008 – Programma Bestuur en Burger

Doelstelling 3: Invoeren elektronische dienstverlening van de gemeentelijke diensten.

Welke (maatschappelijke) effecten willen we bereiken?

- Elektronische dienstverlening: het aanbieden van digitale diensten en producten via internet (digitaal publieksloket).
 - Meer transparantie in processen en procedures via internet.
- Welke afspraken maken we om de effecten te bereiken?*
- Uitvoering van afspraken die vastgelegd zijn in het informatieplan 2005.
 - Benutten van de mogelijkheden om formuleren en informatie up to date te houden.
 - Verbetering van de gebruiksvriendelijkheid van ons internet.

Resultaat

Eind 2008 is 65 % van de diensten en producten -gerekend naar klantcontacten ondergebracht in het digitale publieksloket.

Getallen

Meting aan de normering van "de Elektronische gemeente"(EGEM).

Doelstelling 4: samenwerking op gebied van dienstverlening aan de bevolking bevorderen.

Welke (maatschappelijke) effecten willen we bereiken?

Een snelle eenduidige dienstverlening in de gemeente, zo mogelijk door samenwerking in breder (regionaal) verband.

Welke afspraken maken we om de effecten te bereiken?

Deelnemen aan deelprojecten die voor Buren kansen bieden op het gebied van dienstverleningen om daarmee de service te vergroten tegen beheersbare kosten.

Resultaat

Een dienstverleningsniveau dat aan de verwachtingen van de bevolking voldoet.

Getallen

Uitkomsten burgertevredenheidsonderzoeken.

Programmabegroting 2008 – paragraaf Bedrijfsvoering

Een visie op de bedrijfsvoering

Sinds de herindeling is veel over bedrijfsvoeringelementen gesproken en geschreven. Er is echter niet veel samenhang tussen al die elementen en die zijn ook niet meer toegesneden op actuele ontwikkelingen. Daarom wordt eind 2007 de nota bedrijfsvoering gepresenteerd. Daarin zetten wij de lijnen uit voor de verdere ontwikkeling van de bedrijfsvoering. De nota zorgt dan voor een afgestemde ontwikkeling van organisatie en bedrijfsvoering met als doel de kwalitatieve verbetering van producten en dienstverlening aan onze klanten. Zo biedt deze nota een basis voor het kader en de thema's voor een gestructureerde ontwikkeling. Daarmee sluiten wij aan bij de ambtelijke, bestuurlijke en politieke behoefte. Thema's die daarbij aan de orde komen zijn onder andere dienstverlening, regievoeren, etc.

Shared Service Center ICT (SSC ICT)

Op initiatief van de secretarissenkring binnen de regio is een haalbaarheidsonderzoek gedaan naar de mogelijkheden van regionale samenwerking op het gebied van ICT. Uit dit onderzoek blijkt dat samenwerking leidt tot financiële voordelen. Daarom is een vervolgopdracht gegeven om een implementatieplan op te stellen. Uiteindelijk kan deze samenwerking ertoe leiden, dat alle centrale ICT-middelen worden samengebracht in een SSC ICT. Daar wordt een centrale beheerorganisatie gevormd en ook de ICT-beleids capaciteit wordt gecentraliseerd. Nog verder gaande samenwerking leidt ertoe dat behalve standaardisatie op het niveau van de techniek en organisatiestructuur de diverse primaire

processen binnen de gemeenten worden gestandaardiseerd op het niveau van de functionele infrastructuur (applicaties).

De wijze waarop de samenwerking vorm krijgt is dus in onderzoek. Het gaat daarbij om de technische aspecten, organieke zaken en de rechtsvorm van de beoogde samenwerking. Streven is wel om het effect van kapitaalvernietiging op gedane investeringen voor Buren te beperken. Dit maakt onderdeel uit van de kosten-baten afweging. De verwachting is dat in 2008 belangrijke stappen gezet worden.

Elektronische dienstverlening

Het project E-dienstverlening is de uitwerking van het dienstverleningsmodel en geeft invulling aan het Programma Andere Overheid (65% klantencontacten digitaal). Leidraad is het informatieplan "Richting de klant". Die visie is uitgewerkt in het Informatie- en Automatiseringsbeleid zoals beschreven in het I&A plan 2006-2008.

In 2007 zijn de voorwaardenscheppende componenten geïmplementeerd. De eerste elektronische producten (uittreksel GBA en binnengemeentelijke verhuizingen, meldingen en leerlingenvervoer) zijn operationeel. In 2008 worden verdere stappen gezet. Gewerkt wordt aan de (digitale) implementatie van de Omgevingsvergunning en de aangifte hondenbelasting.

1^e Bestuursrapportage 2008

Vraaggerichte dienstverlening

De gemeentelijke overheid wordt geconfronteerd met een breed scala aan ontwikkelingen met als doel verbetering van dienstverlening middels digitalisering. Deze ontwikkelingen gaan gepaard met forse investeringen en vragen een 'relatief' hoog kennisniveau. Daarom is februari 2007 gestart met het ontwikkelen van samenwerking in regionaal verband op het brede terrein van Vraaggerichte Dienstverlening. Dit met als doelstelling: Het verlenen van hoogwaardige dienstverlening aan burgers, bedrijven en instellingen in de regio tegen zo laag mogelijke kosten. Een eerste regionale verkenning heeft inmiddels geresulteerd in een meerjarig ontwikkelingsprogramma dat voorziet in de oplevering van een plan met kostenberekening in het derde/vierde kwartaal van 2008. Aan de hand daarvan kunnen betrokken gemeenten besluiten over verdere invulling en deelname aan het uiteindelijke samenwerkingsmodel. Het gaat om € 35.000,- voor 2008. Voor 2009, 2010 en 2011 gaat het om budgetreserveringen met dezelfde bedragen. Daarmee is het mogelijk de provinciale cofinanciering te krijgen (ook € 35.000,-). Voor 2007 betrof het een volledige provinciale subsidie. Dit voorstel betreft de financiering van de voortgang van het traject.

Financieel gevolg: - €35.000,- (negatief) voor 2008 t/m 2011

Elektronische dienstverlening

Het project E-dienstverlening is de uitwerking van het dienstverleningsmodel en geeft invulling aan het Programma Andere Overheid (65% klantencontacten digitaal). Leidraad is het informatieplan "Richting de klant". Die visie is uitgewerkt in het Informatie- en automatiseringsbeleid zoals beschreven in het I&A plan 2006-2008. In 2007 heeft het project de eerste duidelijke mijlpaal bereikt. De eerste producten zijn beschikbaar inclusief digitale identificatie en betalen. Belangrijk daarvoor was de dienstverleningsroute om de drie distributie kanalen goed op af te kunnen stemmen. Aanvragen via telefoon, website en balie moeten immers allemaal op dezelfde wijze verwerkt worden. Met deze ontwikkeling hebben wij de basis gelegd voor een verdere digitalisering van de dienstverlening. Weliswaar heeft het project zich door een aantal personele ontwikkelingen in de tweede helft van 2007 moeten "heroriënteren"; maar de trein is weer op snelheid en er wordt gewerkt aan het verder vullen van de webwinkel met digitale dienstverlening aan de hand van een 2-fase model.

Fase 1: Aanvraag door klant komt digitaal bij de gemeente binnen en wordt "gewoon" verwerkt.

Fase 2: Aanvraag door klant komt digitaal binnen en wordt digitaal afgehandeld.

Digitalisering van het hele werkproces vraagt investeringen in techniek, tijd om die te implementeren en dus geld. Buren maakt gebruik van bestaande digitale SIM-EGEM formulieren. Het plaatsen van deze formulieren in de webwinkel is begonnen. In de tweede fase wordt nagegaan of ook de achterliggende processen gedigitaliseerd moeten worden. Buren gaat op deze manier voort op de ingeslagen weg.

De verdere ontwikkelingen van de e-dienstverlening op langere termijn hangen af van de aanbevelingen uit het EGEM-advies. Medio maart wordt het realisatieplan van EGEM-I verwacht. In dat plan komt een breed scala aan ontwikkelingen naar voren en zal de basis vormen voor het nieuwe informatieplan en het daarop te ontwikkelen automatiseringsplan.

Vraaggerichte dienstverlening

In regionaal verband wordt gewerkt aan het traject "vraaggerichte dienstverlening". Dit traject is een reactie op de hogere verwachtingen van de burgers wat betreft gemeentelijke dienstverlening. Het traject wil ook een antwoord zijn op landelijke ontwikkelingen als het "klantcontactcentrum". Dit zoals in het programma "gemeente geeft antwoord" is aangegeven. In dat concept wordt de gemeente de frontoffice voor de hele overheid. Beide ontwikkelingen staan niet los van de moderne ICT toepassingen. Dit vraagt van de gemeente wel enorme organisatorische aanpassingen en investeringen.

De gedachte achter het regionale traject is, dat die ontwikkeling beter, doelmatiger en financieel aantrekkelijk in gezamenlijkheid opgepakt kan worden. Inmiddels is een regionale visie en strategie ontwikkeld en wordt een "businesscase" opgesteld voor gemeentelijke dienstverlening als streefbeeld voor de toekomst (2015). Die moet eind 2008 definitieve besluitvorming inluiden.

Daarbij worden nog 3 andere onderwerpen voor een mogelijke verdere samenwerking uitgewerkt: Kennisbank, Shared Service Center ICT en Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG).

2° Bestuursrapportage 2008

Begin dit jaar stelde u n.a.v. de 1^{ste} burap geen begrotingswijziging vast. De gedachte hierachter was dat er nog inspanningen mogelijk waren om tegenvallers in de loop van het jaar op te vangen. De ervaringen in de afgelopen jaren tonen aan dat dit in de praktijk in een aantal gevallen tot onrechtmatigheden leidt en/of een lastige financiële afwikkeling richting de rekening. De organisatie heeft in die gevallen namelijk geen zekerheid over de beschikbare begrotingsruimte voor (noodzakelijke) uitgaven. Om daar in te voorzien vindt u in hoofdstuk 3 een voorstel tot wijziging van een aantal begrotingsprogramma's, net als in de 1^{ste} burap 2007.

Doelstelling 3 - Invoeren elektronische dienstverlening van de gemeentelijke diensten	Stand van zaken met eventueel een korte toelichting
Wat was de afspraak	
1. Uitvoering geven aan de afspraken die vastgelegd zijn in het informatieplan 2005. 2. Benutten van de mogelijkheden om formulieren en informatie up to date te houden. 3. Verbetering van de gebruiksvriendelijkheid van ons internet	- Aan het informatieplan is uitvoering gegeven, rekening houdende met de tussentijdse ontwikkelingen. In november 2008 verschijnt het informatieplan 2009-2011. Daarin wordt voortgebouwd op de doelstelling in 2015 uitvoering te geven aan het programma "De gemeente antwoord" - De afgelopen periode is een digitaal loket ontwikkeld, waarin producten worden geleverd. Dit proces wordt intern uitgevoerd door de projectgroep E-dienstverlening. - Onze website wordt vernieuwd, in samenspraak met de gebruikers. Volgens plan zal eind 2008 de verbeterde website worden opgeleverd.
Met welke resultaat	
Eind 2008 wordt 65 % van de diensten en producten gerekend in het aantal klantcontacten ondergebracht in het digitale loket.	

Doelstelling 4 - Samenwerking op gebied van dienstverlening aan de bevolking bevorderen.	Stand van zaken met eventueel een korte toelichting
Wat was de afspraak	
1. Deelnemen aan deelprojecten die voor Buren kansen bieden op het gebied van dienstverlening om daarmee de service te vergroten tegen beheersbare kosten.	Dit jaar wordt in samenspraak met de regio gezocht naar mogelijkheden de dienstverlening te optimaliseren. Hier ligt een directe relatie met de visie op dienstverlening (De gemeente geeft antwoord). Buren kiest voor de kortste weg naar de burger. Op regionaal niveau is de notitie "van tienvoud naar eenvoud" verschenen. Doel is samenwerkingsopties te onderzoeken waarbij (digitale) dienstverlening aan de burger centraal staat. Eind 2008 zijn de resultaten bekend, waarna de bestuurlijke keus wordt gemaakt over

	deelname aan deelprojecten.
Met welke resultaat	
Een dienstverleningsniveau dat aan de verwachtingen van de bevolking voldoet.	

Organisatieontwikkeling/Regiegemeente

Vanuit de organisatie heeft een eerste verkenning plaatsgevonden van Buren als regiegemeente. U bent hierover geïnformeerd. Een belangrijke conclusie was dat "een gemeentelijk missiestatement" een noodzakelijke voorwaarde is. De door u geformuleerde vertrekvisie, wordt binnen de raad bediscussieerd. De ambtelijke organisatie is in dit traject op dit moment volgend aan deze ontwikkeling en pas daarna kan een verder traject gestart worden.

Als die richtinggevende kaders bekend zijn, is het zaak de organisatie voor te bereiden door de ontwikkeling van de medewerkers en andere noodzakelijke stappen.

E-dienstverlening

Het project E-dienstverlening is de uitwerking van het dienstverleningsmodel en geeft invulling aan het Programma Andere Overheid (65% klantencontacten digitaal). Leidraad is het informatieplan "Richting de klant". Die visie is uitgewerkt in het Informatie- en automatiseringsbeleid zoals beschreven in het I&A plan 2006-2008.

In 2007 zijn de voorwaardenscheppende componenten geïmplementeerd en waren de eerste elektronische producten (uittreksel GBA en binnengemeentelijke verhuizingen, meldingen en leerlingenvervoer) operationeel. In 2008 zijn verdere stappen gezet met de realisatie van het digitaal doen van meldingen en het vullen van de webwinkel met een reeks digitale aanvraagformulieren.

Naar verwachting wordt de e-dienstverlening in 2009 uitgebreid met digitale bestemmingsplannen. De Omgevingsvergunning staat gepland voor 2010.

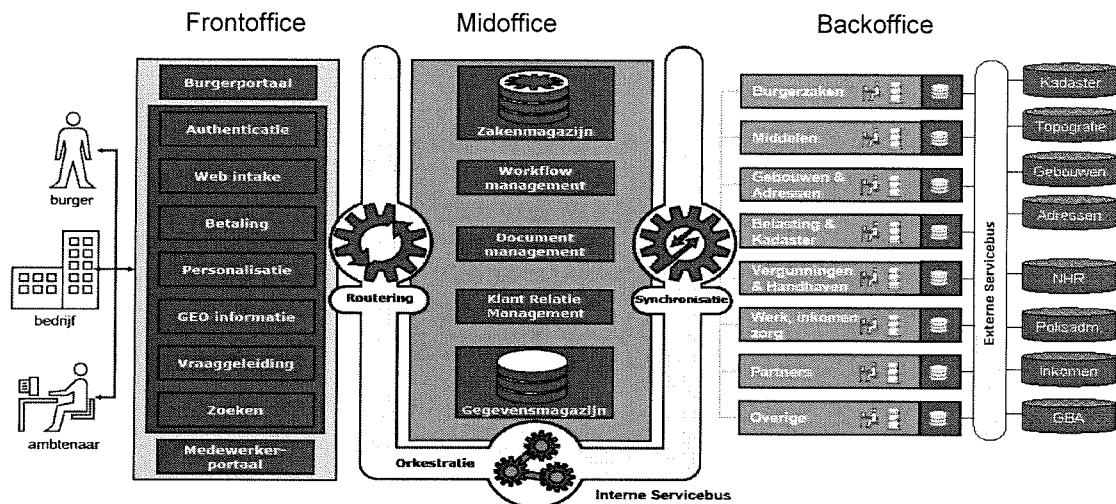
Belangrijk voor de verdere ontwikkeling van de elektronische dienstverlening is het EGEM realisatieplan. In dat plan komen alle ontwikkelingen naar voren met betrekking tot digitale dienstverlening waar gemeenten aan moeten (gaan) voldoen: variërend van digitale bestemmingsplannen tot een voor blinden toegankelijke website en administratieve lastenverlichting. Dit EGEM-realisatieplan is daarmee de basis voor de verdere digitalisering van dienstverlening en interne werkprocessen. Het is ook een belangrijke bouwsteen voor het nieuwe informatieplan 2009-2011.

Informatieplan 2009-2011

Voorheen richtten overheden zich vooral op het uitvoeren van taken in de backoffice. Met het ontwikkelen van de dienstverlening is de focus steeds meer op de frontoffice komen te liggen. Die ontwikkeling zal zich met de ontwikkeling van het Klantcontactcentrum (KCC) versterkt doorzetten.

Verder betrof automatisering in het verleden vooral taakspecifieke applicaties. Zeker met de E-dienstverlening is er een ontwikkeling naar een meer geautomatiseerde ondersteuning van procesmatige productie en dienstverlening. Daarmee neemt de integratie van systemen en processen toe en dat vraagt om een gerichte afstemming. In de praktijk ontwikkelt zich daarbij tussen de functionaliteiten van frontoffice en backoffice een systeemtechnisch doorgeefluik, gegevensmagazijn, etc.: het zogenaamde midoffice.

Het rapport "Gemeente heeft Antwoord" geeft dat als ontwikkeling voor de toekomst ook aan in het referentiemodel. Dit model is daarmee in het automatiseringsplan ook het richtpunt voor de langere termijn in de gemeente Buren.



Het informatieplan geeft aan dat Buren, voor wat betreft de dienstverlening, de kortste / snelste weg realiseert naar een adequaat antwoord voor de klant (burger/bedrijf). Buren wil het "overheidsloket 2015" (Overheid heeft Antwoord) realiseren. Het door de rijksoverheid gewenste toekomstplaatje van de frontoffice van de gemeenten is voor Buren leidend in o.a. ontwikkeling dienstverlening, organisatiestructuur, automatisering, regionale samenwerking.

Verder gaan wij daarbij uit van een integratie van de dienstverleningskanalen: digitaal, telefoon, post en balie. Buren gaat daarbij uit van samenwerking met 1 of meerdere gemeenten als dit bijdraagt aan het realiseren van de kortste weg naar een adequaat antwoord voor de klant en/of aan realisatie van overheidsloket 2015. Dit met aandacht voor verhouding kwaliteit & kosten (efficiency).

Samenvattend zijn de hoofdlijnen wat betreft de ontwikkeling de komende jaren:

- ***Digitaliseren***
- ***Integreren***
- ***Extern gericht***

Voor wat betreft specifieke ontwikkelingen als het gaat om omgevingsvergunning, Wet kenbaarheid publiekrechtelijke beperkingen, digitaliseren van bestemmingsplannen, etc. verwijzen wij naar het informatieplan 2009. Het informatieplan 2009 wordt na de 2^e burap aan u aangeboden.

Regionale vraaggerichte dienstverlening

In regionaal verband wordt gewerkt aan het traject "vraaggerichte dienstverlening". Het traject wil ook een antwoord zijn op landelijke ontwikkelingen als het "klantcontactcentrum". Om dat te realiseren is het gewenst en noodzakelijk nu een regionale visie en strategie te ontwikkelen. Dit onder het motto: 'Van tienvoud naar eenvoud'.

Hoe dit traject zich in 2009 gaat ontwikkelen is afhankelijk van de businesscase zoals die in de 2^e helft van 2008 wordt uitgewerkt. Aan de hand van dat onderzoek wordt duidelijk of, onder welke voorwaarden en volgens welke fasering een dergelijke samenwerking te realiseren is. De mogelijke samenwerking heeft betrekking op de 4 onderwerpen, het Klantcontactcentrum, de regionale kennisbank, Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG) en een shared servicecenter-ICT.

Voor de gemeente Buren geldt dat deelname plaatsvindt met als uitgangspunt:

1. Buren wil de kortste / snelste weg naar een adequaat antwoord realiseren voor de klant (burger/bedrijf). De organisatiestructuur wordt hierop ingericht.
2. Buren wil het "overheidsloket 2015" (Overheid heeft Antwoord) realiseren. Het door de rijksoverheid gewenste toekomstplaatje van de frontoffice van de gemeenten; het landelijke Klantcontactcentrum (KCC); is voor Buren leidend in o.a. ontwikkeling van dienstverlening, organisatiestructuur, automatisering, regionale samenwerking.
3. Lokale herkenbaarheid voor de (Burense) burger.

De impact van dit project beperkt zich niet tot afstemming van dienstverlening aan de klant (frontoffice). Het heeft ook invloed op achterliggende verwerkingsprocessen en vraagt afstemming/integratie van de interne gemeentelijke processen. Uiteraard is het aan de diverse raden om begin 2009 te besluiten of daadwerkelijk wordt deelgenomen.

Samenvattend kan worden geconcludeerd dat in de planning en controldocumenten qua omvang veel informatie wordt gegeven. Er is echter geen sprake van een zodanige informatievoorziening dat de gemeenteraad in staat is zijn sturende en controlerende rol voldoende kan waarmaken.

Bijlage 6 – Regionale Samenwerking

Gemeenten werken om verschillende redenen samen in kleine of grotere samenwerkingsverbanden. In de programmabegroting 2009 van de gemeente Buren wordt in paragraaf 6 – verbonden partijen een overzicht gegeven van de partijen waar de gemeente Buren mee samenwerkt.

Op 28 februari 2007 is er een regionale Kick-off bijeenkomst Rivierenland (10 gemeenten) gehouden in het kader van vraaggerichte dienstverlening. In deze meeting zijn 3 onderwerpen genoemd voor mogelijke samenwerking en er zijn werkgroepen samengesteld. De 3 onderwerpen zijn Visie en strategie, kennisbank en Basisregistratie Adressen en Gebouwen BAG). Het doel van de werkgroep Visie en strategie is om gezamenlijk en in samenhang een regionale visie en strategie te ontwikkelen als streefbeeld voor de toekomst (2015).

Opdrachtgever is de Intergemeentelijke Samenwerking Dienstverlening Regio Rivierenland / Secretarissenkring Regio Rivierenland. De kosten worden betaald uit het Regionaal Uitvoeringsprogramma (RUP) tot een maximum van € 150.000,-.

De risico's van de totstandkoming van het project hebben vooral te maken met de procedures rond te besluitvorming.

In april 2008 is namens de Kring van gemeentesecretarissen het conceptrapport "Van tienvoud naar eenvoud" uitgebracht. In het voorwoord van het rapport is daarover het volgende geschreven.

" Gemeenten in de regio Rivierenland werken lokaal hard aan het realiseren van vraaggerichte dienstverlening. Burgers willen snel, correct en prettig worden geholpen. Ook willen ze zelf bepalen op welk moment en op welke manier zij hun informatie halen. Zomer 2007 besloten een tiental gemeenten in de Betuwe en Bommelerwaard de handen ineen te slaan. Er werd een onderzoek gestart naar de mogelijkheden van samenwerking in vraaggerichte dienstverlening, inclusief ICT. Na de periode van verkenning is een ding overduidelijk: de wil om samen te werken is aanwezig in de regio Rivierenland! Nut en noodzaak zijn helder. Waarom tien keer het wiel uitvonden als je met één keer kunt volstaan?"

Het document beschrijft op hoofdlijnen de ontwikkelde regionale visie. Deze visie is tot stand gekomen in nauwe samenwerking met de gemeentesecretarissen, met de bestaande regionale projectgroepen en de lokaal werkende EGEM-i adviseurs als klankborden. De regionale kring van gemeentesecretarissen heeft de visie in april 2008 geaccordeerd. De regionale kring van gemeentesecretarissen heeft de visie in april 2008 geaccordeerd. In de periode vanaf april 2008 wordt de visie intensief besproken binnen de bestuurlijke kaders, met het gemeentelijk management en met alle betrokken ambtelijke medewerkers. De kring van gemeentesecretarissen schrijft dat zij overtuigd zijn dat de gemeenten gezamenlijk professionele en hoogwaardige (digitale) dienstverlening kunnen realiseren. Zij zien uit naar een inspirerende dialoog en constructieve samenwerking.

De website Samenwerking Rivierenland (www.samenwerkingrivierenland.nl) is in het leven geroepen om de (ambtelijke) samenwerking tussen de 10 gemeenten in het rivierengebied te faciliteren. Er wordt samengewerkt in vier verschillende projectgroepen, namelijk Visie en Strategie, Kennisbank, Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG) en Automatisering. Het doel is om de ambities rond vraaggerichte dienstverlening op een hoger niveau te brengen.

Bijlage 7 – Overige geraadpleegde documenten

Gemeente Buren	- Programmabegroting 2005 tot en met 2008 - Buraps 2007 en 2008 - Dienstverleningsmodel - Informatieplan 2005 –Richting de klant: -> K! - Projectvoorstel ontwikkeling E-dienstverlening – Richting de klant: = >K! (28 november 2006) - Projectgroep E-dienstverlening -rapportages aan B. en W. -notulen overlegvergaderingen - Nota Bedrijfsvoering, 27 november 2007 - BurgerTevredenheidsOnderzoek 2008
Kring van gemeentesecretarissen	- Samen beter - Van tienvoud naar eenvoud. Visie op vraagge-richte dienstverlening van de regio Rivierenland
Regio Rivierenland	- Positiebepaling gemeenten (0-meting Buren)
Commissie Toekomst Lokaal Bestuur	- rapport "Wil tot Verschil", gemeenten in 2015
Gemeente Zutphen	- E-dienstverlening.....hoe organiseren we dat?
Ministeries BZK en OCW	- "Informatie op orde", Kabinetsvisie op vindbare en toeganke-lijke overheidsinformatie
VNG	- Brief 15-11-2007 – Betere dienstverlening begint bij betere Informatievoorziening - Brief 08-12-2008 – Ledenraadpleging Nationaal Uitvoerings-programma Dienstverlening en E-overheid - VNG-reactie op de Rijksbegroting 2009
Diverse websites	- www.e-overheid.nl - www.advies.overheid.nl - www.waarstaatjegemeente.nl - www.egem-iteams.nl - www.passionned.nl - www.cascadis.nl - www.pm.nl - www.eburg.nl - www.dedigitalelandkaart.nl

Bijlage 8 – Overzicht geïnterviewde personen

<u>Naam geïnterviewde</u>	<u>Functie en Afdeling</u>
1. Emmy Geerdink	Hoofd Afdeling Inwonerszaken – projectleider E-dienstverlening
2. Hendrik Schulte	Teamleider ICT en Facilitaire Dienstverlening – projectleider E-dienstverlening in de opstartfase
3. Ko van den Beemt	Procesverantwoordelijke Team Bedrijfsvoering
4. Nancy van Abeelen	Teamleider Frontoffice Inwonerszaken
5. Hilda de Gier- van Cuijlenburg	Medewerker communicatie