

Digitale dienst-
verlening en de
rol van de raad

Actuele en
informatieve
website vraagt
kennis en inzet

DoeMee jaar-
programma 2008

[DOEMEE]

Digitale Dienstverlening

TOETS

20 x 65: Is digitale dienstverlening de haarlemmerolie van de gemeente?

"De raad stelt wel erg algemene kaders." "Ook in die gemeente komt een nieuwe website." "Plannen bedenken is niet gelijk aan plannen uitvoeren." "Er gebeurt veel, dat valt niet te ontkennen." "Wanneer hoor ik nu eindelijk eens het woord Burger, of misschien dan klantgericht?" "Wij komen in de top 10; "Wij willen bij de beste horen." "Wij willen excellente dienstverlening." "Wij volgen wel, dat kost minder." Het zijn maar enkele weerspiegelingen, bedenkingen en uitspraken die wij als onderzoeksteam de afgelopen drie maanden gehad of gehoord hebben.



Dat digitale dienstverlening inmiddels hoog op de politieke en ambtelijke agenda staat, toont dit DoeMee-onderzoek duidelijk aan. Een ruwe schatting is dat iedere gemeente over minimaal vijf documenten beschikt waarin digitale dienstverlening is uitgewerkt. Hoe houden gemeenten het overzicht op het volledig uitvoeren van deze beleidsdocumenten? Het is eigenlijk zinvoller om de doelstellingen voor digitale dienstverlening in twee beleidsdocumenten samen te vatten en vervolgens gewoon de uitvoering te realiseren.

Waarom? Gaat u eens na hoever u vier jaar geleden was met internet. Het modem kraakte alsof zijn laatste uur geslagen had, en dat alleen nog maar om verbinding te maken. Vervolgens hoopte u dat er niet al te veel afbeeldingen op de website zouden staan, anders kon u nog rustig even een kop koffie drinken, de auto wassen en even naar de bakker. De telefoonrekening tikte intussen door. Dat was vier jaar geleden. Nu vinden we het niet meer dan normaal dat we continu online kunnen zijn. Juist bij digitale dienstverlening moet de uitvoering van plannen dan ook snel plaatsvinden, anders zijn de plannen al achterhaald voordat deze geïmplementeerd zijn.

De noodzaak tot digitale dienstverlening is inmiddels tot diep in de gemeentelijke organisatie doorgedrongen. Waar komt die noodzaak vandaan? Is dat het gevolg van eisen van de burger of toch die 65% norm van de Commissie Jorritsma? En hoe klantgericht is de nieuwe dienstverlening eigenlijk? Vormt het digitale kanaal de haarlemmerolie van de dienstverlening aan burgers? Geen wachtrijen meer, enkel tevreden burgers die complimenten uitdelen aan de gemeente. In deze overkoepelende notitie leest u of dit een utopie is of mogelijk het gevolg van alle plannen en ontwikkelingen die op dit moment plaatsvinden.

U leest onder andere over de raad en dienstverlening, de burger en dienstverlening, het functioneren van zoekmachines en het gevaar van het richten op de 65% norm. Wij denken hiermee een juiste overkoepeling van de uitkomsten te geven. We creëren beelden van het landschap van digitale dienstverlening zoals dat er nu ligt, de actoren die hierin een rol spelen, wat er mis gaat en hoe het eventueel beter kan. Veel leesplezier en laat eens weten wat u er van vond.

De Lokale Rekenkamer bedankt u voor uw deelname aan dit DoeMee onderzoek digitale dienstverlening. De onderzoeken riepen her en der weerstand op. Maar er was ook een zeer goede samenwerking tussen de rekenkamer(commissie)s en de onderzoekers. De raadsworkshop bleek in veel gemeenten een interessante manier om de raad actief te vragen naar doelen en visie. Hopelijk zult u dit instrument in de toekomst nog eens ter hand nemen!

Met vriendelijke groet, **Eelke Horselenberg**
Projectleider DoeMee Digitale Dienstverlening

[DOEMEE]

van De Lokale Rekenkamer is:

- onderzoek doen voor een lage prijs
- leren van elkaars 'best practices'
- onderzoeksonderwerpen die er toe doen

DoeMee is simpel en succesvol. Onderzoekers en adviseurs van De Lokale Rekenkamer weten welke onderwerpen bij rekenkamers in de belangstelling staan. Wij kiezen een thema dat voor veel rekenkamers interessant is. Vervolgens stellen wij een onderzoeksanpak op voor een basisonderzoek. Iedere rekenkamer kan aan dit onderzoek meedoen. Omdat meerdere rekenkamers deelnemen, biedt dat financiële voordelen. Maar vooral ook de mogelijkheid om van elkaar te leren. Omdat in meerdere gemeenten hetzelfde onderzoek wordt uitgevoerd, kunnen we de

resultaten vergelijken. Wij doen onderzoek in elke deelnemende gemeente en schrijven voor elke gemeente een rapport. U kunt het onderzoek in uw gemeente eventueel uitbreiden met extra opties. Aan het eind van de onderzoeksperiode stellen wij een slotnotitie op waarin de resultaten van alle gemeenten worden opgenomen en vergeleken. In de gezamenlijke slotmanifestatie, staan de best practices uit het onderzoek centraal.

DoeMee is een initiatief van De Lokale Rekenkamer. Een DoeMee-onderzoek is een afgerond product dat een opmaat kan zijn voor discussie in de raad en daarmee aanleiding voor verbeteringen in het functioneren van uw gemeente.

Digitale dienstverlening

en de rol van de raad:

een ambitie die waar gemaakt moet worden

In de onderzochte gemeenten hebben alle raden in meerdere of mindere mate kaders gesteld voor digitale dienstverlening, zo blijkt uit het DoeMee onderzoek. Er zijn echter verschillen in de ambitieniveaus van de raden. Sommige raden hebben een hoog ambitieniveau, andere doen het liever kalmer aan. De raden die sterk kaderstellend zijn geweest voor digitale dienstverlening, zijn niet automatisch de raden met de grootste ambities. Ook gemeenteraden die weinig kaders hebben gesteld en digitale dienstverlening meer zien als een zaak voor het college, hebben vrij hoge ambities.

hebben bij het onderwerp digitale dienstverlening. Desgevraagd zeggen raadsleden zaken als een digitaal loket en een volledige digitale afhandeling van dienstverlening belangrijk te vinden. Toch blijkt dit niet uit de ambities en prioritering van raden voor dit onderwerp.

In vrijwel alle gemeenten heeft de raad de mogelijkheid gehad kaders te stellen voor digitale dienstverlening of dienstverlening in het algemeen. Deze kaders zijn echter vaak globaal en geven het college daarom veel ruimte voor eigen invulling. Deze algemene kaders beperken ook de mogelijkheden om actief te controleren en bij te sturen.

Digitalisering van dienstverlening wordt in veel gemeenten slechts summier aangestipt in raadsprogramma's en programmabegrotingen. In sommige gemeenten gebeurt dit waarschijnlijk bewust, omdat digitalisering van dienstverlening als een aangelegenheid van het college wordt gezien. In andere gemeenten is dit echter niet te rijmen met de ambities voor digitalisering van dienstverlening die de raad heeft uitgesproken tijdens de eerder genoemde workshops. Deze zijn redelijk hoog tot hoog, maar dit komt niet naar voren in de

kaders die de raad heeft gesteld. Ook informeren veel raden niet actief naar de voortgang van digitalisering van dienstverlening en worden zij daarover beperkt geïnformeerd. Veelal gebeurt dit in de reguliere planning- en controlcyclus.

Een tweede aandachtspunt is dat veel gemeenten liever "goed volgen" zoals raadsleden het uitdrukten, dan voorop te lopen in digitalisering van dienstverlening. Dit is voor kleinere gemeenten te beschouwen als een verstandige houding. Met hun beperkte budgetten kunnen zij zo profiteren van de ervaringen van grotere gemeenten en daardoor eveneens een kwalitatief goede digitale dienstverlening ontwikkelen.

Kort samengevat betekent het bovenstaande dat de ambities zoals uitgesproken in de raadsworkshops hoger zijn dan de geconstateerde kaderstelling, prioritering en controlerende rol van de raad. Daarnaast maken veel gemeenteraden de keuze om niet voorop te lopen in de ontwikkeling van dienstverlening en evenmin achter te blijven, maar goed te volgen.

Suzanne Junte

3

De betrokkenheid van gemeenteraden bij digitale dienstverlening, is op diverse manieren onderzocht. Onderdeel van het onderzoek was een workshop met de raad. Hierin werden tussentijdse resultaten over de stand van zaken van digitalisering in de gemeente teruggekoppeld. Aan de hand van stellingen werd een discussie gevoerd tussen raadsleden. Naast deze workshops zijn beleidsstukken onderzocht en interviews gehouden, waarbij expliciet is gekeken naar de rol van de raad. Daarnaast zijn de raadsprogramma's en programmabegrotingen geanalyseerd op doelen voor digitale dienstverlening.

Als eerste valt op dat gemeenteraden een beperkte betrokkenheid

20 x 65: Is digitale dienstverlening de haarlemmerolie van de gemeente?	2
Meer over DoeMee van de Lokale Rekenkamer	2
Digitale dienstverlening en de rol van de raad: een ambitie die waar gemaakt moet worden	3
De burger; Burgers niet centraal bij gemeentelijke digitalisering	4
Zoekmachine vaak een ondergewaardeerd onderdeel van de website	4
Wat is digitale dienstverlening?	6
Het wordt tijd dat gemeenten zich richten op wat - en wie - zij zelf willen bereiken met digitale dienstverlening	8
Actuele en informatieve website vraagt kennis en inzet	11
Ook digitale infrastructuur verdient centrale regie	12
Samenwerken heeft potentie..., maar is geen medicijn zonder bijwerkingen	14
DoeMee jaarprogramma 2008	16

De burger

Burgers niet centraal bij gemeentelijke digitalisering

4

Veel gemeenten hebben de intentie de burger centraal te stellen bij gemeentelijke (digitale) dienstverlening. Dat blijkt uit de diverse programmabegrotingen en collegeprogramma's maar ook uit informatiseringsplannen, die onderzocht zijn. Wat wordt er van deze intenties waargemaakt? Staat de burger wel centraal als het gaat om digitale dienstverlening? Het blijkt dat de klantgerichtheid op het digitale vlak nog wel kan verbeteren.

Doelstellingen dienstverlening

In de onderzochte gemeenten staan burgers wel vaak vermeld in de hoofddoelstelling ten aanzien van gemeentelijke dienstverlening. Enkele voorbeelden hiervan zijn:

Burgers, instellingen en bedrijven kunnen zo steeds meer op ieder gewenst moment zaken doen met de gemeente (Collegeprogramma 2006 – 2010 Zuidhorn).

Het hoge niveau van dienstverlening kenmerkt zich door een adequate en op de vraag toegesneden dienstverlening aan de burger (Programmabegroting 2006 - 2010 Lochem).

De intentie voor een klantgerichte dienstverlening is duidelijk aanwezig in de door de raad en het college van B&W gestelde kaders, zo blijkt uit het door De Lokale Rekenkamer uitgevoerde DoeMee onderzoek. Wij

analyseerden of deze intenties en kaders ook zijn doorvertaald in de afdelingsplannen en uitvoering hiervan. Opeens blijkt dan dat de burger in de meeste gevallen een ondergeschikte rol vervult bij de activiteiten die de gemeente onderneemt om de digitaliseringsdoelen te bereiken. 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.

Burgers zijn niet betrokken bij beleidsvorming

Stelt u zichzelf maar eens de vraag waar gemeenten hadden gestaan als de 65% norm pas in de zomer van 2007 was gepresenteerd. Bij veel gemeenten gaat het er om, om zoveel mogelijk producten zo snel mogelijk aan te bieden en de organisatie daarop aan te laten sluiten en zo aan de 65% norm te voldoen. Hoe burgers de dienstverlening wensen of ervaren, wordt niet bij het opstellen en de uitvoering van het beleid betrokken. Enkele gemeenten maken wel gebruik van klanttevredenheidsonderzoeken of burgerpanels, bijvoorbeeld Tynaarlo, Lochem, Ridderkerk en Goirle. Deze gemeenten stellen zichzelf echter alleen als doel een hoger cijfer te behalen voor de gemeentelijke dienstverlening en niet om wensen van de burgers bij het beleid te betrekken.

Een klanttevredenheidsonderzoek kan veel meer betekenen. Zo kan inzicht in de wensen en verwachtingen van de burger er toe leiden dat een gemeente het aanbod van dienstverlening beter op de vraag toespitst. Daardoor is een klant meer tevreden en de gemeente toegankelijker voor de burger. Ook kan de mening over

Zoekmachine vaak een ondergewaardeerd onderdeel van de website

Meestgestelde vragen

Waar en wanneer stroomt de gemeente?

Een belangrijk doel van de website is het snel en makkelijk kunnen vinden van de juiste informatie. Maar hoe zorgt de gemeente ervoor dat de burger de gewenste informatie ook snel en makkelijk vindt? Het goed en logisch inrichten van de website is een belangrijk aspect. Maar een goede zoekmachine ook! Toch blijkt uit dit DoeMee-onderzoek dat een goede zoekmachine in de praktijk lang niet zo eenvoudig te realiseren is als het op het eerste gezicht misschien lijkt.

Twee zoekmachines

Zo bleken er in dertien gemeenten twee verschillende zoekmachines op de website staan. Eén zoekmachine die zoekt op de website, de andere die zoekt in het digitaal loket. In de meeste gevallen heeft dit een technische verklaring en hangt het samen met het feit dat het digitaal loket als een totaal pakket wordt ingekocht dat niet goed te integreren is met het bestaande systeem van de website. Doordat de



dienstverlening de gemeente inzicht bieden in het effect van de manier waarop de gemeente de dienstverlening inricht. De communicatie over digitale dienstverlening kan de gemeente dan effectiever inzetten om het gebruik van digitale dienstverlening te promoten.

Enquêtes in enkele gemeenten

Tijdens dit onderzoek hebben we in enkele gemeenten inwoners ondervraagd over digitale dienstverlening. In de gemeenten Deventer, Goirle en Overbetuwe zijn in totaal 160 bezoekers van de gemeentelijke balie geënquêteerd. Deze enquêtes geven geen representatief beeld maar maken wel zichtbaar dat in de verschillende gemeenten een zelfde beeld bestaat. Van de ondervraagden geeft 44% aan nog nooit de website van de gemeente te hebben bezocht. De overige 56% bezoekt de website overwegend voor het opzoeken van informatie. De website van de gemeente beoordelen deze respondenten gemiddeld met een 6,6. De dienstverlening via de website beoordelen zij overwegend als voldoende of goed. Wanneer een product via de website volledig digitaal aangevraagd kan worden, zou 53% van de respondenten dit zeker doen. Daarentegen zou 35% van de respondenten dit misschien doen en 11% zeker niet. Er is geen overheersende reden om een product niet digitaal af te nemen. De ondervraagden dragen hiervoor verschillende redenen bijna aan. Er zijn burgers die de voorkeur geven aan persoonlijk contact. Andere burgers nemen het product niet af, omdat het nog niet volledig digitaal worden aangevraagd. Ten slotte zijn er ook burgers die een product niet digitaal afnemen omdat zij niet in bezit zijn van een computer of een internetverbinding.

Bij de enquête hebben wij de burgers ook gevraagd of zij liever ruimere openingstijden willen of liever zien dat het aanbod van digitale producten verbetert. De beantwoording van deze vraag geeft een interessante uitkomst. De ondervraagden stellen dat het voor de klantgerichtheid zowel van belang is om de openingstijden te verruimen, als het aanbod van digitale dienstverlening uit te breiden.

Wat kan en wil de gemeente

Gemeenten moeten meer rekening houden met de wensen van burgers als het om digitale dienstverlening gaat. Maar het is voor gemeenten onmogelijk om tegemoet te komen aan alle wensen van de burger ten aanzien van (digitale) dienstverlening. Hoewel het van belang is dat de gemeente op de hoogte is van de wensen en verwachtingen van de burger, is het niet realistisch om alle mogelijke diensten digitaal aan te bieden. Maak daarin ook goede keuzes. Digitale dienstverlening is als een paddenstoel uit de grond geschoten. Heel veel mensen doen aan internet-bankieren, maar nog niet iedereen geeft een verhuizing digitaal aan de gemeente door. Zo zijn in Deventer bijvoorbeeld in 2007 9.531 producten digitaal afgenomen. Dit betreft minder dan 15% van de totale aangevraagde producten.

Gemeenten zijn overwegend terughoudend in het promoten van digitale dienstverlening. Veelal bestaan hier ook geen concrete plannen voor. Voordat de afhandeling van digitale aanvragen goed verloopt, maakt de gemeente beperkt gebruik van communicatie om het aanbod van digitale dienstverlening te promoten. Hoewel dit begrijpelijk is, is het belangrijk om dit goed te doen, zodra de digitale dienstverlening goed verloopt. Om de vraag te doen toenemen, is het van wezenlijk belang om burgers te attenderen op het aanbod van digitale dienstverlening en de voordelen die dit oplevert voor de burger.

Door burgers echt centraal te stellen in digitale dienstverlening, kunnen hierin de juiste beleidskeuzes worden gemaakt. Niet zomaar de 65% norm halen, maar onderzoeken wat burgers aan dienstverlening en informatie willen en hoe dat het beste op de website kan worden aangeboden en digitale dienstverlening onder de burgers promoten. Dan komt het wel goed met de waardering van de gemeentelijke dienstverlening.

Annemarie Blakborn

systemen niet te integreren zijn, zijn ook de zoekmachines niet te integreren.

Er mag dan misschien een technische verklaring zijn voor het bestaan van twee zoekmachines, dat wil niet zeggen dat het hebben van twee zoekmachines geen verwarring oproept. De meeste bezoekers van de website zullen immers niet weten welke zoekmachine ze moeten gebruiken. Sommige gemeenten hebben nog wel een korte toelichting op hun website staan: "zoekt u een product? Kijk dan in het digitaal loket?" Maar de vraag is natuurlijk of burgers weten wat voor soort informatie ze zoeken. De burger wil weten wat hij of zij moet doen als zijn riool verstopt is, de vraag of dit nu wel of geen gemeentelijk product is, is voor de burger niet relevant. Een goed voorbeeld van onduidelijkheid die ontstaat door het bestaan van twee zoekmachines is de website van de gemeente Zuidhorn. Wordt de zoekterm verhuizing doorgeven ingevuld in de algemene zoekmachine dan is het eerste resultaat een link naar het online product

'verhuizing doorgeven'. Wordt verhuizing doorgeven echter ingevuld in de zoekmachine van het digitaal loket dan levert dit geen resultaten op.

Weinig relevante resultaten

Een groter probleem is dat de zoekmachine heel vaak niet de gewenste resultaten oplevert. In dit onderzoek hebben we in alle gemeentelijke zoekmachines dezelfde drie zoektermen ingevuld: dakkapel, riool verstopt en verhuizing doorgeven.

Zoals hierboven ook al geschetst zijn er dertien gemeenten met twee zoekmachines. In totaal zijn deze drie zoektermen in 32 zoekmachines ingevoerd [Van een gemeente is de zoekmachine niet in deze resultaten meegenomen aangezien daar in de tweede helft van januari een nieuwe website komt]. Dat leverde 47 maal relevante resultaten op en 49 maal niet relevante resultaten op. In iets meer dan de helft van de gevallen leverde de zoekmachine dus niet relevante

Wat is digitale dienstverlening?

Dit artikel verkent het begrip digitale dienstverlening en de wijze waarop dit begrip wordt ingevuld in de beleidskaders van de voor dit DoeMee onderzoek onderzochte gemeenten. In de door ons bestudeerde beleidskaders is vrijwel nergens expliciet beschreven wat gemeenteraden of colleges verstaan onder digitale dienstverlening. Wat betreft de visie op digitale dienstverlening zijn de bestudeerde gemeenten onder te verdelen in twee categorieën: de behoudenden en de voorlopers.



De behoudenden

Bij de meeste gemeenten wordt internet beschouwd als een nieuw medium voor communicatie. De doelstellingen in het beleid zijn er op gericht om zaken, die nu al via andere kanalen schriftelijk of telefonisch beschikbaar zijn, ook via internet beschikbaar te stellen. In deze gemeenten is digitale dienstverlening meestal opgenomen onder de noemer ICT in de paragraaf bedrijfsvoering in de programmabegroting en/of in het informatiebeleidsplan. Zoals het woord al doet vermoeden, draait een informatiebeleidsplan voornamelijk om informatie. De doelen en activiteiten die hierin vermeld staan, hebben betrekking op (digitale) informatie, de wijze waarop informatie wordt verzameld, beheerd, gecommuniceerd, beveiligd et cetera. De doelstellingen in deze gemeenten hebben voornamelijk betrekking op:

- de hoeveelheid (of het percentage) informatie die digitaal beschikbaar moet zijn (bijv. "65% van alle producten is digitaal beschikbaar");
- de technische faciliteiten die ingericht moeten worden (bijv. "In 2007 is er een digitaal loket ingericht", "introductie van DiGiD");
- de ontsluiting van informatie (bijv. "De notulen van raads- en commissievergaderingen worden binnen een week na vaststelling ontsloten via de gemeentelijke website").

De ambitie van deze gemeenten op het terrein van ICT is dikwijls "voorop in volgen". Deze ambitie komt er kort gezegd

op neer dat men niet gaat experimenteren met nieuwe technologieën en pas overstapt op nieuwe systemen zodra die zich elders bewezen hebben. De ontwikkelingen op ICT-gebied verlopen hierdoor met enige vertraging. In enkele gevallen heeft dit als gevolg dat van sommige diensten alleen de 'voorkant' gedigitaliseerd is, maar een deel van de zogenoemde back office nog op 'traditionele' wijze gebeurt. Bijvoorbeeld: de burger kan elektronisch een melding doen van overlast door bijvoorbeeld hangjongeren of zwerfvuil, maar op het gemeentehuis wordt dit formulier vervolgens uitgeprint en overgetypt in een database. Hierdoor is de voorkant van de dienstverlening weliswaar digitaal, maar wordt binnen het gemeentehuis nog onvoldoende gebruik gemaakt van de mogelijkheden die digitale dienstverlening kan bieden.

De voorlopers

De tweede categorie gemeenten wordt gevormd door de voorlopers. Hoewel ook in deze gemeenten digitale dienstverlening doorgaans niet expliciet gedefinieerd is, worden de doelstellingen en activiteiten die onder digitale dienstverlening vallen duidelijk uitvoerig beschreven. Uit deze beschrijvingen komt naar voren dat digitale dienstverlening een ander dienstverleningsconcept met zich meebrengt dan meer 'traditionele' vormen van dienstverlening, zoals de balie en de telefoon. Deze gemeenten zijn zich ervan bewust dat voor het optimaal benutten van digitalisering er niet alleen technologie, maar ook een nieuwe visie op dienstverlening. De kern van de vernieuwing in dit dienstverleningsconcept is in de meeste gemeenten de interactiviteit die mogelijk wordt gemaakt door digitale dienstverlening. Deze interactiviteit verruimt de mogelijkheden om invulling te geven aan de in veel gemeenten uitgesproken ambitie om vraaggestuurd en klantgericht te werken.

Interactiviteit

In de gemeente Emmen is expliciet het streven verwoord dat wat digitaal kan, ook digitaal wordt gedaan. Kortom, men streeft er naar om de dienstverlening zoveel mogelijk via het elektronische loket te laten lopen." Daarbij worden kwaliteitseisen voor de digitale dienst-

Werken bij de gemeente

Wegwerkzaamheden

Gemeentegids

Evenementen

Blaauwe Zone

"Bereken je Rechten"

Plannen & Projecten

Meest gestelde vragen

Klachten en Ombudsman

Links

Projecten

Kol

We

Bu

St

inwonersaantallen

ze wel verbintenis met gemeentelijke producten, maar het hangt dan vooral van de informatie over het desbetreffende product af of de juiste resultaten gevonden worden. Wil je resultaat krijgen als je zoekt op dakkapel dan moet ergens in de productinformatie wel het woord dakkapel voorkomen. Een andere mogelijkheid die veel gemeenten hebben, is om synoniemen of trefwoorden aan producten te hangen en ook daarop te zoeken. Behoort dat tot de mogelijkheden, dan is het van belang om goede synoniemen aan de producten toe te kennen.

Er is een tweede reden dat zoekmachines vaak weinig relevante resultaten opleveren. Bij veel gemeenten zoekt de zoekmachine op alle woorden en in alle documenten en webpagina's van de website. Dit is precies de reden dat een zoekterm als riool verstopt soms meer dan 100 resultaten oplevert. Want als de zoekmachine zo is ingericht worden alle beleidsdocumenten, verslagen van raads- en commissievergaderingen of nieuwsberichten waar het woord riool in voorkomt, als resultaat

verlening vastgesteld door het bestuur en geëvalueerd op basis van klanttevredenheid. De klant staat dus centraal, waarbij:

- De digitale dienstverlening zich richt op het leveren van producten/diensten aan burgers op basis van vraagpatronen.
- De inrichting van de digitale dienstverlening gebaseerd is op het bestaan van verschillende groeperingen in de samenleving en de gebiedsgewijze indeling van de gemeente.
- De burger de mogelijkheid moet krijgen om op zijn vraag te sturen.
- De burger betrokken wordt bij de ontwikkeling en de verbetering van de elektronische dienstverlening.

Nieuw dienstverleningsconcept

De gemeente Deventer is een voorbeeld waarbij de algehele werkwijze binnen de gemeente wordt herzien. De gemeente Deventer "kantelt" haar organisatie, waarbij publieke dienstverlening over de volle breedte van de organisatie invulling krijgt. Alle poststukken worden gedigitaliseerd. Medewerkers kunnen al hun digitale dossiers plaats en tijd-onafhankelijk en gelijktijdig op meerdere plaatsen inzien en hoeven niet op zoek naar papieren versies in archieven op een andere locatie. Door de werkprocessen te automatiseren en te digitaliseren (workflow) kan er efficiënter gewerkt worden. De omloopsnelheid kan bekort worden en het aantal administratieve handelingen kan verminderen. Hierdoor kunnen processen sneller verlopen, kan het werk met minder mensen worden uitgevoerd en is er bovendien minder werkruimte nodig doordat de hoeveelheid papier sterk wordt verminderd.

In de meeste van deze gemeenten is expliciet in de beleidsstukken verwoord dat ICT slechts een middel is en geen doel op zich. De koppeling aan beleidsinhoudelijke doelen uit zich bij deze gemeenten ook in de begroting.

In deze gemeenten zijn de doelstellingen geformuleerd in termen van beoogde (maatschappelijke) effecten zoals "de betrokkenheid van burgers bij de politiek

vergroten", of "het efficiënter laten verlopen van bepaalde werkprocessen door snellere en meer gestandaardiseerde informatieoverdracht".

Tot slot

Volgens de Lokale Rekenkamer biedt digitale dienstverlening een scala aan mogelijke voordelen. Zo kan het leiden tot efficiencywinst, snellere dienstverlening en meer vraaggericht werken. Voor het optimaal benutten van de mogelijkheden die digitale dienstverlening biedt, dienen de werkprocessen binnen de gemeentelijke organisatie anders ingericht worden.

Essentieel daarbij is dat digitale dienstverlening door-dacht wordt vanuit het dienstverleningsconcept van de gemeente, in plaats van uit zuiver informatietechnisch oogpunt. Met andere woorden, alleen als digitale dienstverlening wordt gekoppeld aan de doelstellingen en uitgangspunten die de gemeente heeft ten aanzien van dienstverlening, wordt recht gedaan aan het uitgangspunt dat ICT slechts een middel is en geen doel op zich.

Dit artikel heeft laten zien dat in sommige gemeenten het digitale kanaal beschouwd wordt als gelijkwaardig aan andere kanalen voor contact met de burger, zoals de balie en de telefoon. In deze gemeenten wordt de dienstverlening niet anders ingericht, maar worden sommige zaken gedigitaliseerd. Zo kan de burger bijvoorbeeld sommige zaken ook per e-mail vragen. De afhandeling van deze e-mail gebeurt echter niet zelden op dezelfde wijze als die van 'fysieke' brieven. De Lokale Rekenkamer vindt dat hiermee de mogelijkheden van digitale dienstverlening sterk worden onderbenut. In de tweede categorie gemeenten, de voorlopers, heeft men ingezien dat digitale dienstverlening een andere, snellere en meer klantgerichte vorm van dienstverlening mogelijk maakt. Werkprocessen zijn anders ingericht en de doelstellingen zijn aangepast aan de gemaakte verbeterlagen. Als bijvoorbeeld een aanvraag sneller afgehandeld kan worden door digitale dienstverlening, kan men ook eisen dat dit sneller gebeurt. Zo mag men bijvoorbeeld ook eisen dat een e-mail sneller wordt beantwoord dan een brief.

Sander Mateman

weergegeven. Daar komt bij dat veel van die resultaten een titel hebben waaruit voor de burger niet blijkt waar het document over gaat. Neem bijvoorbeeld de zoekmachine van de gemeente Goirle. Wordt daar dakkapel als zoekterm ingevuld, dan levert dat alleen maar resultaten op met titels als 'week 43 25-10-05' of 'week 27 02-07-2002'.

Bronckhorst: een positieve uitzondering

Een uitzondering op de meeste zoekmachines is de zoekmachine van de gemeente Bronckhorst. De gemeente Bronckhorst heeft één zoekmachine, en alle drie de ingevulde zoektermen leverde alleen relevante resultaten op. De reden hiervoor bleek eigenlijk redelijk eenvoudig. De site van de gemeente Bronckhorst is opgebouwd uit drie databases: nieuws, navigatie (de verschillende webpagina's) en productcatalogus. Voor de zoekmachine is besloten om deze alleen aan te sluiten op de productcatalogus, waardoor niet gezocht wordt in raadsverslagen of bijvoorbeeld de leges. Deze inrichting van een zoekmachine heeft zeker nadelen,

zo is een programmabegroting of een welzijnsnota niet via de zoekmachine te vinden omdat dit geen gemeentelijke producten zijn. De gemeente Bronckhorst echter wel bewust nagedacht over het doel van de zoekmachine. Die moet erop gericht zijn dat burgers zo snel mogelijk de gewenste informatie kunnen vinden: "De meeste burgers willen alleen iets weten over een product, dan moet je er als gemeente ook voor zorgen dat ze die informatie makkelijk kunnen vinden en niet allerlei informatie krijgen waar ze niet op zitten te wachten", aldus Marja Nengerman, communicatieadviseur van de gemeente Bronckhorst.

Concluderend

Alles overziend moet worden geconcludeerd dat er te weinig aandacht besteed wordt aan een goede zoekmachine. Of in ieder geval aan de klantgerichtheid van de zoekmachine. Over het algemeen is het beeld toch dat er bij het inrichten van de zoekmachine niet direct wordt uitgegaan van de burger, maar van allerlei complexiteiten die de systemen met zich



4 redenen om verder te kijken!

Voor de omvang van het aanbod van de digitale dienstverlening van gemeenten bestaan in Nederland al geruime tijd landelijke doelstellingen. Met deze doelstellingen streeft het kabinet naar een steeds uitgebreider aanbod van diensten via internet. Was de doelstelling in 2002 nog dat 35% van de gemeentelijke diensten digitaal aangeboden moest worden, voor 2007 werd dit percentage gesteld op 65%. Ongeveer één derde van alle gemeentelijke diensten moeten nu ook digitaal ontsloten zijn. Het is niet handig om je als gemeente blind te staren op dit percentage alleen. En ranglijsten zijn wel handig als stimulans, maar gemeenten moeten zich wel blijven afvragen wat ze zelf willen.

Jaarlijkse meting en maandelijkse monitor
Jaarlijks meet de landelijke overheid in hoeverre gemeenten erin slagen de - niet dwingende - doelstellingen te realiseren. Gemeten wordt de omvang en het niveau van digitale dienstverlening. Het ministerie van BZK laat de jaarlijkse meting uitvoeren onder verantwoordelijkheid van Advies Overheid.nl. Advies Overheid.nl is ook verantwoordelijk voor de in gemeenteland veel bekendere, maar andere meting: de continue monitor. Het verschil tussen de (maandelijkse) monitor en het jaarlijkse onderzoek is dat de monitor zich behalve op de omvang en het niveau, ook op andere aspecten van digitale dienstverlening richt.

Continue monitor

Ook de twintig gemeenten die deelnamen aan dit onderzoek naar digitale dienstverlening kenden de continue monitor. Veel van de geïnterviewde ambtenaren wisten uit hun hoofd welke plaats hun gemeente inneemt op de ranglijst van de continue monitor. Veelvuldig werd de gemeentelijke positie op de ranglijst beschouwd als een indicatie van 'hoe de gemeente het doet'. Sommige gemeenten hebben de doelstellingen op het gebied van digitale dienstverlening zelfs direct gerelateerd aan een te behalen plaats op de ranglijst of een te realiseren percentage. Omdat de continue monitor in de praktijk zoveel aandacht krijgt, is het van belang stil te staan bij de methodiek van de monitor.

Waar richt de monitor zich op?

De monitor meet meer dan alleen de omvang en het niveau van de digitale dienstverlening. Gemeenten kunnen op de monitor scoren in zes categorieën: A tot en met F. Door het toekennen van een relatief gewicht aan de scores in de verschillende categorieën komt de eindscore tot stand (zie ook tabel 1)

Tabel 1:

De categorieën van de continue monitor en hun relatieve gewicht voor de totaalscore

Categorieën A tot en met F van de continue monitor van Advies Overheid.nl	Relatief gewicht (vóór 20-11-2007)	Relatief gewicht (sinds 20-11-2007)
A. Transparantie I: Standaarden. Mate waarin website producten en diensten ontsluit volgens landelijke standaarden	10	15
B. Transparantie II: Openbaarheid van overheidsinformatie en burgerbetrokkenheid. Toegankelijkheid van bestuurs informatie, beleidsnota's en contactinformatie.	30	15
C. Dienstverlening. Het niveau van dienstverlening bij 26 diensten geselecteerde diensten (waarvan 22 voor particulieren). Niveaus zijn: 1) informatie; 2) downloadbare formulieren; 3) uploadbare formulieren en 4) transactie.	30	25
D. Gepersonaliseerde dienstverlening. De mate waarin gebruik gemaakt kan worden van DigiD en een persoonlijke pagina.	20	20
E. Participatie. De mate waarin de site mogelijkheden tot participatie direct aanbiedt (bv. webforum), dan wel ontsluit.	-	10
F. Toegankelijkheid. Toetst of de site is gebouwd volgens bepaalde technische webrichtlijnen.	10	15
Totaalgewicht wegingsfactoren	100	100

De maandelijkse monitor meet dus andere zaken dan de jaarlijkse meting van Advies Overheid.nl. De doelstelling van de landelijke overheid om 65% van de diensten ook digitaal aan te bieden - dus ten aanzien van de omvang - is gekoppeld aan categorie C (zie tabel 1) en niet aan de gewogen totaalscore op de maandelijkse monitor. Een plek op de monitorranglijst zegt daarom weinig over de omvang van de digitale dienstverlening in een gemeente. Een eerste reden om verder te kijken dan deze ranglijst is de volgende:

1. Voor zover het om het behalen van de landelijke 65%-norm gaat, dient niet naar de totaalscore, maar naar de score bij categorie C gekeken te worden (of naar de jaarlijkse meting van Advies Overheid.nl)



– zij zèlf willen bereiken met digitale dienstverlening;

& Leven Zorg & Welzijn Werk & Inkomen Cultuur & Recreatie

Toets op 26 producten, waarvan 22 voor particulieren

De omvang en het niveau van de gemeentelijke dienstverlening wordt gemeten door toetsing op het aanbod van 26 producten. Van deze producten zijn er 22 die aan particulieren worden aangeboden. Bij de start van de monitor in 2000 zijn voor de toetsing van het aanbod aan burgers deze 22 producten geselecteerd omdat zij toen het overgrote merendeel van het contact van burgers met de gemeente bestreken. Waarschijnlijk geldt dit nog steeds in zekere mate, maar het is de moeite om als gemeente na te gaan of dit plaatselijk ook het geval is. Ter illustratie: de hoeveelheid producten en diensten die op de sites van de deelnemende gemeenten worden beschreven gaan het aantal van 22 ver te boven (zie ook tabel 2):

Tabel 2:
Het aantal op de site beschreven producten en diensten per deelnemende gemeenten

Beschreven producten en diensten	
Aa en Hunze	304
Hoogeveen	118
Aalsmeer	245
Lochem	120
Aalten	71
Montferland	79
Berkelland	125
Oost Gelre	112
Bronckhorst	112
Overbetuwe	289
Capelle aan den IJssel	283
Ridderkerk	350
Cranendonck	89
Tynaarlo	957
Deventer	389
Wageningen	213
Emmen	156
Winterswijk	626
Goirle	69
Zuidhorn	249

Bij bovenstaande aantallen is ook wel een kanttekening te plaatsen: ze verwijzen naar producten en diensten die op de site beschreven staan. Soms gaat het daarbij niet eens om diensten die de gemeente zelf aanbiedt, maar om diensten die door de landelijke overheid worden aangeboden. Een treffend voorbeeld is het 'Bewijs van Luchtwaardigheid' (BvL) dat beschreven wordt op de site van de gemeente Tynaarlo (één van de in totaal 957 beschrijvingen op de site). Hiermee kan de houder of eigenaar van een luchtvaartuig bewijzen dat het toestel in een 'luchtwaardige toestand' verkeert. Zoals te verwachten is, wordt het BvL niet door de gemeente, maar door de Inspectie Verkeer

en Waterstaat afgegeven. Ondanks deze kanttekening lijkt het aantal van 22 producten laag, om de omvang en het niveau van de digitale dienstverlening in een gemeente te waarderen.

Leiden de 22 producten tot een actueel beeld?

Veel van de op gemeentelijke site beschreven producten en diensten zullen vermoedelijk zelden of nooit bij die gemeente worden aangevraagd. Het ligt daarom voor de hand dat de continue monitor vooral toetst op de meest gevraagde producten. Opvallend is dat de lijst van 22 producten die in 2000 is opgesteld sinds 2003 nauwelijks is gewijzigd.

Tabel 3:
De 22 producten die de continue monitor nu hanteert

Producten 2007

Huisvuil | Wegenonderhoud |
Parkeerplaats gehandicapte | Kapvergunning |
Grofvuil | Paspoort | Voorziening gehandicapten |
Bezwaarschrift | Rioolrecht | Bouwgrond |
Kwijtscheldingen | Parkeervergunning |
OZB | Rijbewijs | Bijstand | Verhuizing |
Evenementenvergunning | Afvalstoffenheffing |
Bestemmingsplannen | Bouwvergunning |
GBA-uittreksel | Openbaar groen

Van de 22 producten zijn er in vier jaar tijd slechts twee vervangen. De twee producten huursubsidie en verkeersontheffing (die in 2003 nog onderdeel van de lijst uitmaakten) zijn in de loop der tijd vervangen door de evenementenvergunning en de parkeervergunning. Bij de gemeenten Berkelland, Cranendonck, Overbetuwe en Tynaarlo hoort een parkeervergunning niet tot het gemeentelijke aanbod. Zij worden daarom ook niet op het ontbreken van het digitale aanbod ervan afgetrokken door de continue monitor. Samengevat leidt het bovenstaande tot twee redenen om ook verder dan de score op categorie C van de continue monitor te kijken:

- De score bij categorie C komt (ten aanzien van de digitale dienstverlening aan particulieren) tot stand op basis van het niveau van aanbod van slechts 22 producten, waarvan niet duidelijk is in hoeverre ze het contact van burgers met de gemeente dekken.
- Het is bovendien de vraag of de 22 diensten van de monitor representatief zijn voor een beoordeling van de realisatie van inhoudelijke beleidsdoelstellingen en (actuele) prioriteiten van de gemeente, gezien het huidige totale aanbod van gemeentelijke diensten.

Ambitieniveau monitor

Nog een opvallend punt bij de 22 genoemde producten is dat voor vier ervan het maximale dienstverleningsniveau 1 is. Dat wil zeggen dat van deze producten 'naar hun aard' alleen een beschrijving op de website kan worden geplaatst. Het gaat hier om de producten huisvuil, rioolrecht, bestemmingsplannen en bijstand. In lijn met het maximale dienstverleningsniveau hoeft ook volgens de monitor van deze diensten slechts informatie op de gemeentelijke site aanwezig te zijn. Het overgrote deel van de gemeenten in dit onderzoek hebben een beschrijving ook op de site staan, sommige niet. Gezien de hoeveelheid product- en dienstenbeschrijvingen op gemeentelijke websites (zie tabel 2) is het weliswaar vreemd dat sommige belangrijke producten daarin ontbreken, maar kan het anderzijds niet ambitieus genoemd worden dat gemeenten slechts een beschrijving van een product op hun site hebben staan. Volgens De Lokale Rekenkamer moeten producten waarvoor de niveau 1-eis geldt van de lijst van 22 worden afgevoerd. Als dit gebeurt, kan de plaats van de vier af te voeren 'niveau 1-diensten' ingenomen worden door een tot nu toe grote afwezige in de lijst van 22 producten: subsidie. Dit onderwerp leent zich voor digitale dienstverlening die ten minste op niveau 2 begint, dus met het downloaden van bijvoorbeeld een aanvraag-formulier. En zo zijn er misschien nog wel meer diensten te verzinnen.

Samenvattend is er op grond van het bovenstaande nog een extra reden om voor de beoordeling van de gemeentelijke digitale dienstverlening verder te kijken dan gemeentelijke plaats op de ranglijst of score op de continue monitor:

4. De lijst van 22 producten met bijpassende maximale niveaus van dienstverlening per product kan wel wat ambitieuzer gekozen worden.

Relatieve positie nooit erg indicatief

Bij het nut van de continue monitor is ook een algemene kanttekening te plaatsen. Deze kanttekening geldt eigenlijk voor elke ranglijst en gaat ook op ten aanzien van de ranglijst van de continue monitor: de ranglijst weerspiegelt een relatieve positie. In dit geval gaat het om de positie van de digitale dienstverlening van de ene gemeente ten opzichte van andere gemeenten. Meer niet. Een illustratie hiervan is de onderstaande tabel (tabel 4). Hier zetten wij de score op categorie C (omvang en niveau digitale dienstverlening) af tegen de plaats op de ranglijst (die dus op grond van de totaalscore tot stand komt). Uit het onderstaande blijkt dat, hoewel het percentage bij C in de meeste gevallen vrijwel gelijk blijft, toch flinke dalingen op de ranglijst mogelijk zijn.

Posities van gemeenten: niveau en positie ranglijst

Toelichting: Advies Overheid.nl past elk jaar de vragenlijst aan herziert daarbij ook de wegingsfactoren tussen de categorieën herziert. Dit verklaart de grote verschillen tussen peildatum 1 en 2 (zie voor de veranderde wegingsfactoren ook tabel 1).

Tabel 4:

Score in categorie C afgezet tegen de ranglijstpositie op 3 data

Gemeentenaam	Peildatum 1 (15-08-2007)	Peildatum 2 (21-11-2007)	Peildatum 3 (21-01-2008)
Score categorie C (%)	Plaats ranglijst		
Aa en Hunze	58,3 342	50,6 395	50,6 402
Aalsmeer	54,5 391	57,3 427	57,3 429
Aalten	42,0 438	39,1 437	39,1 437
Berkelland	30,4 440	63,1 298	63,1 314
Bronckhorst	58,3 240	48,7 321	48,7 336
Capelle aan den IJssel	73,7 21	73,7 38	73,7 51
Cranendonck	66,3 219	66,3 247	66,3 264
Deventer	64,1 81	68,9 117	68,9 130
Emmen	66,0 247	73,1 91	73,1 100
Goirle	46,8 403	48,7 372	48,7 382
Hoogeveen	61,2 207	65,0 190	65,0 217
Lochem	75,6 32	76,6 27	77,5 30
Montferland	67,9 87	66,0 84	66,0 53
Oost Gelre	54,5 378	54,5 351	54,5 364
Overbetuwe	62,2 345	65,0 276	65,0 290
Ridderkerk	68,9 134	61,2 132	61,2 147
Tynaarlo	68,9 189	66,0 184	66,0 211
Wageningen	44,8 280	58,3 256	58,3 272
Winterswijk	57,3 351	57,3 362	57,3 374
Zuidhorn	62,5 358	65,0 252	65,0 269

Een treffend voorbeeld van de manier waarop een ranglijst werkt, is de gemeente Capelle. Door een aanpassing van de wegingsfactoren zakt Capelle tussen peildatum 1 en 2 van positie 21 naar positie 38 in de ranglijst. Maar ook in de twee maanden die daarop volgen blijft Capelle zakken. Van plaats 38 in november 2007 naar plaats 51 in januari 2008. Dit alles terwijl de score in categorie C het zelfde blijft. Voor vrijwel alle participerende gemeenten geldt dat zij op de ranglijst dalen, terwijl hun score in categorie C hetzelfde blijft.

Stilstand is achteruitgang

Stilstand in het digitaliseren van gemeentelijke producten, betekent dus achteruitgang. De positie op de monitorranglijst biedt weinig inzicht in de werkelijke omvang en het werkelijke niveau van digitale dienstverlening in een gemeente. De Lokale Rekenkamer gaat ervan uit dat een gemeente inhoudelijk redenen heeft om belang te hechten aan digitale dienstverlening. Als dat zo is, dan doet een gemeente er goed aan de methodieken die er zijn om de eigen positie te achterhalen op waarde te schatten.

Wat willen gemeenten zelf?

In ons onderzoek is gebleken dat de continue monitor van Advies Overheid.nl zeker waarde heeft, maar vooral als stimulans om hoger op de ranglijst te komen. In de beginfase van de gemeentelijke dienstverlening is deze stimulering van belang. Het helpt gemeenten om met het onderwerp aan de slag te gaan. Inmiddels is de gemiddelde dienstverlening zo ver dat het hoog tijd wordt dat gemeenten zich richten op wat - en wie - zij zelf met digitale dienstverlening willen bereiken.

Evert Wolters

Actuele en informatieve website vraagt kennis en inzet

E-overheid groeit, zo kopt VNG-Magazine in de laatste editie van 2007. Maar nog niet hard genoeg. Gemeenten en waterschappen halen de overheidsnorm van 65% digitale publieke dienstverlening niet. Ze zijn wel de sterkste stijgers. Het meten van digitale dienstverlening richt zich echter sterk op het aanbieden van diensten. Hoe zorgen gemeenten er voor dat de website actueel blijft? Redactieraden, het ad hoc aanleveren van stukjes, gespreide verantwoordelijkheid voor de website. Alle mogelijkheden blijken te bestaan. Maar wat zijn de succesfactoren voor een actuele, informatieve gemeentelijke website?

11

Uit dit DoeMee onderzoek blijkt dat alle gemeentelijke websites naast producten en diensten, aanvullende informatie bieden. Deze informatie kan betrekking hebben op de producten en diensten zelf, maar ook op de diverse gemeentelijke beleidsterreinen. Bijvoorbeeld nieuwbouwplannen, de welzijnsnota, openingstijden van het gemeentehuis of koopavonden en -zondagen. Hoe deze aanvullende informatie wordt ontsloten en de actualiteit gewaarborgd, verschilt per gemeente.

Globaal werken de gemeenten met een centrale en een decentrale verantwoordelijkheid voor het actualiseren van de gemeentelijke website. Een veel gehanteerde methode bij de centrale verantwoordelijkheid is een redactieraad die bestaat uit een vertegenwoordiger per afdeling of dienst. Deze vertegenwoordigers bekijken periodiek welke teksten geactualiseerd moeten worden. Daarnaast loopt de redactieraad de volledige website door, dit gebeurt meestal jaarlijks. Een tweede methode is het centraal neer te leggen bij de webmaster. Deze is in eerste instantie verantwoordelijk voor het plaatsen van informatie op de website en in bepaalde gevallen ook voor het redigeren van de artikelen.

Redactieraad

Deze laatste methode legt behoorlijk beslag op de werkzaamheden van de webmaster. De werkzaamheden komen in veel gevallen bovenop de bestaande taken. Hierdoor is er weinig tot geen ruimte voor het actueel houden van de website. Dit gebeurt dan hoogstens jaarlijks. Er is een trend waarneembaar, waarbij gemeenten afstappen van het actualiseren van de website door webmasters en hiervoor een redactieraad instellen. Hieruit kan worden afgeleid dat de gemeentelijke website steeds belangrijker wordt en binnen de organisatie ook meer aandacht krijgt. De redactieraad bestaat vaak uit een vertegenwoordiging van (alle) afdelingen en de webmaster of een medewerker van communicatie. Dit biedt meer zekerheid voor een actuele website. De vertegenwoordigers van de afdelingen weten beter welke actuele en voor burgers interessante zaken er op de afdeling spelen dan een webmaster.

In een enkel geval is er voor gekozen om één of meerdere personen van de afdeling communicatie verantwoordelijk te maken voor de webteksten. De taken zijn in deze gevallen nagenoeg gelijk aan die van de webmaster. In het onderzoek is door geïnterviewden aangegeven

dat aangeleverde teksten vaak niet geschikt zijn voor plaatsing op de website. De tussenkomst van een medewerker van de afdeling communicatie zorgt ervoor dat de teksten beter aansluiten op de vereisten van teksten op een website. Standaard ambtelijke teksten lenen zich namelijk niet direct voor plaatsing op een website. Teksten moet met name kort zijn en weinig vakinhoudelijke termen bevatten.

Een overeenkomst tussen gemeenten is dat er altijd een decentrale verantwoordelijkheid bij de afdelingen ligt. Individuele medewerkers zorgen voor het aanleveren van nieuwe documenten voor de website. Dit is logisch omdat voor deze informatieve teksten vakspecifieke kennis nodig is. De leden van de redactieraad hebben hierin een voortrekkersrol. Zij moeten op de afdelingen collega's stimuleren artikelen voor de website op te stellen en toe te sturen. Deze rol is niet altijd automatisch gekoppeld aan de leden van de redactieraad. Wat tot gevolg kan hebben dat deze taak niet ingevuld wordt.

Internet geen onderdeel werkproces

De bottleneck voor het actueel houden van de website is dat er niet voldoende nieuwe artikelen worden aangeboden. Medewerkers van afdelingen moeten keer op keer aangespoord worden om relevante informatie op de website te plaatsen. Deze ingreep geeft aan dat het internet als medium nog niet voldoende in het werkproces van de individuele medewerkers is opgenomen. Medewerkers onderkennen niet de voordelen van het plaatsen van actuele informatie op internet. Wanneer een burger informatie niet op de website kan vinden, zal een medewerker vaak een verzoek krijgen om alsnog de informatie te verschaffen. Als de website op orde is, kan dit tijdswinst opleveren.

Succesfactoren

Is er een best-practice voor het actualiseren van de gemeentelijke website? Het vormen van een redactieraad heeft zich inmiddels bewezen. De verantwoordelijkheid ligt dan niet meer alleen bij de webmaster, die simpelweg de tijd niet had voor het actueel houden van de site. Een redactieraad is dan ook in staat meer zaken op te pakken. De redactieraad is alleen geen volledige oplossing voor een aansprekende en informatieve site. Individuele medewerkers moeten zich ervan bewust zijn dat het ieders verantwoordelijkheid is om de website actueel te houden. Een belangrijke generieke oplossing is het opnemen van de website in het afdelingsoverleg. Daardoor is er continue aandacht. Een andere mogelijkheid is het toewijzen van verantwoordelijkheden aan enkele medewerkers per afdeling. Daarvoor zullen hun formatieplaats en taken moeten worden aangepast. Belangrijk voordeel van deze methode is dat het free-riders probleem wordt weggenomen. Het niet aanleveren van actuele informatie is dan direct zichtbaar en aanwijsbaar. Het aanwijzen van medewerkers kan worden gekoppeld aan de interesses en vooral capaciteiten van de medewerker. Zoals rietdekken een vak is, is het schrijven van webteksten ook een vak en niet iedereen kan rietdekken!

Eelke Horselenberg

Ook digitale infrastructuur verdient centrale regie

Gemeenten vinden grotendeels

zelf het wiel uit



De richtlijn van de landelijke overheid om 65% van de dienstverlening digitaal aan te bieden, richt zich op de voorkant van de dienstverlening. Op de mogelijkheid van de burger om digitaal informatie over een gemeentelijke dienst te raadplegen, informatie aan te vragen of transacties digitaal af te handelen. De richtlijn zegt echter niets over de mate waarin de interne afhandeling digitaal dient te verlopen. Hoeveel staat het daarmee in gemeenten?

Digitale dienstverlening zorgt nog niet voor efficiëntieslag

Digitalisering aan de voorkant is bij veel gemeenten inmiddels min of meer een feit. In de negentien door De Lokale Rekenkamer onderzochte gemeenten is de digitale dienstverlening in veel gevallen nog beperkt tot de voorkant van het proces. In de werkwijze aan de achterkant is een drieslag te maken; de aanvraag wordt uitgeprint, de aanvraag komt op de een generieke e-mailbox of de aanvraag komt in het Document Management Systeem (DMS) terecht.

De laatste werkwijze betekent dat de aanvraag bijvoorbeeld in het DMS van de gemeente wordt geplaatst. Deze wordt toegewezen aan een medewerker die in het DMS de status aangeeft. Deze aanpak heeft als voordeel dat het proces

bijna volledig digitaal verloopt, de klant de voortgang kan volgen en er relatief weinig kans is op het "verdwijnen" van een aanvraag. Deze werkwijze staat bij veel gemeenten gepland, maar tot op heden werkt nog geen enkele gemeente zo. De tussenvorm voor de verdere afhandeling van een aanvraag is het gebruik van een generieke e-mailbox per afdeling. Wanneer de burger een digitale aanvraag doet, komt deze in de e-mailbox terecht. Per dag kijken medewerkers naar de werkvoorraad en nemen de aanvragen in behandeling. Dit in behandeling nemen gebeurt echter nog vaak door het alsnog uitprinten ervan; de minst digitale aanpak in de bovengenoemde drieslag.

Deze methode heeft als mogelijk risico dat een aanvraag niet direct wordt opgepakt en verdwijnt in de e-mailbox of per ongeluk verwijderd wordt. Deze laatste werkwijze komt het meest voor in de digitale afhandeling door gemeenten. Dit betekent dat de efficiëncyslag die veel gemeenten beogen niet gemaakt is. Een van de geïnterviewden vat dit als volgt samen:

"Ik schat in dat het afhandelen van de aanvraag van een uittreksel uit het geboorteregister of GBA aan de balie 5 minuten kost. Daarmee is de klant helemaal klaar. Afhandeling van aanvragen via internet kost een ambtenaar echter ongeveer 30 minuten (en heeft soms een totale doorlooptijd van drie weken). Dit komt door de werkwijze: iemand doet zijn aanvraag via internet, de ambtelijke dienst controleert de aanvraag op compleetheid en maakt de aanvraag klaar voor verzending. Tenslotte controleert de ambtelijke dienst de bankafschriften op binnengekomen betalingen. Pas daarna wordt het uittreksel naar de klant gestuurd."

In een aantal gemeenten wordt de digitale aanvraag zodra deze binnenkomt, uitgeprint en intern verstuurd als ingekomen post. Ook in dat geval is geen sprake van een efficiëntere werkwijze. Integendeel, de dienstverlening aan de klant wordt eerder vertraagd. Door de aanvraag uit te printen en bij de ingekomen post te plaatsen, wordt de aanvraag een ingekomen poststuk waarvoor de termijnen van de Awb gelden. Een aanvraag dient dan ineens (pas)

ver Berkelland

rganisatie

estuursinforma

gitaal loket

meebrengen. Natuurlijk wordt een en ander in sommige gevallen behoorlijk gecompliceerd doordat systemen niet (eenvoudig) met elkaar te integreren zijn, daar is ook begrip voor. Maar er zijn manieren om het probleem te ondervangen. Eerder al is opgemerkt dat bij een deel van de websites, relevante resultaten wel snel gevonden kunnen worden als gezocht wordt via Google. Is dat in uw gemeente het geval, dan is het een kleine moeite om even na te gaan of er niet een Google search bar op de website geplaatst kan worden. En heeft u als gemeente twee zoekmachines op de website staan die vanuit technisch oogpunt niet geïntegreerd kunnen worden, leg op de website dan duidelijk uit dat er twee zoekmachines zijn, en in welk geval welke zoekmachine gebruikt moet worden.

Een andere mogelijkheid is misschien om de zoekfunctie in te richten met veel meer vragen, waardoor de bezoeker als het ware automatisch naar het goede product wordt geleid. Dit oogt toch een stuk gebruiksvriendelijker dan de vaak

nieuwe plek

onbegrijpelijke keuzemogelijkheden die de burger met de optie uitgebreid zoeken worden voorgelegd.

Allemaal aspecten die bijdragen aan een meer klantgerichte en gebruiksvriendelijke zoekmachine. Dat is dan ook de belangrijkste oproep aan veel gemeenten: denk bewust en vanuit het oogpunt van de burger na over de wijze waarop de zoekmachine wordt ingericht. De oplossing van de gemeente Bronckhorst is niet ideaal, allerlei documenten kunnen via de zoekmachine immers niet gevonden worden. Maar de redenering dat de meeste burgers die op de website informatie zoeken, iets willen weten over een product, en niet zitten te wachten op informatie over verordeningen en leges, is een legitieme redenering te noemen. Het geeft bovendien aan dat er in ieder geval vanuit het oogpunt van de burger over de zoekmachine is nagedacht.

College houdt inforande in

College van burgemeester en wethouders. Burgemeester en

neer langs de elf kleine

kernen van de gemeente Berkelland. (Lees verder)

Het geh

Melding

binnen acht weken te worden behandeld. Dit geldt in gemeenten vaak ook wanneer de aanvraag via de e-mail binnenkomt.

Oorzaak zowel technisch als bestuurlijk

Wanneer systemen aan de voorkant niet aansluiten op die aan de achterkant, kunnen de werkprocessen niet gedigitaliseerd worden. Toch is dit veelal het geval: de systemen die gebruikt worden voor de website, sluiten niet aan op de applicaties die de gemeentelijke afdelingen intern gebruiken. Maar ook intern - tussen verschillende afdelingen - wordt nog vaak gewerkt met verschillende niet-koppelbare automatiseringssystemen. Hierdoor zijn aanvragen niet direct te importeren in de workflow-systeem van verschillende afdelingen. In sommige gevallen moeten de workflowsystemen nog opgezet worden.

Daarnaast geven bestuurders vaak geen vervolg aan gestelde prioriteiten in de vorm van het beschikbaar stellen van menskracht voor elektronische dienstverlening of bijbehorende financiën. Tegelijkertijd wordt vaak nog te weinig gerealiseerd wat de gevolgen van digitalisering zijn: zoals wij net uiteen zetten vergt digitalisering ook een andere inrichting van werkprocessen in de organisatie. Voor sommige van de deelnemende gemeenten geldt dat überhaupt onduidelijk was waar de bestuurlijke verantwoordelijkheden voor digitalisering liggen.

Centrale regie op interne digitalisering gemeenten ontbreekt

In het grootste deel van de onderzochte gemeenten wordt momenteel wel gewerkt aan het aansluiten van systemen aan de voor- en achterkant. Het ontbreekt daarbij echter aan een centrale, bovengemeentelijke regie, zo geven ook geïnterviewden aan. De gemeenten vragen zich af waarom alle gemeenten van Nederland zelf een formulier moeten "bedenken" voor het aanvragen van bijvoorbeeld een kapvergunning. Dit terwijl het ministerie van BZK er bij gemeenten op aandringt dat zij het aanbod vergroten. De regie bij de ontwikkeling en uitvoering van onze fysieke infrastructuur - zoals snelwegen - ligt in eerste instantie bij het rijk. Bij de digitale snelweg is dat tot nu toe niet zo. Gemeenten moeten zelf uitvinden wat wel en niet werkt. Een van de geïnterviewden merkt hierover op:

"Het wordt door ons als een nadeel ervaren dat er voor digitale dienstverlening landelijk geen/weinig inhoudelijke normen of formuleren zijn ontwikkeld."

In haar rapport 'Uur van de waarheid' (december 2007), geeft de Commissie Postma/Wallage aan dat door de snelle technologische ontwikkeling de e-overheid zich zonder een degelijke bestuurlijk houvast heeft ontwikkeld. Het gevolg is dat her en der prachtige plannen zijn gemaakt, maar dat het kader ontbreekt. Ook de commissie stelt dat de digitale snelweg net als de fysieke snelweg een basisstructuur nodig. Specifieke projecten zijn prima, maar kunnen vervolgens op die basisstructuur aansluiten. De aanbeveling van de commissie is dan ook om de ontwikkeling van de infrastructuur centraal vorm te geven, zodat deze in alle gemeenten gelijk is. Daarbij stelt de commissie voor dat alle gemeenten het Urgentie-programma volgen dat zij voorstelt.

Digitalisering verdient een stimulans

Meer en betere samenwerking tussen gemeenten leidt ertoe dat gemeenten niet zelf het wiel hoeven uit te vinden, zo blijkt ook uit de andere artikelen in deze notitie. Ook de rijksoverheid zou hierbij een rol kunnen krijgen. Dit vereist in eerste instantie wel dat de gemeenten in kaart brengen welke initiatieven zij verwachten van de rijksoverheid. Hiervoor dienen de gemeenten onderling te inventariseren waaraan behoefte is en dit vervolgens aan het Ministerie van BZK kenbaar te maken.

Hiernaast is het zinvol dat gemeenten hun werkwijze bij digitale dienstverlening verbeteren, om zo de mogelijke efficiëntie slag te maken die mogelijk is bij digitale dienstverlening. Een belangrijk rol zou hierbij vervuld kunnen worden door een kwaliteitshandvest voor digitale dienstverlening. Hierin is per product de maximale afhandelingstermijn aangegeven. De gemeente kan zo meer recht doen aan de mogelijkheden die digitale dienstverlening biedt: een snelle afhandeling waarbij de burger als klant behandeld wordt en binnen een dag zijn uittreksel op de mat heeft liggen.

Marleen Laverman

Google

Leveren de zoekmachines teveel niet-relevante resultaten op? In sommige gevallen biedt Google uitkomst. Neem bijvoorbeeld de zoekterm *riool verstopt in de gemeente Lochem*. Wordt dit ingevuld in de gemeentelijke zoekmachine, dan levert dat 0 resultaten op. Tik je *riool verstopt gemeente Lochem* in op www.google.nl dan is het eerste resultaat een link naar een pagina van de gemeentelijke website met de titel "wat te doen bij rioolverstoppingen in de gemeente Lochem?". De informatie staat dus wel op de site, maar wordt met de zoekterm *riool verstopt niet gevonden*. Beperk je de zoekterm in de gemeentelijke zoekmachine tot *riool*, dan levert dit 46 resultaten op. Geen van die resultaten verwijst echter naar de webpagina "wat te doen bij rioolverstoppingen in de gemeente Lochem?".

Google biedt bovendien ook nog een andere mogelijkheid, namelijk om alleen in de website van de gemeente te zoeken.

Dan kan door als zoekopdracht in te tikken *riool verstopt site:www.lochem.nl* in Google. Een andere mogelijkheid is het plaatsen van een Google search bar op de gemeentelijke site. Deze Google search bar geeft namelijk niet alleen de mogelijkheid om gewoon te zoeken in Google, maar ook om alleen in de eigen website te zoeken. Het werkt niet altijd, er zijn websites die gebouwd zijn in een systeem dat ook met de zoekmethode van Google niet te integreren is, maar het is voor gemeenten vanuit een klantgerichte benadering in ieder geval een kleine moeite om te kijken of resultaten met Google wel gevonden worden, en in dat geval de mogelijkheden van het plaatsen van een search bar van Google op de eigen website te onderzoeken

[lees verder >](#)

[lees verder op pagina 14](#)

Samenwerken heeft potentie...

maar is geen medicijn zonder bijwerkingen



Gemeenten moeten meer, beter en sneller

Gemeenten moeten steeds meer en het moet bovendien beter. Van het Rijk moeten ze de uitvoering van meer taken op zich nemen (decentralisatie) en van 'de burgers' moet het vooral beter en betrouwbaarder (kwaliteit van de dienstverlening). En o ja, als het even kan, het liefst dan ook nog een tikkeltje goedkoper. Een toenemend aantal burgers dat kampt met een vraag of een probleem zal in de toekomst in eerste aanleg met de gemeente te maken krijgen. De VNG-Commissies gemeentelijke Dienstverlening (commissies Jorritsma) ziet de gemeente als toegangspoort naar de rest van de overheid. De Commissie Gemeentewet en Grondwet (commissie Van Aartsen) heeft het zelfs over de gemeente als 'eerste overheid'. Deze, en andere ontwikkelingen, zorgen ervoor dat digitale dienstverlening hoog op agenda is komen te staan bij bestuurders en politici. Digitalisering kan een hulpmiddel zijn bij het verzetten van meer werk tegen minder kosten, en dat op een hoger niveau.

Dat kan (en wil) niet iedereen zelfstandig

In dit DoeMee-onderzoek is helder naar voren gekomen dat veel gemeenten niet van plan zijn om het digitale wiel alleen uit te vinden; "de gemeente participeert maximaal in samenwerkingsverbanden voor het versterken van de positie." "een paspoort aanvragen gaat bijna overal hetzelfde, waarom is er dan geen standaardpakket" "onze gemeente is individueel te klein om op al deze onderdelen voorop te lopen" en "zes kunnen nu eenmaal meer dan één". De samenwerking tussen gemeenten op het gebied van ICT kent inmiddels vele verschijningsvormen. Zowel qua omvang (6 - 71 gemeenten), juridische constructie (Gemeenschappelijke regeling - C.V.) als takenpakket (intermediair - ontwikkelen compleet dienstenpakket) zijn er grote verschillen; Andez3, EGEM, DIMPACT, GovUnited en Elo Grun zijn slechts enkele voorbeelden

van samenwerkingsconstructies die wij zijn tegen gekomen. Interessant is dat een ontwikkeling die deels is ingegeven door een decentralisatiemotief van het Rijk, leidt tot opschaling op lokaal niveau. Het blijft dus zoeken naar de juiste schaal.

Samenwerken kan soelaas bieden, maar kent wel de nodige bijwerkingen

De samenwerkingsverbanden leiden zonder meer tot efficiencyvoordelen en een kwaliteitsverbetering. Een aanbesteding voor 10 gemeenten is nu eenmaal voor alle partijen interessanter dan de aanbesteding voor één. Bovendien zorgt samenwerking voor een vergaande vorm van standaardisatie en maakt het bepaalde toepassingen voor een grotere groep gemeenten toegankelijk. Maar gebleken is ook dat samenwerken een keerzijde heeft; "de geleverde toepassing sluit net niet aan bij de wensen van onze gemeente"; "wij willen wel sneller, we moeten alleen nog wachten op de rest"; "de bestuurlijke relaties zijn nu wel erg diffuus, bovendien leidt het tot bestuurlijke drukte" en "wij als raad willen iets, maar we gaan er volgens het college niet meer over". Bijverschijnselen treden dus op, zij het op andere terreinen: de gemeentelijke autonomie kan ter discussie komen te staan en de mogelijkheden voor raad en college tot bijsturing nemen af. Zolang digitalisering van de dienstverlening gaat over standaardprocessen en ontwikkelingen die geen bijsturing behoeven is dit geen bezwaar, zodra het politieke keuzes betreft, kan het dat wel worden.

Denk als gemeente(raad) daarom goed na voordat je ja zegt tegen een samenwerking, meedoen is vaak makkelijker dan stoppen. Wees alert op de bijverschijnselen, dan winnen de voordelen het vast!.

Maarten Hoogstad

Wilt u weten welke risico's zich in uw woonomgeving voordoen? Ga naar de [Risicokaart voor Brabant](#)
Denk vooruit! De overheidscampagne over hoe u zick kunt voorbereiden op een ramp, klik [hier](#)
Voor een overzicht van de wegwerkzaamheden in Cranendonck en omgeving, klik [hier](#)

Uitgebreide zoekopties

De meeste websites bieden ook de mogelijkheid om uitgebreid te zoeken. Dat uitgebreid zoeken resulteert in een variëteit aan mogelijkheden. De website van de gemeente Hogeveen biedt bijvoorbeeld de mogelijkheid om "Gevonden documenten opnemen in zoekresultaten" aan te vinken. Wordt deze optie aangevinkt, dan vergroot dit het aantal treffers aanzienlijk. Het is voor de gebruiker echter niet helder wat er hier precies bedoeld wordt met documenten (want wat zijn de overige resultaten dan, als het geen documenten zijn?).

Ook andere beperkende zoekopties komen regelmatig voor. Neem de uitgebreide zoekfunctie van de gemeente Montferland: die biedt de mogelijkheid om te zoeken op datum, op sortering of op brontype. Sortering kan verder worden toegespitst op relevantie (aflopend), relevantie (oplopend), titel (aflopend) of titel (oplopend), bij brontype

zijn de selectiemogelijkheden: Overige content, Personen, Nieuws, Evenementen, Externe bestanden, Producten en Diensten en Bestuurlijke Informatie.

Maar of al deze keuzemogelijkheden de zoektocht van de burger naar informatie vereenvoudigen? De keuzemogelijkheden veronderstellen dat de burger weet of de informatie die hij zoekt tot de Producten en Diensten behoort, of eerder tot Externe bestanden. Maar hoe weet de burger wat er bedoeld wordt met relevantie (helemaal als daar blijkbaar het onderscheid gemaakt wordt tussen aflopend en oplopend) of welk brontype hij moet aanvinken om de juiste informatie te vinden?

Bregje Mooren



Loket inburgering, voor meer informatie, klik [hier](#)
Op zoek naar een nieuwbaanwoning in Cranendonck, klik [hier](#)

[DOEMEE]

Digitale dienstverlening

Het onderzoek in het kort

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).

Focus: Er is dus niet alleen gekeken naar het aanbod. De focus lag op hoe de gemeente de digitalisering van de dienstverlening aan de burger doorvertaalt in de eigen organisatie.

Deelname: Het onderzoek is uitgevoerd in twintig gemeenten voor veertien rekenkamercommissies. Daarnaast hebben in januari 2008 nog twee rekenkamercommissies zich aangemeld om het onderzoek alsnog uit te laten voeren.

Deelnemende rekenkamercommissie: Rekenkamercommissie Aa en Hunze - Rekenkamer Aalsmeer - Rekenkamercommissie Aalten, Oost-Gelre en Winterswijk - Rekenkamercommissie Berkelland, Bronckhorst, Lochem en Montferland - Rekenkamer Capelle aan den IJssel - Rekenkamercommissie Cranendonck - Rekenkamercommissie Deventer - Rekenkamercommissie Emmen - Rekenkamercommissie Goirle - Rekenkamercommissie Hogeveen - Rekenkamercommissie Overbetuwe - Rekenkamercommissie Ridderkerk - Rekenkamercommissie Tynaarlo - Rekenkamercommissie Wageningen - Rekenkamercommissie Zuidhorn.

Aanbod dienstverlening: Het aanbod van dienstverlening in de onderzochte gemeenten, varieerde van 28,0% in Aalsmeer tot 77,5% in Lochem. Gemiddeld bieden de onderzochte gemeenten 59,8% digitaal aan.

Onderzoeksteam: Annemarie Blakborn - Bregje Mooren - Carlo van Dijk - Eelke Horselenberg (projectleider) - Evert Wolters - Maarten Hoogstad - Marleen Laverman - Pippa Groenberg - Suzanne Junte.

Gemeente	% Digitale dienstverlening ¹	Digitaal werken	DigiD	Kassa
Aa en Hunze ²	50,6	Ja	▼	▼
Aalsmeer	28,0	Nee	●	●
Aalten ³	39,1	Nee	▼	▼
Berkelland	63,1	Nee	●	●
Bronckhorst	48,7	Nee	●	●
Capelle aan den IJssel	73,7	Ja	■	■
Cranendonck	66,3	Ja	■	■
Deventer	68,9	Ja	■	■
Emmen ⁴	73,1	Ja	■	■
Goirle ⁵	48,7	Ja	●	●
Hogeveen	65	Nog onbekend	▼	●
Lochem	77,5	Deels	■	■
Montferland	66	Nee	■	■
Oost-Gelre	54,5	Nee	●	●
Overbetuwe ⁶	65	Nee	●	●
Ridderkerk	61,2	Nee	■	●
Tynaarlo	66	Nee	●	●
Wageningen ⁷	58,3	Ja	●	●
Winterswijk	57,3	Ja	■	■
Zuidhorn	65	Nee	■	●

¹ Score per 16 januari 2008 zoals opgenomen in de continu monitor van advies.overheid.nl alleen voor het aanbod van dienstverlening.

² In het eerste kwartaal van 2008 worden DigiD en IDeal ingevoerd.

³ Per eind januari komt een nieuwe website met daarin opgenomen DigiD en een internetkassa. De afhandeling zal dan ook digitaal plaatsvinden.

⁴ De gemeente Emmen krijgt omstreeks het tweede kwartaal van 2008 een nieuwe website.

⁵ De gemeente krijgt per februari 2008 een nieuwe website. De planning is om daar ook DigiD en een internetkassa in op te nemen.

⁶ De gemeente Overbetuwe krijgt in april 2008 een nieuwe website. Hierin worden DigiD en een internetkassa opgenomen. De afhandeling zal dan eveneens digitaal plaatsvinden.

⁷ In Wageningen zouden per januari 2008 3 producten digitaal aan te vragen zijn. Op 23 januari zijn deze producten nog niet digitaal aanvraagbaar.

[DOEMEE]

jaarprogramma 2008

Ook in 2008 gaat De Lokale Rekenkamer door met haar DoeMee-onderzoeken. Op het programma staan DoeMee IV '213a', DoeMee V Parkeerbeleid en DoeMee VI Nakoming toezeggingen.

DOEMEE IV: JANUARI - APRIL 2008 - '213A'

Waarom? Het verbeteren van de doelmatigheid en doeltreffendheid van gemeentelijk beleid is allereerst een verantwoordelijkheid van het gemeentebestuur. Niet alleen rekenkamers, maar ook colleges dienen onderzoek te doen naar de doelmatig- en doeltreffendheid van het gemeentelijk beleid; het zogenaamde 213a-onderzoek. Maar uit vooronderzoek van De Lokale Rekenkamer blijkt dat tweederde van de gemeenten het eigen beleid niet genoeg toetst. Wij willen dit samen met u aan de orde stellen - en veranderen!

Hoe? De centrale vraag van dit DoeMee-onderzoek is: *Wat zijn de mogelijk bepalende factoren voor het al of niet uitvoeren van 213a-onderzoek en (indien het wordt uitgevoerd) voor de kwaliteit van dit onderzoek in de gemeente?* In het onderzoek brengen we de gemeentelijke stand van zaken rond 213a-onderzoek in kaart. Ook toetsen we in hoeverre het beleid en de implementatie daarvan een garantie vormt voor de daadwerkelijke uitvoering van (deugdelijk en objectief) 213a-onderzoek.

Wanneer? Het onderzoek gaat in januari van start en wordt in april 2008 afgerond. Wilt u het collegeonderzoek in uw gemeente aan de orde stellen en verbeteren? Doe dan mee met DoeMee IV. Aanmelden kan tot 15 februari 2008. Voor vragen kunt u contact opnemen met Evert Wolters, projectleider van DoeMee IV, wolters@delokalerekenkamer.nl of 06 16821170.

DOEMEE V: JANUARI - APRIL 2008 - PARKEERBELEID

Waarom? Bewoner, bedrijf of bezoeker: iedereen krijgt te maken met het gemeentelijk parkeerbeleid. Een zeer interessant onderwerp voor rekenkameronderzoek, zeker in grotere gemeenten. De onderzoeksonderwerpen zijn legio: de parkeerdruk, het autogebruik of de doorstroming van het autoverkeer. Betaald parkeren drukt vaak een grote stempel op het parkeerbeleid. Niet alleen omdat het verkeersproblemen voorkomt, maar ook omdat betaald parkeren in veel gemeenten een belangrijke bron van inkomsten is.

Hoe? De centrale vraag van het onderzoek is: Wat zijn de beoogde en gerealiseerde effecten van het gemeentelijk

parkeerbeleid en tegen welke kosten is dit beleid gerealiseerd? Het onderzoek inventariseert de doelen van het parkeerbeleid en de uitgevoerde beleidsmaatregelen. Vervolgens onderzoeken we de opgetreden effecten en inventariseren we de kosten en opbrengsten van het parkeerbeleid. Het onderzoek wordt uitgevoerd in samenwerking met XTNT, Experts in Traffic and Transport.

Wanneer? Het onderzoek gaat in januari van start en wordt in april 2008 afgerond. Benieuwd naar het parkeerbeleid in uw gemeente? Doe dan mee met DoeMee V. Aanmelden kan tot 25 februari 2008. Voor vragen kunt u contact opnemen met Carlo van Dijk, projectleider van DoeMee V, vandijk@delokalerekenkamer.nl of 06-26512770.

DOEMEE VI: MAART - JUNI 2008 - NAKOMING TOEZEGGINGEN

Waarom? In het duale stelsel is juiste, tijdige en volledige communicatie tussen raad en college essentieel. De toezeggingen van het college aan de raad zijn daar een belangrijk onderdeel van. Komt het college de toezeggingen niet na, dan kan de raad zijn controlerende rol niet goed vervullen. Kan de raad erop vertrouwen dat de wethouder de beloofde informatie over niet gehonoreerde subsidieverzoeken aanlevert? Heeft de raad voldoende zicht op de nakoming van toezeggingen door het college? Wat zijn de oorzaken van het niet tijdig en volledig nakomen van toezeggingen?

Hoe? In dit onderzoek inventariseren wij de procedures en systemen die uw gemeente kent voor de beheersing van toezeggingen. Afhankelijk van de wensen van de rekenkamer bekijken we van begin tot eind tien of twintig concrete toezeggingen. Daarbij wordt gelet op een evenwichtige verdeling over verschillende raadscommissies en tussen mondelinge en schriftelijke toezeggingen. Op basis van documentanalyse en interviews met betrokken ambtenaren, raadsleden of portefeuillehouder, onderzoeken we tot slot of de toezeggingen tijdig en volledig zijn nagekomen.

Wanneer? Het onderzoek gaat in maart 2008 van start en wordt afgerond in juni 2008. Inschrijven kan tot uiterlijk 25 februari 2008. De precieze kosten zijn afhankelijk van de wensen van uw rekenkamer. Zin om mee te doen? Voor vragen kunt u contact opnemen met Mathijs van den Heuvel, projectleider van DoeMee VI, vandenheuvel@delokalerekenkamer.nl of 06 26048976.

Voor meer informatie kijk op:
www.delokalerekenkamer.nl/doemee

De volgende rekenkamercommissies hebben deze DoeMee Toets mede mogelijk gemaakt:

Rekenkamercommissie Aa en Hunze - Rekenkamer Aalsmeer - Rekenkamercommissie Aalten, Oost-Gelre en Winterswijk - Rekenkamercommissie Berkelland, Bronckhorst, Lochem en Montferland - Rekenkamer Capelle aan den IJssel - Rekenkamercommissie Cranendonck - Rekenkamercommissie Deventer - Rekenkamercommissie Emmen - Rekenkamercommissie Goirle - Rekenkamercommissie Hoogeveen - Rekenkamercommissie Overbetuwe - Rekenkamercommissie Ridderkerk - Rekenkamercommissie Tynaarlo - Rekenkamercommissie Wageningen - Rekenkamercommissie Zuidhorn

College

Dinsdag

Gemeente

Elst, W

Lees mer

st