

Resultaten en conclusies onderzoek mogelijkheden digitalisering bekendmakingen en publieksinformatie vanaf 1 januari 2015

Samenvatting

Vanaf 2017 wordt het voor de overheid verplicht om de formele communicatie met klanten digitaal te doen. Dat betekent o.a. dat een deel van de publicaties (bekendmakingen) die nu in De Peperbus staan digitaal moeten worden gedaan. Op bepaalde gebieden is dat nu al het geval. Deze digitalisering sluit aan bij de visie op dienstverlening, de visie op digitalisering en onze kaders voor kanaalsturing.

Op dit moment doen wij onze publicaties "op papier" op de pagina's in de Peperbus en in andere papieren uitgaven zoals de Gemeentegids. Deze informatie is digitaal beschikbaar maar voor wat betreft de formele bekendmakingen voldoet deze wijze niet aan de eisen die de wet daaraan stelt. Daarom is binnen het Programma Dienstverlening gekozen om te onderzoeken wat de mogelijkheden zijn om de publicaties van de gemeente Zwolle vanaf 1 januari 2015 alleen nog digitaal te doen, op een manier die aansluit bij de eisen die de wet daaraan stelt. Hierbij is inzichtelijk gemaakt welke besparingen digitaal publiceren voor de gemeente Zwolle kan opleveren (verdwijnen gemeentepagina's Peperbus), en hoe alle inwoners van Zwolle kunnen (blijven) beschikken over de gemeentelijke informatie. Daarnaast is om te kunnen leren van andere gemeenten kennis opgedaan van de keuzes die zij hierin hebben gemaakt.

Uit het onderzoek blijkt dat het volledig digitaliseren van de publicaties en het afschaffen van de bijdrage aan de Gemeentegids een structurele besparing kan opleveren van minimaal **€ 138.356**. De resultaten en conclusies van het onderzoek gelden ook voor de publicaties van de Raad. De Raad beslist echter zelf hoe zij met de resultaten en conclusies om willen gaan. In de "Bouwstenen voor bezuinigingen" (februari 2014) is de mogelijke bezuiniging van € 20.000 op de Raadswijzer opgenomen (domein Bestuur en Dienstverlening). Wanneer de Raad beslist de Raadswijzer niet te digitaliseren is het te besparen bedrag € 20.000 lager.

Vanaf 2015 tot 2017 moeten wekelijks gemiddeld nog wel 5-6 bekendmakingen (eenheid Publiekszaken) in een papieren huis- aan huisblad worden gedaan. Hiervoor zijn de vaste gemeentepagina's in de Peperbus echter niet meer nodig. Voor deze bekendmakingen kan apart advertentieruimte worden ingekocht. Na 2017 is dit niet meer nodig.

Het *potentiële* bereik van de digitale publicaties is groter dan van papieren publicaties. Niet alleen het aantal personen waarvoor de informatie digitaal beschikbaar is kan groter zijn, maar ook de hoeveelheid informatie die beschikbaar is, de momenten waarop de informatie beschikbaar is en de manieren waarop deze informatie beschikbaar is. Door een overgangstermijn te hanteren van 3 maanden waarin alle publicaties zowel op papier als digitaal worden gedaan, kunnen klanten wennen aan de digitalisering. Hiervoor zal een communicatieplan worden opgesteld.

Het digitaal Gemeenteblad op www.overheid.nl (ook bereikbaar via www.mijnoverheid.nl, www.officielebekendmakingen.nl en zoek.officielebekendmakingen.nl) met de invoerapplicatie Gemeenschappelijke Voorziening Officiële Publicaties (GVOP) is de aangewezen manier om digitaal te publiceren. Dit digitaal Gemeenteblad levert veel gebruiksgemak voor klanten. Alle publicaties van de gemeente Zwolle en de andere digitale publicaties van andere overheden (Rijk, Provincies, Waterschappen, Veiligheidsregio) zijn op deze manier via 1 ingang beschikbaar. Daarnaast kunnen klanten gebruik maken van een gebruiksvriendelijke zoekmachine, kan de klant persoonlijke alerts

instellen waarmee men via e-mail op de hoogte kan blijven van de publicaties die hij zelf van belang vindt (maatwerk), en kan hij meer en sneller informatie krijgen dan bij de “papieren” publicaties.

Door een koppeling met www.zwolle.nl kan de klant er ook voor kiezen om dezelfde publicaties te lezen op www.zwolle.nl.

De keuze om alleen nog digitaal te publiceren betekent dat elke klant in meerdere of mindere mate informatie actief moet halen en niet meer automatisch gebracht krijgt. Voor de groep minder- en niet digitalen levert de digitalisering een ongemak op. Deze groep kan wel geholpen worden om meer digitaal te worden of de informatie op een andere manier te krijgen. Dit betekent dat het mogelijk blijft om de publicaties op papier in te zien en/of beschikbaar te hebben via het Informatiecentrum.

De eerste helft van 2014 wordt gebruikt om de digitalisering in te voeren. In oktober tot en met december 2014 zal een overgangstermijn gelden waarin de publicaties zowel digitaal als op papier worden gedaan. Vanaf 1 januari 2015 worden alle publicaties dan alleen nog digitaal gedaan.

Inleiding

1. Inleiding

Bij communicatie- en informatievraagstukken is digitaal ons uitgangspunt. Dat komt terug in de visie op dienstverlening, de visie op digitalisering en de kaders voor kanaalsturing. De klant "van nu" vraagt steeds meer om digitaal makkelijk beschikbare informatie die actueel en betrouwbaar is. Digitaal is op veel gebieden al de wettelijke standaard. Vanaf 2017 is het voor de overheid verplicht om de formele communicatie met klanten digitaal te doen. Onze bekendmakingen en andere publieksinformatie publiceren wij op dit moment "op papier" op de pagina's in de Peperbus en in andere papieren uitgaven zoals de Gemeentegids. De informatie is ook digitaal beschikbaar via www.zwolle.nl en de digitale website van de Peperbus. Deze digitale versie is echter nog niet bindend.

In dit stuk leest u de resultaten en conclusies van het onderzoek naar de mogelijkheden om de publicaties van de gemeente Zwolle volledig te digitaliseren per 1 januari 2015.

Hierbij is inzichtelijk gemaakt welke besparingen digitaal publiceren voor de gemeente Zwolle kan opleveren door de gemeentepagina's in de Peperbus te laten verdwijnen, en hoe alle inwoners van Zwolle kunnen (blijven) beschikken over de gemeentelijke informatie. Daarnaast is om te kunnen leren van andere gemeenten, kennis opgedaan van de keuzes die zij hierin hebben gemaakt. Veel gemeenten zijn op dit moment nog bezig met het invoeren van digitale publicaties. De mate waarin digitaal wordt/gaat worden gepubliceerd en de manier waarop dit gebeurt verschilt. Grote gemeenten hebben hierbij weer andere uitdagingen dan kleinere gemeenten. Per hoofdstuk wordt (voor zover relevant) aangegeven welke keuzes andere gemeenten voor dat onderwerp hebben gemaakt en op welke manier dit aansluit of afwijkt van de resultaten en conclusie van dit rapport. De gemeente Utrecht is voor dit onderzoek veelal als referentiekader gebruikt. Deze grote gemeente publiceert al ruime tijd volledig digitaal en voldoet aan de wettelijke eisen die daaraan worden gesteld.

In de Peperbus worden nu 2 soorten publicaties gedaan:

- Bekendmakingen: wettelijk verplichte publicaties van de bestuursorganen van de gemeente die noodzakelijk zijn voor de juridische werking van de mededeling. Voorbeelden hiervan zijn het publiceren van de verlening van een vergunning of van het vaststellen van een bestemmingsplan.
- Publieksinformatie: informatie die wij vrijwillig met de klant delen. Deze informatie wordt nu gepubliceerd in de zogeheten "Wijzer". Dit betreft informatie over praktische zaken en het zichtbaar maken van gemeentelijke organisatie, bestuur en raad.

Wanneer in dit stuk wordt gesproken over het digitaliseren van "de publicaties" worden zowel de bekendmakingen als de publieksinformatie bedoeld. Wanneer dit relevant is wordt er onderscheid gemaakt tussen bekendmakingen en publieksinformatie.

De Gemeenteraad publiceert informatie over de raad (Raadswijzer) in de Peperbus. Deze publicaties zijn niet wezenlijk anders dan de andere publicaties. Daarom wordt daar in dit stuk geen speciaal onderscheid in gemaakt. De resultaten en conclusies in dit rapport gelden ook voor de publicaties van de Raad. Wel beslist de Raad zelf hoe zij met de resultaten en conclusies om willen gaan.

2. De mogelijkheden voor een digitaal Gemeenteblad

2.1 Kaders voor alleen digitaal publiceren

Het staat de gemeente vrij om de algemene publieksinformatie van de gemeente (de berichten in de Wijzer en de Raadswijzer) alleen digitaal aan te bieden. Sinds 1 juli 2009 biedt de wet (Wet elektronische bekendmakingen) ook de mogelijkheid om officiële bekendmakingen van bestuursorganen (waaronder die van de Raad) alleen nog digitaal te doen. Voor bekendmakingen van de algemeen verbindende voorschriften (bijvoorbeeld verordeningen) is dit sinds 1 januari 2014 zelfs verplicht. Aan het digitaal bekendmaken worden wel een aantal eisen gesteld:

1. Verordening noodzakelijk

Om de digitale bekendmakingen juridisch geldig te kunnen doen moet door de Gemeenteraad een verordening worden vastgesteld waarin de digitale weg als gebruikelijke weg van bekendmaken in de betreffende gemeente moet worden aangemerkt. Hiervoor is een “modelverordening” beschikbaar. Ook kan gebruik worden gemaakt van voorbeelden van andere gemeenten.

2. Juridische- en technische eisen voor digitaal bekendmaken

Aan de technische applicatie waarmee digitaal bekend wordt gemaakt worden zware eisen gesteld. Kort samengevat zijn dit de juridische en technische eisen ten aanzien van bereikbaarheid en veiligheid (Regeling elektronische bekendmaking en beschikbaarstelling regelgeving decentrale overheden, Code voor Informatiebeveiliging en het Besluit voorschrift informatiebeveiliging).

*2.2 Nog niet alle bekendmakingen mogen **alleen** digitaal*

Voor een aantal soorten bekendmakingen die nu in de Peperbus worden gedaan geeft de wet nog niet de ruimte om deze *alleen* digitaal te doen. De wet bepaalt in die gevallen dat de mededeling in een huis- aan huisblad bekend moeten worden gemaakt om juridisch gevolg te kunnen hebben. Voor de gemeente Zwolle gaat dat om de volgende soorten en aantallen bekendmakingen per jaar:

- 1) Maatwerkvoorschriften (gemiddeld 18) en meldingen (gemiddeld 110) op grond van de Milieuwetgeving.
- 2) Uitschrijvingen kinderopvangregister (gemiddeld 20 per jaar).
- 3) Publiekrechtelijke bekendmakingen aan personen van wie de woon of verblijfplaats onbekend is (sporadisch).
- 4) Bekendmakingen “land onbekend”. Sinds januari 2014 worden de bekendmakingen “land onbekend” niet meer aan de betreffende personen toegezonden op het laatst voor hen bekende adres, maar gepubliceerd in de Peperbus. Deze besluiten mogen evenmin alleen digitaal worden gepubliceerd. Dat betekent dat door deze wijziging jaarlijks een extra aantal van (gemiddeld) 135 papieren publicaties per jaar nodig zijn.

De publicaties die nog op papier moeten gebeuren zijn vrijwel uitsluitend producten van de eenheid Publiekszaken.

Uitgaande van deze cijfers betekent dat concreet dat er wekelijks gemiddeld nog 5 tot 6 bekendmakingen in een papieren huis- aan huisblad moeten worden gedaan. Dit betekent niet dat de standaard gemeentepagina's in de Peperbus moeten blijven bestaan. Voor deze bekendmakingen kan apart advertentieruimte worden ingekocht. De inkoop van advertentieruimte kan door de dienst die de kosten maakt (veelal Publiekszaken) worden ingekocht. In de tabellen op pagina 9 en 10 is te zien welke kosten deze advertentieruimte met zich meebrengt en wat dat betekent voor de besparingen die in 2015 en 2016 mogelijk zijn.

Deze nog noodzakelijke publicaties op papier zijn tijdelijk. De minister heeft aangegeven dat de centrale overheid er naar streeft om uiterlijk 2017 wettelijk te verplichten dat alle formele contacten met de burger (dus ook de bekendmakingen) digitaal moeten verlopen. Gelet op het uitgangspunt van dit project om digitale bekendmakingen per 1 januari 2015 te onderzoeken, geldt de extra verplichting van de papieren bekendmaking in de genoemde gevallen dus voor een periode van 2 jaar.

2.3 Bereik

Er zijn nog geen cijfers van andere gemeenten bekend over hoe de digitale publicaties daadwerkelijk worden gelezen. Dit heeft vooral te maken met het stadium waarin de digitalisering zich in de meeste gemeenten bevindt. Op basis van de cijfers over het internetgebruik in Nederland wordt algemeen aangenomen dat het potentiële bereik van de digitale publicaties groter is dan van papieren publicaties. Daar komt bij dat niet alleen het aantal personen waarvoor de informatie digitaal beschikbaar is groter kan zijn, maar ook de hoeveelheid informatie die beschikbaar is, de momenten waarop de informatie beschikbaar is en de manieren waarop deze informatie beschikbaar is.

Aantal personen

Uit onderzoek van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) blijkt dat 95,9 % van alle Nederlanders toegang heeft tot het internet (cijfers voor het jaar 2013 en een gemiddelde van verschillende leeftijdsgroepen en inkomensgroepen bron [onderzoek CBS](#)). Niet elke persoon met een internetaansluiting zal de digitale publicaties lezen. Dat is bij een papieren publicaties niet anders. Niet iedereen die de Peperbus nu ontvangt leest de publicaties die worden gedaan.

Communicatieonderzoek 2013 gemeente Zwolle

- Wijzerberichten

In het communicatieonderzoek 2013 (*Onderzoek & Statistiek, afdeling Informatie, gemeente Zwolle, November 2013*) is mensen gevraagd naar hun ervaringen met de Wijzerberichten. Een belangrijk kenmerk van de redactionele pagina's in de Wijzer is dat dit nieuws /informatie is wat de gemeente als organisatie graag zelf wil delen met klanten. Op deze pagina's wordt praktische informatie verstrekt maar wordt ook de gemeente als organisatie, het bestuur en de raad (Raadswijzer) zichtbaar gemaakt. In het communicatieonderzoek 2013 wordt door 77 % van de respondenten aangegeven dat zij de Wijzer altijd of soms lezen. Op de vraag hoe zij de Wijzer willen ontvangen, wanneer deze niet meer in het huis-aan-huisblad verschijnt, antwoord 15 % dat ze deze informatie dan willen halen via de site www.zwolle.nl. 44 % geeft aan deze informatie dan via een digitaal exemplaar via e-mail te willen ontvangen. 8% geeft aan de informatie via social media te willen ontvangen. Ook hebben een aantal mensen aangegeven dat zij de informatie graag willen lezen op een aparte website of via een app voor mobiele devices. Dit betekent dat ruim 67 % van de mensen aangeeft de informatie op een digitale manier te willen ontvangen wanneer de Wijzer niet meer fysiek wordt aangeboden. 1 op de 5 Zwollenaren geeft aan de informatie uit Wijzer niet meer lezen wanneer deze niet meer in de Peperbus verschijnt.

Met bovenstaande informatie kunnen we de verwachting uitspreken dat het feitelijke leesbereik van de redactionele pagina's in Wijzer (inclusief de Raadswijzer), wanneer deze enkel digitaal worden aangeboden, zal dalen van 77 % (fysiek) naar de verwachting circa 67% (alleen digitaal).

Daarentegen is de digitale informatie ook voor mensen beschikbaar die nu de fysieke Peperbus niet willen ontvangen (NEE/NEE sticker). Het streven is om het aantal digitale gebruikers na de overgangsperiode van 3 maanden (waarin men kan wennen aan de digitale Gemeentegids en daarover gericht wordt gecommuniceerd) verder te laten stijgen.

- Formele bekendmakingen

Een belangrijk kenmerk van de bekendmakingen is dat de klant zelf veel belang bij heeft bij deze informatie. Het is daarom de verwachting dat klanten actief op zoek gaan naar digitale bekendmakingen. Het raadplegen van de digitale bekendmakingen vanuit het digitale Gemeenteblad levert de klant een veel uitgebreider overzicht met relevante informatie op dan het papierenoverzicht in de Wijzer. Het is de verwachting dat het feitelijk bereik van de digitale publicaties van de bekendmakingen onder inwoners van Zwolle gelijk of groter zal zijn dan het bereik van de papieren publicaties.

Het is aannemelijk dat de groep mensen die aangeeft informatie graag digitaal te willen lezen ook daadwerkelijk gebruik zal maken van de digitale publicaties. Zoals bij elke verandering het geval is, wordt door een aantal respondenten aangegeven graag alles bij het oude te willen houden. Het digitaliseren van de publicaties, en daarmee het verdwijnen van de papieren versie in de Peperbus, is een verandering waar mensen vanzelfsprekend aan moeten wennen. Men is ook nog niet bekend met het digitaal Gemeenteblad en het gebruik daarvan. Door een overgangsperiode te hanteren van 3

maanden krijgt de klant de kans om te wennen aan de veranderingen. We overwegen een evaluatief onderzoek naar het daadwerkelijk effect van deze manier van publiceren.

Personen buiten Zwolle

Voor klanten die geen inwoner zijn van Zwolle (die nu geen uitgave van de Peperbus ontvangen) wordt het makkelijker om voor hen relevante informatie te lezen. Er zijn veel personen en bedrijven die zakelijke- of persoonlijke belangen hebben bij de bekendmakingen die nu in de Peperbus worden gedaan. De bekendmakingen zijn voor hen nu digitaal te lezen op www.zwolle.nl of de site van Wegener. Deze groep mensen heeft vaak niet de behoefte om alle Zwolse informatie te lezen. Door de publicaties te doen in een digitaal Gemeenteblad kan deze groep gerichter, sneller en beter op de hoogte zijn van beslissingen die hun belangen raken. Het digitaal Gemeenteblad biedt de mogelijkheid om dagelijks nieuwe bekendmakingen te doen, alerts te krijgen en achtergrondinformatie direct beschikbaar te maken. Hierover leest u hieronder en in hoofdstuk 3 meer.

Grotere hoeveelheid en actuelere informatie

De klant kan een totaal overzicht van alle publicaties van de gemeente Zwolle in het digitaal Gemeenteblad bij elkaar zien (ook de publicaties die tijdelijk nog op papier moeten worden gedaan). De hoeveelheid aan informatie die digitaal kan worden ingezien is veel groter dan de publicaties op papier. De bekendmakingen in de Peperbus zijn beknopt en achterliggende informatie moet worden ingezien in het Informatiecentrum op het Stadskantoor. De digitale bekendmakingen kunnen veel uitgebreider zijn, en ook is het mogelijk direct de achterliggende informatie te tonen. Ook kan in het digitaal Gemeenteblad elke dag worden gepubliceerd in plaats van elke week op papier.

Manieren waarop de informatie beschikbaar is

De informatie in het digitaal Gemeenteblad is op elk moment van de dag met elk device met internetaansluiting te zien (PC, tablet of telefoon). Door de mogelijkheid om dagelijks te publiceren en persoonlijke alerts in te stellen (hierover later meer) kan de klant op elk moment van de dag beschikken over de meest actuele informatie die voor hem belangrijk is. Dat maakt het potentieel bereik en effectiviteit van de digitale publicaties groter dan die op papier.

Later in dit stuk wordt verder ingegaan op de verschillende mogelijkheden die publiceren in het digitaal Gemeenteblad biedt (hoofdstuk 3), en wordt ingegaan op voorzieningen voor minder- en niet digitale klanten (hoofdstuk 6).

2.4 Conclusies kaders volledig digitaliseren publicaties

Wat betekent dit in het algemeen voor de organisatie?

- Alle bekendmakingen en publicaties die nu in de Peperbus worden gepubliceerd kunnen per 1 januari 2015 digitaal worden gedaan. De standaard gemeentepagina's kunnen daarmee verdwijnen uit de Peperbus.
- In sommige gevallen moet gedurende 2 jaar *aanvullend* daarop nog wel een beknopte bekendmaking worden gedaan in een papieren huis- aan huisblad. Hiervoor kan losse advertentieruimte worden ingekocht door de afdeling die deze bekendmakingen moet doen. Ook moet er voor die beperkte papieren bekendmakingen nog een aantal handelingen worden gedaan.

Wat betekent digitaal publiceren in het algemeen voor de klant?

- Het potentiële bereik van de digitale publicaties is groter dan de publicaties op papier.
- De klant kan op elk moment, met verschillende devices, meer informatie en actuelere informatie lezen.
- Het digitaal Gemeenteblad biedt ook mogelijkheden om alerts te krijgen waarbij de klant zelf kiest wat hij belangrijk vindt (maatwerk). Hierover leest u hieronder en in hoofdstuk 3 meer.

3. Digitaal Gemeenteblad

3.1 Digitaal Gemeenteblad op www.overheid.nl via de Gemeenschappelijke Voorziening Officiële Publicaties

Hierboven zijn de mogelijkheden voor digitaal publiceren besproken. In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de manier waarop digitaal gepubliceerd wordt.

De gemeenten die al (juridisch juist) digitaal publiceren of dit implementeren kiezen vrijwel allemaal voor het digitaal Gemeenteblad via www.overheid.nl (ook bereikbaar via www.mijnoverheid.nl, www.officielebekendmakingen.nl en zoek.officielebekendmakingen.nl). De publicaties worden in dit blad geplaatst door gebruik te maken van de invoerapplicatie GVOP=(Gemeenschappelijke Voorziening Officiële Publicaties).

Ook voor Zwolle is dit digitaal Gemeenteblad met de invoerapplicatie GVOP de aangewezen manier om digitaal te publiceren. De GVOP is in opdracht van het Rijk ontwikkeld om officiële bekendmakingen digitaal en juridisch juist te kunnen doen. Het voldoet aan de zware juridische en technische eisen die hieraan worden gesteld. De kosten voor aansluiting hierop (€ 25.000 per jaar voor 100.00+gemeenten) zijn relatief laag in verhouding tot de kwaliteit van het product en de kosten die gemoeid zijn met het zelf ontwikkelen van een digitaal Gemeenteblad. De zware eisen waaraan dit moet voldoen maken zelf ontwikkelen niet reëel. Andere alternatieven zijn niet voorhanden omdat de verschillende initiatieven van ontwikkelaars om een met GVOP vergelijkbare applicatie te maken vroegtijdig zijn gestopt. Het systeem van kosten van GVOP is zo opgebouwd dat deze kunnen dalen wanneer het aantal gemeenten dat deelneemt stijgt. De minister heeft aangegeven dat hij vanaf 2017 niet alleen wil verplichten de officiële bekendmakingen digitaal te doen, maar ook wil verplichten dit via de GVOP te doen. Concreet betekent dit dat de GVOP een goede maar ook de enige reële optie is.

Voor de (buiten dit project vallende) per 1 januari 2014 verplichte digitale bekendmakingen van algemeen verbindende voorschriften, is al gekozen om deze via het GVOP in het digitaal Gemeenteblad via www.overheid.nl bekend te maken. De GVOP is daarvoor al aangeschaft. In Dimpact verband is een koppeling ontwikkeld tussen de E-suite en de GVOP. Dit betekent dat Zwolle gegevens uit het Medewerkerportaal (zaakbehandelsysteem als onderdeel van de E-suite) rechtstreeks kan inladen in het GVOP zonder dat daar extra invoerhandelingen voor nodig zijn.

3.2 Conclusies publiceren in een Digitaal gemeenteblad via de GVOP

Wat betekent dit voor de organisatie?

- Alle publicaties (bekendmakingen en publieksinformatie) die nu in de Peperbus worden gedaan kunnen via het GVOP in het digitale Gemeenteblad op www.overheid.nl worden geplaatst.
- Bij de digitale publicaties die via de GVOP worden gedaan kunnen ook achterliggende stukken digitaal beschikbaar worden gesteld. Nu moet de klant deze veelal nog komen inzien in het Informatiecentrum.
- Via het GVOP kan in het digitale Gemeenteblad worden gepubliceerd en bijvoorbeeld ook in de Staatscourant (beide via www.overheid.nl bereikbaar). De medewerkers hoeven daarvoor dan niet meer 2 applicaties te gebruiken. Ook is minder inwerktijd nodig omdat zij al bekend zijn met applicaties die erg op de GVOP lijken (zelfde ontwikkelaar).
- Het aantal handelingen om publicaties te doen neemt af wanneer er volledig digitaal wordt gepubliceerd. Dit scheelt tijd en dus kosten. Deze besparingen die dit oplevert zijn opgenomen in de tabellen op pagina 9 en 10.
- De wettelijk verplichte bekendmakingen kunnen door de koppeling van de E-suite en de GVOP rechtstreeks uit het zaakstelsel van Zwolle (Medewerkerportaal) worden overgenomen. Deze koppeling wordt in 2014 gerealiseerd. Het aantal handelingen om deze bekendmakingen te kunnen doen zal hierdoor verder afnemen. Deze besparing is nog niet concreet te maken omdat

de koppeling nog niet in gebruik is. Daarom is deze verwachte besparing nog niet in het totaal meegenomen dat in de tabellen op pagina 9 en 10 is aangegeven.

- Publicaties kunnen met de GVOP dagelijks in het digitaal Gemeenteblad worden gedaan (is nu wekelijks).
- De publicaties kunnen door een “koppeling” van het GVOP met de website van de gemeente Zwolle ook rechtstreeks op deze site worden getoond. Dit is vergelijkbaar met de wijze waarop de Zwolse verordeningen nu al op de site worden getoond. Hiervoor zijn minder handelingen nodig dan die nu worden gedaan om de huidige publicaties op de site te tonen (via een PDF).
- Zwolle maakt al gebruik van het digitaal Gemeenteblad via www.overheid.nl en de GVOP voor bekendmakingen van algemeen verbindende voorschriften. Voor het gebruik van de GVOP voor de in dit stuk genoemde publicaties is geen extra investering nodig. Wel wordt de investering (mede) uit de besparingen van deze digitalisering gedekt. Het eigenaarschap en de doorberekening van de gebruikskosten moeten nog wel worden bepaald.

Wat betekent dit voor de klant?

- De GVOP is een applicatie om gegevens in het digitale gemeenteblad te kunnen plaatsen. De klant ziet alleen het resultaat = digitaal Gemeenteblad. Het digitaal Gemeenteblad is onderdeel van www.overheid.nl (en www.mijnoverheid.nl) en ook rechtstreeks te benaderen via www.officielebekendmakingen.nl en zoek.officielebekendmakingen.nl. Deze pagina's zijn allemaal op eenvoudige wijze met elkaar verbonden en bieden een totaal overzicht van de digitale publicaties van de verschillende overheden. Op die manier kan de klant alle digitale contacten met de verschillende overheden via 1 ingang (site) op www.overheid.nl doen.
- Omdat de nu al verplichte digitale publicaties van algemeen verbindende voorschriften ook in het digitaal Gemeenteblad worden gedaan krijgt de klant zo 1 overzicht van alle door Zwolle gedane publicaties.
- De zoekmogelijkheden zijn voor de klant zeer ruim, gebruiksvriendelijk en overzichtelijk. Er kan bijvoorbeeld naar specifieke bekendmakingen worden gezocht. Ook kan worden gezocht op alle/specifieke bekendmakingen binnen een straal van bijvoorbeeld 5 of 10 km vanaf het eigen adres. Visueel kunnen de gekozen bekendmakingen op de kaart van Zwolle worden getoond en kan de klant een e-mailalert instellen die laat weten wanneer er voor hem relevante publicatie (de klant bepaalt zelf wat relevant is) zijn gedaan.
- Wanneer de klant een concrete publicatie bekijkt kan eenvoudig worden doorgeklikt naar bij de publicatie horende stukken. Op deze manier is voor de klant snel veel meer informatie te “halen” dan bij papieren publicaties het geval is.
- De klant kan door de koppeling tussen de GVOP en www.zwolle.nl ook de keuze maken om de publicaties te lezen op www.zwolle.nl.
- De minister geeft aan vanaf 2017 digitale communicatie van formele mededelingen van de overheid met de klant verplicht te willen stellen. De centrale ontsluiting hiervan is Overheid.nl waarmee ook het digitaal Gemeenteblad te benaderen is. De andere digitale ontwikkelingen die Zwolle in de nabije toekomst zal doormaken (bijvoorbeeld het digitaal versturen van post via berichtenbox) sluiten aan bij het gebruik van de digitale Gemeentegids via Overheid.nl. Door nu aan te sluiten op deze ontwikkeling is Zwolle goed voorbereid en heeft de Zwolse klant straks 1 platform waar hij alle communicatie met de verschillende overheden kan vinden.
- De klant kan niet alleen de publicaties van de gemeente Zwolle op die manier inzien, maar ook die van andere overheden die digitaal publiceren zoals het Rijk, Waterschap, Provincie en Veiligheidsregio.

4. Aanvullende digitale services

4.1 Gebruik van de website

Het is wenselijk om naast het digitale gemeenteblad op Overheid.nl ook gebruik te blijven maken van de mogelijkheid om de publicaties via de website van de gemeente Zwolle toegankelijk te maken.

Klanten maken al gebruik van www.zwolle.nl om informatie over de gemeente te kunnen lezen, afspraken te maken of producten af te nemen. Door de publicaties te tonen op www.zwolle.nl heeft de klant een totaal overzicht van alle nieuws en informatie van- en over de gemeente Zwolle. Door de koppeling tussen de invoerapplicatie en de site is kunnen de publicaties rechtstreeks op de site worden getoond zonder dat daarvoor veel handelingen nodig zijn. Op www.zwolle.nl kan daarnaast

worden verwezen (of doorgelinkt) naar het digitaal Gemeentebblad op www.overheid.nl en kan een uitleg over dit digitale Gemeentebblad worden gegeven.

4.2 App's voor tablet en mobiele telefoon

Door de persoonlijke alert mogelijkheid via e-mail, de goede zoekfuncties van Overheid.nl en de mogelijkheid om de publicaties op alle mobiele devices met internet te benaderen, is het niet nodig om aan te sluiten bij commerciële app's voor mobiele telefoons of tablets. Via de mail- en internetfunctie van een mobiele telefoon of tablet is de informatie eenvoudig beschikbaar. Omdat er bij de aansluiting op het GVOP gebruik wordt gemaakt van een systeem met zogeheten "open data" is het voor app-bouwers wel mogelijk om gratis en eenvoudig gebruik te maken van de publicaties van Zwolle. Apps zoals "Omgevingsalert" vragen echter, ondanks de gratis en makkelijke beschikbaarheid van de gegevens, een jaarlijkse bijdrage van € 2000,- tot € 2500,- van gemeenten om aangesloten te worden op de app. Het is niet wenselijk om een dergelijk bedrag te betalen voor de aansluiting op een app die vergelijkbare mogelijkheden biedt als het gebruik van het digitaal Gemeentebblad via www.overheid.nl.

5. Gemeentegids

Naast de papieren publicaties in de Peperbus publiceert de gemeente Zwolle ook nog informatie op papier in de Gemeentegids. De Gemeentegids wordt niet door de gemeente Zwolle zelf uitgegeven (door LokaalTotaal). Wel wordt door het Informatiecentrum 40-50 uur per jaar (gemiddeld 45 uur) besteed aan het verzamelen van de gemeentelijke informatie voor de gids. Alle informatie die in de Gemeentegids staat is tegenwoordig ook op internet te vinden of is/kan opgenomen op de eigen website www.zwolle.nl. Net als de "Telefoongids" en de "Gouden gids" is dit type gids ingehaald door de ontwikkeling en het gebruik van internet. Wanneer Zwolle er net als veel andere gemeenten voor kiest om de Gemeentegids af te schaffen levert dit een besparing op van 40-50 uur per jaar (medewerker Informatiecentrum). Deze besparing is opgenomen in de tabellen op pagina 9 en 10. Het contract met de Gemeentegids eindigt in 2017. De besparingen op de Gemeentegids kunnen hierdoor vanaf 2018 worden geboekt.

6. Voorzieningen voor niet- en minder digitalen

6.1 Algemeen.

De keuze om alleen nog digitaal te publiceren betekent dat **elke** klant in meerdere of mindere mate informatie actief moet halen en niet meer automatisch gebracht krijgt. Voor de groep minder- en niet digitalen levert de digitalisering een ongemak op. Deze groep kan wel geholpen worden om meer digitaal te worden, of de informatie op een andere manier te krijgen.

6.2 Wie zijn de niet- en minder digitalen?

In het onderzoek is uitgegaan van 2 soorten "niet- en minder digitalen".

- 1) Mensen zonder computer of ander apparaat met internetaansluiting

Hierbij gaat het bijvoorbeeld om bepaalde groepen ouderen en mensen die zich geen internetaansluiting kunnen veroorloven. Hieronder vallen ook mensen die er bewust voor kiezen niet digitaal te willen zijn. Uit de al eerder in dit stuk genoemde cijfers van het CBS blijkt dat gemiddeld 95,9 % van alle Nederlanders toegang heeft tot het internet (bron [onderzoek CBS](#)). Dit betekent dat gemiddeld 4,1 % geen toegang heeft tot internet. Het niet hebben van een internetaansluiting betekent overigens niet automatisch dat deze groep mensen ook niet digitaal vaardig is.

- 2) Mensen die wel beschikken over apparaat met internet maar daar nog minder handig mee zijn.

Niet- en minder digitalen hebben bij volledige digitalisering de volgende mogelijkheden:

Mensen zonder internetaansluiting

Mensen zonder computer of ander apparaat met internetaansluiting kunnen via computers in openbare gebouwen toegang krijgen tot de digitale publicaties. Belangrijkste voorbeelden hiervan zijn de computers in het Informatiecentrum (stadskantoor) en de computers in de bibliotheken (Bibliotheek Stadshagen, Bibliotheek Aa-landen, Bibliotheek Zwolle-Zuid, Bibliotheek Centrum).

De computers in het Informatiecentrum zijn voor iedereen gratis te gebruiken. De computers in de bibliotheken zijn gratis te gebruiken voor leden. Ook kan voor €7,50 een pas worden aangeschaft waarmee de computers in de bibliotheek gebruikt kunnen worden. Deze kosten worden niet gezien als extra belemmering die alleen voor niet- en minder digitalen geldt. Ook digitale klanten betalen immers voor een internetaansluiting.

Mensen die minder digitaal vaardig zijn

Minder digitaal vaardige mensen hebben de mogelijkheid een cursus te volgen die helpt meer digitaal te worden. De bibliotheek organiseert voor de gemeente Zwolle de zogeheten "Digisterker" cursussen. Deze cursus leert mensen om op een goede en veilige manier gebruikte maken van diensten van overheden op internet. Het leren omgaan met de digitale publicaties kan als onderdeel in deze cursus worden opgenomen. Voor deze cursus betalen deelnemers €10,-. Daarnaast kunnen Zwollenaren gebruikmaken van cursussen van verschillende andere niet commerciële (gesubsidieerde) aanbieders. Ook zijn er diverse particuliere aanbieders die cursussen aanbieden die mensen kunnen helpen meer digitaal vaardig te worden.

Papieren versie in te zien of af te halen

Naast de genoemde mogelijkheden tot het digitaal benaderen van de publicaties, kan ook een uitdraai van de publicaties worden ingezien bij het Informatiecentrum in het stadskantoor. Op verzoek kan een kopie daarvan worden meegenomen.

6.3 Papieren brengservice

Er is onderzocht of het mogelijk is om voor de groep niet- en minder digitalen een papieren "breng" service in te stellen/te behouden. Dit in de vorm van het persoonlijk toesturen van een papieren versie of het beschikbaar hebben van een papieren versie in openbare gebouwen /andere specifieke gebouwen om in te zien of af te halen (bijvoorbeeld stadhuis, stadskantoor, wijkservicepunten, bibliotheken, zorginstellingen).

Het persoonlijk toezenden of het ter inzage/afhaal neerleggen in verschillende openbare gebouwen of zorginstellingen is geen reële optie. In het eerder genoemde communicatieonderzoek konden ondervraagden aangegeven of het wenselijk was de informatie van de Wijzer via een inkijk- of ophaalexemplaar te ontvangen. 5 % van de respondenten geeft aan behoefte te hebben aan een papieren exemplaar in openbare gebouwen of zorginstellingen.

Het is lastig te bepalen wie er daadwerkelijk in aanmerking komt voor persoonlijke toezending (het zijn van een "oudere" is bijvoorbeeld geen sluitend criterium nu er immers ook veel ouderen zijn die juist wel digitaal actief zijn/willen zijn), wat dan moet worden toegezonden, wanneer en in welke vorm. Hoe wordt bepaald waar de informatie ter inzage/afhaal ligt en om hoeveel exemplaren gaat het dan? Ook de vele handelingen en druk- en bezorgkosten die nodig zijn om een brengservice voor een kleine en moeilijk te definiëren groep personen in te stellen, maken deze optie niet reëel.

Een brengservice is evenmin gewenst omdat de klant daaraan verwachtingen kan gaan ontlelen. Bij de keuze voor het digitaal Gemeentebblad is alleen deze digitale versie juridisch bindend. Wanneer daarnaast ook voor een papieren "breng" service wordt gekozen wordt daarmee de indruk gewekt dat

er rechten kunnen worden ontleend aan de manier waarop, de plaatsen waar, en het tijdstip waarop de papieren versie ter beschikking wordt gesteld. Het niet, niet volledig, niet juist of niet tijdig verzorgen van de papieren “breng” service heeft geen gevolgen voor de juridische werking van de bekendmakingen. Het op deze manier aanbieden van een papieren versie kan ongerechtvaardigde verwachtingen wekken.

Niet iedereen die niet- of minder digitaal is zal de digitalisering als ongemak ervaren. Sommige mensen hebben helemaal geen behoefte aan informatie van de gemeente. Hoe deze informatie wordt aangeboden (op papier of via digitale weg) maakt dan niet uit.

Het is wel goed uitvoerbaar om een papieren inzage/afhaal service aan te bieden bij het Informatiecentrum van het stads kantoor voor mensen die dit prettig vinden/nodig hebben.

De genoemde voorzieningen sluiten aan bij de keuzes die door andere gemeenten op dit gebied zijn gemaakt.

7. Besparingen

Het digitaliseren van de publicaties vanaf 1 januari 2015 levert een forse structurele besparing op. In onderstaande tabellen wordt weergegeven hoe de kosten en besparingen zich verhouden.

2015 en 2016	Besparingen	Kosten en reserves
Kosten gemeentepagina's Peperbus (prijspeil 2014)	€ 195.000 (waarvan +/- 20.000 voor de Raadswijzer)	
Kosten GVOP applicatie voor digitaal Gemeenteblad	-	€ 25.000
Kosten losse advertentieruimte (prijspeil Peperbus 2014)	-	gemiddeld €25.000
Reserve flankerende services AFC	-	€ 45.000
Kosten werkzaamheden medewerker AFC voor publicaties bekendmakingen	52 uur per jaar/uurtarief 88,36= € 4595	-
Kosten werkzaamheden Gemeentegids medewerker Informatiecentrum (contract eindigt in 2017)	-	-
Totaal	€ 199.595	€ 95.000
Saldo	€ 104.595 Wanneer de Raad besluit de Raadswijzer te handhaven valt dit bedrag € 20.000 lager uit.	

2017	Besparingen	Kosten
------	-------------	--------

Kosten gemeentepagina's Peperbus (prijspeil 2014)	€ 195.000 (waarvan +/- 20.000 voor de Raadswijzer)	
Kosten GVOP applicatie	-	€ 25.000
Kosten losse advertentieruimte (prijspeil Peperbus 2014)	-	-
Reserve flankerende services AFC	-	€ 45.000
Kosten werkzaamheden medewerker AFC voor publicaties bekendmakingen	104 uur per jaar/uurtarief € 88,36= € 9189	-
Kosten werkzaamheden Gemeentegids medewerker Informatiecentrum (contract eindigt in 2017)	-	-
Totaal	€ 204.189	€ 70.000
Saldo	€ 134.189 Wanneer de Raad besluit de Raadswijzer te handhaven valt dit bedrag € 20.000 lager uit.	

2018	Besparingen	Kosten en reserves
Kosten gemeentepagina's Peperbus (prijspeil 2014)	€ 195.000 (waarvan +/- 20.000 voor de Raadswijzer)	
Kosten GVOP applicatie	-	€ 25.000
Kosten losse advertentieruimte (prijspeil Peperbus 2014)	-	-
Reserve flankerende services AFC	-	€ 45.000
Kosten werkzaamheden medewerker AFC voor publicaties bekendmakingen	104 uur per jaar/uurtarief € 88,36= € 9189	-
Kosten werkzaamheden Gemeentegids medewerker Informatiecentrum	Gemiddeld 45 uur per jaar/uurtarief 92,60 = 4167	-
Totaal	€ 208.356	€ 70.000

Saldo	€ 138.356 Wanneer de Raad besluit de Raadswijzer te handhaven valt dit bedrag € 20.000 lager uit.
--------------	--

Het volledig digitaliseren van de publicaties en het afschaffen van de bijdrage aan de Gemeentegids levert vanaf 2017 een structurele besparing op van **€ 134.189** en vanaf 2018 (einde contract Gemeentegids) **€ 138.356**. Een bedrag van € 45.000 wordt gereserveerd voor flankerende/aanvullende voorzieningen. Wanneer uit onderzoek blijkt dat aanvullende services nodig of wenselijk zijn kan daarin dan worden voorzien.

Zodra de koppeling tussen de E-suite en de GVOP beschikbaar is zijn nog minder invoerhandelingen noodzakelijk om een publicatie te kunnen doen voor een bekendmaking. Gegevens worden dan rechtstreeks uit het Medewerkerportaal overgenomen. Omdat de besparing hiervan nog niet concreet te maken zijn worden deze nog niet genoemd in de bovenstaande tabel. De verwachting is echter dat het totaal aan besparingen hiermee nog hoger kan zijn.

De totale besparingen en reserveringen zijn lager dan in de PPN 2013 is aangegeven (besparingen € 150.000 en reservering voor flankerende voorzieningen € 50.000). Dit heeft vooral te maken met de kosten voor het digitaal Gemeenteblad i.c.m. de invoerapplicatie GVOP die noodzakelijk is om de publicaties van de bekendmakingen juridisch juist te kunnen doen.

De resultaten en conclusies van het onderzoek gelden ook voor de publicaties van de Raad. Daarom zijn in de tabellen de kosten voor de Raadswijzer ook opgenomen. De Raad beslist echter zelf hoe zij met de resultaten en conclusies om willen gaan. In de "Bouwstenen voor bezuinigingen" (februari 2014) is de mogelijke bezuiniging van € 20.000 op de Raadswijzer opgenomen (domein Bestuur en Diestverlening). Wanneer de Raad beslist de Raadswijzer niet te digitaliseren is het te besparen bedrag € 20.000 lager. Dit is ook zo in de tabellen vermeld.

In de tabel zijn alleen besparingen voor AFC opgenomen voor de publicaties van bekendmakingen. De besparingen die kunnen worden gerealiseerd zijn de werkzaamheden die nu door AFC worden gedaan voor de bekendmakingen op papier. Wanneer deze bekendmakingen via de GVOP in het digitaal Gemeenteblad worden gepubliceerd zijn deze werkzaamheden niet meer nodig. Omdat de eerste jaren nog wel beperkt op papier moet worden gepubliceerd worden in 2015 en 2016 hier nog wel (de helft van de) uren voor gerekend. Voor de andere publicaties ("Wijzerberichten") geldt dat AFC bij publicatie via de GVOP in het digitaal Gemeenteblad nog steeds een rol heeft die wat betreft tijdsbesteding vergelijkbaar zal zijn met de tijdsbesteding voor de papieren publicaties. Hiervoor zijn dan ook geen besparingen aangegeven.

8. Invoering van de digitalisering

In dit stuk zijn de resultaten weergegeven van het onderzoek naar de mogelijkheden van de digitalisering van de gemeentelijke publicaties. Voordat er daadwerkelijk digitaal gepubliceerd kan worden moeten de volgende acties nog worden ondernomen:

1. Om digitaal bekend te kunnen maken moet door de Raad een verordening worden vastgesteld. Het maken van de verordening kan door AFJ en PU gezamenlijk worden gedaan.
2. Beschikbaar maken GVOP de hele organisatie (invoerpunten).
3. Eigenaarschap GVOP bepalen en financieringsvoorstel doen voor GVOP.
4. Instructie gebruik GVOP voor de betreffende medewerkers (intern is de kennis al aanwezig).
5. Instructie Informatiecentrum.
6. Er moet een communicatieplan worden opgesteld voor de interne en externe communicatie. De overgangsperiode van 3 maanden maakt hier onderdeel van uit.

7. De huidige overeenkomst met Wegener voor de publicaties in de Peperbus eindigt automatisch op 1 januari 2015. Voor de eventuele inkoop van advertentieruimte moeten onderhandelingen worden gevoerd.
8. Overleg met de eigenaar van de Gemeentegids over beëindiging van onze bijdrage.
9. Koppeling GVOP/digitaal Gemeenteblad met de nieuwe website.

Het tweede en derde kwartaal van 2014 wordt gebruikt om de digitalisering in te voeren. Het advies is om dit in projectvorm te doen binnen het programma Dienstverleningen de daarvoor bestemde middelen. In oktober tot en met december 2014 zal dan een overgangstermijn gelden waarin de publicaties zowel digitaal als op papier worden gedaan. Vanaf 1 januari 2015 worden de publicaties dan alleen nog digitaal gedaan.