

Onderzoek Digitale Dienstverlening

Gemeente Tynaarlo



Postbus 85203
3508 AE Utrecht
[t] 030 670 12 36
[f] 030 262 34 38
[i] www.delokalerekenkamer.nl

Onderzoekers

Drs. E. (Eelke) Horselenberg
Drs. M. (Marleen) Laverman
Drs. B.L. (Bregje) Mooren
Drs. A. (Annemarie) Blakborn
P.M. (Pippa) Groenenberg MA
Drs. N.J. (Nicolette) Ouwerling

Contactpersoon

Drs. E. (Eelke) Horselenberg
[e] horselenberg@delokalerekenkamer.nl

5 februari 2008

INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE	3
1 DIGITALE DIENSTVERLENING IN TYNAARLO	5
1.1 Aanleiding	5
1.2 Doelstelling en vraagstelling	5
1.3 Normering	6
2 ALGEMEEN BELEIDSKADER GEMEENTE TYNAARLO	7
2.1 Algemeen beleidskader	7
2.2 Beoordeling van de kwaliteit van het beleid	10
2.3 Oordeel over sturing- en controle mogelijkheden voor de raad	11
3 HET DIGITALE DIENSTENPAKKET	12
3.1 Aanbod van digitale producten	12
3.2 Overeenstemming met landelijke normen	13
3.3 Kwaliteit van digitaal dienstenpakket	14
3.4 Samenvatting van bevindingen over de kwaliteit van de website	17
4 INBEDDING DIGITALE DIENSTVERLENING	18
4.1 Rollen en verantwoordelijkheden	18
4.2 De afhandeling van digitale producten	20
4.3 Samenvatting van de bevindingen over doelmatigheid en klantvriendelijkheid	22
5 DE RAAD EN DIGITALE DIENSTVERLENING	24
5.1 Informatievoorziening aan de raad	24
5.2 Ambities van de raad	25
6 CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN	29
6.1 Conclusies	29
6.2 Aanbevelingen	30
BIJLAGEN	32
Normenkader DoeMee III Digitale Dienstverlening	32

1 DIGITALE DIENSTVERLENING IN TYNAARLO

1.1 Aanleiding

Digitale dienstverlening neemt een steeds belangrijker plaats in binnen de dienstverlening van gemeenten. Diensten die eerst alleen aan de gemeentelijke balie werden aangeboden, zoals het aanvragen van vergunningen en uitreksels uit het bevolkingsregister, zijn nu 24 uur per dag toegankelijk. De mogelijkheden voor digitale dienstverlening nemen steeds meer toe. Naast digitalisering van diensten van de afdeling Burgerzaken, experimenteren diverse gemeenten met de digitalisering van diensten op andere beleidsterreinen. Zo is het in de gemeente Den Haag mogelijk om zwerfvuil digitaal te melden en heeft de gemeente Haarlemmermeer een digitaal bouwloket. Ontwikkelingen die inwoners en bedrijven potentieel veel gemak bieden. Tegelijkertijd vraagt digitalisering het nodige van de gemeentelijke organisatie en de raad als sturend orgaan. Wat wil de gemeente bereiken met digitale diensten? Wat mag dat kosten? Hoe kan de gemeente de digitale diensten doelmatig aanbieden?

De - uitbreiding van - digitale dienstverlening is al enige tijd een onderwerp dat zowel in de beleidsvorming als de beleidsuitvoering veel aandacht krijgt. Ook het rijk heeft veel aandacht voor het beleid op dit gebied. In het Actieprogramma Andere Overheid dat in december 2003 door het toenmalige kabinet is gepresenteerd, staat hierover:

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

Doelstelling van het kabinet is om in 2007 65% van alle publieke dienstverlening elektronisch af te handelen. Uit de Overheid.nl Monitor blijkt dat Nederlandse gemeenten al grote stappen hebben gezet, maar het doel nog niet volledig hebben gehaald.

1.2 Doelstelling en vraagstelling

De centrale onderzoeksvraag is:

Wat is de omvang, kwaliteit en inbedding in de organisatie van de digitale dienstverlening in de gemeente Tynaarlo, en welke ambities heeft de raad op dit terrein?

Deze centrale onderzoeksvraag is nader gespecificeerd in vier deelvragen:

1. *Wat is het beleid van de gemeente Tynaarlo ten aanzien van digitale dienstverlening en is dit beleid zodanig geformuleerd dat het sturend en controleerbaar is?*
2. *Voldoet de omvang van het digitale dienstenpakket aan de landelijke normen en de eigen doelen van de raad? Indien dit niet het geval is; is het aannemelijk dat deze doelen binnen afzienbare tijd alsnog bereikt worden?*
3. *Is het digitale dienstenpakket van voldoende kwaliteit?*

4. *Is de digitale dienstverlening op doelmatige wijze in de werkprocessen van de organisatie geïntegreerd?*
5. *Wat is het ambitieniveau van de raad?*

1.3 Normering

In het onderzoek zijn verschillende normen gehanteerd. De normen uit het normenkader zijn onder te verdelen in drie categorieën: normen afgeleid uit het beleid zoals vastgesteld door de raad (gemeentelijke normen), normen ten aanzien van de kwaliteit van digitale dienstverlening gebaseerd op eerder onderzoek en ervaring van De Lokale Rekenkamer (de rekenkamernormen) en tot slot wordt ook een streefwaarde voor overheden ten aanzien het niveau van digitale dienstverlening meegenomen als norm (de landelijke norm). Een overzicht van de normen van de rekenkamernormen en de norm van de overheid is te vinden in bijlage 1. Op basis van een inventarisatie van het beleid vastgesteld door de raad, worden de gemeentelijke normen bepaald (hoofdstuk 2).

2 ALGEMEEN BELEIDSKADER GEMEENTE TYNAARLO

Dit hoofdstuk beschrijft het beleidskader van digitale dienstverlening in Tynaarlo (2.1). Dit beleidskader bestaat uit het collegeprogramma, de programmabegroting en een voorzet voor een informatiebeleidsplan. Ook wordt de kwaliteit van het beleid beoordeeld (2.2). Het hoofdstuk wordt afgesloten met een beoordeling van de mate waarin het beleid mogelijkheden biedt voor sturing en controle door de gemeenteraad (2.3).

Of het beleid voldoende mogelijkheden biedt voor kaderstelling en controle, wordt getoetst aan de hand van de volgende normen:

Rekenkamernorm

- de raad heeft de mogelijkheid gehad zijn kaders te stellen (ambitie, kwaliteitseisen);
- de raad heeft het huidige beleid vastgesteld;
- het beleid bevat heldere doelen die specifiek, meetbaar, realistisch en tijdgebonden zijn geformuleerd.

2.1 Algemeen beleidskader

Doelstellingen in collegeprogramma 2006-2010

De ambities ten aanzien van digitale dienstverlening staan in het collegeprogramma verwoord onder twee thema's: communicatief & betrokken en dienstverlening & bedrijfsvoering: gewoon goed. Ten aanzien van de website staat de volgende doelstelling geformuleerd:

“Interactief contact via het medium (de website) zullen wij de komende jaren verder ontwikkelen, zonder dat we afdoen aan de traditionele communicatiemiddelen om ook onze inwoners zonder internet te kunnen blijven bereiken.”¹

¹ Collegeprogramma 2006-2010, onderdeel communicatief en betrokken

Deze doelstelling is in activiteiten uitgewerkt (tabel 2.1):

Tabel 2.1: activiteiten voor de website	
2007	<ul style="list-style-type: none"> • Raadsinformatiesysteem en bestuursinformatiesysteem. • Via internet raadpleegbaar systeem met alle stukken en agenda's. (aantal) besloten en vertrouwelijke stukken via een bestuursinformatiesysteem opvraagbaar.
2008	<ul style="list-style-type: none"> • Uitbreiding digitale dienstverlening. • Vanuit Andere Overheid ligt er de opdracht tot verdere digitalisering van het loket.
2009	<ul style="list-style-type: none"> • Discussieforum via de website. • Digitaal spreekuur van burgermeester of college.

Onder het thema Dienstverlening en bedrijfsvoering: gewoon goed, wordt de digitale dienstverlening besproken. Hierin staat impliciet het doel verwoord om bij de ontwikkeling van de dienstverlening aan te sluiten bij de uitkomsten van de klanttevredenheidonderzoeken die de gemeente jaarlijks uitvoert. Dit alles moet leiden tot een voorspelbare en toegankelijke gemeente.

Tabel 2.2: activiteiten voor digitale dienstverlening	
2006	<ul style="list-style-type: none"> • Verbeteren leesbaarheid correspondentie (project klare taal). • Invoering persoonlijke toegangscode (DigiD). • Invoering professioneel meld- volgsysteem.
2007	<ul style="list-style-type: none"> • Introductie burgerservicenummer. • Invoering DigiD. • 1 loket wonen, welzijn, zorg.
2008	<ul style="list-style-type: none"> • Invoering omgevingsvergunning.

Verder wil de gemeente Tynaarlo in 2007 het eerste burgerhandvest invoeren voor een aantal basisdiensten en prestaties van de organisatie (activiteiten onder de doelstelling "verdere ontwikkeling en verbetering van dienstverlening en betrouwbaarheid").

Doelstellingen in de programmabegroting

In het programma 6 Publiekszaken (programmabegroting 2007) is onder de beoogde effecten een aantal streefwaarden opgenomen ten aanzien van de website van de gemeente:

- in het klanttevredenheidonderzoek 2007 wordt de website met een 7,5 gewaardeerd²;
- 99,50% beschikbaarheid van de website;
- 95% van de webformulieren dient te zijn verwerkt binnen 2 dagen;
- 95% van de e-mails dient te zijn beantwoord binnen 2 dagen.

Deze doelen zijn niet verder uitgewerkt in activiteiten.

In de programmabegroting 2008 is als enige doel opgenomen dat in het klanttevredenheidonderzoek 2007, de website wordt gewaardeerd met een 7,5³. In tabel 2.3 is te zien op welke wijze het budget voor intra- en internet zich ontwikkelt.

Tabel 2.3: Ontwikkeling van het budget voor intra- en internet			
	Rekening 2006	Begroting 2007	Begroting 2008
Intra- en internet	72.365	78.343	48.088 ⁴

Informatiebeleidsplan: 'Tynaarlo 'op kop' met informatiebeleid

Op 23 mei 2006 is in opdracht van het MT van de gemeente Tynaarlo de notitie "Naar een informatiebeleidsplan voor de gemeente Tynaarlo" opgesteld. Dit document is een startdocument om tot een informatiebeleid te komen. Het informatiebeleid is een integraal onderdeel van het bedrijfsbeleid dat uitspraken zal doen over:

² Jaarlijks vindt er een benchmark plaats van de dienstverlening, waarin Tynaarlo ook de digitale dienstverlening meeneemt. Hierbij wordt echter een cijfer gegeven, waar niet uit op te maken is waar de bezoeker wel/geen waardering voor heeft.

³ In 2007 bleek de waardering in het klanttevredenheidonderzoek een 6,7 te zijn.

⁴ Vanaf 2008 is een deel van de formatie voor intranet en internet niet meegenomen in het budget voor intra- en internet. Dit zal worden aangepast in de voorjaarsnota 2008.

- Hoe om te gaan met bedrijfsgegevens.
- Hoe om te gaan met informatiesystemen.
- Hoe om te gaan met informatietechnologie.
- Hoe om te gaan met de werkorganisatie rond de informatievoorziening.
- Hoe om te gaan met de inzet van middelen t.a.v. de informatievoorziening.

In het startdocument wordt onder andere een overzicht gegeven van de plaats van het informatiebeleid in de organisatie van de gemeente en wat de ontwikkelingen zijn die de overheid stelt aan de informatisering van gemeenten. Aangegeven wordt dat in de gemeente de ambitie leeft om op kop te gaan met de ontwikkeling van digitale dienstverlening. Deze ambitie heeft echter geen formele status, omdat er nooit een informatiebeleidsplan is vastgesteld. Bovendien is niet verder uitgewerkt waar op kop gaan uit bestaat: wil de gemeente landelijk op kop? Of regionaal?

2.2 Beoordeling van de kwaliteit van het beleid

De raad heeft weinig kaders gesteld ten aanzien van digitale dienstverlening

Het beleid over digitale dienstverlening is beschreven in drie beleidsdocumenten: het collegeprogramma 2007-2010, de programmabegroting 2007 en de voorzet voor het informatiebeleidsplan. Van deze beleidsdocumenten is alleen de programmabegroting een door de raad vastgesteld document. Er is momenteel nog geen informatiebeleidsplan.

Doelen digitale dienstverlening zijn expliciet, maar procedureel van aard

De raad van Tynaarlo heeft in de programmabegroting een aantal expliciete doelen gesteld voor digitale dienstverlening. Deze doelen zijn echter vrij procedureel van aard: drie van de vier doelen hebben te maken met de beschikbaarheid van de website en de snelheid van afhandeling van digitale diensten. Wel stelt de gemeenteraad een algemeen doel voor de kwaliteit van de website: bezoekers moeten de website minimaal een 7,5 geven. Onduidelijk is echter welke punten de gemeenteraad daarbij van belang vindt. Moet men tevreden zijn over de vormgeving, de vindbaarheid of bijvoorbeeld de snelheid? Ook zijn de doelen niet uitgewerkt in activiteiten.

In het collegeprogramma is wel een ambitie geformuleerd ten aanzien van de website. Hier wordt genoemd dat deze verder wordt ontwikkeld, zonder af te doen aan de niet-digitale dienstverlening. Daarbij zijn activiteiten genoemd, die de komende drie jaar moeten worden uitgevoerd. Deze activiteiten beschrijven wat de gemeente de komende jaren wil doen, maar niet wat zij daar mee wil bereiken.

Het startdocument voor het informatiebeleidsplan kent geen concrete doelen voor de digitale dienstverlening.

2.3 Oordeel over sturing- en controle mogelijkheden voor de raad

Op basis van het huidige beleid ten aanzien van digitale dienstverlening heeft de raad beperkte sturing- en controlemogelijkheden. Deze conclusie wordt ondersteund door de volgende bevindingen:

1. De raad heeft de mogelijkheid gehad zijn kaders te stellen (ambitie, kwaliteitseisen);
Beperkt voldaan. De raad heeft zelf kaders gesteld. De kaders beperken zich echter tot een streefwaarde voor de klanttevredenheid van de website en een aantal procedurele doelen, zoals een beschikbaarheidspercentage voor de website.
2. De raad heeft het huidige beleid vastgesteld;
Beperkt voldaan. De raad heeft alleen de doelen in de programmabegroting vastgesteld en deze zijn beperkt. Daarnaast stelt hij het budget voor intra- en internet vast.
3. Het beleid bevat heldere doelen die specifiek, meetbaar, realistisch en tijdgebonden zijn geformuleerd;
Beperkt voldaan. In de programmabegroting staan een aantal procedurele doelen, zonder dat daar activiteiten aan zijn gekoppeld. In het collegeprogramma worden juist activiteiten beschreven, zonder dat het doel duidelijk is.

3 HET DIGITALE DIENSTENPAKKET

In dit hoofdstuk krijgt u een overzicht van de digitale diensten die Tynaarlo aanbiedt (3.1). Daarnaast is de kwaliteit van onder andere de navigatiestructuur van en de zoekmachine op de website beoordeeld, waarvan de uitkomsten zijn neergelegd in paragraaf 3.2. Gekeken is of dit aanbod in overeenstemming is met de landelijke norm (3.3). In de laatste paragraaf (3.4) leest u een conclusie ten aanzien van de kwaliteit van de website. Deze kwaliteit is beoordeeld aan de hand van de volgende normen:

Rekenkamernorm

- er is inzicht in de producten die digitaal worden aangeboden;
- in ieder geval de recente raadsstukken staan op internet;
- de gemeente heeft een compleet overzicht van alle lokale wetgeving op de website staan;
- de gemeentelijke huisstijl wordt consequent doorgevoerd;
- er vindt periodieke analyse en rapportage plaats over het gebruik van de website;
- de navigatiestructuur van het gemeentelijk e-loket verloopt van algemeen naar specifiek en is niet tegenstrijdig;
- de zoekmachine zoekt in alle documenten en de gegevens worden klantgericht gepresenteerd. Dit betekent dat voor de burger relevante resultaten vooraan staan;
- websiteteksten zijn helder.

Landelijke norm

- 65% van de producten en diensten is eind 2007 via internet beschikbaar

3.1 Aanbod van digitale producten

De website www.Tynaarlo.nl biedt momenteel de volgende digitale diensten en producten aan (tabel 4.1).

Tabel 4.1: Aanbod van digitale diensten en producten in Tynaarlo	
Producten/diensten	Bijzonderheden
Raadsvoorstellen, raadsbesluiten en collegebesluiten	Voor zowel college- als raadsstukken geldt dat de actuele stukken op de website staan.
Algemene informatie over de Gemeente Tynaarlo	
Loket wonen, welzijn en zorg	Informatie over de WMO
Diverse formulieren	O.a. voor het aanvragen van een kapvergunning, uittreksel uit GBA, doorgeven van een adreswijziging.
WOZ portaal	Daarop staat o.a. informatie over de WOZ, de herwaardering en de taxaties.
ReadSpeaker	Software waarmee de tekst op een website aan de bezoeker voorgelezen wordt.

3.2 Overeenstemming met landelijke normen

In 2000 is door het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties in samenwerking met Advies.Overheid.nl een monitor gestart over het niveau van digitale dienstverlening van overheden. De monitor geeft continu inzicht in het elektronische aanbod van de publieke dienstverlening. Het streven van het kabinet is om eind 2007 minimaal 65% van de totale publieke dienstverlening via internet af te handelen.

In de monitor worden 26 gemeentelijke digitale diensten en producten onderscheiden. Gemeenten scoren hun diensten in de mate waarin zij digitaal af te handelen zijn. In de score is meegenomen of de diensten en producten geheel of slechts gedeeltelijk digitaal worden aangeboden. Wanneer een dienst geheel digitaal wordt aangeboden, dan is deze volledig digitaal af te handelen, tot de transactie aan toe. Een dienst is gedeeltelijk digitaal aangeboden als het formulier is te downloaden, dat vervolgens per post naar de gemeente moet worden verzonden of kan worden ingevuld maar niet digitaal betaald.

De digitale dienstverlening van de gemeente Tynaarlo is aan de hand van dezelfde gegevens berekend. Hieruit blijkt dat in Tynaarlo augustus 2007 66% van de 26 producten en diensten digitaal aanbod.

Bij de meeste producten heeft Tynaarlo een deel van het proces gedigitaliseerd. In een aantal gevallen is het verkrijgen van een product mogelijk, bijvoorbeeld het GBA-uittreksel. Voor andere producten is een formulier via de website verkrijgbaar. Voorbeelden daarvan zijn het downloaden van een formulier voor de aanvraag van een bouwvergunning en een formulier

voor de aanvraag van een gehandicaptenvoorziening in het kader van de WMO. Voor andere zaken geldt dat alleen informatie kan worden geraadpleegd, zoals melding van schade aan openbaar groen of het aanvragen van een rijbewijs.

3.3 Kwaliteit van digitaal dienstenpakket

Navigatiestructuur

De informatie op de website van de gemeente Tynaarlo is geclusterd in vijftien thema's. Hieruit kan op de startpagina een keuze worden gemaakt. De hoofdthema's blijven in ieder scherm van de website zichtbaar en aanklikbaar in het linker frame. Voorbeelden van thema's zijn:

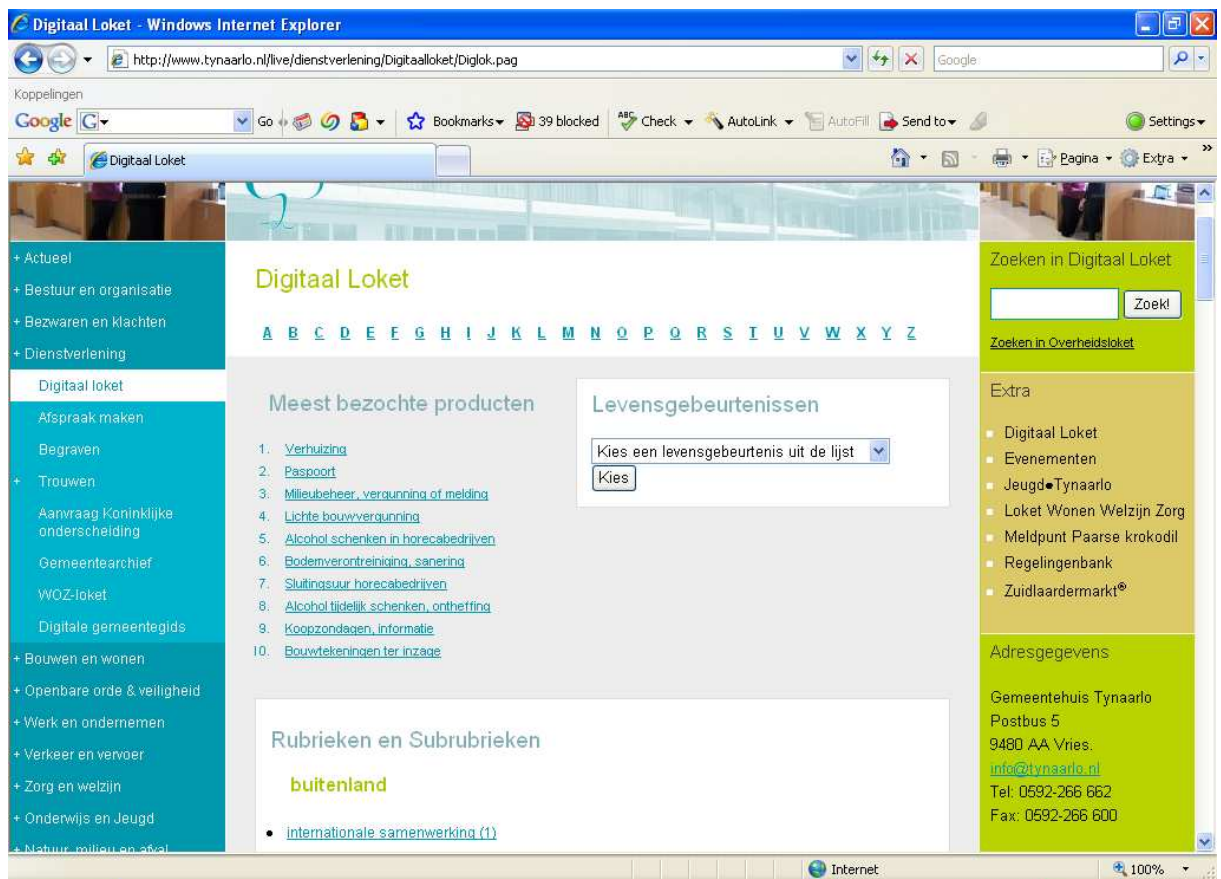
- Actueel
- Bestuur en organisatie
- Dienstverlening
- Bouwen en wonen
- Zorg en welzijn
- Over Tynaarlo

Na het aanklikken van een thema verschijnen er submenu's. Deze subthema's kunnen aangeklikt worden voor informatie en verwijzingen. Dat aanklikken gebeurt in de vorm van hyperlinks naar andere webpagina's. De hyperlinks worden altijd geopend in een nieuwe webpagina. In een aantal gevallen wordt een nieuw venster geopend, voorbeelden zijn de Zuidlaardermarkt en het loket wonen, welzijn en zorg. In die gevallen is er sprake van een andere lay-out.

Bovenaan elke pagina is een menubalk waarin de volgende links zijn opgenomen: Home, Zoeken, Sitemap, Contact, FAQ en Lees voor.

Online producten en diensten zijn te bereiken via het thema Dienstverlening in het linker menu en vervolgens het subthema Digitaal Loket. In het rechter frame wordt apart aandacht gevraagd voor een aantal zaken, waaronder het digitaal loket. Op de website wordt verder weinig verwezen naar het digitaal loket. Soms worden zaken behandeld op de website van de gemeente, terwijl deze ook onderdeel zijn van het digitaal loket, terwijl niet wordt verwezen naar de mogelijkheden van het digitaal loket.

Op de hoofdpagina van het digitaal loket staat een overzicht met de meest bezochte producten. Naast dit overzicht is een pull-down menu te vinden met daarin een aantal levensgebeurtenissen die de bezoeker kan vinden. Deze levensgebeurtenissen zijn gerelateerd aan een groep producten. Een derde manier waarop de informatie uit het digitaal loket wordt gepresenteerd, is op basis van rubrieken en subrubrieken. Een voorbeeld daarvan is Buitenland en Familie & Gezin.



Het digitaal loket van de Gemeente Tynaarlo (26 november 2007)

Huisstijl

De gehanteerde huisstijl is consequent doorgevoerd in de meeste pagina's van de website. Er is gelet op gebruik van het gemeentelogo, kleuren, de opbouw van een pagina en het lettertype. Voor een aantal pagina's geldt echter dat deze in een andere stijl zijn opgemaakt. Dit zijn de pagina's die in een nieuw venster worden geopend, voorbeelden zijn de Zuidlaardermarkt en het loket wonen, welzijn en zorg.

Zoekmachine

De zoekfunctie van de website bevindt zich bovenaan iedere pagina onder 'zoeken'. De zoekfunctie geeft de resultaten niet in categorieën weer. In het digitaal loket is een aparte zoekfunctie. Deze staat in het rechter frame, wanneer de bezoeker zich in het digitaal loket bevindt. Het zoekvenster voor het digitaal loket verwijst door naar de gerelateerde producten in het digitaal loket. Voor deze laatste zoekmachine is de gemeente aangesloten bij advies.overheid.nl. Deze zoekmachine verwijst ook door naar andere relevante sites dan de gemeentesite. Er wordt aangegeven wanneer de bezoeker een niet-gemeentelijke website gaat bezoeken. Deze twee verschillende invulvensters maken het de bezoeker lastig om zijn zoekterm op de juiste plek in te vullen.

In het kader van dit onderzoek, hebben wij een aantal termen ingevuld om te beoordelen hoe klantvriendelijk de zoekmachine werkt. Omdat er twee soorten invulvensters zijn, hebben wij telkens beide opties ingevuld.

- De zoekterm “dakkapel” geeft 93 resultaten. De treffers zijn aankondigingen van bouw-aanvragen op de gemeentepagina. Wanneer deze zoekterm wordt ingevuld in de zoek-machine van het digitaal loket, verschijnen er twee treffers. De eerste naar de lichte bouwvergunning, waar onder staat vermeld dat deze geldt voor o.a. een dakkapel.
- De zoekterm “riool verstopt” (met de bedoeling het telefoonnummer te achterhalen waar-bij een inwoner kan melden dat de put voor zijn huis overstroomt) geeft in de algemene zoekmachine 64 treffers, waarvan de eerste treffer meteen de juiste informatie oplevert. In het digitaal loket verschijnen 25 resultaten. Het tweede resultaat geeft een link met in-formatie dat problemen met het riool aan de gemeente kunnen worden gemeld. Contact-informatie ontbreekt echter.
- De zoekterm “verhuizing doorgeven” levert in de algemene zoekmachine 106 resultaten, waarvan de eerste een link is naar de informatie in het digitaal loket. Op deze pagina staat uitgelegd wat de bezoeker moet doen bij een verhuizing en een link naar het digi-taal formulier. Wanneer op deze term wordt gezocht in het digitaal loket, krijgt de bezoeker 29 resultaten, waarvan de bovenste treffer gelijk is als die in de algemene zoekma-chine.

Teksten website

Op de website van Tynaarlo wordt elke pagina ingeleid met een korte introductietekst. Deze teksten zijn helder en bondig en prikkelen de lezer om verder te gaan. Vaak staat na de introductie een link opgenomen naar meer informatie over het onderwerp. Onder de introductie staan korte nieuwsberichten uit de gemeente Tynaarlo of bijvoorbeeld verwijzingen naar brochures, die gerelateerd zijn aan het onderwerp.

3.4 Samenvatting van bevindingen over de kwaliteit van de website

1. Er is inzicht in de producten die digitaal worden aangeboden.
Voldaan. De ambtelijke organisatie kan een overzicht geven van de producten en diensten die digitaal worden aangeboden.
2. In ieder geval de recente raadsstukken staan op internet.
Voldaan. Ook de recente collegestukken staan online.
3. De gemeente heeft een compleet overzicht van alle lokale wetgeving (verordeningen en beleidsregels) op de website staan.
Voldaan. Af en toe wordt verwezen naar een beleidsdocument, in rechterkolom onder extra (en ook onder de rubriek Bestuur en organisatie) staat een regelingenbank, met alle verordeningen van de gemeente.
4. De gemeentelijke huisstijl wordt consequent doorgevoerd.
Voldaan. De pagina's van de gemeente kennen een gelijke lay-out.
5. Er vindt periodieke analyse en rapportage plaats over het gebruik van de website (aantal visits en herkomst inlogs).
Voldaan. In het maandelijks overleg van de afdeling publiekszaken worden deze geanalyseerd.
6. De navigatiestructuur van het gemeentelijk e-loket verloopt van algemeen naar specifiek en is niet tegenstrijdig;
Beperkt voldaan. De opzet is van algemeen (hoofdthema's) naar specifiek (subthema's). Het digitaal loket is niet gerelateerd aan de overige informatie op de website: er wordt niet verwezen naar het digitaal loket bij de behandeling van onderwerpen.
7. De zoekmachine zoekt in alle documenten en de gegevens worden klantgericht gepresenteerd. Dit betekent dat voor de burger relevante resultaten vooraan staan.
Beperkt voldaan. Er zijn twee verschillende zoekfuncties op de website. De bezoeker moet zelf bepalen welke zoekfunctie hij dient te gebruiken. Het invoeren van een zoekterm leidt meestal tot de gewenste informatie.
8. Websiteteksten zijn helder en gericht op de gemiddelde lezer
Voldaan. De teksten op de website zijn kort en bondig en nodigen de bezoeker uit verder te lezen.
9. 65% van de producten en diensten is eind 2007 via internet beschikbaar.
Voldaan. In augustus 2007 zat de gemeente op een niveau van 66%.

4 INBEDDING DIGITALE DIENSTVERLENING

Een doelmatige inbedding van digitale dienstverlening vraagt om een goede integratie van digitale en traditionele werkprocessen. Daarnaast moeten de nodige waarborgen worden gecreëerd om de website actueel te houden. Met het beantwoorden van deze vragen ontstaat inzicht in de mate waarin front office (website) en back office (werkprocessen) op elkaar aansluiten en de mate waarin deze aansluiting op doelmatige wijze verloopt.

In het onderzoek heeft de rekenkamercommissie zich toegespitst op de twee afdelingen die het proces ten aanzien van digitale dienstverlening het meest gedigitaliseerd hebben. Dit zijn de afdelingen publiekszaken en de afdeling gemeentewerken, team groen.

In 4.1 zijn de rollen en verantwoordelijkheden in kaart gebracht. Vervolgens wordt besproken op welke wijze digitale aanvragen worden afgehandeld in de gemeente (4.2). Tot slot wordt een conclusie gegeven ten aanzien van doelmatigheid en klantgerichtheid van de uitvoering van digitale dienstverlening in Tynaarlo (4.3).

De kwaliteit van de uitvoering wordt bepaald aan de hand van de volgende normen:

Rekenkamernorm

- Er zijn procedures en afspraken gemaakt over de serviceverlening aan de inwoner
- De gemeente heeft normen voor de snelheid van afhandeling van de digitale dienstverlening en ziet toe op naleving van deze normen
- Er is periodieke managementinformatie beschikbaar, waarbij is voorzien in enige regulariteit, minimaal eens per half jaar
- De gemeente heeft de inrichting van de ambtelijke organisatie zo opgezet dat de digitale dienstverlening maximaal gelijke inspanning behoeft als traditionele dienstverlening
- De gemeente heeft zicht op de producten die in de nabije toekomst worden geïmplementeerd
- De planning is realistisch (geflankeerd met voldoende expertise en middelen en in lijn met de gemeentelijke ontwikkeling tot nu toe)
- De website wordt actueel gehouden en hiervoor zijn afspraken gemaakt

4.1 Rollen en verantwoordelijkheden

De afdeling Facilitaire dienstverlening is de coördinerende afdeling voor de digitale dienstverlening. Onder deze afdeling valt onder andere het team ICT. Verder werkt de gemeente Tynaarlo voor de informatievoorziening op de website middels een redactieraad. Op basis hiervan zijn de afdelingen zelf verantwoordelijk voor het aanleveren van teksten voor de website. Het team communicatie heeft de coördinerende rol ten aanzien van de actualiteit en kwaliteit van de teksten op de website. Daarnaast verzorgt zij de wekelijkse update op de gemeentepagina (zoals aangevraagde vergunningen) en de besluitenlijst van B&W. De griffier zorgt voor een kort verslag van de raadsvergaderingen op de website.

Informatievoorziening voor de website in de gemeente Tynaarlo

In 2005-2006 is men in Tynaarlo van start gegaan met een redactieraad. Het belangrijkste doel van deze redactieraad was om het schrijven voor het web te verbeteren en de website actueel te houden.

Organisatie

Er is een redactieraad statuut, waarin de samenstelling, werkwijze en de taken van de redactieraad zijn vastgelegd. De redactieraad bestaat uit vertegenwoordigers van iedere afdeling:

- Zij zijn verantwoordelijk voor de actualiteit van de informatie op het deel van de website dat gevoed dient te worden door de afdeling.
- Zij dienen collega's erop te attenderen dat iets nieuwswaarde heeft.

De teksten worden aangeleverd door de medewerkers van de afdeling zelf. De teksten die zij aanleveren dienen geschikt te zijn voor het web. Hiervoor is een richtlijn Webschrijven opgesteld.

Werkwijze

De redactieraad vergadert "als de sirene gaat", oftewel op de eerste maandag van de maand om 12.00 uur. In de vergadering wordt de stand van zaken besproken van de website en de mate waarin de website actueel is. Verder worden de leden van de redactieraad gestimuleerd om webgericht te schrijven. Kenmerken zijn:⁵

- Boodschap direct duidelijk maken.
- Tekst logisch opbouwen.
- De lezer geboeid en geprikkeld houden.

Het actueel houden van de website blijft lastig, zo gaven de geïnterviewden aan. Voor de leden is binnen hun formatie tijd beschikbaar gesteld voor hun taak als lid van de redactieraad. De leden van de redactieraad geven echter aan dat ze geen tijd hebben. De website heeft bij hen nog geen prioriteit, zo geven zij aan. De communicatieadviseur zal de leden van de redactieraad wel blijven aansporen om de informatie actueel te houden. Ook is het bestaan van de redactieraad niet bij iedereen in de organisatie bekend. Van de redactieraad hebben de geïnterviewden weinig gehoord.

⁵ Deze staan uitgebreid beschreven in de richtlijn Webschrijven.

Producten en diensten in de gemeente Tynaarlo

Momenteel is er een beperkt aantal producten digitaal aan te vragen. Met de afhandeling van digitale producten hebben de volgende afdelingen te maken:

- Publiekszaken.
- Gemeentewerken.
- WOS.

Via de afdeling Publiekszaken zijn een aantal zaken digitaal te regelen. Het gaat dan om bijvoorbeeld het doorgeven van een adreswijziging of het aanvragen van een uittreksel uit de burgerlijke stand. Voor gemeentewerken heeft het team Groen een webformulier waarmee een kapvergunning kan worden aangevraagd.

De afdeling WOS heeft aanvraagformulieren voor subsidies op de website staan, die uitgeprint kunnen worden en vervolgens opgestuurd.

In Tynaarlo geldt de ongeschreven regel dat op alle vragen van burgers binnen 3 dagen een ontvangstbevestiging wordt gestuurd, zo blijkt uit de interviews. Deze norm komt in het kwaliteitshandvest dat nog wordt ontwikkeld.

4.2 De afhandeling van digitale producten

De rekenkamercommissie heeft de afdeling Publiekszaken en de afdeling Gemeentewerken, team Groen geselecteerd voor nader onderzoek naar de wijze waarop de digitaal aangeboden diensten intern worden afgehandeld. Voor de geselecteerde afdelingen is gekeken of de digitale dienstverlening op een doelmatige wijze in de werkprocessen van de organisatie is geïntegreerd.

Publiekszaken

Momenteel kan een aantal zaken die via de afdeling Publiekszaken worden afgehandeld via de website worden geregeld, dit zijn:

- Doorgeven van een verhuizing.
- Aanvragen van een uittreksel uit de GBA.
- Aanvragen van een uittreksel burgerlijke stand.

De aanvraag gaat via een webformulier. In het webformulier moeten gegevens worden ingevuld, zoals het sofinummer en adresgegevens. De gemeente is nog niet op DigiD aangesloten.

De huidige webformulieren zijn ongeveer 1,5 à 2 jaar beschikbaar. Van het doorgeven van een verhuizing wordt veel gebruikt gemaakt: ongeveer de helft daarvan wordt digitaal doorgegeven. Bij de aanvraag van het uittreksel geldt dat toch nog een groter percentage van de aanvragen via de balie binnenkomt.

De digitale producten zijn bekend gemaakt via de website van de gemeente. Daarnaast verwijzen bijvoorbeeld de telefonisten van de gemeente er ook naar. Op de afdeling zelf komen weinig reacties en vragen binnen over de producten op de website.

Informatievoorziening op de website

Via de webmaster worden de webformulieren geplaatst op de website. De informatie op de website gaat ook via hem. De afdeling levert wel zelf informatie aan. Het zelf aanleveren van informatie gaat goed. Het is merkbaar dat steeds meer het accent komt te liggen op de website, aldus geïnterviewden. Zij ervaren het als belangrijk om de website intern als een prioriteit te bestempelen.

Het proces van afhandeling van digitale diensten

Wanneer een webformulier is ingevuld en de aanvrager verzendt deze, dan komt deze centraal bij het team Div (Documentaire informatievoorziening) binnen. Er gaat een automatische ontvangstbevestiging terug naar de klant. Vervolgens wordt de mail waarin de gegevens staan van de aanvrager doorgestuurd naar het team front office. Daar wordt de aanvraag uitgeprint en vervolgens gaat de afhandeling van de aanvraag op gelijke wijze als bij een papieren aanvraag. De aanvraag wordt ook op papier bewaard en na verloop van tijd wordt de aanvraag in het archief bij Div opgeslagen.

Het streven is zowel de webformulieren als de aanvragen per post binnen maximaal 3 tot 5 dagen te behandelen. Voor de afhandeling van een verhuizing wordt momenteel geen bevestiging van de verwerking gestuurd. Dat wil de gemeente nu gaan aanpakken.

Publiekszaken en digitale dienstverlening in de toekomst

Het streven van de gemeente Tynaarlo is om meer te digitaliseren. Daarom wordt steeds gekeken welke producten (verder) kunnen worden gedigitaliseerd. Ook via een werkgroep is er regelmatig overleg over ontwikkelingen op het gebied van digitale dienstverlening. De mogelijke vernieuwingen zijn daarbij onderwerp van gesprek. De afdeling Publiekszaken juicht het toe als er meer digitaal kan worden afgehandeld, van begin tot eind. Er is echter bij de afdeling weinig zicht op of dit technisch en juridisch ook al haalbaar is. De digitale dienstverlening wordt steeds meer een onderdeel van het proces.

Gemeentewerken, team Groen

De kapvergunning is sinds 2004 digitaal aan te vragen. Meer dan de helft van de aanvragen voor een kapvergunning komt via de website binnen. Het is onbekend of het webformulier expliciet is gecommuniceerd naar de inwoners. Wel wordt op de gemeentepagina melding gemaakt van het feit dat meer zaken digitaal kunnen worden aangevraagd. Verder verwijst het team Groen incidenteel naar de website wanneer men een formulier wil hebben voor de aanvraag van een kapvergunning.

Het proces van afhandeling van digitale diensten

De aanvrager krijgt een mededeling of de verzending succesvol is, zodra het formulier online verzonden is. Hieraan zijn geen verdere gegevens gekoppeld. De digitale aanvraag komt binnen in de mailbox van de teamcoördinator en via het team DIV via info@tynaarlo.nl. Vervolgens wordt bij DIV de aanvraag uitgeprint en vervolgens behandeld als fysieke post. Dat betekent dat deze binnen één dag wordt bezorgd bij het team Groen. Het team Groen zorgt er vervolgens voor dat nog dezelfde week een bezoek wordt gebracht aan de te kappen bomen. Daarna wordt de aanvraag de week erop gepubliceerd op de gemeentepagina.

Het team Groen verstuurt zelf geen inhoudelijke ontvangstbevestigingen (zowel niet n.a.v. digitale aanvraag als via papieren formulier), omdat de afhandeling gelijk in gang wordt gezet.

Voor de afhandeling intern maakt het geen verschil of een aanvraag digitaal binnenkomt of via de reguliere post. De digitale wijze van aanvragen biedt de inwoner echter de mogelijkheid om op elk gewenst moment, vanaf huis zijn kapvergunning aan te vragen.

Team Groen en digitale dienstverlening in de toekomst

Verdere digitalisering van de aanvraag van vergunningen is mogelijk. Vanaf 1 januari 2009 wordt landelijk de omgevingsvergunning ingevoerd. Het Ministerie van VROM wil de verschillende vergunningen voor wonen, ruimte en milieu zoveel mogelijk samenvoegen. De bedoeling is dat in de toekomst één vergunning volstaat: de omgevingsvergunning. De gemeente Tynaarlo wil en moet dan ook op deze wijze werken. Op dit moment is het echter zo dat het besluit op ene vergunningaanvraag nog steeds op papier moet worden aangeleverd volgens de wet. De verwachting is dan ook dat in de gemeente Tynaarlo het proces van de kapvergunning voorlopig nog niet verder zal worden gedigitaliseerd.

4.3 Samenvatting van de bevindingen over doelmatigheid en klantvriendelijkheid

- | | |
|--|---|
| 1. Er zijn procedures en afspraken gemaakt over de serviceverlening aan de inwoner. | Niet voldaan. Er is geen kwaliteitshandvest of een andere notitie met afspraken. |
| 2. De gemeente heeft normen voor de snelheid van afhandeling van de digitale dienstverlening en ziet toe op naleving van deze normen | Beperkt voldaan. Er is geen kwaliteitshandvest of een andere notitie met afspraken. In de programmabegroting staan wel normen, maar daar wordt niet op gecontroleerd. |
| 3. Er is periodieke managementinformatie beschikbaar, waarbij is voorzien in enige regelmaat, minimaal eens per half jaar | Beperkt voldaan. Periodiek worden de webstatistieken besproken in de vergadering van de afdeling Publiekszaken. Over de snelheid van afhandeling is geen managementinformatie beschikbaar. |
| 4. De gemeente heeft de inrichting van | Voldaan. De digitale aanvragen worden op |

de ambtelijke organisatie zo opgezet dat de digitale dienstverlening maximaal gelijke inspanning behoeft als traditionele dienstverlening

gelijke wijze behandeld als gewone post.

5. De gemeente heeft zicht op de producten die in de nabije toekomst worden geïmplementeerd
6. De planning is realistisch (geflankeerd met voldoende expertise en middelen en in lijn met de gemeentelijke ontwikkeling tot nu toe).
7. De website wordt actueel gehouden en hiervoor zijn afspraken gemaakt

Niet voldaan. Daar is geen planning voor.

Niet voldaan. Daar is geen planning voor.

Beperkt voldaan. De website wordt actueel gehouden. Dit is georganiseerd middels de redactieraad. Samenstelling, taken en werkwijze zijn vastgelegd. Evenals richtlijnen voor het schrijven voor de website. Er is echter nog een slag te slaan in de praktijk: niet iedereen is bekend met de redactieraad en de website heeft nog geen prioriteit.

5 DE RAAD EN DIGITALE DIENSTVERLENING

In dit hoofdstuk is ten eerste de informatievoorziening aan de raad beschreven en beoordeeld (5.1). Vervolgens zal in 5.2 het ambitieniveau van de raad voor digitale dienstverlening worden beschreven. Dit is gebaseerd op de bijeenkomst die de raad heeft gehad ten tijde van het onderzoek.

5.1 Informatievoorziening aan de raad

De kwaliteit van de informatievoorziening aan de raad is bepaald aan de hand van de volgende normen:

- De raad wordt actief geïnformeerd over de ontwikkelingen of evaluaties.
- De raad wordt in staat gesteld de uitvoering van het beleid te controleren.
- De raad heeft de mogelijkheid om het beleid bij te sturen.

Beschrijving

De gestelde kaders voor digitale dienstverlening zijn voornamelijk procedureel, wat de controlefunctie bemoeilijkt (zie hoofdstuk 2). Doordat de raad beperkte kaders heeft gesteld en het bovendien in de jaarlijkse verantwoording ontbreekt aan specifieke verantwoording over gestelde doelen, heeft de raad beperkte basis om bij te sturen.

Beoordeling

De informatievoorziening ten aanzien van digitale dienstverlening aan de raad is beperkt, waardoor sturing- en controle worden bemoeilijkt. Deze conclusie wordt onderbouwd door de volgende bevindingen:

- | | |
|---|---|
| 1. De raad wordt actief geïnformeerd over de ontwikkelingen of evaluaties. | Beperkt voldaan. Middels het jaarverslag wordt de raad geïnformeerd over de ontwikkelingen rondom digitale dienstverlening. Het ontbreekt echter aan specifieke verantwoording over de doelen. |
| 2. De raad wordt in staat gesteld de uitvoering van het beleid te controleren | Niet voldaan. In de verantwoordingsdocumenten wordt niet expliciet verantwoording afgelegd over de realisatie van de gestelde doelen in de programmabegroting. |
| 3. De raad heeft de mogelijkheid om het beleid bij te sturen | Beperkt voldaan. De raad kan kaderstellen, maar heeft dat tot op heden minimaal |

gedaan. Hierdoor is bijsturen niet mogelijk.

5.2 Ambities van de raad

Op 3 december 2007 heeft de rekenkamercommissie Tynaarlo in het kader van het onderzoek naar digitale dienstverlening een raadsworkshop gehouden met raadsleden. Het doel van de workshop was tweeledig:

- a) Inzicht te verkrijgen in de ambities van de raad ten aanzien van de *aard en omvang* van digitale dienstverlening.
- b) Inzicht te verkrijgen in de mate waarin de raad *betrokken wenst te zijn* bij (het formuleren van beleid ten aanzien van) digitale dienstverlening.

De raadsworkshop werd bezocht door 16 raads(commis­sie)leden. De gemeenteraad van Tynaarlo telt 23 zetels.

Beschrijving raadsworkshop

In de onderstaande tabel zijn de stellingen weergegeven met daarbij de keuze van de aanwezige raadsleden, voor of tegen, dan wel voor optie 1 of 2 bij de stelling. Daarna volgt een meer inhoudelijke beschrijving van de workshop.

Stelling		Voor	Tegen
1.	Liever het loket langer open dan meer producten digitaal aanbieden.	6	10
2.	Digitale dienstverlening betekent voor mij:	<i>optie 1</i>	<i>optie 2</i>
	1. betrouwbare informatie van de gemeente op internet kunnen verzamelen.	2	14
	2. dienst van begin tot eind digitaal kunnen afnemen.		
3.	Digitale dienstverlening is het visitekaartje van de gemeente.	4	12
4.	Digitale dienstverlening is er voor de burger. Daarom is digitale dienstverlening belangrijk voor de raad.	10	6
5.	Digitale dienstverlening is uitvoering en dus een verantwoordelijkheid van het college.	8	8
6.	Het is voor mij als raadslid belangrijk om:	<i>optie 1</i>	<i>optie 2</i>
	1. een inzicht te hebben in de kosten van de digitale dienstverlening (gedetailleerd).	10	6
	2. een overzicht te hebben in de kosten van de ICT (globaal).		

Stelling 1

De eerste stelling die aan de aanwezige raadsleden werd voorgelegd luidde:

Liever het loket langer open dan meer producten digitaal aanbieden.

Een voorstander geeft aan dat kwaliteit belangrijker is dan kwantiteit en daarom de voorkeur wordt gegeven aan het loket. Wanneer het loket langer open kan, dan is dat een extra service aan de burger. Bovendien zijn er signalen van de bevolking dat er behoefte is aan langere openingstijden.

Tegenstanders vinden dat het digitaal aanbieden van diensten in de huidige maatschappij noodzakelijk is. Voorwaarde is dan wel dat het interne proces van afhandeling ook wordt gedigitaliseerd, omdat het anders niet efficiënt is. De gemeentelijke organisatie dient ook intern volledig gebruik te maken van de mogelijkheden van het digitale tijdperk. Het loket moet daarnaast wel open blijven voor de mensen die daar behoefte aan hebben.

Stelling 2

Digitale dienstverlening betekent voor mij:

1. Informatie van de gemeente op internet kunnen verzamelen.
2. Dienst van begin tot eind digitaal kunnen afnemen.

Betrouwbare informatie wordt als een belangrijke voorwaarde gezien, dat moet er sowieso zijn. Iemand die voor 1. heeft gekozen geeft aan dat diensten van de gemeente gewoon persoonlijk via het loket moeten worden aangeboden, omdat er zo ruimte is voor uitleg (met name bij ingewikkelde zaken). Personen die voor 2. hebben gekozen, geven aan dat naast digitale dienstverlening het persoonlijk contact wel mogelijk moet zijn wanneer daar behoefte aan is. Daarnaast dient de dienstverlening aan een aantal voorwaarden te voldoen, zoals het waarborgen van de privacy, volledigheid, betrouwbaarheid, etc.. Een toegevoegde waarde van de dienstverlening zien de raadsleden in het ook intern volledig digitaal laten verlopen van de digitale dienstverlening. Bovendien geeft een aantal raadsleden sterk de voorkeur aan het opzetten van een volgsysteem, waarmee de klant de stand van zaken rond zijn aanvraag kan raadplegen. Dit zou ook efficiencywinst voor de organisatie kunnen opleveren, omdat burgers niet meer (hoeven te) bellen om navraag te doen naar de stand van zaken van hun aanvragen.

Stelling 3

Digitale dienstverlening is hét visitekaartje van de gemeente.

Voorstanders van deze stelling geven aan dat de website vaak het eerste contactmoment is tussen de gemeente en een bezoeker. Zo wijzen de raadsleden elkaar soms ook op de website

van een andere gemeente om te laten zien hoe bepaalde zaken in andere gemeenten worden aangepakt. Maar het bovenstaande geldt ook voor bijvoorbeeld toeristen. Daarom staan er op de website ook Duitse en Engelse teksten. Bovendien wordt internet steeds belangrijker.

Een tegenstander van de stelling wijst op het verschil tussen de site en digitale dienstverlening. Digitale dienstverlening is vooral interessant en beschikbaar voor inwoners van de gemeente, terwijl de site ook voor buitenstaanders interessant is. De tegenstanders vinden over het algemeen digitale dienstverlening wel *een* visitekaartje van de gemeente. Zij vinden het een aspect van het totale pakket aan diensten dat de gemeente levert. Bovendien wordt benadrukt dat de kwaliteit van de diensten vooral goed moet zijn.

Stelling 4

Digitale dienstverlening is er voor de burger. Daarom is digitale dienstverlening belangrijk voor de raad.

Voorstanders van de stelling vinden dat de raad het verlengstuk is van de burger. Bovendien wordt aangegeven dat er meer mee te winnen is, namelijk ook een efficiëncyslag. Tegenstanders vinden dat ook zaken waar de burger niet mee te maken heeft, een zaak van de raad kunnen zijn. Voor hen is het niet de burger, maar de raad die bepaalt wat belangrijk is voor de raad. Tegenstanders vinden het overwegend wel een belangrijk thema, maar niet om de reden die in de stelling verwoord is. Vanwege de ontwikkelingen op het gebied van digitale dienstverlening wordt het onderwerp tot een zaak van de raad gerekend.

Stelling 5

Digitale dienstverlening is uitvoering en dus een verantwoordelijkheid van het college.

Voorstanders geven aan dat de raad algemene kaders stelt ten aanzien van dienstverlening: deze moeten resulteren in een goede kwaliteit en tevreden burgers die snel geholpen zijn. Daarnaast stelt de raad het budget beschikbaar. Hij bemoeit zich echter niet met de uitvoering. Wel zou de raad een rol hebben wanneer zich problemen voordoen. Ook wijzen de raadsleden erop dat het niet goed zou zijn om digitale dienstverlening los te zien van de overige dienstverlening in de gemeente. Het gevaar is dan dat twee zaken uit elkaar getrokken worden die naar hun aard verbonden zijn. Digitale dienstverlening moet geïntegreerd zijn in de algemene dienstverlening van de gemeente.

Tegenstanders geven aan dat de raad het hoogste orgaan is. De raad stelt kaders ten aanzien van het budget en de ambities voor digitale dienstverlening. Ook wordt aangegeven dat zodra digitale dienstverlening "gemeengoed" is geworden, het voornamelijk uitvoering is en bij het college komt te liggen. Bovendien moet de raad het college vragen om te letten op snelle, efficiënte en goedkope digitale dienstverlening.

Stelling 6

Het is voor mij als raadslid belangrijk om:

1. Een inzicht te hebben in de kosten van de digitale dienstverlening (gedetailleerd).
2. Een overzicht te hebben in de kosten van de ICT (globaal).

Personen die voor 1. hebben gekozen geven aan dat resultaten van digitale dienstverlening inzichtelijk moeten zijn. Wat kost het en wat levert het op? Personen die voor 2. hebben gekozen geven aan dat de raad stuurt op kwaliteit en niet op efficiency. Daarom hoeft hij niet in detail te weten wat er gebeurt. Bovendien kan de raad het college altijd tot de orde roepen. Wel wordt aangegeven dat het voor de raad nuttig is, om inzicht te hebben in het gebruik en kosten van de verschillende kanalen van dienstverlening.

Bevindingen raadsworkshop

Ambities raadsleden ten aanzien van de aard en omvang digitale dienstverlening

Digitale dienstverlening wordt door de raadsleden als belangrijk ervaren: gezien de ontwikkelingen in de maatschappij hoort digitale dienstverlening er gewoon bij. Digitale dienstverlening mag echter niet de fysieke dienstverlening gaan vervangen en de kwaliteit van de fysieke dienstverlening moet ook op peil blijven. Onderstreept wordt dat digitale dienstverlening moet leiden tot een efficiëntere bedrijfsvoering en dat kan pas als interne afhandeling ook is gedigitaliseerd.

De website wordt niet als *het*, maar als *een* visitekaartje van de gemeente gezien. Bovendien wordt digitale dienstverlening daarbij als één van de vormen van dienstverlening gezien. Digitale dienstverlening is daarbij middel en geen doel.

Ambities raadsleden ten aanzien van betrokkenheid raad bij (formuleren) beleid digitale dienstverlening.

Over het algemeen ervaren raadsleden de digitale dienstverlening als een zaak van de raad, gezien de actualiteit van het thema en de ontwikkelingen op het gebied van de digitale dienstverlening. De raad is verder van mening dat de raad in ieder geval de kaders stelt ten aanzien van dienstverlening: deze moet van goede kwaliteit zijn en naar tevredenheid van de burgers. De raad stelt het budget vast voor digitale dienstverlening en stelt de globale kaders voor de digitale dienstverlening, zoals een ambitieniveau. De uitvoering daarvan ligt vervolgens bij het college. De raad wil verder graag inzicht hebben in het gebruik en de kosten van de verschillende kanalen van dienstverlening, waarvan digitale dienstverlening er één is. Uiteindelijk wil de raad kunnen sturen op kwaliteit.

6 CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

6.1 Conclusies

De mate waarin het beleid mogelijkheden biedt voor sturing en controle is beperkt

De doelen in de programmabegroting zijn expliciet en daardoor is er op te sturen en controleren. Het niveau waarop gestuurd kan worden is echter beperkt: de doelen zijn procedureel van aard en geven geen duidelijk ambitieniveau weer.

In het collegeprogramma staan alleen activiteiten genoemd en geen doelen. In de programmabegroting staan alleen doelen genoemd en geen activiteiten. Door een gebrek aan koppeling tussen activiteiten en doelen, worden de mogelijkheden voor sturing en controle beperkt.

Naast de programmabegroting ontbreekt het aan een uitgewerkt beleidskader voor digitale dienstverlening: er is na het startdocument voor een informatiebeleidsplan in 2006, nooit een definitief informatiebeleidsplan vastgesteld.

Tot slot wordt de controlerende rol van de raad beperkt, doordat er in verantwoordingsdocumenten zoals het jaarverslag niet naar de raad wordt gerapporteerd over de geformuleerde doelen.

De omvang van het digitale dienstenpakket voldoet aan de landelijke norm, eigen normen niet bekend

Zoals ook al in de vorige conclusie is aangehaald, wordt niet verantwoord of de doelen zoals vastgelegd in het beleid van de gemeente gerealiseerd zijn. Bovendien heeft de gemeente zelf geen expliciete doelen gesteld aan de omvang van haar digitale dienstverlening.

Tijdens de uitvoering van dit onderzoek (peildatum half november) voldeed de gemeente Ty-naarlo aan de 65% norm van de overheid: de gemeente biedt 66% van de diensten uit de monitor digitaal aan.

Aspecten van de website nog voor verbetering vatbaar

Uit het onderzoek blijkt dat de website op een aantal punten voldoet aan de normen: zo zijn de recente raadstukken online raad te plegen, wordt de huisstijl consequent doorgevoerd en zijn de webteksten bondig en helder geschreven.

Een kritiekpunt is dat het digitaal loket "los staat" van de rest van de website: er wordt op de website niet verwezen naar het digitaal loket, ook al worden er onderwerpen behandeld waarvoor producten verkrijgbaar zijn via het digitaal loket. Bovendien kent de website twee zoekmachines: één voor in het digitaal loket en één voor op het overige deel van de website. De bezoeker moet zelf kiezen welke zoekmachine hij gebruikt en dit kan verwarrend werken en is niet klantgericht. Bovendien geeft de zoekmachine voor dit overige deel van de website ook geen resultaten voor het digitaal loket.

Werkprocessen zijn nog niet gedigitaliseerd: intern wordt digitale aanvraag behandeld als post

Een digitale aanvraag wordt bij de afhandeling in de gemeente behandeld als fysieke post. Dat betekent dat zodra de aanvraag binnenkomt deze wordt uitgeprint en op papier wordt afgehandeld. Hierdoor wordt er dus niet minder doelmatig gewerkt dan bij afhandeling van papieren aanvragen, maar de potentiële voordelen op het gebied van interne efficiëntie bij digitalisering worden niet bereikt.

Verder ontbreekt het in de gemeente aan een kwaliteitshandvest waarin de gemeente eisen stelt aan de wijze en snelheid van het afhandelen van (aan)vragen van burgers.

De gemeente Tynaarlo werkt voor het plaatsen van informatie op de website met een redactieraad. Dit idee is duidelijk uitgewerkt op papier. In de praktijk blijkt echter nog steeds dat de website geen prioriteit heeft en dat niet iedereen bekend is met het bestaan en de werkwijze van de redactieraad.

Raad wil kaders stellen ten aanzien van digitale dienstverlening, uitvoering ligt bij het college

Digitale dienstverlening wordt door de raadsleden als belangrijk ervaren: gezien de ontwikkelingen in de maatschappij hoort digitale dienstverlening er gewoon bij. Digitale dienstverlening mag echter niet de fysieke dienstverlening gaan vervangen en de kwaliteit van de fysieke dienstverlening moet ook op peil blijven. Onderstreept wordt dat digitale dienstverlening moet leiden tot een efficiëntere bedrijfsvoering en dat kan pas als interne afhandeling ook is gedigitaliseerd, aldus raadsleden.

De ambitie van de raad komt momenteel niet overeen met de wijze waarop hij nu stuurt en controleert. De raad heeft momenteel namelijk beperkte kaders gesteld en heeft geen controle mogelijkheden ten aanzien van digitale dienstverlening.

6.2 Aanbevelingen

Hieronder formuleert de rekenkamercommissie enkele aanbevelingen voor de digitale dienstverlening in de gemeente Tynaarlo. De aanbevelingen zijn geadresseerd aan het college en aan de raad.

Aanbevelingen aan het college

- Stel de kaders die de raad stelt aan digitale dienstverlening centraal.
- Betrek de raad meer bij de formulering (en de eventuele evaluatie) van het beleid omtrent digitale dienstverlening.

- Stel een informatiebeleidsplan op, dat gerelateerd is aan de ambitie van de raad en neem hierin een duidelijke planning op voor de ontwikkeling van digitale dienstverlening. Laat dit plan door de raad vaststellen.
- Zorg dat de mogelijkheden voor verbetering van doelmatigheid middels digitale dienstverlening worden benut: zorg dat de afhandeling ook digitaal mogelijk is.
- Geef verantwoording over de uitvoering van het beleid omtrent digitale dienstverlening.

Aanbeveling aan de raad

- Raak meer betrokken bij de formulering (en eventuele evaluatie) van het beleid omtrent digitale dienstverlening.
- Vraag het college om een concreet informatiebeleidsplan waarin de ambities van de raad zijn verwerkt en een planning voor de implementatie van digitale dienstverlening zichtbaar is.
- Verzoek om periodieke informatievoorziening, zeker waar het nieuwe ontwikkelingen betreft.
- Vraag, conform de ambitie van de raad, om inzicht in de doelmatigheid en doeltreffendheid van de verschillende kanalen. Op basis hiervan kan de raad keuzes maken en prioriteiten stellen.

BIJLAGEN

Normenkader DoeMee III Digitale Dienstverlening

Om de doelmatigheid en doeltreffendheid van het beleid te kunnen beoordelen, worden normen gehanteerd. Normen zijn de vereisten waaraan de resultaten en/of de uitvoering van een beleid moeten voldoen. In dit onderzoek wordt de doelmatigheid en doeltreffendheid van het beleid onderzocht. Het beleid bestaat uit de doelen, maatregelen en te leveren prestaties die de raad heeft vastgesteld. Deze doelen zijn idealiter specifiek, meetbaar, realistisch en tijdgebonden geformuleerd, want de doelen zijn mede de norm voor een beoordeling van de doelmatigheid en doeltreffendheid. Omdat de ervaring leert dat de raad soms geen doelen heeft vastgesteld, en wanneer dit wel het geval is deze vaak erg abstract zijn, is op basis van dossierstudie, eerder onderzoek en andere richtlijnen een eigen normenkader vastgesteld dat zal worden gehanteerd in de analyse van de bevindingen. Hieronder leest u het normenkader dat we bij dit onderzoek zullen gebruiken.

I. Normen ten aanzien van de sturing- en controlemogelijkheden voor de raad

Rekenkamernorm

- De raad heeft de mogelijkheid gehad zijn kaders te stellen (ambitie, kwaliteitseisen);
- De raad heeft het huidige beleid vastgesteld;
- Het beleid bevat heldere doelen die specifiek, meetbaar, realistisch en tijdgebonden zijn geformuleerd;

II. Normen ten aanzien van de uitvoering (doelmatigheid, klantvriendelijkheid)

Rekenkamernorm

- Er zijn procedures en afspraken gemaakt over de serviceverlening aan de inwoner;
- De gemeente heeft normen voor de snelheid van afhandeling van de digitale dienstverlening en ziet toe op naleving van deze normen;
- Er is periodieke managementinformatie beschikbaar, waarbij is voorzien in enige regelmatig, minimaal eens per half jaar;
- De gemeente heeft de inrichting van de ambtelijke organisatie zo opgezet dat de digitale dienstverlening maximaal gelijke inspanning behoeft als traditionele dienstverlening;
- De gemeente heeft zicht op de producten die in de nabije toekomst worden geïmplementeerd;
- De planning is realistisch (geflankeerd met voldoende expertise en middelen en in lijn met de gemeentelijke ontwikkeling tot nu toe);
- De website wordt actueel gehouden en hiervoor zijn afspraken gemaakt;

Gemeentelijke normen (is gemeentefafhankelijk)

- De uitvoering geschiedt conform in het beleid geformuleerde doelen.

III. Normen ten aanzien van de kwaliteit van de website

Rekenkamernorm

- Er is inzicht in de producten die digitaal worden aangeboden;
- In ieder geval de recente raadsstukken staan op internet;
- De gemeente heeft een compleet overzicht van alle lokale wetgeving (verordeningen en beleidsregels) op de website staan;
- De gemeentelijke huisstijl wordt consequent doorgevoerd;
- Er vindt periodieke analyse en rapportage plaats over het gebruik van de website (aantal visits en herkomst inlogs);
- De navigatiestructuur van het gemeentelijk e-loket verloopt van algemeen naar specifiek en is niet tegenstrijdig;
- De zoekmachine zoekt in alle documenten en de gegevens worden klantgericht gepresenteerd. Dit betekent dat voor de burger relevante resultaten vooraan staan.
- Websiteteksten zijn helder en gericht op de doorsnee lezer;

Landelijke norm

- 65% van de producten en diensten is eind 2007 via internet beschikbaar;

V. Normen ten aanzien van de kwaliteit van de informatievoorziening aan de raad

- de raad wordt actief geïnformeerd over de ontwikkelingen of evaluaties;
- de raad wordt in staat gesteld de uitvoering van het beleid te controleren;
- de raad heeft de mogelijkheid om het beleid bij te sturen.