

Digitale Dienstverlening

Rijssen-Holten

Rekenkamer West Twente



Onderzoekers:

Drs. E.J.M. (Evert) Wolters, projectleider

B. Duvivier MSc, onderzoeker

Contactpersoon:

Evert Wolters

T. 06-26234189

E. evert@necker.nl

Kenmerk:

RI 12755

Datum:

05-03-2014

Inhoudsopgave

Bestuurlijke Nota	1
Voorwoord	2
1 Centrale boodschap	3
1.1 / Bevindingen	3
1.2 / Aanbevelingen	3
2 Reactie college van B&W	5
Nota van bevindingen	1
1 Beleidskader digitale dienstverlening	2
1.1 / Besturingsfilosofie: ambities van de gemeente Rijssen-Holten voor dienstverlening	2
1.2 / Dienstverleningsconcept Rijssen-Holten	2
1.3 / Niet in beleid vastgelegde uitgangspunten	3
1.4 / Informatiebeleidsplan 2011-2014	3
1.5 / Kaderstelling door en informatievoorziening aan de raad	4
2 Organisatie, middelen en kosten	5
2.1 / Integratie van digitale dienstverlening in werkprocessen	5
2.2 / Aanbod digitale dienstverlening in Rijssen-Holten	6
2.3 / Middelen voor digitale dienstverlening	10
2.4 / Efficiëntie door digitale dienstverlening	11
2.5 / Verschillende systemen in WT4-gemeenten belemmeren ICT-samenwerking	12
3 Tevredenheid	13
3.1 / Zicht op bereik van beoogde gebruikers	13
3.2 / Tevredenheid van gebruikers over digitale dienstverlening	13
Bijlagen	16
Bijlage 1. Bronnen	17
Bijlage 2. Onderzoeksverantwoording	18

Bestuurlijke Nota

Voorwoord

Dienstverlening is een belangrijk onderwerp voor gemeenten. Het is één van de manieren waarop gemeenten met hun burgers (en bedrijven) in contact komen en zich van hun goede kant laten zien. Voor veel inwoners is dienstverlening dé reden waarom zij contact hebben met hun gemeente. En dat tekent het belang voor gemeenten om het dan ook goed te doen.

Een steeds belangrijker component van de gemeentelijke dienstverlening is de digitale dienstverlening. In 2008 deed de Rekenkamer West Twente onderzoek naar digitale dienstverlening in Rijssen-Holten. Sinds de publicatie van het rapport 'Meer service voor de burger?' in augustus 2008, is er een belangrijke ontwikkeling geweest op het gebied van digitale dienstverlening. De afgelopen jaren werden gemeenten geacht om de uitgangspunten van het 'Nationaal Uitvoeringsprogramma betere Dienstverlening en e-overheid' (NUP) te implementeren. Het NUP werd eind 2008 geïntroduceerd met als doel dat het Rijk, provincies en gemeenten een gezamenlijke basisinfrastructuur voor e-dienstverlening ontwikkelen, om betere dienstverlening te kunnen bieden aan burgers en bedrijven. Moderne ICT-voorzieningen zijn daarin van groot belang.

Met dit onderzoek beoogt de Rekenkamer West Twente inzicht te geven in de ontwikkelingen die digitale dienstverlening in Rijssen-Holten heeft doorgemaakt sinds 2008. Het presidium van Rijssen-Holten heeft bij de rekenkamer aangegeven daarnaast ook geïnteresseerd te zijn in:

- / De bijdrage die digitale dienstverlening levert aan de bezuinigingsdoelstellingen op het bestuur en de gemeente van Rijssen-Holten;
- / De rol die digitale dienstverlening speelt bij het voorbereiden, vaststellen en wijzigen van bestemmingsplannen.

1 Centrale boodschap

1.1 / Bevindingen

De centrale vraag die de Rekenkamer met dit onderzoek wil beantwoorden luidt: *‘Levert digitale dienstverlening een bijdrage aan de bezuinigingsdoelstellingen ten aanzien van de bedrijfsvoering en een efficiënt contact tussen de gemeente en haar burgers en ondernemers?’*

Uit het onderzoek is gebleken dat de gemeente met digitale dienstverlening geen expliciete bezuinigingstaakstelling nastreeft. Efficiëntie is niet het belangrijkste doel van de gemeente met betrekking tot digitale dienstverlening, maar het speelt wel een rol.

Het eerste deel van de centrale vraag laat zich op basis van het onderzoek niet beantwoorden. De gemeente Rijssen-Holten heeft nog niet gemeten wat digitalisering oplevert in termen van tijd en geld. Er is bovendien geen zicht op de kosten die de gemeente maakt bij het leveren van digitale dienstverlening, afgezet tegen dienstverlening via andere kanalen. In de jaarstukken wordt alleen gerapporteerd op het niveau van het programma ‘Burger centraal’, en niet specifiek op het gebied van digitalisering/digitale dienstverlening.

Tijdens het onderzoek zijn wel voorbeelden aangetroffen van de wijze waarop digitalisering van dienstverlening efficiëntie oplevert voor de organisatie.

Het tweede deel van de centrale vraag heeft betrekking op digitale dienstverlening in relatie tot een efficiënt contact tussen de gemeente en haar burgers en ondernemers. Uit het onderzoek is gebleken dat de gemeente Rijssen-Holten in de periode 2008-2012 heeft geïnvesteerd in het gereedmaken van de interne huishouding om burgers en ondernemers de mogelijkheid voor digitale dienstverlening te kunnen bieden. Voor ondernemers zijn de resultaten van deze inspanningen inmiddels zichtbaar aan de hand van het digitale ondernemersplatform. Ondernemers in de gemeente kunnen via een eigen digitaal dashboard snel zaken doen met de gemeente door producten/diensten aan te vragen of afspraken met de gemeente te maken. Een kosten-batenanalyse (in termen van efficiëntie en klanttevredenheid) van dit ondernemersplatform is door de gemeente niet gemaakt. Een dergelijk online platform is er nog niet voor burgers, maar het is de ambitie van de gemeente Rijssen-Holten om ook de ‘Persoonlijke internet Pagina’ (PiP) voor burgers te introduceren.

1.2 / Aanbevelingen

De Rekenkamer benoemt aan de hand van drie aanbevelingen aandachtspunten voor de toekomst voor de gemeente Rijssen-Holten als het gaat om digitale dienstverlening.

1 Waak ervoor dat de visie op het gebied van digitale dienstverlening niet alleen in de hoofden van mensen zit.

De visie en doelstellingen met betrekking tot digitale dienstverlening zijn momenteel summier in beleid beschreven. Doelstelling van de gemeente is klantgericht werken door een snelle en deskundige dienstverlening, optimale afstemming tussen front- en backoffice, en een goede toegankelijkheid van de gemeente en adequate afhandeling van klachten. De klant is daarbij vrij om te kiezen voor een communicatiekanaal, maar de gemeente verleidt klanten om gebruik te maken van het digitale kanaal.

Uitgebreid beleid met uitgangspunten voor digitale dienstverlening is er niet. Uitgangspunt van de gemeente is 'niet schrijven, maar doen'. Nadeel van deze aanpak is dat de gemeente kwetsbaar is omdat de visie op digitale dienstverlening grotendeels in de hoofden van een kleine groep mensen zit. Dit brengt de organisatie in een afhankelijkheidspositie ten opzichte van enkele collega's. Immers, professionals bepalen de koers en in dat proces is niet gewaarborgd dat er voor de activiteiten politiek draagvlak bestaat. Bovendien is het door collega's en gebruikers moeilijk om de activiteiten die professionals ondernemen te toetsen op doelmatigheid.

Leg in beleid vast welke koers de gemeente Rijssen-Holten wil varen met digitale dienstverlening, met welk beoogd effect. Geef daarin ook aan welke indicatoren de gemeente Rijssen-Holten hanteert om de realisatie van de beoogde effecten te monitoren.

2 Zet in op een spoedige realisatie van het PiP

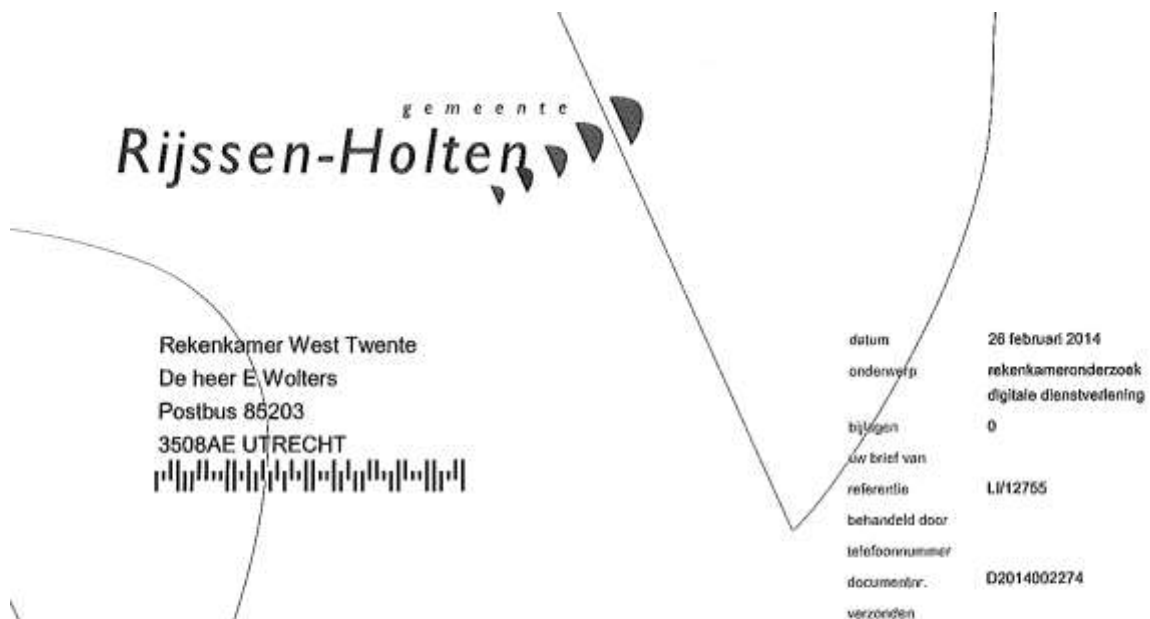
Voor ondernemers is inmiddels een digitaal dashboard beschikbaar om zaken te doen met de gemeente. Burgers vormen echter een bredere klantgroep van de gemeente als het gaat om (digitale) dienstverlening. Voor burgers is het digitale dashboard 'Persoonlijke internet Pagina' (PiP) nog niet voorhanden, omdat er nog training in de ambtelijke organisatie benodigd is voordat burgers via dit kanaal bediend kunnen worden. De training voor medewerkers ten behoeve van het ondernemersplatform was overzichtelijker, omdat maar een beperkte groep medewerkers van de gemeente via het ondernemersplatform communiceert. Bij dienstverlening aan burgers zal een grotere groep medewerkers met het digitale platform PiP gaan werken en de voorbereiding hierop vergt dan ook meer tijd.

Het verdient aanbeveling op het PiP op korte termijn te realiseren, zodat de gemeente Rijssen-Holten de investeringen die in de periode 2008-2012 'op de achtergrond' zijn gedaan in digitale dienstverlening zichtbaar kan maken en benutten (efficiëntie, klanttevredenheid).

3 Genereer sturingsinformatie over digitale dienstverlening

De gemeente Rijssen-Holten heeft onvoldoende zicht op de kosten voor digitale dienstverlening en de resultaten die daarmee worden gerealiseerd in termen van kanaalsturing en klanttevredenheid. Uit voorbeelden blijkt dat met digitale dienstverlening efficiëntievoordelen worden behaald. Het verdient aanbeveling om in de P&C-cyclus aan de gemeenteraad inzichtelijk te maken tot welke resultaten in termen van kanaalsturing en klanttevredenheid de investeringen leiden. Leiden de inspanningen van de gemeente ertoe dat burgers en ondernemers inderdaad steeds vaker voor het digitale kanaal kiezen? Wat betekent dit voor de klanttevredenheid?

2 Reactie college van B&W



Geachte heer Wolters,

Op 6 februari 2014 hebben wij van de Rekenkamer West Twente (hierna rekenkamer) het conceptrapport over digitale dienstverlening ontvangen met het verzoek uiterlijk 28 februari onze bestuurlijke reactie kenbaar te maken. In deze brief ontvangt u onze reactie zoals 25 februari jl. vastgesteld. In onze reactie gaan wij kort in op de bevindingen en aanbevelingen.

Bevindingen

Wij onderschrijven de bevindingen van de rekenkamer. Digitale dienstverlening was eerst een wettelijke plicht en is later geïntegreerd in de normale dienstverlening, zodat hierover geen separate gegevens zijn bijgehouden. Deze integratie is efficiënt en leidt middels het ondernemersportaal tot een efficiënte contact met ondernemers. Wij zijn voornemens zo'n portaal ook voor burgers te realiseren.

Aanbevelingen

De visie ten aanzien van digitalisering is neergelegd in de Strategische visie en het Informatiebeleidsplan. Dat kan uiteraard uitgebreider, maar wij kiezen er voor onze tijd en energie te steken in dienstverlening, waarvoor de belangrijkste indicator de tevredenheid van de burger of ondernemer is.

Een portaal voor de burgers is inderdaad onze ambitie. De realisatie was gepland in 2014, maar wij kunnen momenteel niet aangeven wanneer dit kan worden gerealiseerd, omdat wij veel tijd en aandacht besteden aan wettelijk verplichte taken en taken in het kader van de decentralisaties. Dat wil niet zeggen dat er geen digitaal loket voor burgers is. Dat is er namelijk wel, maar burgers kunnen nog niet in één portaal zien welke lopende zaken zij hebben.

De belangrijkste sturingsinformatie is de tevredenheid van ondernemers en burgers. Deze wordt periodiek gemeten en de tevredenheid lag bij de laatste meting op 7,2, wat goed is en boven de norm ligt zoals gesteld door de raad. De onderliggende informatie van elke meting wordt geanalyseerd en vertaald naar maatregelen. Hierover wordt verantwoording afgelegd via de reguliere structuur en planning & controlcyclus.

Willt u het documentnummer vermelden als u op deze brief reageert?

Hoogachtend,
het college van burgemeester en wethouders,



A.C. (Arie) van Eck
secretaris



A.C. (Ardo) Hofland
burgemeester

Nota van bevindingen

1 Beleidskader digitale dienstverlening

Dit hoofdstuk schetst beknopt de visie van de gemeente Rijssen-Holten op dienstverlening. Vervolgens gaat het in op de rol van digitale dienstverlening als onderdeel daarvan en de doelen die de gemeente daarmee nastreeft. Dit hoofdstuk geeft daarmee antwoord op de volgende vragen:

- 1. Op basis van welk beleid en welke opgaven en ambities werkt de gemeente Rijssen-Holten aan (het uitbouwen en verbeteren) van de digitale dienstverlening?*
- 2. In hoeverre houdt de gemeente hierbij rekening met toekomstige ontwikkelingen?*
- 3. Welke rol heeft de raad gehad in het vaststellen van het beleid met betrekking tot de digitale dienstverlening en hoe wordt de raad geïnformeerd over de voortgang daarvan?*

1.1 / Besturingsfilosofie: ambities van de gemeente Rijssen-Holten voor dienstverlening

De gemeente Rijssen-Holten heeft in 2009 haar besturingsfilosofie beschreven in het document 'Samen werken aan goede resultaten voor klanten'. Daarin staat beschreven welke acht ambities de gemeente nastreeft, en wat dat vraagt van het gemeentebestuur en de ambtelijke organisatie.

Eén van de ambities die in de besturingsfilosofie is benoemd is: *'klantgerichtheid die blijkt uit snelle en deskundige dienstverlening, door optimale afstemming tussen front- en backoffice, een goede toegankelijkheid van de gemeentelijke diensten (fysiek, digitaal, telefonisch en schriftelijk) en een adequate afhandeling van klachten'*.

Rijssen-Holten wil een open en toegankelijke organisatie zijn die burgers efficiënt van dienst is. Daarbij streeft de gemeente ernaar een optimale kwaliteit te combineren met zo laag mogelijke kosten. De gemeente streeft er verder naar om de dienstverlening voor klanten te vergemakkelijken door deregulering, vereenvoudiging van procedures en het beter gebruiken van de mogelijkheden van automatisering en digitale dienstverlening. Via het digitale loket, verbonden aan de gemeentelijke website, kunnen steeds meer producten worden aangevraagd. De informatievoorziening via de website wordt voortdurend verbeterd, zo staat te lezen in de besturingsfilosofie. Daarmee wil de gemeente burgers van dienst zijn op het moment dat het hen uitkomt, 24 uur per dag.¹

Dit strookt met de Strategische Visie 2010-2013 waaruit blijkt dat de gemeente meer inzet op digitale dienstverlening, en het beleidsakkoord 2010-2014 waarin de gemeente aangeeft het digitale loket verder uit te willen bouwen.

Uit de besturingsfilosofie uit 2009 blijkt dat de gemeente Rijssen-Holten voor de toekomst inzet op digitale dienstverlening. In het 'Dienstverleningsconcept Rijssen-Holten' worden de uitgangspunten voor digitale (en andere vormen van) dienstverlening verder uitgewerkt.

1.2 / Dienstverleningsconcept Rijssen-Holten

In het 'Dienstverleningsconcept Rijssen-Holten' uit 2009 heeft de gemeente zeven speerpunten benoemd, waarvan één specifiek betrekking heeft op digitale dienstverlening: *'De klant is vrij om te kiezen voor een communicatiekanaal en krijgt via die weg ook antwoord, maar de gemeente Rijssen-Holten verleidt haar klanten om te kiezen voor het internet'*.

¹ Besturingsfilosofie 'Samen werken aan goede resultaten voor klanten', Rijssen-Holten, 2009, pp. 12-15

Reden die daarvoor wordt genoemd is dat via het digitale kanaal 24 uur per dag continue contact mogelijk is, en de klant niet afhankelijk is van de openingstijden van het callcenter of de fysieke balies. De gemeente wil het digitale kanaal dusdanig aantrekkelijk maken dat het klanten stimuleert om voor dit kanaal te kiezen, tenzij. De kwaliteit van dienstverlening, zo stelt het dienstverleningsconcept, is niet afhankelijk van het gekozen kanaal.²

Ten aanzien van de toekomst staat in het dienstverleningsconcept beschreven dat de zeven speerpunten lang houdbaar moeten zijn, en weerbaar voor wijzigingen in wet- en regelgeving. In het document worden geen concrete toekomstige ontwikkelingen genoemd die bij het ontwikkelen van het dienstverleningsconcept in acht zijn genomen.³

1.3 / Niet in beleid vastgelegde uitgangspunten

Zoals in de voorgaande paragrafen blijkt, heeft de gemeente Rijssen-Holten de visie op digitale dienstverlening beknopt in beleid vastgelegd. Uit de gesprekken blijkt dat de organisatie duidelijke uitgangspunten voor ogen staan, die niet altijd in beleid zijn vastgelegd. Rijssen-Holten wil:

- / Pas met digitale dienstverlening naar buiten treden als de interne huishouding op orde is. Pas dan biedt digitale dienstverlening zowel voor klanten als de gemeente de meeste voordelen;
- / Met de digitalisering van dienstverlening een soortgelijk model bieden als dat van Bol.com. Als klant log je in op één portaal en daar kun je allerlei aanvragen doen. In het geval van Bol.com koop je een boek, een cd of een wasmachine. Allemaal beschikbaar via één webwinkel. Ook de gemeente biedt een diversiteit aan producten en diensten. Die wil Rijssen-Holten via één platform aanbieden. Het is niet de bedoeling dat de klant die een bouwvergunning wil aanvragen inlogt bij een ander loket dan de klant die een uitkering wil aanvragen. Ook de status van alle (aan)vragen moet inzichtelijk zijn via één ingang.

1.4 / Informatiebeleidsplan 2011-2014

Het 'Informatiebeleidsplan 2011-2014' uit 2011 volgde het 'Realisatieplan ondernemend in dienstverlening' uit 2008 op dat de basis vormde voor het realiseren van e-dienstverlening in een eerdere periode.⁴ Het bijbehorende project 'Ondernemend in dienstverlening' is in 2010 geëindigd. Nog lopende deelprojecten werden meegenomen in het Informatiebeleidsplan 2011-2014.⁵ Het informatiebeleidsplan beschrijft wat de noodzakelijke faciliteiten zijn met betrekking tot informatievoorziening en automatisering om de uitgangspunten in de besturingsfilosofie van 2009 te realiseren. De activiteiten van Rijssen-Holten worden in dit document ook in het licht van landelijke ontwikkelingen geplaatst. De gemeenteraad is over dit informatiebeleidsplan geïnformeerd.

In het Informatiebeleidsplan geeft de gemeente aan dat Rijssen-Holten zich conformeert aan het NUP, maar niet de intentie heeft om hierin een voortrekkersrol te realiseren.⁶ NUP staat voor 'Nationaal Uitvoeringsprogramma Dienstverlening en e-overheid'. Dit programma is door het ministerie van Binnenlandse Zaken opgesteld. Het Rijk, provincies, waterschappen, gemeenten en uitvoeringsorganisaties hebben zich eraan gecommitteerd. Het NUP is erop gericht dat gemeenten vanaf 1 januari 2015 fungeren als de toegangspoort tot de gehele overheid. De ICT-infrastructuur van de overheden dient daarin te

² Dienstverleningsconcept Rijssen-Holten, 2009

³ In de ambtelijke reactie geeft de organisatie aan dat het Dienstverleningsconcept momenteel geactualiseerd wordt.

⁴ Realisatieplan ondernemend in dienstverlening, 2008, p. 4

⁵ Informatiebeleidsplan 2011-2014 Rijssen-Holten, 2011, p. 7

⁶ Informatiebeleidsplan 2011-2014 Rijssen-Holten, 2011

faciliteren. Dit betekent dat overheidsorganisaties voor 1 januari 2015 24 bouwstenen en 19 resultaatverplichtingen vanuit het programma NUP moeten realiseren. Uit de gesprekken in dit onderzoek blijkt dat de gemeente Rijssen-Holten de implementatie van de NUP-vereisten beschouwt als een natuurlijke ontwikkeling in het proces richting digitalisering van dienstverlening, die een toegevoegde waarde biedt voor burgers. In hoofdstuk twee leest u meer over de stand van zaken met betrekking tot NUP in Rijssen-Holten.

1.5 / Kaderstelling door en informatievoorziening aan de raad

Van de hierboven genoemde (beleids)documenten is alleen het realisatieplan uit 2008 door de gemeenteraad van Rijssen-Holten vastgesteld (op 23 juni 2008). In andere gevallen is de gemeenteraad geïnformeerd. Zo is de besturingsfilosofie uit 2009 niet door commissie of raad behandeld. Wel wordt in het programma 'Burger centraal' uit de programmabegrotingen verwezen naar deze besturingsfilosofie. In de begroting vanaf 2013 zijn ook links naar achterliggende documenten zoals de besturingsfilosofie geplaatst. Bij bestudering van de begroting kunnen raadsleden dus eenvoudig kennisnemen van de inhoud van de besturingsfilosofie en andere documenten waarnaar verwezen wordt.

Het Dienstverleningsconcept (2009) en het Informatiebeleidsplan 2011-2014 (2011) zijn informatief aangeboden aan de raadscommissie ABZM.

De gemeenteraad stelt via de begroting en de jaarrekening kaders over de doelstellingen van de gemeente met betrekking tot (digitale) dienstverlening en de resultaten daarvan in termen van klanttevredenheid (zie ook hoofdstuk 3). In de programmabegroting voor 2012 staat in het programma 'Burger centraal' verder over digitale dienstverlening:

“De gemeente Rijssen-Holten zet steeds meer in op digitalisering van de dienstverlening. Dit geeft burgers en bedrijven de mogelijkheid om op de tijdstippen die men wenst een product van de gemeente aan te vragen of informatie te zoeken. Dit stelt eisen aan kwaliteit van de website. Is er toch behoefte aan persoonlijk contact, dan kan een afspraak worden gemaakt. Dit betekent een efficiëntieslag in de relatie tussen burgers en overheid. Ook in het kader van de gemeente als poort voor de overheid speelt digitalisering een grote rol (het Ministerie van Binnenlandse Zaken ziet de gemeenten als ingang voor alle overheidsvragen, dus ook voor vragen aan het rijk, aan het waterschap, aan de provincie. Dat wordt allemaal 1 ingang en dat is de gemeente).”⁷

In de jaarrekening 2012 geeft de gemeente aan dat ondanks een daling van de formatie in de gemeente Rijssen-Holten, de dienstverlening gecontinueerd is.⁸ Deze uitspraak wordt gestaafd met klanttevredenheidsgegevens over dienstverlening via verschillende kanalen. Deze klanttevredenheidscijfers worden in iedere programmabegroting en jaarrekening van Rijssen-Holten opgenomen, afgezet tegen de streefcijfers. Uit de gesprekken blijkt dat deze streefcijfers tot stand zijn gekomen in overleg tussen de ambtelijke organisatie en de gemeenteraad. Meer over klanttevredenheid leest u in hoofdstuk 3.

⁷ Programmabegroting 2012, p. 16

⁸ Jaarrekening 2012, p. 5

2 Organisatie, middelen en kosten

In dit hoofdstuk wordt allereerst beschreven in welke mate digitale dienstverlening is geïntegreerd in de werkwijze van de gemeente Rijssen-Holten. De volgende paragrafen gaan in op welke vormen van digitale dienstverlening worden aangeboden, tegen welke kosten, en met welke resultaten in het kader van efficiency. Dit hoofdstuk geeft daarmee antwoord op de volgende vragen:

4. *In welke mate is digitale dienstverlening in de werkprocessen van de gemeente geïntegreerd?*
5. *Welke vormen van digitale dienstverlening bood de gemeente Rijssen-Holten in 2011 en 2012 aan?*
6. *Welke middelen waren in de jaren 2011 en 2012 beschikbaar voor digitale dienstverlening (afgezet tegen dienstverlening in algemene zin)?*
7. *Levert digitale dienstverlening een bijdrage aan een efficiënter contact tussen de gemeente en burgers?*
8. *Levert het samenwerkingsverband WT4 efficiëntie-voordelen op voor de gemeente Rijssen-Holten als het gaat om digitale dienstverlening?*

2.1 / Integratie van digitale dienstverlening in werkprocessen

Om te kunnen beoordelen in hoeverre digitale dienstverlening is geïntegreerd in de werkprocessen van de gemeente Rijssen-Holten, zijn twee aspecten van belang:

- / Wanneer er via het digitale loket een (aan)vraag binnenkomt, is de gemeente dan in staat om hier dan passend gevolg aan te geven. Dat wil zeggen:
 - o Is de gemeente in staat de digitale (aan)vraag binnen de interne processen ook digitaal te verwerken?
 - o Is de gemeente in staat om het resultaat van de (aan)vraag digitaal te communiceren richting burgers en ondernemers?
- / Stuurt de gemeente actief op het gebruik van het digitale loket door burgers en ondernemers?

De basis op orde in de ambtelijke organisatie

Binnen de organisatie van de gemeente Rijssen-Holten is een aantal voorlopers werkzaam op het gebied van digitaal werken, zo is gebleken uit de gesprekken met medewerkers. Voorbeeld daarvan is dat de gemeente Rijssen-Holten in 2008 al is begonnen met zaakgericht werken, met het softwareprogramma Inproces: een zogeheten zaakstelsel. Alle zaken en projecten met een begin en een eind krijgen een plaats in het zaakstelsel. Per zaak worden alle relevante documenten en acties digitaal vastgelegd en gebundeld. Zoveel mogelijk handelingen en activiteiten die de gemeente Rijssen-Holten doet, worden vastgelegd en gedocumenteerd in het zaakstelsel. Dat geldt ook voor klantcontacten via alle kanalen (fysieke post, fysieke balie, telefoon, digitaal loket en mail).

Een voorbeeld: Er komt een nieuw bestemmingsplan en dat krijgt in het zaakstelsel het zaaknummer 12345. De ambtenaar die het daadwerkelijke plan schrijft, slaat het in het systeem op onder vermelding van nummer 12345. Iedere individuele zienswijze die vervolgens per post en per e-mail binnenkomt, krijgt telkens het kenmerk 12345 mee. Hetzelfde geldt voor de besluitvorming door het college en de raad. In het zaakstelsel is op deze wijze alle inhoud van het bestemmingsplan, en de communicatie en besluitvorming daarover gebundeld.

Het zaakgericht werken heeft in Rijssen-Holten onder meer tot gevolg dat alle dienstverlening die de gemeente biedt, intern digitaal vastgelegd wordt. Ook wanneer burgers en ondernemers de gemeente benaderen met brieven op papier. Ambtenaren in Rijssen-Holten krijgen geen fysieke post meer in een

postvak. Alle post wordt bij binnenkomst ingescand en in de digitale omgeving van Inproces aangeboden aan de verantwoordelijk ambtenaren.

Wanneer burgers en ondernemers zich telefonisch of via de fysieke balie tot de gemeente wenden, registreren ambtenaren dit in het digitale zaaksysteem. Om de uniformiteit in dienstverlening te bewaken, hanteert de gemeente via alle communicatiekanalen dezelfde formulieren voor het aanvragen van diensten of producten door burgers en ondernemers. De verwerking van digitale (aan)vragen is voor de ambtelijke organisatie middels het zaakgericht werken op dezelfde manier ingericht als de verwerking van een vraag die via de fysieke post of het loket binnenkomt.

Deze werkwijze betekent dat digitale dienstverlening het uitgangspunt is voor alle functionele afdelingen binnen de organisatie van Rijssen-Holten.

Een ander voorbeeld voor de vooruitstrevendheid van Rijssen-Holten op het gebied van digitaal werken is dat medewerkers uit de gemeente regelmatig worden gevraagd om informatie te delen over de aanpak van het zaakgericht werken en de digitale dienstverlening, zo geeft een geïnterviewde aan. Medewerkers van de gemeente Rijssen-Holten hebben gesproken tijdens een seminar, een zaakgericht werken congres, en bijdragen geleverd voor vakliteratuur.

Afhandeling van digitale (aan)vragen

Door het zaaksysteem is digitaal werken in de interne organisatie van Rijssen-Holten voor veel werkzaamheden dus al de dagelijkse praktijk. Dit betekent echter niet dat alle dienstverlening door de gemeente digitaal wordt afgehandeld. Burgers en ondernemers worden namelijk door de gemeente benaderd via het kanaal dat ze zelf in eerste instantie hebben gekozen. De burger of ondernemer die een vraag per mail stuurt, krijgt ook antwoord per mail. Een brief wordt door de gemeente beantwoord met een brief, etc.

De gemeente Rijssen-Holten streeft ernaar om burgers en ondernemers een digitaal platform te bieden, dat inzicht biedt in de stand van zaken betreffende digitaal aangevraagde producten en diensten. Momenteel wordt deze dienst al geboden aan ondernemers, maar nog niet aan burgers. Reden daarvoor is dat medewerkers nog niet allemaal zijn getraind in het gebruik van dit digitale platform voor burgers, de 'Persoonlijke internet Pagina' (PiP). Ondernemers kunnen reeds beschikken over het digitale dashboard waarin zij de stand van zaken rondom aanvragen en diensten van de gemeente kunnen volgen. Het aantal medewerkers dat zich intensief bezighoudt met producten en diensten voor ondernemers is overzichtelijk en kon daarom gemakkelijk en eerder getraind worden dan de grotere groep medewerkers die dienstverlening biedt aan burgers.

Burgers verleiden om voor het digitale loket te kiezen

De gemeente heeft als uitgangspunt dat ze burgers verleidt om in eerste, of tweede instantie te kiezen voor het digitale kanaal. Wanneer een burger zich tot het fysieke loket wendt, is het de bedoeling dat de ambtenaar vraagt of het vervolg van het traject ook digitaal afgewikkeld kan worden. Wanneer de gemeente telefonisch niet bereikbaar is, verwijst het telefonische bandje naar de website voor producten en diensten van de gemeente. Op de bedrijfsauto's van de gemeente Rijssen-Holten worden QR-codes geplaatst om mensen te verwijzen naar de website van de gemeente.

2.2 / Aanbod digitale dienstverlening in Rijssen-Holten

In de gemeente Rijssen-Holten zijn twee perioden te onderscheiden in de ontwikkeling van digitale dienstverlening voor burgers en ondernemers:

- 1 In de periode van 2008-2012 heeft de gemeente gewerkt aan het realiseren van de onderbouw in de eigen organisatie die het mogelijk maakt om burgers en ondernemers producten en diensten digitaal aan te bieden.

- 2 Vanaf 2012 treedt de gemeente meer naar buiten met digitale dienstverlening, en kunnen burgers en ondernemers hier in toenemende mate gebruik van maken.

Periode 2008-2012: Interne huishouding op orde

De gemeente Rijssen-Holten heeft in de periode van 2008-2012 geïnvesteerd in het opzetten van een goede structuur en het digitaliseren van processen en producten. Vanuit het perspectief van de klant gezien, gebeurde dat vooral achter de schermen. De gemeente heeft in die periode de juiste voorwaarden gerealiseerd om tot een goede ontsluiting van informatie te komen. Zo staat te lezen in het 'Informatiebeleidsplan gemeente Rijssen-Holten 2011-2014'.

In deze periode heeft de gemeente Rijssen-Holten een belangrijk deel van de NUP-vereisten gerealiseerd. Deze vereisten vallen uiteen in grofweg vier categorieën:

- / **De website** van de gemeente dient per 1 januari 2015 te voldoen aan de webrichtlijnen voor kwaliteit en toegankelijkheid van websites.
De nieuwe website die de gemeente Rijssen-Holten in 2011 lanceerde voldoet volgens de gemeente aan de webrichtlijnen.⁹
- / **Digitale berichtenbox** waarin burgers en ondernemers hun digitale aanvragen voor producten en diensten kunnen inzien en beheren en zien wat de stand van zaken is.
De gemeente Rijssen-Holten kiest hier niet in eerste instantie voor de vorm 'MijnOverheid' die het NUP voorschrijft, maar voor de soortgelijke 'Persoonlijke internet Pagina'. Deze kan later gekoppeld worden aan 'MijnOverheid'.
- / Het concept '**Antwoord**©', waarin aansluiten op een 14+ nummer een belangrijke component is, als toegangspoort tot de overheid en als onderdeel van een Klant Contact Centrum (KCC).
Uit de ambtelijke reactie op het onderzoeksrapport is gebleken dat de gemeente Rijssen-Holten mogelijkheden ziet om aansluiting te realiseren op het 14+netnummer. De gemeente Rijssen-Holten werkt niet met een Klant Contact Centrum. Het idee is dat door zaakgericht werken in principe iedere medewerker van de gemeente beschikt over alle informatie over een bepaalde zaak. Wanneer een klant belt met de vraag wat de status is van zijn aanvraag, kan in principe iedere medewerker hem of haar daarover informeren.
- / **(Basis)registraties op orde.**
Gemeenten dienen voor 1 januari 2014 of 1 januari 2015 een aantal basisregistraties op orde te hebben, en in staat te zijn om die te koppelen aan registraties van andere overheden. Voorbeelden daarvan zijn naast de GBA en de BAG het NHR (Nieuw Handelsregister), de BRP (basisregistratie personen) en BLAU (Basisregistratie Lonen Arbeidsverhoudingen en Uitkeringen). De BGT (Basisregistratie Groot-sch. Topografie) moet uiterlijk op 1 januari 2017 in gebruik worden genomen door gemeenten. De gemeente Rijssen-Holten streeft ernaar de BGT op 1 januari 2015 gereed te hebben.
De gemeente Rijssen-Holten geeft aan de vereisten voor de registraties grotendeels op orde te hebben.¹⁰ In de gesprekken is aangegeven dat de gemeente Rijssen-Holten in de pas loopt met de planning voor NUP-vereisten, of zelfs voorloopt op de planning.

Naast het implementeren van de NUP-vereisten, heeft de gemeente Rijssen-Holten in de periode 2008-2012 de (digitale) formulieren verbeterd. De formulieren zijn zoveel mogelijk uniform gemaakt onafhankelijk van het gekozen kanaal (digitaal loket, brief, fysieke loket). Echter, de digitale formulieren zijn intelligenter gemaakt, doordat vragen die niet van toepassing blijken te zijn ook wegvallen in het digitale formulier. Bijvoorbeeld: bij het aanvragen van een vergunning voor bomenkap, vallen alle vragen weg die te maken

⁹ Informatiebeleidsplan gemeente Rijssen-Holten 2008-2011, 2011, p.45

¹⁰ Informatiebeleidsplan gemeente Rijssen-Holten 2008-2011, 2011, pp. 45-46

hebben met andere vergunningen.

Daarnaast is het mogelijk gemaakt dat burgers en ondernemers online betalen voor digitaal aangevraagde producten en diensten.

2012-heden: Kanaalsturing ten behoeve van digitale dienstverlening

Nu de gemeente Rijssen-Holten de basis voor het verlenen van digitale dienstverlening grotendeels op orde heeft, kunnen burgers en ondernemers hier steeds meer van profiteren. Zoals in de vorige paragraaf is beschreven, doet de gemeente sinds 2012 ook aan kanaalsturing. Klanten van de gemeente worden verleid om zoveel mogelijk gebruik te maken van het digitale kanaal.

Producten en diensten kunnen veelal digitaal worden aangevraagd. Een verhuizing doorgeven kan in de gemeente Rijssen-Holten volledig digitaal. Hetzelfde geldt voor het aanvragen (en betalen) van een uittreksel of afschrift van de geboorteakte, een uittreksel uit de GBA en het melden van een probleem in de openbare ruimte. Het is nog niet mogelijk voor burgers om via het digitale loket een afspraak te maken in het gemeentehuis voor het aanvragen van een paspoort, rijbewijs of ID-kaart.

Onderstaand overzicht laat zien wat in de periode 01-07-2013 tot 20-11-2013 de meest gekozen producten/diensten waren via www.rijssen-holten.nl:

Tabel 1: Digitaal aangevraagde diensten/producten¹¹

Dienst/product	Aantal gekozen producten/diensten
Melding openbare ruimte	565
Aanvragen omgevingsvergunning	202
Gevonden en vermiste voorwerpen	154
Hond aanmelden of afmelden	95
Verhuizing binnen de gemeente doorgeven	82
Verhuizing binnen Nederland doorgeven	69
Milieumeldingen	35
Aanvragen uittreksels	28
Automatische incasso aanvragen	24

De top van meest online aangevraagde producten en diensten in de gemeente Rijssen-Holten, komt in grote mate overeen met die van andere gemeenten.

¹¹ Informatie aangeleverd door de gemeente Rijssen-Holten

Casus: ruimtelijke plannen

De toegankelijkheid van ruimtelijke plannen is voor burgers en ondernemers verbeterd door digitalisering. Via het landelijke platform www.ruimtelijkeplannen.nl kunnen inwoners van Rijssen-Holten alle vigerende bestemmingsplannen inzien. Men hoeft na publicatie van een bestemmingsplan niet meer naar het gemeentehuis te komen om aan de balie een fysiek exemplaar van het bestemmingsplan in te zien. Geïnteresseerden kunnen het plan nu thuis op hun eigen computer raadplegen. Het is ook mogelijk om via die website aan te geven dat je geïnformeerd wilt worden over wijzigingen in ruimtelijke plannen voor de gemeente Rijssen-Holten. Het is nog niet mogelijk om deze meldingen specifiek aan te vragen voor een bepaald postcodegebied.

De gemeente Rijssen-Holten benut digitale kanalen bewust niet om burgers en ondernemers proactief te informeren over nieuwe of gewijzigde bestemmingen. In de gevoerde gesprekken zijn daarvoor de volgende redenen aangedragen: wanneer je als gemeente proactief informeert over een nieuwe bestemming, maar niet alle belanghebbenden weet te bereiken, is dat een ongewenste situatie. Voor de gemeente is het moeilijk, zo niet onmogelijk om te bepalen wie bij een wijziging van bestemming belanghebbenden zijn. Is dat de eigenaar van het pand, de huurder, of wellicht zelfs een actor die niet in de gemeentelijke administratie bekend is?

Omdat belanghebbenden moeilijk geïdentificeerd kunnen worden, kiest de gemeente ervoor om bekendmakingen te blijven doen in het huis-aan-huisblad, op de website en via de Staatscourant en geen specifieke doelgroepen te benaderen met deze informatie.

Ondernemers kunnen inmiddels ook inloggen op een internet dashboard waar zij afspraken kunnen maken met de gemeente, en zien wat de status van hun aanvragen is. Deze dienstverlening komt voor burgers ook beschikbaar onder de naam 'Persoonlijke internet Pagina' (PiP). De afbeelding op de volgende pagina geeft een beeld van het digitale dashboard voor ondernemers.

Ondernemers kunnen via het digitale loket onder meer producten en diensten aanvragen met betrekking tot:

- / Drank- en horecaverunning;
- / Evenementenvergunning;
- / Kabels- en leidingenvergunning;
- / Loterijvergunning;
- / Luchtballonvaart vergunning;
- / Marktstandplaatsvergunning;
- / Ontheffing parkeerschijfzonde;
- / Ventvergunning;
- / Bestemmingsplan voor ondernemers;
- / Beginnende zelfstandige uitkering voor ondernemers.

Afbeelding 1: homepage digitale dashboard voor ondernemers

The screenshot shows the homepage of the digital dashboard for entrepreneurs in Rijssen-Holten. The page is personalized for user Sander Roelofs. The main navigation bar includes 'Home', 'Actueel', 'Digitaal loket', 'Ondernemersloket', 'Bestuur en organisatie', and 'Over Rijssen-Holten'. The 'Ondernemersloket' section is active, showing a 'Mijn dossier' (My dossier) area with a table of submitted forms. The table has columns for 'datum' (date), 'omschrijving' (description), 'zaaknummer' (case number), and 'status'. Below the table is a button: 'Een afspraak met de accountmanager maken'. To the left, there are sections for 'Thema's' (Topics) and 'Direct regelen' (Directly solve). To the right, there is a 'Contact' section with a photo of Vera Hakenberg and her contact information: phone (0548) 854 404 / (06) 53 648 801, email v.hakenberg@rijssen-holten.nl, and addresses for the office and post office. A 'Nieuws' (News) section is also visible, listing recent news items with dates and titles.

2.3 / Middelen voor digitale dienstverlening

In het 'Realisatieplan Ondernemend in dienstverlening' is in 2009 een raming gemaakt van de eenmalige en structurele kosten voor het realiseren van de voorwaarden voor het bieden van digitale dienstverlening aan burgers en ondernemers. Een aanzienlijk deel van de activiteiten die de gemeente in 2008-2012 heeft ondernomen waren al in dat realisatieplan geraamd.

In het realisatieplan is per onderdeel van digitalisering een tabel opgenomen met de activiteit, de planning, de betrokken afdeling, de eenmalige en structurele kosten, en de eenmalige en structurele te besteden uren.

Een voorbeeld van een specifieke tabel ziet u hieronder:

Tabel 2: Geraamde investeringen in bouw digitale formulieren (planning 1^o en 2^e kwartaal 2008)

Activiteit	Betrokkenen	Kosten		Uren	
		Eenmalig	Structureel	Eenmalig	Structureel
Bouw digitale formulieren	FBDO	7.000			100

Wanneer alle geraamde activiteiten uit het realisatieplan bij elkaar opgeteld worden, ontstaat het volgende beeld van de investering in digitalisering in Rijssen-Holten in termen van financiële middelen en uren.

Tabel 3: Geraamde investeringen voor digitalisering in Rijssen-Holten

Kosten		Uren	
Eenmalig	Structureel (vanaf 2008)	Eenmalig	Structureel (vanaf 2008)
494.000	65.500	4.190	790

Het gaat hierbij niet uitsluitend om digitalisering van dienstverlening, maar ook daaraan ondersteunende processen. Deze twee zaken zijn moeilijk los van elkaar te zien. Zo is bijvoorbeeld het inrichten van het zaakgericht werken opgenomen in deze raming. In deze raming is echter geen post aangetroffen voor het introduceren van de PiP voor ondernemers (die nu wel is geïntroduceerd). Bovendien is een aantal posten pm opgenomen in het realisatieplan. Tabel 3 geeft dan ook een indicatie, maar geen exact beeld van de budgetten die gemoed zijn met het digitaliseringsproces in Rijssen-Holten.

Uit de documenten blijkt slechts gedeeltelijk in hoeverre de gemeente *activiteiten* heeft gerealiseerd conform de raming en planning. In de gesprekken is aangegeven dat de geraamde bedragen in 2009 (die jaarlijks geïndexeerd worden) tot nu toe voldoende blijken om de digitalisering van processen te organiseren in Rijssen-Holten.

In de jaarstukken wordt echter alleen gerapporteerd op het niveau van het programma 'Burger centraal', en niet specifiek op het gebied van digitalisering/digitale dienstverlening.

Dit betekent dat voor de gemeenteraad beperkt inzichtelijk is welke investeringen er worden gedaan in digitalisering, en hoe die investeringen zich verhouden tot resultaten met betrekking tot kanaalsturing en efficiëntie.

2.4 / Efficiëntie door digitale dienstverlening

Met de digitalisering van dienstverlening beoogt Rijssen-Holten primair om klanten een extra kanaal aan te bieden. De gemeente streeft hiermee geen expliciete bezuinigingstaakstelling na. Efficiëntie is niet het belangrijkste doel, maar speelt wel een rol. Zo blijkt uit het eerste hoofdstuk van dit rapport. De gemeente Rijssen-Holten heeft nog niet gemeten wat digitalisering oplevert in termen van tijd en geld. Er is geen zicht op de kosten die de gemeente maakt bij het leveren van digitale dienstverlening, afgezet tegen dienstverlening via andere kanalen.

Een aantal voorbeelden illustreert wel wat digitalisering van dienstverlening kan betekenen voor de ambtelijke organisatie.

Meldingen openbare ruimte

Voorheen schreven burgers een brief met een melding over de openbare ruimte. Het kon enkele dagen duren voordat die brief bij de betreffende ambtenaar in het postvak lag. Nu komt een melding digitaal binnen via de website of een speciaal daarvoor ontwikkelde app, en wordt meteen doorgestuurd naar de wijkteamleider. Hij of zij weet welke collega's op dat moment in de wijk aan het werk zijn, en stuurt het bericht direct door naar de iPad van één van deze medewerkers. De melding kan nu vijf minuten na verzending al op de juiste plek terecht zijn gekomen voor afhandeling, zo is gebleken uit de gesprekken. Wanneer de stoeptegels recht is gelegd, kan de ambtenaar die dat heeft gedaan via zijn iPad ook meteen aangeven dat de melding is afgehandeld.

Digitalisering post

Het digitaliseren van de post in 2009 heeft ook tot zichtbare efficiëntie geleid, blijkt uit de gesprekken. Voorheen kon het twee dagen duren voordat ingekomen post in het juiste postvak terecht kwam. Het proces van registreren en distribueren van post kost nu nog twee uur tijd. Alle medewerkers van de gemeente kunnen om tien uur 's ochtends hun post digitaal inzien via Inproces. Dit betekent dat de fysieke interne postronde niet langer tweemaal per dag plaatsvindt, maar nog maar eenmaal. Deze vrijgevallen tijd is anders ingezet en meegenomen in de bezuiniging op de bodedienst, zo geeft de organisatie aan.

Efficiency kan ook enkel aan de zijde van burgers en ondernemers optreden, en niet bij de gemeente. Een voorbeeld daarvan is de digitalisering van ruimtelijke plannen. De gemeente is verplicht om bestemmingsplannen zowel op papier als digitaal te maken. Dit betekent een extra tijdsinvestering voor ambtenaren.

2.5 / Verschillende systemen in WT4-gemeenten belemmeren ICT-samenwerking

De WT4-gemeenten hebben in 2011 onderzoek gedaan naar de kansen en bedreigingen van samenwerken in WT4-verband. Vanuit de gedachte dat samenwerking de kwaliteit van de uitvoering kan versterken, de kosten te verlagen en de kwetsbaarheid te verminderen. De uitkomst van het onderzoek is dat de WT4-gemeenten beleidsmatig op elkaar lijken, maar dat de ICT-inrichting in alle vier gemeenten door een veelheid en variëteit aan applicaties wordt gekenmerkt. Het inrichten van een volledig geharmoniseerde ICT-inrichting werd in 2011 op korte termijn niet opportuun geacht omdat dit samen zou gaan met hoge extra kosten.¹² Als het gaat om de kosten per werkplek bij harmonisatie in WT4-verband wegen voor Rijssen-Holten de benodigde investeringen niet op tegen de te verwachten verdien capaciteit. Harmonisatie in WT4-verband zou moeten volgen op functionele samenwerking, die op kleine onderdelen al plaatsvindt, zo wordt door de organisatie aangegeven.

Het verschil in ICT-architectuur tussen de gemeente komt bijvoorbeeld tot uiting in de zaaksystemen in de verschillende gemeenten. Uit de gesprekken blijkt dat de verschillende WT4-gemeenten met verschillende systemen werken die moeilijk met elkaar communiceren. Zo kan Rijssen-Holten geen dossier via het zaakstelsel overdragen aan de gemeente Wierden, om het stelsel Inproces van Rijssen-Holten niet communiceert met Decos in Wierden. De gemeente Rijssen-Holten werkt met het stelsel Inproces van de firma Brein. Tijdens de gesprekken is naar voren gekomen dat er risico's kleven aan de samenwerking met Brein. Het is, vergeleken met bijvoorbeeld PinkRoccade of Centric, een kleine onderneming. Het bedrijf heeft weinig ontwikkelaars in dienst. Wanneer een Brein-medewerker ziek is, kan dat direct leiden tot vertraging in projecten. Dat heeft Rijssen-Holten ook ervaren bij release 2.0 van Inproces. De samenwerking met Brein levert ook belangrijke voordelen op, wordt in de gesprekken aangegeven. Brein is een partij uit de regio, waar de gemeente Rijssen-Holten snel mee kan schakelen. Bovendien is de gemeente in nauwe samenwerking met Brein in staat geweest om een product aan te schaffen dat in nauwe samenwerking met de gemeente tot stand is gekomen.

¹² Informatiebeleidsplan gemeente Rijssen-Holten 2008-2011, 2011, p.9

3 Tevredenheid

Dit hoofdstuk schetst de tevredenheid van burgers en ondernemers met digitale dienstverlening die de gemeente Rijssen-Holten biedt. Dit hoofdstuk geeft daarmee antwoord op de volgende vragen:

- 9 *In hoeverre heeft de gemeente zicht op het bereik van de beoogde gebruikers met digitale dienstverlening en monitort zij de tevredenheid van de gebruikers?*
10 *Hoe waarderen de gebruikers de digitale dienstverlening door de gemeente?*

3.1 / Zicht op bereik van beoogde gebruikers

Uit het onderzoeksdossier en de gesprekken is gebleken dat de gemeente beperkt zicht heeft op de mate waarin burgers en ondernemers het digitale kanaal kiezen per product of dienst. In het programma 'Burger centraal' beschrijft de gemeente Rijssen-Holten wel hoeveel klantcontacten in totaal hebben plaatsgevonden via de volgende kanalen:

<i>Klantcontacten dienstverlening</i>	<i>2009</i>	<i>2010</i>	<i>2011</i>	<i>2012</i>
- Loket	29.786	30.050	30.274	28.158
- Telefoon	41.995	40.028	39.132	30.586
- Brief (alleen schriftelijk)	5.676*	5.124	3.895	3.911
- E-mail	3.011	3.567	4.054	5.026
- Digitale producten	622	978	1.442	1.250*
<i>Toelichting: * aantal aangepast betreft alleen "schriftelijke" brieven via loket, post of fax</i>				

Uit tabel 1 in hoofdstuk 2 blijkt dat in de periode van 1 juli 2013 tot 20 november 2013 in totaal 1.254 digitale formulieren werden gebruikt voor de meest digitaal aangevraagde producten en diensten. Dit betekent een stijging ten opzichte van de cijfers die in bovenstaande tabel uit de jaarstukken wordt genoemd. Dit aantal duidt het aantal aanvragen via de website, en niet de hoeveelheid bezoekers van de website. De gemeente kon echter geen zicht verschaffen op de verhouding tussen de gekozen kanalen specifiek per dienst of product.

3.2 / Tevredenheid van gebruikers over digitale dienstverlening

De gemeente noemt in de programmabegroting en jaarrekening niet alleen de klantcontacten, maar ook voor ieder kanaal van digitale dienstverlening een klanttevredenheidsdoelstelling in de vorm van een normcijfer, zoals opgenomen in tabel 4. Uit de gesprekken blijkt dat deze streefcijfers tot stand zijn gekomen in overleg tussen de ambtelijke organisatie en de gemeenteraad.

Tabel 4: normcijfers en klanttevredenheid dienstverlening

<i>Klantcontacten dienstverlening</i>		2009	2010	2011	2012
- Loket		29.786	30.050	30.274	28.158
- Telefoon		41.995	40.028	39.132	30.586
- Brief (alleen schriftelijk)		5.676*	5.124	3.895	3.911
- E-mail		3.011	3.567	4.054	5.026
- Digitale producten		622	978	1.442	1.250*
Toelichting: * aantal aangepast betreft alleen "schriftelijke" brieven via loket, post of fax					
Doel	Tevredenheid persoonlijk contact behouden				
1.	Klanttevredenheid dienstverlening (rapportcijfer)				
- Loketbezoek	Norm: minimaal 7,5	7,9	7,8	8,1*	
- Telefonisch contact	Norm: minimaal 7,5	7,4	7,6	Geen onderzoek	7,7
Toelichting: * Waar staat je gemeente					
Doel	Tevredenheid schriftelijk contact behouden				
- Schriftelijk contact	Norm: minimaal 6	-	5,8	Geen onderzoek	5,5
Doel	Tevredenheid digitaal contact verbeteren				
- Digitale dienstverlening	Norm: minimaal 7		6,5	Geen onderzoek	7,2
Doel	Een goede website				
Plek www.rijssen-holten.nl bij overheidsmonitor per 1 februari	Norm: plek in top 200 gemeentelijke websites	299	141	*	*
Toelichting: * wordt niet meer bijgehouden					

Uit tabel 4¹³ blijkt dat de klantwaardering van digitale dienstverlening in 2010 en 2012 is gemeten. In 2010 lag het rapportcijfer met 6,5 onder het streefcijfer. In 2012 werd digitale dienstverlening door de gemeente met een 7,2 gewaardeerd, boven het normcijfer. De klanttevredenheid over alle vormen van dienstverlening varieert in de marge, maar er is wel een stijgende lijn zichtbaar tussen 2008 en 2012.

Peiling nieuwe website

In september 2012 is een klanttevredenheidsrapport naar aanleiding van de nieuwe website van Rijssen-Holten gepubliceerd. Deze peiling waaraan 401 panelleden hebben deelgenomen, heeft betrekking op de vernieuwde website van Rijssen-Holten. In dat onderzoek geeft 43 procent van de respondenten aan bij voorkeur alles online te regelen via de website van de gemeente Rijssen-Holten. Dit betekent dat de website niet alleen informatie biedt (eenvoudige vorm van digitale dienstverlening), maar dat aanvragen geheel via internet verlopen en een bezoek aan het gemeentehuis niet meer nodig is. Van de respondenten is

¹³ Met de website wil de gemeente Rijssen-Holten in de top 200 van beste gemeentelijke websites staan. Inmiddels wordt deze ranglijst niet meer bijgehouden.

tweederde van mening dat op de website voldoende mogelijkheden zijn om online zaken te doen met de gemeente. De helft van de panelleden vindt dat er voldoende mogelijkheden zijn om vragen te stellen. Iets minder dan de helft vindt dat het voldoende mogelijk is om via de website een mening te geven.¹⁴

Burgercontactfunctionaris

De gemeente Rijssen-Holten heeft een aantal jaar de functie 'burgercontactfunctionaris' gekend. De burgercontactfunctionaris werd in de rol als ombudsman en vraagbaak voor de website regelmatig benaderd door burgers. Bijvoorbeeld met vragen over de informatie op en suggesties voor de website. Deze input van burgers leidde heel direct tot aanpassingen op de website zo blijkt uit de gesprekken. De functie van burgercontactfunctionaris wordt momenteel afgebouwd in het kader van de bezuinigingen.

Tevredenheid ondernemers

De gemeente Rijssen-Holten is in 2013 verkozen tot meest MKB-vriendelijke gemeente van Nederland. Als het gaat om dienstverlening scoort de gemeente Rijssen-Holten op alle onderscheiden aspecten ruim boven het landelijk gemiddelde. Het gaat dan om:

- / Snelheid van werken;
- / Communicatie;
- / Vriendelijkheid en beleefdheid;
- / Toegankelijkheid;
- / Deskundigheid;
- / Betrouwbaarheid;
- / Begrip voor ondernemers;
- / Vergunningverlening;
- / Veiligheid;
- / Snelheid van betalen.

Bij het beoordelen van deze aspecten is geen onderscheid gemaakt tussen digitale en andere vormen van dienstverlening.¹⁵

¹⁴ Peiling website gemeente Rijssen-Holten, 2012, pp. 3-8

¹⁵ MKB-vriendelijkste gemeente van Nederland 2012/2013 Eindrapportage, 2013, p. 11

Bijlagen

Bijlage 1. Bronnen

Geraadpleegde documenten

- / Architectuur Zaakgericht Werken in Rijssen-Holten;
- / Artikelen m.b.t. zaakgericht werken in Rijssen-Holten;
- / Beleidsakkoord 2010-2014 Rijssen-Holten;
- / Besturingsfilosofie 'Samen werken aan goede resultaten voor klanten', Rijssen-Holten, 2009;
- / Dienstverleningsconcept Rijssen-Holten;
- / Informatiebeleidsplan 2011-2014 Rijssen-Holten, 2011;
- / Jaarrekening 2012;
- / MKB-vriendelijkste gemeente van Nederland 2012/2013 Eindrapportage, 2013;
- / Overzicht van digitaal aangevraagde diensten/producten door de gemeente verstrekt;
- / Peiling website gemeente Rijssen-Holten, 2012;
- / Programmabegroting 2012;
- / Realisatieplan ondernemend in dienstverlening, 2008;
- / Strategische visie Rijssen-Holten 2010-2030.

Websites

- / www.new.kinggemeenten.nl/operatie-nup
- / www.rijssenholtten.nl
- /

Gesprekken

- / Dhr. Danker (beleidsmedewerker ruimtelijke ordening);
- / Dhr. Hofland (burgemeester)
- / Dhr. Roelofs (beleidsmedewerker / Projectleider IT)
- / Dhr. Sleijster (burgercontactfunctionaris)

Bijlage 2. Onderzoeksverantwoording

Vraagstelling

De centrale vraag voor dit onderzoek luidt:

Levert digitale dienstverlening een bijdrage aan de bezuinigingsdoelstellingen ten aanzien van de bedrijfsvoering en een efficiënt contact tussen de gemeente en haar burgers en ondernemers?

Om de centrale vraag te beantwoorden is een aantal deelvragen geformuleerd:

Deelvragen ten aanzien van het beleid

- 1 Op basis van welk beleid en welke opgaven en ambities werkt de gemeente Rijssen-Holten aan (het uitbouwen en verbeteren) van de digitale dienstverlening?
- 2 In hoeverre houdt de gemeente hierbij rekening met toekomstige ontwikkelingen?
- 3 Welke rol heeft de raad gehad in het vaststellen van het beleid met betrekking tot de digitale dienstverlening en hoe wordt de raad geïnformeerd over de voortgang daarvan?

Deelvragen ten aanzien van de organisatie, middelen en kosten

- 4 In welke mate is digitale dienstverlening in de werkprocessen van de gemeente geïntegreerd?
- 5 Welke vormen van digitale dienstverlening bood de gemeente Rijssen-Holten in 2011 en 2012 aan?
- 6 Welke middelen waren in de jaren 2011 en 2012 beschikbaar voor digitale dienstverlening (afgezet tegen dienstverlening in algemene zin)?
- 7 Leverst digitale dienstverlening een bijdrage aan een efficiënter contact tussen de gemeente en burgers?
- 8 Leverst het samenwerkingsverband WT4 efficiëntie-voordelen op voor de gemeente Rijssen-Holten als het gaat om digitale dienstverlening?

Deelvragen ten aanzien van de tevredenheid van (beoogde) gebruikers van digitale dienstverlening

- 9 In hoeverre heeft de gemeente zicht op het bereik van de beoogde gebruikers met digitale dienstverlening en monitort zij de tevredenheid van de gebruikers?
- 10 Hoe waarderen de gebruikers de digitale dienstverlening door de gemeente?

Onderzoeksuitvoering

De rekenkamer evalueert met dit onderzoek beleidsmatig de periode 2008-2012, met een verdiepende focus op de periode 2011-2012. In dit onderzoek worden twee fasen beschreven die de gemeente Rijssen-Holten met betrekking tot digitale dienstverlening tussen 2008 en heden heeft doorlopen.

- / In de periode van 2008-2012 heeft de gemeente gewerkt aan het realiseren van de onderbouw in de eigen organisatie die het mogelijk maakt om burgers en ondernemers producten en diensten digitaal aan te bieden.
- / Vanaf 2012 treedt de gemeente meer naar buiten met digitale dienstverlening, en kunnen burgers en ondernemers hier in toenemende mate gebruik van maken.