

Meer service voor de burger?

Digitale Dienstverlening in Rijssen-Holten

Rekenkamer West Twente



Startpagina gemeentelijke website: www.rijssen-holten.nl

Eindrapport

December 2008

Inhoudsopgave

DEEL 1	BESTUURLIJKE BOODSCHAP REKENKAMER	3
Hoofdstuk 1: Toelichting op het onderzoek.....		4
1.1	Aanleiding en achtergrond	4
1.2	Analysekader	4
1.3	Doelstelling en vraagstelling onderzoek	5
1.4	Leeswijzer	5
Hoofdstuk 2: Uitkomsten onderzoek.....		6
2.1	Hoofdconclusie.....	6
2.2	Deelconclusies	6
2.3	Aanbevelingen	8
2.4	Bestuurlijke reactie college van B&W en nawoord rekenkamer	10
DEEL 2	BEVINDINGENRAPPORT	12
Hoofdstuk 3: Algemeen beleidskader gemeente Rijssen-Holten.....		13
3.1	Algemeen beleidskader.....	13
3.2	Informatievoorziening richting raad	19
3.3	Beoordeling kwaliteit van het beleid.....	19
3.4	Samenvatting bevindingen	20
Hoofdstuk 4: Het digitale dienstenpakket		22
4.1	Aanbod van digitale producten	22
4.2	Kwaliteit van het digitale dienstenpakket	24
4.4	Wat vindt de burger?.....	30
4.5	Samenvatting bevindingen.....	33
Hoofdstuk 5: Inbedding digitale dienstverlening in organisatie.....		35
5.1	Richtlijnen.....	35
5.2	Rollen en verantwoordelijkheden	36
5.3	De afhandeling van digitale producten.....	37
5.4	Inrichting website	38
5.5	Samenvatting bevindingen	38
Bijlage 1	Overzicht formulieren op de website	40
Bijlage 2	Overzicht geïnterviewde personen	43
Bijlage 3	Overzicht geraadpleegde documenten	44
Bijlage 4	Gehanteerd normenkader	45
Bijlage 5	Overzicht figuren en tabellen.....	47
Bijlage 6	Vragenlijsten balie- en webenquêtes	48

DEEL 1 BESTUURLIJKE BOODSCHAP REKENKAMER

Hoofdstuk 1: Toelichting op het onderzoek

1.1 Aanleiding en achtergrond

Digitale dienstverlening is een 'hot' item. De landelijke overheid kwam met de 65%-norm: een richtlijn – geen wettelijke verplichting – die gemeenten er toe moest bewegen om eind 2007 65% van de dienstverlening digitaal aan te bieden. In veel gemeenten wordt hard gewerkt om de dienstverlening te digitaliseren. Zo ook in Rijssen-Holten. In de collegeperiode 2006-2010 is er veel aandacht voor digitale dienstverlening, zowel dienstverlening aan burgers als aan bedrijven, en “de burger centraal”, “klantgericht werken”, “E-dienstverlening” en “multichannel dienstverlening” zijn termen die in dat kader gebruikt worden. De politieke ambitie van Rijssen-Holten en de maatschappelijke relevantie hebben de rekenkamer er toe bewogen een onderzoek uit te voeren naar digitale dienstverlening in Rijssen-Holten. Op die manier maakt de rekenkamer halverwege de collegeperiode de balans op en kunnen aanbevelingen worden gedaan die nog in deze collegeperiode meegenomen kunnen worden.

1.2 Analyse kader

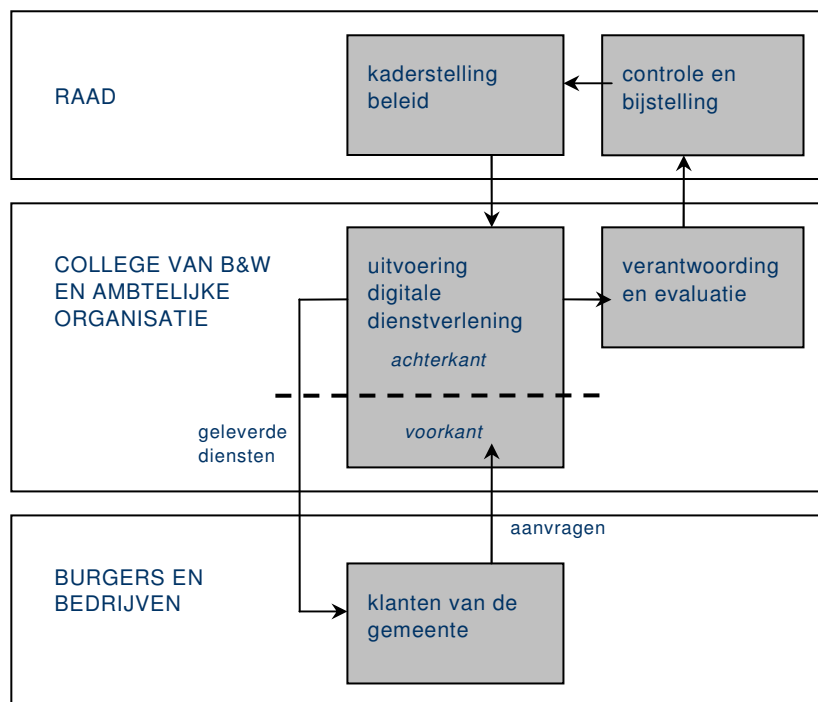
De rekenkamer hanteert in dit onderzoek verschillende normen. Het beleid toetsen we op helderheid en sturingskracht. Is het beleid SMART geformuleerd en biedt het zo mogelijkheden voor (bij)sturing door de raad?

De omvang van de digitale dienstverlening zelf toetsen we aan de landelijke doelen voor de omvang van de digitale dienstverlening door gemeenten en daarnaast aan de eigen doelen van de gemeente zoals die bijvoorbeeld in een raadsprogramma zijn vastgelegd. Wordt het gewenste c.q. beoogde niveau gehaald? Zo nee, is er een realistische planning die laat zien op welke termijn dit wel het geval zal zijn?

De kwaliteit van digitale diensten en producten toetsen we op een aantal aspecten, te weten: vindbaarheid, begrijpelijkheid, volledigheid en actualiteit.

De integratie van digitale diensten in de reguliere werkprocessen toetsen we op doelmatigheid. Zijn er duidelijke procesafspraken over het vullen van de website en de afhandeling van diensten die digitaal zijn aangevraagd? Houdt men zich aan deze afspraken? Gaan digitale diensten naadloos over in 'gewone' processen of ontstaan er parallelle processen en dubbel werk?

Het proces rondom kaderstelling, uitvoering, evaluatie en aanpassing is weergegeven in bijgevoegd figuur.



1.3 Doelstelling en vraagstelling onderzoek

De rekenkamer heeft voor dit onderzoek de volgende doelstelling geformuleerd:

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

De uit de doelstelling afgeleide centrale onderzoeksvraag van dit onderzoek luidt:

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

Deze centrale onderzoeksvraag heeft de rekenkamer nader gespecificeerd in vijf deelvragen:

1. Wat is het beleid van Rijssen-Holten 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. Wat is het oordeel van afnemers van (digitale) diensten over de kwaliteit van de digitale dienstverlening?
5. Is de digitale dienstverlening op doelmatige wijze in de werkprocessen van de organisatie geïntegreerd?

1.4 Leeswijzer

In dit eerste deel van het rapport vindt u behalve deze toelichting op het onderzoek ook hoofdconclusie (paragraaf 2.1) en de deelconclusies (paragraaf 2.2) die de rekenkamer trekt op basis van de deelvragen. In paragraaf 2.3 treft u de aanbevelingen die de rekenkamer op basis van dit onderzoek heeft getrokken.

In het tweede deel van dit rapport treft u vervolgens het bevindingsrapport. In hoofdstuk 3 wordt ingegaan op het gemeentelijk beleid ten aanzien van digitale dienstverlening, in hoofdstuk 4 op de kwaliteit van de dienstverlening en in hoofdstuk 5 op de implementatie van plannen in de ambtelijke organisatie.

Hoofdstuk 2: Uitkomsten onderzoek

2.1 Hoofdconclusie

De gemeente Rijssen-Holten heeft duidelijke beleidskaders en realistische doelen gesteld ten aanzien van digitale dienstverlening. Hoewel digitale dienstverlening voor een belangrijk deel een uitvoeringskwestie betreft, is ook de raad er op een actieve wijze bij betrokken geweest. Daarnaast ziet de rekenkamer een duidelijke samenhang tussen verschillende beleidskaders zoals bijvoorbeeld de programmabegrotingen en kadernota's en een realisatieplan. Wel plaatst de rekenkamer een kanttekening bij de doelstelling om in 2008 een plaats in de top 200 van de ranglijst van AdviesOverheid.nl te bereiken.

Vervolgens concludeert de rekenkamer dat de gemeente op de goede weg is bovenstaande beleidsplannen ook in de organisatie te implementeren. Het realisatieplan *Ondernemend in dienstverlening* en de verdeling in verschillende deelprojecten speelt hierin een belangrijke rol.

De laatste hoofdconclusie van de rekenkamer betreft de wijze waarop de daadwerkelijke afhandeling van digitale aanvragen, en het bewaren van overzicht over deze aanvragen, binnen de afdeling Burgerzaken geborgd is. Overzicht van en waarborg voor een tijdige afhandeling van digitale aanvragen lijken meer belegd te zijn bij individuele medewerkers en een onderling opgezet systeem, dan in afdelingsplannen of geaccordeerde werkafspraken.

2.2 Deelconclusies

De centrale vraag van het onderzoek wordt in deze paragraaf in delen beantwoord door per onderzoeksvraag de deelconclusies op een rijtje te zetten.

Vraag 1

Wat is het beleid van Rijssen-Holten ten aanzien van digitale dienstverlening en is dit beleid zodanig geformuleerd dat het sturend en controleerbaar is?

Het beleid ten aanzien van digitale dienstverlening is voor een belangrijk deel vastgelegd in het Realisatieplan *Ondernemend in dienstverlening*, dat de raad op 23 juli jl. heeft vastgesteld. Doelstellingen voor digitale dienstverlening maken daarnaast deel uit van het programma *De burger centraal*, zoals dat is opgenomen in zowel het coalitieakkoord als de programmabegrotingen en kadernota's. De doelen in de verschillende beleidsdocumenten sluiten goed op elkaar aan en de raad is actief betrokken geweest bij het vaststellen van het beleid. Ook was de raad betrokken bij het beschikbaar stellen van aanvullend krediet.

Tot slot zijn de doelen ook zodanig geformuleerd dat er op gestuurd en gecontroleerd kan worden. Zo is voor 2008 bijvoorbeeld opgenomen dat er 35 producten digitaal aangeboden zullen worden en dat er sprake moet zijn van eenmalige gegevensverstrekking. Ook ambieert de gemeente een plaats in de top200 van de ranglijst van AdviesOverheid.nl.

Vraag 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?

De landelijke norm gaat er van uit dat 65% van de dienstverlening digitaal moet worden aangeboden. Hoewel de norm geen wettelijke verplichting is, heeft Rijssen-Holten deze norm

wel overgenomen. Daarnaast heeft Rijssen-Holten zich als doel gesteld om in 2008 te stijgen naar een plaats in de top 200 van de monitor van AdviesOverheid.nl.

In die monitor worden 26 gemeentelijke diensten en producten meegenomen. Per dienst of product is in de monitor opgenomen of deze geheel of gedeeltelijk digitaal is af te handelen. Uit de monitor bleek dat Rijssen-Holten in juli 2008 op een 254^{ste} plaats stond; Rijssen-Holten bood op dat moment 62,2% van de onderzochte producten en diensten digitaal aan. Zowel de 65%-norm als de beoogde plaats in de ranglijst zijn dus nog niet gehaald.

De rekenkamer is echter van mening dat de verdeling in “gedeeltelijk of volledig digitaal af te handelen” enige nuancering behoeft. Een gemeente heeft veel producten en diensten die per definitie niet, of slechts gedeeltelijk digitaal af te handelen zijn. Bijvoorbeeld bij het aanvragen van een paspoort zal men altijd in persoon naar het gemeentehuis moeten. Identiteitsbewijzen moeten immers in persoon worden aangevraagd en afgehaald.

Het is mede om deze reden dat de rekenkamer van mening is dat doelstellingen niet zozeer afhankelijk moeten zijn van een bepaald percentage of positie op een ranglijst, maar uit moeten gaan van de kwaliteitseisen die je als gemeente zelf aan je digitale dienstverlening wilt stellen. De rekenkamer waardeert de doelstelling van de gemeente Rijssen-Holten om in 2008 35 producten of informatie via de digitale weg aan te bieden, dan ook zeer.

Aan deze doelstelling was in juli 2008 overigens nog niet voldaan; toen werden er 32 digitale producten aangeboden. Gezien de ontwikkelingen binnen de gemeente, heeft de rekenkamer er echter alle vertrouwen in dat de gemeente in de loop van 2008 alsnog aan deze doelstelling kan voldoen.

Vraag 3

Is het digitale dienstenpakket van voldoende kwaliteit?

Over het algemeen oordeelt rekenkamer positief over de kwaliteit hiervan van het digitale dienstenpakket. De website kent een duidelijke structuur, en bevat heldere en leesbare teksten. Een klein minpuntje betreft de koppen binnen de navigatiestructuur: deze dekken niet altijd de lading.

Belangrijke informatie, zoals raadsstukken, gemeentelijk beleid (verordeningen, beleidsregels) zijn grotendeels via de website te vinden. De wijze waarop ze geordend zijn naar de mening van de rekenkamer echter nog voor verbetering vatbaar: waar verordeningen bij elkaar gegroepeerd staan opgenomen, zijn beleidsregels alleen terug te vinden via het inhoudelijke thema waar ze betrekking op hebben. De website bevat geen totaaloverzicht van alle beleidsregels.

Ten slotte oordeelt de rekenkamer dat de zoekmachine op de gemeentelijke website niet goed functioneert. In totaal bevat de website drie zoekmachines, twee op de algemene website en één binnen het digitaal loket. De zoekmachines leveren bij hetzelfde trefwoord een verschillend resultaat op. De rekenkamer begrijpt dat door technische redenen het niet mogelijk is de zoekmachines te koppelen. Desalniettemin is voor de bezoeker niet duidelijk welke zoekmachine hij moet gebruiken om het meest passende resultaat te krijgen.

Vraag 4

Wat is het oordeel van afnemers van (digitale) diensten over de kwaliteit van de digitale dienstverlening?

De 20 digitaal geënkquêteerde burgers van de gemeente Rijssen-Holten oordelen verschillend over hun websitebezoek: ongeveer de helft is tevreden, de andere helft is ontevreden. Beide groepen benoemen de navigatiestructuur en de beschikbaarheid of vindbaarheid van relevante informatie, de ene groep dus in positieve zin, de andere in negatieve zin. Het grootste deel van

de websitebezoekers geeft aan door het websitebezoek voldoende geholpen te zijn. Ook geeft het grootste deel aan voorkeur te hebben voor het zoveel mogelijk digitaal afhandelen van producten.

Ook van de 27 baliebezoekers gaf bijna de helft aan het product waarvoor zij naar het gemeentehuis waren gekomen, liever digitaal te willen afhandelen indien mogelijk. Een deel van de baliebezoekers gaf echter ook aan het persoonlijk contact aan de balie positief te ervaren, in vergelijking met een (anoniem) digitaal loket.

Vraag 5

Is de digitale dienstverlening op doelmatige wijze in de werkprocessen van de organisatie geïntegreerd?

Aan de plannen en ambities ten aanzien van digitale dienstverlening wordt uitvoering gegeven door een stuurgroep en vijf projectgroepen. De integrale projectleiding is belegd bij de projectleider e-dienstverlening, en voor ieder van de vijf projecten is een deelprojectleider verantwoordelijk.

De rekenkamer constateert dat een belangrijk deel van de digitale dienstverlening - de afhandeling van digitale producten - ingebed is in reguliere werkzaamheden van met name de afdeling Burgerzaken. Deze inbedding zorgt voor een extra handeling: de aanvragen komen binnen in InProcess (het door de gemeente gehanteerde werkvoorraad-systeem), medewerkers moeten aanvragen vervolgens handmatig invoeren in de gemeentelijke basisadministratie (indien aanvraag een wijziging in GBA betreft). Deze koppeling kan technisch gezien nog niet gemaakt worden. De rekenkamer is van mening dat hier een slag qua doelmatigheid gemaakt kan worden, maar realiseert zich tegelijkertijd ook dat een dergelijke technische koppeling erg kostbaar is. Ook betwijfelt zij of deze kosten zouden opwegen tegen de kosten die de extra handeling nu met zich meebrengt voor de afdeling Burgerzaken.

Het online doorgeven van een verhuizing van buiten Rijssen-Holten naar de gemeente is op dit moment een omslachtige procedure. Deze personen moeten eerst aangemeld worden in een relatiedatabase, in verband met DigiD. Het verwerken van die aanmelding duurt twee à drie dagen. Pas dan kan de daadwerkelijke verhuizing worden doorgegeven. Deze extra procedure hoeft niet doorlopen te worden indien die persoon zich aan de balie zou hebben gemeld. Bovendien moeten veel burgers er door een medewerker op geattendeerd worden dat ze na de aanmelding in de relatiedatabase nogmaals in actie moeten komen om hun daadwerkelijke verhuizing door te geven.

2.3 Aanbevelingen

In aansluiting op de voorgaande paragraaf, formuleert de Rekenkamer West Twente vijf aanbevelingen.

Aanbeveling 1: Formuleer doelstellingen op basis van eigen inzet in plaats van een ranglijst.

Zorg er voor dat doelstellingen realiseerbaar zijn op basis van eigen inzet, in plaats van een ranglijst waarbij ook prestaties van anderen een rol spelen. Zorg er ook voor dat doelstellingen realistisch zijn, ze moeten binnen de beschikbare capaciteit en met de beschikbare middelen realiseerbaar zijn.

Aanbeveling 2: Zorg dat het gemeentelijk beleid overzichtelijk op de website komt te staan

Zorg ervoor dat het gemeentelijk beleid overzichtelijk op de gemeentelijke website komt te staan. Het heeft daarbij de voorkeur om de verordeningen en beleidsregels in één overzicht van het gemeentelijk beleid bij elkaar te zetten, maar ze tegelijkertijd ook op te nemen bij de inhoudelijke thema's waar ze aan gelieerd zijn.

Aanbeveling 3: Verbeter de zoekmachine

Zorg er voor dat de zoekmachine betere resultaten oplevert. Zorg er bovendien voor dat, zolang het koppelen van zoekmachines vanwege technische redenen nog niet mogelijk is, voor de websitebezoeker in ieder geval duidelijk is welke zoekmachine hij voor welke zoekopdracht moet gebruiken.

Aanbeveling 4: Zorg voor borging van de afhandeling van digitale aanvragen

Zorg voor een goede systematiek voor de afhandeling van digitale aanvragen en maak hier duidelijke werkafspraken over. De borging voor een goede afhandeling van digitale aanvragen ligt op dit moment bij de betrokken medewerkers. Dit is werkbaar zolang het aantal digitale aanvragen overzichtelijk is, maar voor een goede digitale dienstverlening moet deze borging in het systeem van afhandelen zitten.

Aanbeveling 5: Verbeter het doorgeven van een verhuizing voor burgers die niet in Rijssen-Holten wonen

Zorg ervoor dat burgers die nog niet in Rijssen-Holten woonachtig zijn, gemakkelijker digitaal een verhuizing kunnen doorgeven. Zorg er bovendien voor dat als aanmelding in een relatiedatabase noodzakelijk blijft, dat het burgers dan in ieder geval duidelijk is dat zij hiermee nog niet hun verhuizing hebben doorgegeven.

2.4 Bestuurlijke reactie college van B&W en nawoord rekenkamer

Bestuurlijke reactie college van B&W

Rijssen, 12 november 2008,

Het college is tevreden met de conclusie van de rekenkamer West Twente dat Rijssen-Holten met het project "Rijssen-Holten Ondernemend in Dienstverlening" duidelijke beleidskaders en realistische doelen heeft gesteld en op de goede weg zit met het implementeren van de digitale dienstverlening.

Bij de kanttekening dat de gemeente als doelstelling heeft in de top 200 van de ranglijst van AdviesOverheid.nl te komen merken we het volgende op. Het college ziet de ranglijst als graadmeter voor het tempo waarin onze digitale dienstverlening zich ontwikkelt ten opzichte van de landelijke ontwikkelingen. Uitgangspunt voor het uitbreiden van digitale diensten is en blijft kwaliteit.

De aanbevelingen die de rekenkamer doet hebben betrekking op de overzichtelijkheid van de website, de zoekmechanismen, borging van de afhandeling van de digitale aanvragen in de systemen en het verbeteren van het digitaal doorgeven van verhuizing naar de gemeente Rijssen-Holten. Een aantal van deze aanbevelingen worden ook genoemd in het eindrapport dat Atos Consulting heeft uitgebracht over de vermindering van administratieve lasten.

Binnen het deelproject Website en Digitale loket, dat onderdeel uitmaakt van het gemeentebrede project "Rijssen-Holten Ondernemend in Dienstverlening" is inmiddels een stappenplan gemaakt om een aantal knelpunten op te lossen. In dit stappenplan zijn maatregelen opgenomen die er in voorzien dat beleidsinformatie meer gestructureerd wordt aangeboden, zodat deze op de website makkelijker is te vinden. Daarnaast worden de producten en diensten van de gemeente voor de website opnieuw beschreven en waar mogelijk, voorzien van een digitaal aanvraagformulier. In het stappenplan worden ook maatregelen voorgesteld om de verschillende zoekmachines te verbeteren door ze full text search te maken en op elkaar af te stemmen.

Aan de borging van de afhandeling van digitale aanvragen wordt met name aandacht geschonken bij de implementatie van nieuwe informatiesystemen. Het ontwikkelen van zogenaamde koppelvlakken is complex en vergt veel overleg met leveranciers. Waar mogelijk wordt aansluiting gezocht bij landelijke standaardisatie. Afweging van kosten en baten is hierbij een wegingsfactor.

De problematiek van het doorgeven van een verhuizing naar Rijssen-Holten heeft te maken met de manier waarop DigiD werkt. Het is nu nog nodig om eerst ingeschreven te staan in de lokale basisregistratie voordat men via DigiD bij de gemeente kan inloggen. Landelijk wordt gewerkt aan een zogenaamde "single sign on". Wanneer dit gereed is kan een burger er mee volstaan om zich tijdens een internet sessie één keer via DigiD aan te melden, waarna hij of zij binnen de hele overheid alle met DigiD afgeschermd zaken kan benaderen.

Het stappenplan wordt in november in de stuurgroep E dienstverlening besproken. Volgens planning moeten de werkzaamheden die hieruit voortvloeien in het eerste kwartaal 2009 zijn afgerond. De werkzaamheden rond de nieuwe producten diensten catalogus en een aantal andere gewenste aanpassingen worden voor een groot deel nog dit jaar gerealiseerd.

Aan het einde van het eerste kwartaal 2009 vindt een evaluatie plaats. Over de uitkomsten hiervan zal de gemeenteraad bij de kadernota worden geïnformeerd.

Nawoord rekenkamer West Twente

Utrecht, 1 december 2008

De rekenkamer dankt het college van B&W voor de uitgebreide bestuurlijke reactie op het rapport naar Digitale Dienstverlening.

Het stemt de rekenkamer positief dat het college de conclusies en aanbevelingen heeft overgenomen en dat een deel van de aanbevelingen zelfs al is meegenomen in het stappenplan dat is opgesteld en in de stuurgroep E-dienstverlening besproken is. Ook oordeelt de rekenkamer positief over het feit dat het college voornemens is de te nemen stappen in het eerste kwartaal van 2009 of zelfs nog dit jaar af te ronden.

Tot slot constateert de rekenkamer dat het college voornemens is na eerste kwartaal 2009 een evaluatie te houden. De rekenkamer is verheugd te lezen dat het college de gemeenteraad over de uitkomsten van die evaluatie zal informeren bij de behandeling van de kadernota.

DEEL 2

BEVINDINGENRAPPORT

Hoofdstuk 3: Algemeen beleidskader gemeente Rijssen-Holten

Dit hoofdstuk begint met een beschrijving van de bestaande beleidsdocumenten met betrekking tot digitale dienstverlening in de gemeente Rijssen-Holten (paragraaf 3.1). In paragraaf 3.2 komt de informatievoorziening richting de raad aan de orde. Ook beoordeelt de rekenkamer de kwaliteit van het beleid (paragraaf 3.3). Paragraaf 3.4 gaat in op de doeltreffendheid van het beleid. Het hoofdstuk wordt afgesloten met een samenvatting van de bevindingen aan de hand van de normen (paragraaf 3.5).

3.1 Algemeen beleidskader

Programmabegroting 2006

In 2006 kwam digitale dienstverlening aan de orde in programmaonderdeel 12, *Algemeen*. In dit programmaonderdeel werd ingegaan op een goed functionerende organisatie, waarin met name de communicatie en interactie met burgers genoemd werd en de rol die de uitbouw van een digitaal overheidsloket hierin vervult.¹ Het “realiseren van een interactieve website” was één van de doelstellingen die geformuleerd werd om die goed functionerende organisatie te kunnen realiseren.²

In de toelichting op dit programmaonderdeel werd bovendien expliciet aandacht geschonken aan het niet alleen digitaal willen aanbieden van producten, maar ook het digitaal afhandelen daarvan:

“Internet speelt een steeds belangrijker rol in de externe communicatie. Getracht wordt via een stappenplan te komen tot een interactieve site, waar burgers elektronisch zaken kunnen doen met de gemeente. De landelijke ontwikkelingen rond bijvoorbeeld de elektronische handtekening spelen een voorwaardenscheppende rol bij de gefaseerde uitbouw van de website. Naast het ontwikkelen van een interactieve website willen we nog een stap verder gaan in de ‘digitale dienstverlening’. Het nog meer richten van onze producten en dus ook onze processen op onze omgeving is hierbij het uiteindelijke doel. Dit betekent niet alleen een interactieve website vervaardigen maar het betekent ook dat we een verbetering in de efficiency en bestuurbaarheid van onze werkprocessen willen realiseren. Digitalisering kan ons hierbij goed ondersteunen. Een winst dus voor de organisatie en belangrijker nog een winst voor de klant. Met betrekking tot dit onderwerp worden concrete doelen geformuleerd. In 2006 zullen het workflowsysteem In Proces en Server Based Computing operationeel zijn. Dit sluit aan bij externe ontwikkelingen in hard- en software en de modernste vormen van datatransmissie. De toegankelijkheid van de gemeentelijke informatie zal in 2006 verder worden verbeterd voor zowel de burger als de raadsleden.”³

De kosten die deze doelstellingen met zich meebrengen zijn in de programmabegroting niet één op één terug te vinden, omdat de programmabegroting alleen inzicht geeft in de totale kosten per programma. Ook de productbegroting biedt geen inzicht in de kosten die deze doelstellingen met zich meebrengen.

¹ Programmabegroting 2006, 2.12 Algemeen, pag. 62.

² Programmabegroting 2006, 2.12 Algemeen, pag. 62.

³ Programmabegroting 2006, 2.12 Algemeen, pag. 63.

Coalitieprogramma 2006-2010

Op 25 september 2006 stelde de drie coalitiepartijen het coalitieprogramma 'Daadkrachtig en Betrokken' op. In dit programma worden elf aandachtspunten benoemd, waarvan 'Burger centraal' de eerste was. Daarin is opgenomen dat "de gemeente er is voor alle burgers, die op een klantvriendelijke manier gemeentelijke producten aangeboden moeten krijgen". Vervolgens wordt er aan toegevoegd dat hierbij "natuurlijk wordt ingespeeld op de digitale mogelijkheden die de producten bij de mensen thuis kunnen brengen".

Programmabegrotingen 2007 en 2008

In de programmabegroting 2007 (en hetzelfde geldt voor de programmabegroting 2008) is digitale dienstverlening niet langer een onderdeel van het programmaonderdeel *Algemeen*, maar – conform coalitieprogramma - van programmaonderdeel 2.1 *De burger centraal*. Het verbeteren van de digitale dienstverlening wordt vanaf 2007 dus veel meer in de context van gemeentelijke dienstverlening aan de burger geplaatst, dan in de context van de eigen organisatie.

Eén van de drie centrale doelstellingen van dit programma (zowel in de programmabegroting 2007, als 2008) luidt: "de dienstverlening vergemakkelijken door de ontwikkeling van digitale dienstverlening".⁴

Om dit doel te bereiken staat, zowel in de programmabegroting 2007 als die van 2008 het volgende uitgangspunt geformuleerd:

"Uitgangspunt voor de dienstverlening aan burgers en bedrijven is het principe "multi-channel", d.w.z. dat zij via meerdere kanalen contact met de gemeente kunnen zoeken, te weten via de balies in de gemeentewinkel, telefonisch, post en digitaal via de gemeentelijke website. Daarnaast geldt het principe van eenmalige gegevensverstrekking / meervoudig gebruik".

Deze principes impliceren het volgende:

- De uitbouw van het digitale overheidsloket op de website vereist extra aandacht om toe te werken naar de (landelijke) doelstelling dat 65 % van onze dienstverlening digitaal beschikbaar moet zijn. Daarvoor is het project E-dienstverlening gestart [...]."⁵

In de programmabegroting van 2008 wordt uitgebreider ingegaan op hoe dit doel te bereiken dan in de programmabegroting 2007. In de programmabegroting 2008 is een andere, meer uitgebreide doelenboom opgenomen dan in de programmabegroting van 2007. Waar in 2007 de normen als "in 2006 10 producten digitaal, verdere uitbreiding in 2007" en "nieuwe producten-catalogus op basis VIND beschikbaar", staan genoemd, is de doelenboom van 2008 verder uitgebreid met concrete normen en acties. Onderstaand figuur 3.1 laat de normen zien die in de doelenboom genoemd staan bij het doel "vergemakkelijken van de dienstverlening (o.a. project e-dienstverlening)".

⁴ Programmabegroting 2007, programmaonderdeel 2.1 De burger centraal, pag. 20.

⁵ Programmabegroting 2007, programmaonderdeel 2.1 De burger centraal, pag. 20.

Tabel 3.1 programmabegroting 2008: Wat willen we bereiken? En wat gaan we daarvoor doen?

Doel / maatschappelijk effect	Actie	Huidige situatie	Beoogde situatie
<i>Norm/indicator</i> <i>a. Een plaats in de top 200 in de ranking van gemeentelijke websites bij overheidsmonitor.nl.</i>	a. Verder uitbouw van de website inclusief inrichting nieuwe productencatalogus, met landelijk onderhoud voor wat betreft nieuwe wetgeving en interne afspraken voor wat betreft locale informatie.	a. Eind 2006 ging onze nieuwe website in de lucht. Sinds deze tijd is de score bij overheidsmonitor verbeterd van 406 naar 249 (augustus 2007). De achterliggende productbeschrijvingen zijn nog verouderd.	a. een goede website, met actuele informatie, afgestemd op de verschillende doelgroepen van de gemeente (inwoners, bezoekers, bedrijven en instellingen), en met actuele productomschrijvingen volgens het nieuwe model productencatalogus.
<i>b. In 2008 35 digitale producten (Dit dekt 80 % van de aanvragen) ⁶</i>	b. Uitbreiding digitale productenaanbod met 15 producten, gebruikmakend van DigiD en het landelijk in te voeren BSN (burgerservicenummer).	b. Begin 2007 zijn de eerste 10 digitale producten gepresenteerd. In de loop van 2007 wordt een 2e ronde van ± 10 producten gedigitaliseerd.	b. Een gemeente waarbij de burger op verschillende manieren onze producten kan afnemen, waaronder via de digitale weg.

Uit bovenstaand figuur wordt duidelijk dat het doel is in 2008 35 digitale producten aan te bieden. De gemeente committeert zich aan een plaats in de top 200 in de monitor van AdviesOverheid.nl. In de toelichting op de doelenboom en dit programmaonderdeel wordt bovendien duidelijk dat de gemeente ook het actueel houden van de website van belang vindt. Zij geeft aan dit te willen bewerkstelligen door interne werkafspraken en een abonnement op een landelijke productencatalogus.⁷

Ook de programmabegrotingen 2007 en 2008 geven alleen op programmaniveau een overzicht van de structurele en incidentele kosten. Hierdoor kan geen inzicht verkregen worden in de kosten van digitale dienstverlening. In de programmabegroting 2007 stond wel opgemerkt dat “de financiële aspecten van het e-dienstverleningsstuk dat in de raadsvergadering van 30 januari 2006 is vastgesteld, nog via de begroting geregeld moeten worden”.⁸ Met dat raadsbesluit van 30 januari 2006 heeft de raad een krediet van € 100.000 beschikbaar gesteld voor e-dienstverlening.⁹ De kosten zijn in het raadsvoorstel nader toegelicht, evenals de bijbehorende plannen. Ook is het voorstel voorafgaand aan de raadsvergadering besproken in de commissie ABZM, d.d. 9 januari 2006.

Kadernota's 2008 en 2009

Ook in de kadernota's is aandacht voor digitale dienstverlening. De acties en doelstellingen zoals opgenomen in de programmabegrotingen zijn verder uitgebreid en toegespitst. Bovendien

⁶ In de programmabegroting stond opgenomen dat dit 80% van de “digitale aanvragen” betreft. Omdat er niet meer producten digitaal kunnen worden aangevraagd dan er digitale producten zijn, gaat de rekenkamer er van uit dat er hier bedoeld werd dat dit 80% van de aanvragen betreft.

⁷ Programmabegroting 2008, programmaonderdeel 2.1 De burger centraal, pag. 22.

⁸ Programmabegroting 2007, programmaonderdeel 2.1 De burger centraal, pag. 23.

⁹ Raadsvoorstel ‘vaststellen projectaanpak digitale dienstverlening’, d.d. 11 januari 2006, vastgesteld door de raad d.d. 30 januari 2006, waarmee de raad € 100.000 beschikbaar stelde voor digitale dienstverlening.

bieden de kadernota's meer inzicht in het budget dat hiervoor beschikbaar is gesteld dan de programmabegrotingen.

In de Kadernota 2008-2011 (vastgesteld d.d. 7 mei 2007) wordt in de toelichting op de actie "verdere uitbouw van de website, inclusief digitale producten" gerefereerd aan het raadsvoorstel van 30 januari 2006 waarin de raad heeft uitgesproken om ten aanzien van digitale dienstverlening te voldoen aan de eis van Andere Overheid (65% digitaal) en een krediet van 100.000 beschikbaar te stellen.¹⁰ De kosten die vervolgens voor e-dienstverlening geraamd worden (uit de financiële raming per programma blijkt dit voor 2008 dat € 35.000 aan incidentele kosten en € 4.000 aan structurele kosten te zijn) vloeien uit dit voorstel voort.¹¹

In de Kadernota 2009-2012 (vastgesteld d.d. 16 april 2008) wordt verder ingegaan op de landelijke visie dat gemeenten in 2015 functioneren als "de poort van de overheid". Daarover wordt in de Kadernota gemerkt op dat het perspectief van "de poort van de overheid" betrokken zal worden bij het opstellen van een gemeentelijk dienstverleningsconcept. Ook wordt toegelicht dat in het gemeentelijk realisatieplan "ondernemend in (e)-dienstverlening" staat opgenomen dat de (e)-dienstverlening gekoppeld gaat worden aan de basisgegevens.

In de Kadernota 2009 is geen financiële raming per programma opgenomen, wel staat in de aanbestedingsbrief te lezen dat "als de gemeentelijke inkomsten vergroot worden door een lastenverhoging door te voeren, 3 % van deze inkomsten besteedt zal worden aan elektronische dienstverlening".¹² Die lastenverhoging die in de Kadernota wordt voorgesteld bestaat uit het verhogen van de onroerendezaakbelasting (OZB). Het advies in de Kadernota luidt: "voor 2009 rekening houden met een stijging van het OZB-tarief met 4,85% bestaande uit een 2,35% inflatiepercentage en 2,5% ter dekking van ambities"¹³. Met het vaststellen van deze Kadernota en de lastenverhoging, is er dus extra budget beschikbaar gesteld voor elektronische dienstverlening.

Samenwerking met EGEM

In 2007 heeft de projectleider e-dienstverlening een plan opgesteld gericht op e-dienstverlening, getiteld *Ondernemend in dienstverlening*. Dit insteek van dit eerste plan was voornamelijk technisch van aard. Omdat elektronische dienstverlening meer is dan alleen een technisch verhaal en ook de organisatie er bij betrokken moet worden, is besloten te gaan samenwerken met de organisatie Egem-i. Deze organisatie, opgericht vanuit de Rijk, de VNG en de Unie van Waterschappen, biedt gemeenten ondersteuning bij de invoering van allerlei elektronische overheidsprojecten. Gezamenlijk is een propositie opgesteld, waarin benoemd staat hoe de gemeente Rijssen-Holten de voorbereiding, inventarisatie en het ontwerp van de elektronische overheid kan uitvoeren. Het Rijk ging akkoord met deze propositie, en stelde voor 25 dagen een Egem-i adviseur beschikbaar voor advies en ondersteuning, voor een bedrag van € 25.000. In mei 2007 heeft ook de gemeenteraad ingestemd met de propositie, waarvan de belangrijkste uitkomst was dat er meer draagvlak in de organisatie gecreëerd moest worden.

Na de propositie werd in samenwerking met Egem-i begonnen aan een inventarisatie van de huidige situatie. Door workshops te organiseren voor betrokken medewerkers is meer begrip gecreëerd bij medewerkers. De uitkomst van deze inventarisatie (vastgesteld door de stuurgroep, d.d. 25 oktober 2007) is een document van 10 pagina's waarin de stand van zaken per oktober 2007 geschetst wordt. De inventarisatie is opgesplitst in twee delen: *basisvoorzieningen en aanvullende eisen* en *aspectgebieden*. In het eerste deel wordt per

¹⁰ Kadernota 2008-2011, programmaonderdeel 4.1 De burger centraal, pag. 17.

¹¹ Kadernota 2008-2011, programmaonderdeel 4.1 De burger centraal, pag. 17-18.

¹² Kadernota 2009-2012, onderdeel/paragraaf 4.1 Burger centraal, pag. 2.

¹³ Kadernota 2009-2012, onderdeel/paragraaf 4.1 Burger centraal, pag. 7.

basisvoorziening¹⁴ toelicht wat de stand van zaken is en wanneer bepaalde toepassingen geïmplementeerd zullen gaan worden. In het tweede deel *aspectgebieden* wordt ingegaan op de relatie tussen e-dienstverlening en de organisatie aan de ene kant en de relatie tussen e-dienstverlening en ICT / informatievoorziening aan de andere kant. Ook in dit deel wordt beschreven wat de stand van zaken is. Zo wordt ten aanzien van e-dienstverlening en de organisatie bijvoorbeeld het volgende opgemerkt:

“De beelden rondom dienstverlening zijn niet eenduidig voor de gehele organisatie en het bestuur. Vragen zoals: hebben we over 10 jaren een generalistische frontoffice of een specialistische frontoffice of zelfs geen frontoffice meer. Het eenduidige antwoord op dit soort vragen is van belang voor de koers die ingezet moet worden bij de ontwikkeling van de organisatie en het personeel”¹⁵

Realisatieplan Ondernemend in dienstverlening

In samenwerking met de Egem-i adviseur is vervolgens op basis van bovenstaande inventarisatie een realisatieplan opgesteld. In dit realisatieplan, getiteld *Ondernemend in dienstverlening t.b.v. e-overheidsvoorzieningen gemeente Rijssen-Holten* wordt beschreven op welke wijze het project en de onderliggende deelprojecten worden uitgevoerd in termen van tijd, geld, middelen en sturing.

In de samenvatting van het plan wordt de doelstelling, verwachte resultaten en de belangrijkste beslispunten overzichtelijk weergegeven. Als belangrijkste doelstelling wordt genoemd:

Doelstelling

Met de uitvoering van dit plan worden de verschillende e-overheidsvoorzieningen in samenhang met elkaar en met gemeentelijke doelstellingen gerealiseerd en in gebruik genomen (beheerd).¹⁶

Hiermee wordt voldaan aan wettelijke eisen (zoals basisregistraties of de invoering van de omgevingsvergunning) en landelijke normen voor administratieve lastenverlichting en elektronische dienstverlening, zo wordt in het realisatieplan vermeld.¹⁷

Ook de consequenties van dit project in termen van personele en financiële middelen komen in de samenvatting aan de orde:

¹⁴ Met basisvoorzieningen worden een aantal projecten bedoeld die vanuit landelijke regelgeving worden opgelegd en gerelateerd zijn aan elektronische dienstverlening. Voorbeelden zijn bijvoorbeeld BSN (Burger Service Nummer), DigiD (de elektronische handtekening, gekoppeld aan het BSN zodat elektronisch zakendoen mogelijk wordt. In Rijssen-Holten was dit in oktober 2007 operationeel), E-formulieren (elektronische formulieren waarmee producten digitaal kunnen worden aangeschaft, zie ook hoofdstuk 4 van dit rapport) of het Digitaal Klant Dossier (sluit aan op de wet eenmalige gegevensuitvraag die per 1 januari 2008 in werking is getreden en die regelt dat gegevens van gemeente, CWI en UWV gekoppeld moeten worden via een digitaal klant dossier).

¹⁵ Inventarisatie huidige situatie, 25 oktober 2007, pag. 8.

¹⁶ Realisatieplan ondernemend in e-dienstverlening, pag. 4.

¹⁷ Realisatieplan ondernemend in e-dienstverlening, pag. 4.

Personele middelen

De inzet van personele uren voor dit project wordt voor 2008 geraamd op 2245 uren eenmalig. Met deze uren is in de verschillende afdelingsplannen rekening gehouden. Structureel is er vanaf 2008 een tekort van 745 uur bij het team FDBO (taakveld ICT). Deze uren zijn nodig voor het digitaliseren en beheren en het ontwerpen van de workflow voor deze processen in het zakenmagazijn.

Financiële middelen

Een overzicht van de benodigde financiële middelen treft u aan in Bijlage III van dit Realisatieplan. De kosten voor de jaren 2009 en volgende zijn betrokken bij de bespreking van de kadernota 2009. Uit het lopende projectplan "E-dienstverlening en Digitalisering" is voor 2008 nog een bedrag beschikbaar van € 85.000. Dit bedrag is niet toereikend om de geplande projecten voor 2008 te realiseren. Het tekort heeft met name betrekking op de invoering van de basisregistratie Adressen en Gebouwen. OM deze basis registraties binnen de wettelijke termijn operationeel te krijgen is het nodig dat in de tweede helft van 2008 de nodige software hiervoor wordt geïnstalleerd. Hiermee is een investering gemoeid van € 68.000, hetgeen € 26.200 aan kapitaallasten betekent. Verder wordt voor eenmalige advieskosten € 26.500 geraamd, de huur van de software bedraagt € 12.000 per jaar. Geadviseerd wordt de gemeenteraad voor te stellen bovengenoemde kosten voor 2008 beschikbaar te stellen.¹⁸

In het realisatieplan is zowel naar kosten voor e-dienstverlening (bijvoorbeeld als het gaat om de aanschaf van hardware of software), als ook naar benodigde uren van personeel gekeken. Bovendien geeft het realisatieplan inzicht in de manier waarop middelen beschikbaar gesteld zijn of nog gesteld moeten worden, om de kosten te kunnen dekken. Aan de gemeenteraad wordt het advies gegeven de benodigde middelen voor 2008 beschikbaar te stellen; op 23 juni 2008 heeft de gemeenteraad dit verzoek ingewilligd, nadat het plan eerst in de stuurgroep¹⁹ en de commissie ABZM²⁰ is besproken. Zij heeft ingestemd met het realisatieplan, en heeft daarvoor € 68.000 (middels de voorjaarsnota 2009) plus € 23.500 (risicobuffer) beschikbaar gesteld.²¹

Beleidsplannen

Uit interviews blijkt verder dat er voor dit jaar nog twee beleidsdocumenten op stapel staan die van belang zijn voor de ontwikkeling van digitale dienstverlening: een dienstverleningsconcept en een nieuw informatiebeleidsplan. Het dienstverleningsconcept wordt opgesteld door de stafafdeling en zal waarschijnlijk in september 2008 zijn beslag krijgen. Voor het informatiebeleidsplan zullen na de zomer de uitgangspunten worden geformuleerd. Daadwerkelijke afronding van het informatiebeleidsplan zal waarschijnlijk eind 2008 plaatsvinden.

¹⁸ Realisatieplan Ondernemend in e-dienstverlening, pag. 4.

¹⁹ In deze stuurgroep hebben zitting: de burgemeester, de adjunct-directeur, de projectleider e-dienstverlening, het hoofd facilitaire zaken/bedrijfsvoering, en het hoofd staf. De taak van de stuurgroep is de link te leggen tussen het realisatieplan en de (landelijke) politiek, maar ook tussen het plan en de verschillende trajecten in de organisatie.

²⁰ De commissie Algemene Bestuurlijke Zaken en Middelen

²¹ Raadsvoorstel "Realisatieplan ondernemend in e-dienstverlening", vastgesteld op 23 juni 2008.

3.2 Informatievoorziening richting raad

Op 30 januari 2006 heeft de raad een apart raadsvoorstel ontvangen dat betrekking had op digitale dienstverlening. In dat voorstel werd de raad om extra krediet gevraagd. Ook werd toegelicht waarom dit extra krediet nodig was.

In november 2007 is de raad geïnformeerd over de plannen rondom het Egem-traject. Dit gebeurde tijdens een aparte bijeenkomst waarvoor zowel gemeenteraad als schaduwfracties waren uitgenodigd. Tijdens die stond het E-gemtraject en wat dit voor e-dienstverlening betekent centraal.

Recentelijk (op 23 juni 2008) heeft de raad bovendien het realisatieplan vastgesteld. Middels de voorjaarsnota 2009 is hiervoor bovendien nog een extra krediet vastgesteld. Verder wordt de raad ook geïnformeerd in de jaarrekening. Daarin is verantwoording afgelegd ten aanzien van digitale dienstverlening. In de jaarrekening 2007 gebeurde dat als volgt:

“In 2007 is het digitaal loket gebouwd en ontwikkeld en zijn de nodige plannen gemaakt om de komende 3 jaren de E-dienstverlening te laten aansluiten bij de landelijke ontwikkelingen. Om de producten en diensten en de processen organisatiebreed op elkaar te kunnen laten aansluiten is het nodig dat binnen de organisatie een eenduidig beeld bestaat bij de benaming van deze producten, diensten en processen. Eind december 2007 zijn 4 workshops gehouden om een dergelijke lijst samen te stellen. De planning is dat de lijst eind februari 2008 langs de afdelingen kan voor commentaar.”²²

Uit het realisatieplan wordt duidelijk dat de evaluaties die van deelprojecten opgesteld (zullen) worden, bestemd zijn voor de ambtelijke organisatie en de opdrachtgever (gemeentesecretaris).²³ De evaluaties lijken niet naar de raad te gaan. Uit het realisatieplan wordt niet duidelijk op welke momenten de raad geïnformeerd wordt over de voortgang en de stand van zaken.

3.3 Beoordeling kwaliteit van het beleid

Raad heeft kaders gesteld ten aanzien van digitale dienstverlening

De raad heeft kaders gesteld ten aanzien van digitale dienstverlening. Dit begon met de programmabegroting 2006, waarin over digitale dienstverlening gesproken werd. Vervolgens heeft de raad met een apart raadsbesluit van 30 januari 2006 € 100.000 beschikbaar gesteld voor e-dienstverlening.

Vanaf het Coalitieprogramma 2006-2010 (vastgesteld d.d. 25 september 2006) komt digitale dienstverlening niet langer aan bod in de context van de eigen organisatie, maar in de context van de relatie met de burger. Vanaf dit moment maakt digitale dienstverlening deel uit van het programma ‘De burger centraal’. Dit geldt zowel voor programmabegrotingen als voor de kadernota’s.

In de programmabegrotingen en kadernota’s spreekt de raad zich uit voor “multi-channel” (informatie via meerdere kanalen wordt aangeboden) en voor het halen van de 65%-norm. Ook committeert de raad zich aan een top200-plaats in de ranglijst van AdviesOverheid.nl. In de doelenboom van de programmabegroting 2008 wordt de beoogde situatie als volgt omschreven:

²² Jaarrekening 2007, pag.13.

²³ Realisatieplan Ondernemend in e-dienstverlening, pag. 36.

“een goede website, met actuele informatie, afgestemd op de verschillende doelgroepen van de gemeente (inwoners, bezoekers, bedrijven en instellingen), en met actuele productomschrijvingen volgens het nieuwe model productencatalogus”.

Tot slot heeft de raad met het vaststellen van de kadernota 2009 besloten om een deel (3%) van opbrengsten van de hogere inkomsten door verhoging van de OZB-belasting te besteden aan e-dienstverlening en heeft de raad recentelijk (d.d. 23 juni 2008) het realisatieplan vastgesteld.

Doelen en activiteiten sluiten op elkaar aan, maar zijn niet altijd even specifiek

De doelen en acties in de verschillende programmabegrotingen en kadernota's sluiten goed op elkaar aan. Vanaf de programmabegroting 2007 wordt steeds uitgegaan van het zelfde uitgangspunt. De doelenbomen verschillen iets qua format, maar in allemaal worden acties gekoppeld aan het doel “vergemakkelijken van de dienstverlening”.

Dat doel is echter niet heel specifiek geformuleerd. Ook de acties die aan het doel gekoppeld worden zijn niet altijd heel specifiek. In de programmabegroting 2007 was de actie bijvoorbeeld omschreven als “in 2006 10 producten digitaal, verdere uitbreiding in 2007”. In de programmabegroting 2008 zijn de acties specifiek geformuleerd, daarin is opgenomen dat er 35 digitale producten aangeboden zullen worden en dat hiervoor gebruik kan worden gemaakt van DigiD en Burger Service Nummer (BSN). Ook wordt er de ambitie uitgesproken om een plek in de top200 van de ranglijst van AdviesOverheid.nl te bemachtigen. Hoewel het de vraag is in hoeverre je als gemeente een doel moet stellen dat gerelateerd is aan een ranglijst - in plaats van je eigen doelen te formuleren - laat de doelstelling van een plaats in de top 200 wel een realistisch beeld zien.

3.4 Samenvatting bevindingen

In deze paragraaf wordt het beleidskader getoetst aan de vooraf opgestelde normen. De normen die van toepassing zijn op het beleidskader, zijn opgenomen in de tabel. Het volledige normenkader is opgenomen in bijlage 6.

Tabel 3.2 Beoordeling normen beleidskader digitale dienstverlening

Norm		Beoordeling	Toelichting
1.	De raad heeft de mogelijkheid gehad zijn kaders te stellen (ambitie, kwaliteitseisen)	Voldaan	Ambities ten aanzien van digitale dienstverlening zijn opgenomen in het coalitieakkoord, maar ook in programmabegrotingen en kadernota's. Bovendien is de raad ook middels aparte raadsbesluiten betrokken bij het beschikbaar stellen van budget.
2.	De raad heeft het huidige beleid vastgesteld	Voldaan	De raad heeft programmabegrotingen en kadernota's, maar ook het <i>Realisatieplan ondernemend in e-dienstverlening</i> (d.d. 23 juni 2008) vastgesteld. Daarmee heeft de raad het huidige beleid vastgesteld.
3.	Het beleid bevat heldere doelen die specifiek, meetbaar, realistisch en tijdgebonden zijn geformuleerd.	Voldaan	In programmabegrotingen zijn concrete en realistische doelen geformuleerd. Zo is in de programmabegroting 2008 opgenomen dat er in 2008 35 digitale producten zullen worden aangeboden en wordt er een plaats in de top200 van AdviesOverheid.nl geambieerd. Daarnaast sluiten de

			doelstellingen uit coalitieakkoord en verschillende programmabegrotingen en kadernota's op elkaar aan.
4.	De raad wordt actief geïnformeerd over ontwikkelingen of evaluaties.	Deels voldaan	De raad wordt geïnformeerd over de stand van zaken middels jaarrekeningen. Ontwikkelingen worden nader toegelicht in programmabegrotingen en kadernota's en recentelijk ook het realisatieplan Ondernemend in dienstverlening. Daarnaast is de raad in november 2007 geïnformeerd over de op handen zijnde plannen middels een aparte bijeenkomst. Evaluaties van het project "Ondernemend in dienstverlening" zullen niet naar de raad gaan.
5.	De raad wordt in staat gesteld de uitvoering van het beleid te controleren	Voldaan	Door de informatievoorziening in de jaarrekening kan de raad de uitvoering controleren.
6.	De raad heeft de mogelijkheid om het beleid bij te sturen.	Voldaan	Door de aandacht voor digitale dienstverlening in programmabegrotingen, maar ook door het apart vaststellen van een raadsbesluit t.b.v. extra budget (30 januari 2006). het vaststellen van extra budget middels de kadernota 2009 of het vaststellen van het realisatieplan (23 juni 2008) heeft de raad de mogelijkheid om het beleid bij te sturen.

Hoofdstuk 4: Het digitale dienstenpakket

In dit hoofdstuk wordt het digitale dienstenpakket van de gemeente Rijssen-Holten beschreven. Allereerst zal een overzicht gegeven worden van de digitale diensten die Rijssen-Holten aanbiedt (paragraaf 4.1). Daarna is de kwaliteit van onder andere de navigatiestructuur en de zoekmachine op de website beoordeeld (paragraaf 4.2). Vervolgens is er gekeken of dat aanbod in overeenstemming is met de landelijke normen en met de gemeentelijke normen van Rijssen-Holten (paragraaf 4.3). In de laatste paragraaf (4.4) leest u aan de hand van de normen een samenvatting van de bevindingen ten aanzien van de kwaliteit van de website www.rijssen-holten.nl.

4.1 Aanbod van digitale producten

Op de website van de gemeente Rijssen-Holten worden sinds 2007 digitale producten aangeboden. Van 68 producten wordt op de website een formulier aangeboden. Van die 68 producten kunnen er 32 volledig digitaal worden afgehandeld. Deze producten worden aangeboden via het Digitaal Loket en kunnen online worden ingevuld, met behulp van DigiD kan men zich digitaal legitimeren en doordat gebruik gemaakt kan worden van internetkassa kan ook digitaal betaald worden.

Van de 36 producten die niet volledig digitaal afgehandeld kunnen worden, maar waarvan wel een formulier op de website staat, kan het formulier worden gedownload, ingevuld, uitgeprint en per post worden teruggestuurd aan de gemeente.²⁴

Voor het aanvragen van een groot aantal van de producten (27 van de 32) en om gebruik te kunnen maken van de dienst *Mijn Loket*²⁵, is het een vereiste om in te loggen met een DigiD-inlogcode en wachtwoord.

In de onderstaande tabel is aangegeven welke producten en diensten de gemeente Rijssen-Holten aanbiedt via www.rijssen-holten.nl.

Tabel 4.1 : Aanbod op de website van Rijssen-Holten

Producten/diensten	Bijzonderheden
32 digitale producten, voor 27 van die producten is DigiD nodig. Hiertoe behoren onder andere het aanvragen van uittreksels, doorgeven van verhuizingen of het aanvragen van een afvalpas. Een overzicht is opgenomen in bijlage 2.	
Raadsvoorstellen, raadsbesluiten en collegebesluiten	Voor zowel college- als raadsstukken geldt dat de actuele stukken op de website staan.

²⁴ Een overzicht van die formulieren is te vinden in bijlage 2.

²⁵ Mijn Loket is niet hetzelfde als het Digitaal Loket. Via het Digitaal Loket kunnen digitale producten aangevraagd worden. Mijn Loket is een functie waarmee een burger, nadat hij is ingelogd via DigiD, kan kijken welke producten hij heeft aangevraagd. Ook is het op termijn de bedoeling dat burgers via Mijn Loket de status van een aanvraag kunnen zien.

Informatie over de Gemeente Rijssen-Holten in zijn algemeen.	Op de website is algemene informatie over de gemeente te vinden. De basisinformatie wordt ook aangeboden in het Engels, Duits en Twents.
Beleid; o.a. beleidsnotities en verordeningen	Beleid is te vinden via inhoudelijke thema's. Daar is dan een subthema 'beleid' ondergebracht waar de belangrijkste beleidstukken voor dat thema staan. Zo is de "Ruimtelijk-economische visie" te vinden onder het ondernemersloket en de "Recreatienota" te vinden via Recreatie en horeca. Dit geldt echter niet voor alle thema's. Bij thema's als de Bibliotheek of Kunst en cultuur zijn geen beleidsstukken te vinden. Ook is geen algemeen kopje waaronder al het gemeentelijk beleid te raadplegen is. Verordeningen zijn niet te raadplegen via inhoudelijke thema's, maar via een subthema van het thema Gemeente. Bij klik verschijnt een alfabetisch overzicht. Er is bovendien de mogelijkheid om te zoeken via beleidsterrein of onderwerp.
Informatie via het Digitaal loket	Via het Digitaal loket staan links naar (digitale) formulieren en de productencatalogus. Via de productencatalogus kan worden doorgeklikt naar alle productinformatie, via formulieren is toegang tot alle formulieren.
Informatie via het Ondernemersloket	Via het Ondernemers-loket is allerlei informatie te raadplegen over ondernemen (bijvoorbeeld over bedrijventerreinen of ondernemersverenigingen). Ook wordt er vanuit de gemeente advies geboden en staan er de contactgegevens van de contactambtenaar.
Informatie via het Zorgloket	Via het zorgloket is informatie te vinden over maatschappelijke ondersteuning, werk- en re-integratie, integratie, gezondheidszorg, kinderopvang en schuldhelpverlening.
Weblog van de Burgemeester	De burgemeester heeft een weblog, dat te bereiken is via de een link op de startpagina.
Burgerpanel	Een aantal burgers hebben zitting in het burgerpanel. Via een link op de startpagina kunnen leden van het burgerpanel doorklikken naar een aparte subsite waar zij kunnen inloggen.

4.2 Kwaliteit van het digitale dienstenpakket

Met deze websiteanalyse wordt duidelijk *of* de gewenste diensten aangeboden worden en ook *hoe* ze worden aangeboden.²⁶ Zijn de digitale diensten goed bruikbaar en benaderbaar voor burgers?

Navigatiestructuur

De informatie op de website van de gemeente Rijssen-Holten is geclusterd in een aantal kanalen en thema's. Zo biedt de horizontale blauwe balk (nr. 1) in het midden van de startpagina een keuzemenu van zes thema's: *Actueel*, *Digitaal Lokaal*, *Cultuur&Toerisme*, *Veiligheid* en *Wonen&Leven*. Ieder van de thema's bevat een aantal subthema's, die middels een uitklapmenu (nr. 2) zichtbaar worden. Het uitklapmenu verschijnt over de tekst van de startpagina heen. Als vervolgens op één van de subthema's wordt geklikt, verschijnt per subthema eerst een korte introductietekst in beeld. Als ook het subthema is ingedeeld in een aantal onderwerpen, staat het keuzemenu voor dat subthema in de lichtblauwe linkerkolom.

Figuur 4.1 De startpagina van de gemeente Rijssen-Holten



Linksboven op de startpagina bevindt zich verder een paars vlak met daarin keuzemogelijkheden als *Contact*, *Vacatures* en *Zoeken* (nr. 3) Rechtsboven staan vier vlaggetjes, waarmee de website naast het Nederlands ook in het Engels, Duits en Twents gelezen kan worden (nr. 4). Niet alle informatie is in alle talen vertaald, alleen wat algemene informatie over de gemeente Rijssen-Holten.

²⁶ Deze analyse is uitgevoerd d.d. 23 en 24 juli 2008.

De thema's in de blauwe balk (nr. 1), de keuzemogelijkheden in de paarse driehoek (nr. 3) en de vier vlaggetjes blijven ook in onderliggende pagina's zichtbaar. De informatie in het midden van de pagina verandert als naar een onderliggende pagina wordt doorgeklikt.

Rechts op de startpagina staan twee kolommen met blokken informatie. In het blok rechtsboven op de pagina staat een blok met een digitale enquête die bezoekers van de site kunnen invullen. Deze enquête vraagt of bezoekers bekend zijn met het digitaal aanvragen van producten (nr. 5). In het blok rechtsonder (nr. 6) staan links naar het *Weblog van de burgemeester*, de *Digitale gemeentegids*, het *burgerpanel* en een *Infopagina*. De gemeentegids en het burgerpanel zijn links naar aparte websites.

Als op *infopagina* geklikt wordt verschijnt allereerst een pagina met weeknummers per jaar, zonder verdere toelichting wat de infopagina precies inhoudt. Als vervolgens op één van de weeknummers geklikt wordt, verschijnt gemeentelijk informatie uit de betreffende week. Het doel van de *infopagina* lijkt te zijn om de wekelijkse gemeentelijke informatie ook via de website bekend te maken, maar uit de naam *infopagina* is dat niet af te leiden.

De twee blokken in de linkerkolom bevatten een menu met een aantal snelkeuzes. In het blok links boven (nr. 7) staan een aantal links naar inhoudelijke thema's (bijvoorbeeld Wet Maatschappelijke Ondersteuning of vergaderingen van de Gemeenteraad) die op de gemeentelijke website zelf staan. Het blok links onder (nr. 8) bevat een link naar het digitaal loket. Een klik op deze link leidt de bezoeker naar een subpagina met het digitaal loket.

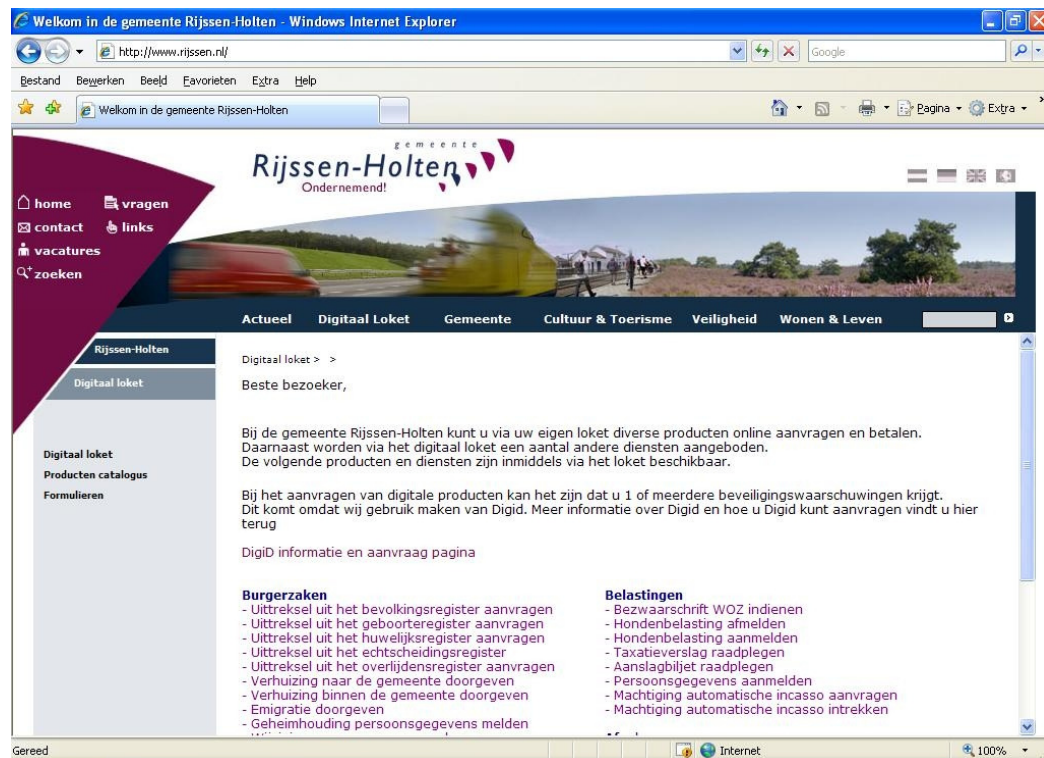
Verder staan er in het midden van de startpagina twee grotere nieuwsberichten, ten tijde van deze analyse (23&24 juli 2008) waren dat: 'Gewijzigde openingstijden' en 'opening werf Rijssen en afvalbrengpunt' (nr.9). Links op de startpagina een menu met een paar nieuwsberichten (nr. 10). Ten tijde van de analyse waren dit onder andere: 'J.Hofstede winnaar standwerkersconcoures' en 'gemeentehuis Holten tijdelijk weer trouwlocatie'.

Digitaal loket

Na een korte introductie op het digitaal loket staan alle digitale producten - ingedeeld naar categorie - als link op startpagina van het digitaal loket vermeld. Wordt op één van de producten geklikt, dan verschijnt er een nieuwe pagina met het inlogscherf van DigiD in beeld. Voor alle producten die digitaal kunnen worden aangevraagd, is dus DigiD nodig. Wordt vervolgens ingelogd met DigiD, dan wordt de bezoeker via een aantal vragen (bijvoorbeeld of u wel of geen inwoner van Rijssen-Holten bent) vervolgens direct naar het aanvragen van het product geleid. Op deze manier verschijnt er dus geen productinformatie in beeld, maar kom je direct in een automatisch menu terecht om het product aan te vragen.

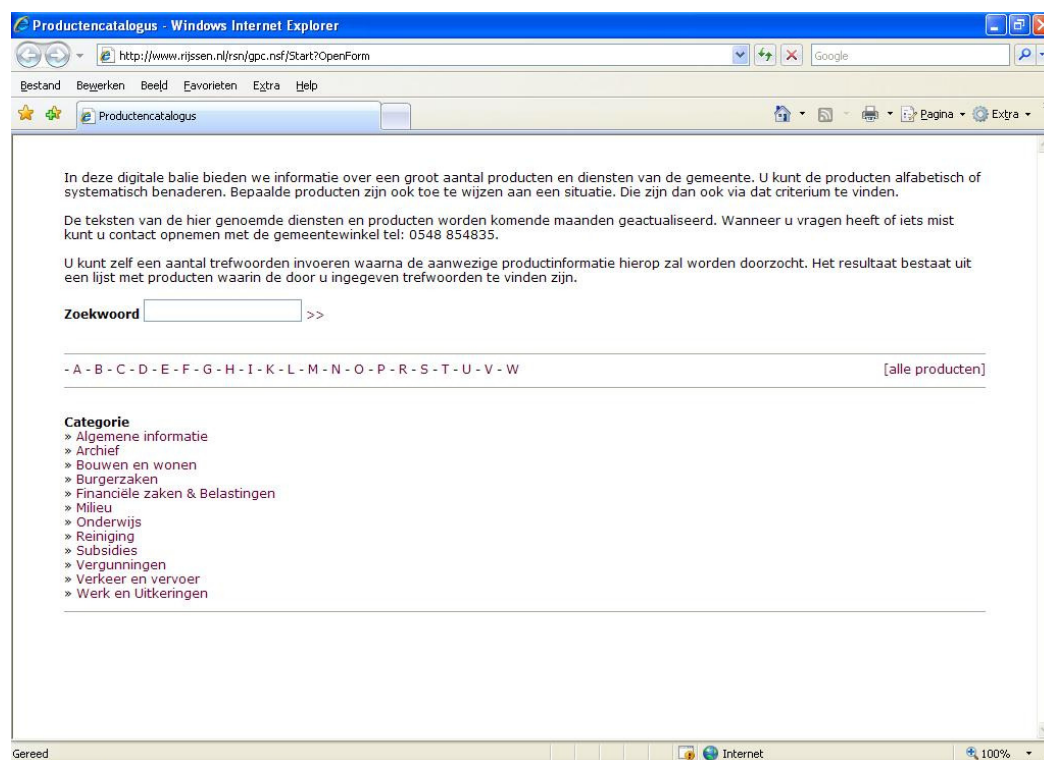
De horizontale blauwe balk en de paarse driehoek zijn in het digitaal loket niet ingevuld. Vanuit het digitaal loket kan de bezoeker dus niet direct terug naar de startpagina van de gemeente.

Figuur 4.2 Digitaal Loket van de gemeente Rijssen-Holten



Verder is er links op de pagina een kolom met drie keuzes voor het digitaal loket: *Mijn digitaal loket*, *Productencatalogus* en *Formulieren*. Wordt op *Mijn digitaal loket* geklikt, dan wordt je direct door gelinkt naar het inlogscherf van DigiD en kom je terecht in een persoonlijk menu.

Figuur 4.3 Productencatalogus van de gemeente Rijssen-Holten



Klik je op *Productencatalogus* dan verschijnt een scherm waarin op verschillende manieren naar producten gezocht kan worden. Er is een invulvenster voor de zoekmachine, er is de mogelijkheid om alfabetisch producten te bekijken en er is de mogelijkheid om productcategorieën te bekijken, in totaal zijn er veertien categorieën.

Per product is productinformatie opgenomen. Wordt op het product geklikt, dan verschijnt allereerst een korte omschrijving en een uitleg van het desbetreffende product. Vervolgens kan via een menubalkje nog worden doorgeklikt naar *Wat is het*, *De voorwaarden*, *Wat is nodig*, *De procedure* en *Wetten en regels*. De uitleg is kort en duidelijk. Als een product digitaal aangevraagd kan worden, staat dit duidelijk aangegeven en kan meteen worden doorgeklikt.

Wordt op *Formulieren* geklikt dan verschijnt een lijst in beeld met alle beschikbare formulieren. Als voor het verzenden van een formulier DigiD nodig is, is dit aangegeven met het DigiD-logo. Sommige formulieren kunnen nog niet digitaal worden ingediend. In dat geval kan het formulier digitaal worden ingevuld, uitgeprint en per post aan de gemeente worden teruggestuurd.

Huisstijl

De gehanteerde huisstijl is consequent doorgevoerd in alle pagina's van de website. Er is gelet op gebruik van het gemeentelogo, kleuren, de opbouw van een pagina en het lettertype. Ook bevat iedere pagina de paarse driehoek met verwijzingen naar algemene gegevens als *Contact* of *Home*, de horizontale blauwe balk met het keuzemenu en de lichtblauwe linkerkolom met een keuzemenu per thema.

Uitzonderingen hierop zijn het Digitaal Loket en een pagina als de gemeentegids. De lay-out van het Digitaal loket is wel grotendeels conform andere gemeentelijke pagina's, en de paarse driehoek en de blauwe balk zijn er wel, maar blijven leeg, zonder keuzemogelijkheden. De layout van de Gemeentegids is anders dan andere pagina's, maar dat hangt samen met het feit dat de Gemeentegids geen gemeentelijke pagina is, maar is uitbesteed aan een ander bedrijf. Wel is er op de startpagina van de gemeente een link opgenomen naar de Gemeentegids (nr. X in het eerdere screenshot). Het weblog van de gemeente is een gemeentelijke pagina (onderdeel van het thema *Gemeente*, subthema *Burgemeester*) en is ook opgemaakt volgens de gemeentelijke huisstijl.

Zoekmachine

Op de website zijn drie zoekmogelijkheden. In de horizontale blauwe balk staat een invulvenster voor een zoekmachine. Als in de paarse driehoek op *zoeken* wordt geklikt, verschijnt een uitgebreidere zoekmachine waarmee een zoekterm ingevuld kan worden, maar ook kan worden aangegeven of op "alle woorden" of op "sommige woorden" gezocht moet worden en hoe de resultaten gesorteerd moeten worden. Daarnaast bevat het digitaal loket een eigen zoekmachine.

In het kader van dit onderzoek heeft de rekenkamer een drietal zoektermen ("dakkapel", "riool verstopt" en "verhuizing doorgeven") ingevuld om te beoordelen hoe klantvriendelijk en adequaat de zoekmachine werkt. De zoekterm hebben is in alle drie de zoekmachines ingevuld.

- *"Dakkapel"* (met de bedoeling te achterhalen wat je moet doen als je een dakkapel wilt bouwen)

In beide zoekmachines op de algemene website levert de zoekterm "dakkapel" 131 resultaten op. Allemaal hebben ze een bepaald weeknummer en jaar als titel. Vermoedelijk zijn het allemaal gemeentelijke aankondigingen van bouwvergunningen. Geen van de

resultaten lijkt echter informatie te bieden over wat te doen als je een dakkapel wilt bouwen. Het uitbreiden van de zoekterm tot “dakkapel bouwen” levert dezelfde 131 resultaten op;

In de zoekmachine van de productencatalogus (via het Digitaal Loket) levert de zoekterm “dakkapel” geen resultaten op. Ook als de zoekterm wordt uitgebreid tot “dakkapel bouwen” levert dit geen resultaten op.

- *“Riool verstopt”* (met de bedoeling het telefoonnummer te achterhalen waarbij een inwoner kan melden dat riool overstroomt)

In beide zoekmachines op de algemene website levert de zoekterm “riool verstopt” geen resultaten op. Wordt de zoekterm beperkt tot “riool” dan levert dit in beide zoekmachines dezelfde 14 resultaten op. Geen van de resultaten gaat echter in op wat te doen als het riool verstopt is, maar gaat bijvoorbeeld over de informatiepagina met gemeentelijke mededelingen uit een bepaalde week of verwijst naar een verslag van de commissie Grondgebied.

In de zoekmachine van de productencatalogus levert de zoekterm “riool verstopt” resultaat op: rioolverstopping. Via de productcatalogus wordt dus de gezochte informatie gevonden, dat wil zeggen weten wanneer de gemeente verantwoordelijk is voor het ontstoppen van het riool en wanneer de perceeleigenaar en op welke wijze contact kan worden opgenomen met de gemeente. Wel is het zo dat moet worden doorgelinkt naar de De Procedure voordat ook een telefoonnummer wordt gevonden.

- *“Verhuizing doorgeven”*

In de zoekmachines op de algemene website levert deze zoekterm vijf resultaten op. Het eerste resultaat is een verwijzing naar de startpagina van het digitaal loket, het tweede resultaat een link naar de algemene informatie over DigiD. Via de startpagina van het Digitaal loket zou opnieuw gezocht kunnen worden naar informatie over verhuizing doorgeven, maar geen van de resultaten verwijst rechtstreeks naar het formulier voor het doorgeven van een verhuizing;

In de zoekmachine van de productencatalogus levert de zoekterm “verhuizing doorgeven” geen resultaten op. Wordt de zoekterm beperkt tot “verhuizing” dan levert dit wel het goede resultaat op. In totaal geeft deze zoekterm 13 resultaten. Het eerste resultaat is een verwijzing naar het formulier voor het doorgeven van een verhuizing binnen de gemeente, het tweede resultaat voor een verhuizing naar de gemeente vanuit een andere gemeente, de derde naar een verhuizing vanuit Rijssen-Holten naar een andere gemeenten. Overige resultaten zijn onderwerpen die niet direct het doorgeven van een verhuizing betreffen, maar daar wel aan gelieerd zijn (bijvoorbeeld afvalpas, onroerendezaakbelasting of invalidenparkeerplaats).

Als deze drie zoekopdrachten vergeleken worden, valt in ieder geval op dat er een duidelijk verschil zit in de zoekmachine op de algemene website, en de zoekmachine in de productencatalogus. Die leveren verschillende resultaten op. Ook verwijzen de zoekmachines op de algemene website niet naar producten en informatie uit de productencatalogus.

Verder valt op dat er in tussen de resultaten geen verwijzingen zitten naar raadsstukken waar de betreffende zoektermen in voorkomen. Blijkbaar zoeken de zoekmachines dus niet in het raadsinformatiesysteem.

Teksten website

Op de meeste pagina's van de website van de gemeente Rijssen-Holten wordt met inleidende teksten gewerkt. Wordt bijvoorbeeld op het subthema *Zorgloket* (te raadplegen via *Digitaal Loket* in de horizontale balk) geklikt dan verschijnt een korte introductietekst en staat in de linkerkolom een snelkeuzemenu met onderwerpen die aan het zorgloket gelieerd zijn: *Maatschappelijke ondersteuning, Werk- en re-integratie, Integratie, Gezondheidszorg, Kinderopvang* en *Schuldhelpverlening*.

Als een subthema wat korter is en niet meer is onderverdeeld in onderwerpen, is er geen inleidende tekst, maar verschijnt meteen alle informatie over dat thema in beeld. Dit geldt bijvoorbeeld voor het subthema Zwembaden.

Als ook een onderwerp nog erg uitgebreid is, wordt ook hierin nog weer onderscheid gemaakt. Een voorbeeld hiervan is *Kinderopvang* (binnen het subthema *Zorgloket*). Allereerst wordt daar onderscheid gemaakt tussen informatie voor ouders en informatie voor ondernemers en vervolgens wordt na een korte introductie de informatie nog weer ingedeeld in een aantal thema's, waarbij op de eerste pagina alleen de verwijzing staat.

Ook in het *Digitaal loket* wordt gewerkt met inleidende teksten. Dat begint met een introductie op het *Digitaal loket*, en vervolgens beginnen ook de *Productencatalogus* en de pagina *Formulieren* met een korte introductie. Die inleidende teksten zijn duidelijk, wel ontbreekt informatie over de vindplaats van productinformatie. Zo staat beschreven dat productinformatie te vinden is via de *Productencatalogus*, maar in de inleidende tekst wordt niet toegelicht dat via *Formulieren* rechtstreeks naar de formulieren kan worden doorgelinkt, terwijl men voor informatie over producten in de *Productencatalogus* terecht moet.

In de *Productencatalogus* is de informatie weergegeven volgens een standaardformat. De teksten zijn kort en duidelijk. Wel moet worden doorgelinkt tot *De Procedure* voor contactgegevens of informatie over wat iemand nu precies moet doen.

Monitoring website gebruik

In interviews werd aangegeven dat er tellers op de website staan en dat op die manier per pagina gemonitord kan worden welke pagina's veel en welke pagina's weinig bezocht worden. Tegelijkertijd geven geïnterviewden ook aan dat dit monitoren dus wel mogelijk is, maar op dit moment niet structureel gebeurt. Dit omdat er op de afdeling SCJ (stafafdeling Communicatie en Juridisch) onvoldoende capaciteit is om hier veel aandacht aan te schenken. Het websitegebruik wordt nu pas gemonitord op het moment dat iemand / een afdeling daar om vraagt.

4.3 *Overeenstemming met landelijke en eigen normen*

De landelijke norm om 65% van de gemeentelijke dienstverlening digitaal aan te bieden is door de gemeente Rijssen-Holten overgenomen. Verder is in de programmabegroting 2008 de doelstelling opgenomen om in 2008 35 producten digitaal aan te bieden. Ook wordt in de programmabegroting het doel uitgesproken om in 2008 te stijgen naar een plaats in de top 200 van de monitor van AdviesOverheid.nl.

Die monitor is in 2000 door het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties gestart in samenwerking met AdviesOverheid.nl. In die monitor wordt gekeken naar het niveau van digitale dienstverlening van overheden. Met de monitor wordt continu het elektronische aanbod van de publieke dienstverlening weergegeven. Het streven van het ministerie was 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 geven zichzelf scores voor de digitale afhandeling van deze diensten en producten. 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 er een formulier is te downloaden, dat vervolgens per post naar de gemeente moet worden verzonden.

De digitale dienstverlening van de gemeente Rijssen-Holten is aan de hand van dezelfde gegevens berekend. Hieruit blijkt dat in de monitor van juli 2008 Rijssen-Holten op de 254^{ste} plaats stond. Ook bleek uit de monitor dat Rijssen-Holten in juli 2008 62.2% van de 26 onderzochte producten en diensten digitaal aanbiedt.

Sinds begin 2007 kunnen er producten digitaal worden afgenomen. Voor die producten (bijvoorbeeld het aanvragen van een uittreksel uit het GBA) is het gehele proces gedigitaliseerd (dat wil zeggen dat de aanvraag digitaal kan worden afgehandeld, het uittreksel wordt vervolgens per post naar de aanvrager toegestuurd) en kan er ook elektronisch betaald worden. Hiervoor is DigiD en internetkassa aanwezig (Internetkassa is beschikbaar voor Ideal-betalingen en Mastercard).

Voor andere zaken geldt dat alleen een formulier kan worden gedownload of geraadpleegd, zoals bijvoorbeeld het melden van een olietank in particuliere grond of het aanvragen van een inritvergunning. Op dit moment kunnen er 32 producten volledig digitaal worden aangevraagd. In de interviews die de rekenkamer heeft gehouden met de ambtelijke organisatie kwam naar voren dat deze 32 producten ongeveer 20% van het totaalaanbod aan producten beslaat, maar verantwoordelijk zijn voor ongeveer 80% van de totale vraag die binnenkomt.

4.4 Wat vindt de burger?

Om inzicht te verkrijgen in de ervaren kwaliteit van de website, de aangeboden digitale diensten en de redenen voor het niet gebruik maken van digitale dienstverlening, zijn er elektronische enquêtes afgenomen onder bezoekers van de website van de gemeente Rijssen-Holten en zijn er enquêtes afgenomen onder bezoekers van de loketten in het gemeentehuis. De vragen uit deze enquêtes zijn opgenomen in de bijlagen.

Elektronische enquête onder bezoekers van de website

In de periode 23 juli 2007 tot 21 augustus 2008 heeft de rekenkamer een digitale vragenlijst op de website van de gemeente Rijssen-Holten geplaatst. Zodra een persoon de website van de gemeente bezoekt, verscheen de vragenlijst in beeld. Doel van de vragenlijst was om te achterhalen met welk doel men de website bezoekt en hoe de website wordt gewaardeerd. Uiteindelijk hebben in totaal 20 inwoners van Rijssen-Holten deelgenomen aan de enquête op de website. Van die twintig respondenten, waren er achttien burger van Rijssen-Holten en twee vertegenwoordigers van een bedrijf of een instelling.

De bezoekers konden meerdere redenen aangeven waarom zij de website bezochten. Voor de bezoekers van de website geldt dat het grootste gedeelte de website bezoekt voor het verzamelen van informatie. Veertien burgers zochten informatie over de gemeente Rijssen-Holten, drie burgers zochten naar informatie over producten of diensten. Voor het online bestellen van een product of dienst bezochten eveneens drie burgers de website.

Tabel 4.2: Mate waarin bezoeker voldoende geholpen is met zijn bezoek aan de website

Geholpen?	Aantal
Ja, mijn vraag is beantwoord	12
Ja, maar ik moet nog wel naar het gemeentehuis	1
Nee, ik ga voor meer informatie naar het gemeentehuis	2
Nee, ik haal mijn informatie op andere wijze.	4
Totaal aantal respondenten	19²⁷

Bijna tweederde van de respondenten wordt door de website van de gemeente Rijssen-Holten voldoende geholpen (zie tabel 4.4). Een deel daarvan moet echter nog wel een bezoek brengen aan het gemeentehuis. Bijna een kwart van de respondenten zegt niet voldoende te zijn geholpen en gaat voor meer informatie naar het gemeentehuis of gaat op andere wijze verder zoeken naar informatie.

Tabel 4.3: Tevredenheid over bezoek aan de website

Tevredenheid	Aantal
Zeer ontevreden	3
Ontevreden	3
Neutraal	4
Tevreden	9
Zeer tevreden	1
Totaal aantal respondenten	20

De helft van de respondenten geeft aan niet tevreden te zijn over de mate waarin hij geholpen is door de website (zie tabel 4.5). Een minderheid daarvan is zelfs ontevreden tot zeer ontevreden. De andere helft is tevreden tot zeer tevreden over de mate waarin hij door de website geholpen is.

Respondenten zijn met name ontevreden over de overzichtelijkheid van de website: informatie is moeilijk te vinden, mede door de onduidelijke navigatiestructuur. Daarnaast zijn de actualiteit van de informatie en de werking van de zoekmachine belangrijke knelpunten, aldus de respondenten. Opvallend is dat de hoeveelheid aan informatie en de overzichtelijkheid van de website door respondenten juist ook worden genoemd als positieve punten.

Op de vraag of men bekend is met de producten en diensten die de gemeente via de website aanbiedt, antwoordt drie vierde daar bekend mee te zijn. De overige respondenten zijn daar niet mee bekend. Meer dan de helft zegt ook weleens gebruik te hebben gemaakt van een online product of dienst. Als belangrijkste reden voor het gebruik maken van de online producten en diensten wordt het gemak genoemd. Het merendeel van de personen dat nog nooit een product of dienst digitaal heeft aangevraagd, geeft als reden dat nog niet nodig te hebben gehad.

²⁷ Per vraag kunnen de aantallen verschillen van het totaal aantal deelnemers. Eén of meerdere deelnemers hebben de betreffende vraag dan open gelaten.

Tabel 4.4: Mate van voorkeur voor volledige digitale afhandeling

Voorkeur digitale afhandeling	Aantal
Volledig oneens	1
Oneens	1
Neutraal	3
Eens	4
Volledig eens	10
Totaal aantal respondenten	19

Bijna driekwart van de respondenten geeft een voorkeur aan een volledige digitale afhandeling van producten of diensten die via de gemeente kunnen worden verkregen (zie tabel 4.6). Een klein aantal staat daar neutraal tegenover en twee respondenten geven aan hier niets voor te voelen.

Tabel 4.5: Mate van voorkeur voor persoonlijk contact

Voorkeur persoonlijk contact	Aantal
Volledig oneens	3
Oneens	5
Neutraal	6
Eens	2
Volledig eens	3
Totaal aantal respondenten	19

Wanneer wordt gevraagd naar de mate waarin men persoonlijk contact waardeert, boven het digitaal loket, beantwoordt ruim een kwart dit bevestigend (zie tabel 4.7).

Deze uitkomsten komen overeen met de uitkomsten van een enquête die de gemeente recentelijk zelf heeft uitgevoerd. Op 25 augustus stonden op de website van de gemeente de uitkomsten:

Weet u dat u producten ook digitaal kunt aanvragen? ²⁸

- Ja, ik vraag producten digitaal aan (57,7%) – 30
- Ja, maar ik ga liever naar de balie (21,2%) – 11
- Nee, (21,2%) - 11

Enquêtes onder bezoekers van de balie

Bij het afnemen van enquêtes bij de loketten zijn op 12 augustus bezoekers geraadpleegd. Deze aanvulling geeft inzicht in de redenen voor het niet gebruik van de website en/of de beschikbare digitale diensten.

²⁸ Bron: www.rijssen-holten.nl d.d. 25 augustus 2008.

In totaal hebben 27 bezoekers van het gemeentehuis de vragen van de enquête beantwoord. Hieruit bleek dat van de 27 ondervraagden 18 personen nog nooit de website van de gemeente hadden bezocht. De overige ondervraagden gebruiken de website voornamelijk voor het zoeken naar informatie. De respondenten die de website wel hadden bezocht en de website een cijfer hebben gegeven, gaven de website gemiddeld een 7,1.

Op de vraag of het product of de dienst waarvoor zij naar het gemeentehuis waren gekomen, ook op de website verkregen kan worden, antwoorden tien bezoekers “nee, dat kan niet”, acht geënquêteerden antwoorden “geen idee”, en vijf respondenten denken dat product wel via de website kan worden verkregen. In het merendeel van de gevallen dat respondenten antwoorden dat het product niet digitaal kon worden aangevraagd, ging het om het ophalen van een rijbewijs of paspoort / ID-bewijs en kon het product inderdaad niet digitaal worden aangevraagd.

Gevraagd naar de reden waarom geënquêteerden ervoor kiezen om aan de fysieke balie een product of dienst af te nemen, geeft ongeveer de helft van de respondenten aan dat het product of de dienst nog niet volledig af te handelen is en de helft dat ze persoonlijk contact waarderen. Wanneer een product wel volledig digitaal af te handelen is, zou bijna de helft van de bezoekers (11 van de 25) het product zeker digitaal afnemen en zeven bezoekers zouden dit misschien doen. Bij de vraag of de bezoeker liever ruimere openingstijden heeft, of liever verbetering van de digitale dienstverlening worden ruimere openingstijden door zestien respondenten genoemd en verbetering digitale dienstverlening door zes respondenten.

4.5 Samenvatting bevindingen

In deze paragraaf wordt de kwaliteit van het dienstenpakket getoetst aan de vooraf opgestelde normen. De normen voor de kwaliteit van het dienstenpakket zijn opgenomen in de tabel. Het volledige normenkader is opgenomen in bijlage 6.

Tabel 4.6 Beoordeling normen kwaliteit dienstenpakket

Norm		Beoordeling	Toelichting
7.	De gemeente heeft een compleet overzicht van alle lokale wetgeving (verordeningen en beleidsregels) op de website staan	Grotendeels voldaan	Verordeningen zijn te vinden via het thema <i>Gemeente</i> en staan allemaal bij elkaar. Beleidsregels zijn te vinden via inhoudelijke thema's, maar staan niet in één overzicht bij elkaar. De rekenkamer heeft hierdoor geen inzicht of alle beleidsregels op de website te vinden zijn.
8.	De ambtelijke organisatie heeft inzicht in de producten die digitaal worden aangeboden	Voldaan	Uit beleidsdocumenten en plannen maar ook uit interviews met betrokken ambtenaren blijkt dat er inzicht is in producten die digitaal worden aangeboden.
9.	In ieder geval de recente raadsstukken staan op internet.	Voldaan	Alle recente raadsstukken staan op de website, deze zijn te raadplegen via <i>Gemeente / Gemeenteraad / Agenda's, Besluitenlijsten en Verslagen</i> .
10.	65% van de producten en diensten is eind 2007 via internet beschikbaar	Niet voldaan	Hoewel in de programmabegroting 2008 is opgenomen dat de gemeente aan de 65%-norm wil voldoen en in 2008 zelfs een plaats in de top 200 van de ranglijst op AdviesOverheid.nl wil bereiken, neemt Rijssen-Holt en in juli 2008 op die ranglijst

			een 254 ^{ste} plaats in en biedt de gemeente 62,2% van de 26 producten digitaal aan.
11.	De navigatiestructuur van het gemeentelijk e-loket verloopt van algemeen naar specifiek en is niet tegenstrijdig	Voldaan	De website is duidelijk ingedeeld in thema's, subthema's en dit verduidelijkt de structuur van de website. Ook is de opbouw niet tegenstrijdig.
12.	De zoekmachine zoekt in alle documenten en de gegevens worden klantgericht gepresenteerd. Dit betekent dat voor de burger relevante resultaten vooraan staan	Deels voldaan	De gemeente Rijssen-Holten heeft drie zoekmachines (twee op de algemene website en een derde zoekmachine die alleen zoekt in de productcatalogus) die niet aan elkaar gekoppeld zijn en daardoor verschillende resultaten opleveren. Bovendien wordt via de algemene website voor twee van de drie zoekmachines geen resultaten gevonden (riool en dakkapel), alleen voor verhuizing wordt via beide zoekmachines het gezochte resultaat gevonden. Voor beide zoekmachines worden de zoekresultaten wel klantgericht gepresenteerd: de belangrijkste resultaten staan als eerste vermeld en de titels van de documenten bieden inzicht in de inhoud van het document.
13.	De gemeentelijke huisstijl wordt consequent doorgevoerd	Voldaan	De gemeentelijke huisstijl wordt consequent doorgevoerd, in de verschillende webpagina's van de algemene website, maar ook in verschillende subsites als het digitaal loket of het zorgloket. Alleen in de digitale gemeentegids is de huisstijl niet consequent doorgevoerd.
14.	Websiteteksten zijn helder en gericht op de gemiddelde lezer	Voldaan	De teksten op de website zijn helder. Over het algemeen wordt gewerkt met inleidende teksten en wordt doorgewezen naar subthema's en deelonderwerpen. Dit bevordert de leesbaarheid van de website. Wel moet er bij de productinformatie in de productencatalogus worden doorgeklikt naar <i>de procedure</i> voordat contactinformatie duidelijk wordt.
15.	Er vindt periodieke analyse en rapportage plaats over het gebruik van de website (aantal visits en herkomst inlogs).	Deels voldaan	Er staan tellers op de website en het websitegebruik wordt gemonitord. Door capaciteitstekort, wordt het websitegebruik niet structureel gemonitord, maar alleen als daar om gevraagd wordt.

Hoofdstuk 5: Inbedding digitale dienstverlening in organisatie

Het doelmatig uitvoeren van digitale dienstverlening vraagt om goede integratie van digitale en traditionele werkprocessen. Daarnaast moeten de nodige waarborgen worden gecreëerd om de website continu te voorzien van actuele informatie.

In dit hoofdstuk wordt daarom inzicht gegeven in de mate waarin ‘voorkant’ (website) en ‘achterkant’ (werkprocessen) op elkaar aansluiten en de mate waarin deze aansluiting op doelmatige wijze verloopt.

In paragraaf 5.1 zijn de richtlijnen ten aanzien van de werkprocessen te lezen, en met name de door de gemeente gehanteerde afhandelingstermijnen. Daarna wordt de rollen en verantwoordelijkheden binnen de gemeentelijke organisatie in kaart gebracht (paragraaf 5.2). Vervolgens wordt besproken op welke wijze digitale aanvragen worden afgehandeld in de gemeente (paragraaf 5.3). Tot slot wordt aan de hand van de normen een samenvatting gegeven van de bevindingen ten aanzien van doelmatigheid en klantgerichtheid (paragraaf 5.4).

5.1 Richtlijnen

Sinds 2005 kent de gemeente Rijssen-Holten een kwaliteitshandvest. Dit kwaliteitshandvest heeft de vorm van een brochure, en kan tevens via de website gedownload worden. Daarin staan de termijnen omschreven waarbinnen een burger voor een brief, aanvraag of klacht een reactie mag verwachten van de gemeente. Achterin de brochure staat een reactieformulier, dat burgers kunnen invullen en opsturen in het geval dat de gestelde termijnen niet gehaald worden. Daarnaast kan bij de gemeentewinkel een klachtenformulier ingevuld worden, of kan een brief geschreven worden naar de gemeente. Dit laatste staat ook achterin de brochure beschreven. Klachten worden binnen zes weken behandeld.

Voor briefafhandeling wordt een uiterlijke termijn van acht weken genoemd. De afzender van de brief ontvangt een ontvangstbevestiging indien de afhandeling langer dan twee weken duurt. Voor telefoonafhandelingen staan alleen termijnen genoemd met betrekking de periode waarbinnen de telefoon opgenomen dient te worden. Voor balieafhandelingen staan normen opgenomen qua klantvriendelijkheid, privacygevoeligheid en de maximale wachttijd.

Ook voor de afhandeling van aangevraagde producten door de gemeente staan in het kwaliteitshandvest termijnen genoemd. De producten zijn als volgt gecategoriseerd: burgerzaken, APV-vergunningen (m.b.t. activiteiten), vergunningen (ver)bouwen & milieu, belastingen & financiën, wet werk & bijstand, wet maatschappelijke ondersteuning, afval, meldingen woonomgeving en digitale dienstverlening. De termijnen die genoemd staan binnen de categorie ‘burgerzaken’ zijn voor rijbewijs, paspoort en identiteitsbewijs. Voor al die producten geldt een termijn van vijf werkdagen; uitreksels worden door de balie direct in orde gemaakt. Producten die via digitale dienstverlening kunnen worden aangevraagd, staan in het overzicht aangegeven met een *, plus de toevoeging dat het product binnen twee dagen in ontvangst genomen kan worden.

De termijnen die genoemd worden binnen de categorie ‘digitale dienstverlening’ komen grotendeels overeen met de termijnen die gelden voor producten die schriftelijk of via de balie worden aangevraagd. Echter, voor documenten die direct via de balie verkrijgbaar zijn, geldt bij een digitale aanvraag twee werkdagen, zo staat omschreven. Het overzicht voor digitale producten in het kwaliteitshandvest beslaat acht producten; deze staan ook alle acht in de categorie ‘burgerzaken’ benoemd. In hoofdstuk 4 is echter duidelijk geworden dat via de website 32 producten aangevraagd kunnen worden. Vermoedelijk staan er slechts acht producten vermeld omdat dit kwaliteitshandvest al sinds 2005 bestaat.

5.2 Rollen en verantwoordelijkheden

De ontwikkeling rondom digitale dienstverlening wordt binnen de gemeente Rijssen-Holten gedragen door een stuurgroep en vijf projectgroepen. In de stuurgroep hebben zitting de burgemeester, adjunct-directeur, Hoofd afdeling Faciliteiten en Bedrijfsvoering, Hoofd stafafdeling en de projectleider van het project e-dienstverlening.²⁹ Taak van deze stuurgroep is de link te leggen tussen de plannen omtrent e-dienstverlening enerzijds, en de verschillende trajecten binnen de organisatie anderzijds. Gebleken is namelijk dat draagvlak binnen de organisatie voor digitale dienstverlening onmisbaar is. Medewerkers vervullen een signaalfunctie: zij moeten aankaarten wanneer bepaalde dingen niet (goed) werken.

De projectleider van het gemeentebrede project e-dienstverlening is verantwoordelijk voor het beleid omtrent digitale dienstverlening. Hij bewaakt de koppeling tussen voorkant (frontoffice) en achterkant (backoffice). Deels is dit een technisch verhaal, maar voor een ander deel betekent het ook het organiseren van workshops e.d. om ook intern de zaken goed op de rails te hebben. Medio 2007 is daartoe een Egem-adviseur aangetrokken. Zoals in hoofdstuk 3 van dit rapport reeds naar voren is gekomen, heeft deze adviseur een belangrijke rol gehad in de ontwikkeling van de digitale dienstverlening in de gemeente Rijssen-Holten.

Vervolgens is het project e-dienstverlening ingedeeld in vijf projectgroepen. Die kennen ieder hun eigen focus: website, gegevens (gemeentelijke basisadministratie, bouwen en wonen), digitalisering, ontsluiten historische informatie, en omgevingsvergunningen. De projectleiders van de verschillende deelprojecten komen maandelijks bijeen, samen met de projectleider e-dienstverlening. De projectgroep website richt zich onder andere op de productencatalogus en het bedrijvenloket. Het hoofd Communicatie is deelprojectleider van dit project.

De eindverantwoordelijkheid voor de website ligt bij de webredacteur. Zij maakt onderdeel uit van de stafafdeling. De webredacteur werkt veel samen met de voorlichters van de afdeling Communicatie. Zij schrijven de nieuwsberichten op de website en leveren daarnaast de persberichten aan. De meeste teksten voor de website worden echter aangeleverd door de vakafdelingen. De webredacteur checkt deze teksten op duidelijkheid en (juridische) volledigheid; ook zorgt zij ervoor dat de teksten in heldere, leesbare taal op de website komen. Teksten worden onder andere geredigeerd naar een actieve schrijfstijl.

Op korte termijn worden afdelingen zelf verantwoordelijk voor 'hun' onderdeel van de website. Hiertoe zijn per team producthouders aangesteld die straks de verantwoordelijkheid zullen gaan dragen voor het up-to-date houden van de informatie, alsook voor het (in technische zin) goed werken van website, inclusief eventuele aanvraagformulieren.

Eén tot twee keer per jaar zal de webredacteur voor de hele website een check uitvoeren op de actualiteit. De webredacteur zal dit doen door middel van versiebeheer. Dat wil zeggen dat de webredacteur bijhoudt wanneer pagina's voor het laatst ververst zijn. Indien er achterhaalde informatie op een pagina staat, neemt de webredacteur contact op met de betreffende afdeling. Sommige afdelingen zijn genoodzaakt een actiever versiebeheer te voeren dan andere afdelingen, afhankelijk van het thema.

Binnen de gemeente is een burgercontactfunctionaris aangesteld. Hij begeleidt burgers die op zoek zijn naar bepaalde informatie/ondersteuning via de frontoffice (balie, website, inkomende post), maar niet weten waar ze moeten zijn, verder door ze in de organisatie naar de juiste persoon of afdeling (backoffice) te verwijzen. Daarnaast behoort ook klanttevredenheidsonderzoek naar de tevredenheid van burgers over de dienstverlening tot de verantwoordelijkheid van de burgercontactfunctionaris.

²⁹ Zo blijkt uit de beschrijving van de stuurgroep in het Realisatieplan Ondernemend in dienstverlening, pag. 36.

5.3 De afhandeling van digitale producten

Zoals gezegd kunnen sinds begin 2007 32 producten digitaal via de website (productencatalogus) worden aangevraagd. Betalingen kunnen gedaan worden via iDeal en Mastercard. Als de betaling niet voltooid is, kunnen aanvragen niet kunnen worden afgerond.

Aanvragen die via de website (productencatalogus) door burgers worden gedaan, worden door het systeem gefilterd en naar de desbetreffende afdeling verzonden. De burger ontvangt na voltooiing van de aanvraag via de email een ontvangstbevestiging. Geïnterviewden gaven aan dat in deze email tevens de verwerkingstermijn van twee à drie dagen genoemd wordt. Voor Burgerzaken komen de digitale aanvragen automatisch in de workflow in het systeem InProcess te staan. Dagelijks kijkt één van de medewerkers van Burgerzaken naar de aanvragen in de workflow en handelt deze vervolgens af. De afdeling heeft een schema opgesteld wie wanneer de workflow checkt.

Voor Burgerzaken moet onderscheid gemaakt worden tussen twee soorten aanvragen: (1) een eenmalige aanvraag, van bijvoorbeeld een uitsnede uit het geboorteregister of een huwelijks- of geboorteakte, en (2) een wijziging die doorgegeven wordt ten behoeve van de gemeentelijke basisadministratie (GBA, systeem 'CIPRES'), bijvoorbeeld een verhuizing. In het eerste geval zorgt de desbetreffende medewerker ervoor dat het aangevraagde product naar de burger wordt toegezonden. In alle gevallen betreft dit een 'papieren' verzending via de post. In de meeste gevallen kan dit ook niet anders, mensen hebben een uitsnede nodig waar een stempel of handtekening op moet staan. Na verzending zet de medewerker de aanvraag in InProcess op 'voltooid', daarmee verdwijnt de aanvraag uit het systeem. Deze verwijdering is definitief.

In het tweede geval maakt de medewerker een print van de aanvraag/wijziging, deze wordt vervolgens als een 'gewone' (binnengekomen via de post) aanvraag/wijziging in behandeling genomen. Alle aanvragen worden op datum door medewerkers van de afdeling Burgerzaken handmatig in CIPRES ingevoerd, het systeem voor de bevolkingsadministratie. Er bestaat dus geen koppeling tussen het systeem van de digitale aanvragen en het systeem voor de bevolkingsadministratie. Dat systemen nog niet gekoppeld zijn, hangt samen met het feit dat de leveranciers hier nog geen mogelijkheden voor aanbieden.

Burgers die (nog) niet in Rijssen-Holten woonachtig zijn, moeten zich eerst aanmelden voor de relatiedatabase, voordat ze een product kunnen aanvragen via de website (bijvoorbeeld een verhuizing doorgeven). Dit duurt ongeveer twee à drie werkdagen. Indien eenzelfde aanvraag/wijziging aan de balie wordt doorgegeven of via de post binnenkomt, wordt deze echter direct afgehandeld zonder dat deze extra stap genomen moet worden. Gevolg is dat een digitale aanvraag in wezen langer duurt dan een 'gewone' aanvraag. Daarnaast is het vaak onduidelijk voor burgers dat ze twee keer naar de site moeten. In interviews kwam naar voren dat sommige burgers zich niet realiseren dat ze na registratie in de DigiD relatiedatabase nogmaals in actie moeten komen om hun daadwerkelijke verhuizing door te geven. Er wordt op de site wel melding van gemaakt, maar veel burgers zien deze melding niet. Ook worden zij er ook niet (automatisch) aan herinnerd in de trant van "u ben geregistreerd, en kan nu u aanvraag indienen".

In de interviews werd ook duidelijk dat digitale aanvragen van bijvoorbeeld een uitsnede uit de gemeentelijke basisadministratie altijd binnen de verwerkingstermijn van 2 à 3 dagen afgehandeld worden. Het doorgeven van een verhuizing binnen de gemeente Rijssen-Holten levert verder ook geen problemen op (een extra registratie is dan niet noodzakelijk). Ook verhuizingen worden binnen de wettelijke termijn afgehandeld. Burgers worden echter niet tussentijds geïnformeerd over de voortgang van hun aanvraag.

Medio 2008 komen per dag vier tot vijf digitale aanvragen bij Burgerzaken binnen. De afdeling kan – mede door het kleine aantal – goed overzicht houden. Soms gaat er iets mis in de afhandeling van een aanvraag, bijvoorbeeld doordat het aangevraagde document door de post niet is afgeleverd. Het systeem biedt dan in principe geen overzicht/back-up mogelijkheid van reeds opgestuurde uitsneden; afgehandelde aanvragen worden permanent verwijderd. Echter

de afdeling Burgerzaken is compact genoeg om overzicht te houden. Medewerkers overleggen goed met elkaar, bijvoorbeeld “had jij deze aanvraag vorige week niet behandeld?”

5.4 Inrichting website

Op dit moment staat de productencatalogus grotendeels los van de rest van de website van de gemeente Rijssen-Holten. De productencatalogus draait ook op een ander systeem dan de rest van de site. Dit betekent dat met de zoekmachine van de site niet in de productencatalogus gezocht kan worden en vice versa.

Op termijn is het de bedoeling dat de productencatalogus geïntegreerd wordt in de website. Men is bezig met het inrichten van een nieuwe gemeentelijke productcatalogus, waarin digitale formulieren worden geïntegreerd. Dit is vanwege technische beperkingen op dit moment echter nog niet mogelijk. Wel staat voor het najaar van 2008 gepland om de website meer te inrichten met loketten: onder andere een ondernemersloket, een zorgloket (beiden zijn er al, maar gaan verder uitgebouwd worden) en een sportloket. In ieder van deze loketten kunnen burgers straks algemene informatie vinden, alsook specifieke informatie over producten. Op termijn moeten producten dan ook binnen deze loketten aangevraagd en betaald kunnen worden. Tot die tijd zal vanuit de loketten gelinkt worden naar de productencatalogus.

Twee jaar geleden is gekozen voor het systeem Lotus. Dit systeem verhindert dat op korte termijn grote technische veranderingen aangebracht kunnen worden. Door Lotus is het onder andere niet mogelijk letters op de website te vergroten, of de site toegankelijk te maken voor blinden. De afdeling Communicatie voert regelmatig overleg met andere gemeenten die met hetzelfde systeem werken. Hierdoor blijft men ook op de hoogte van de laatste ontwikkelingen. De commerciële partner die Lotus aanbiedt, Brein, neemt niet altijd een proactieve houding aan als het gaat om het aanleveren van up-to-date informatie over de nieuwste technieken.

Investerings in de website en in digitale dienstverlening zijn dus vaak niet direct terug te zien door buitenstaanders, zo komt uit de interviews naar voren. De geïnterviewden geven aan dat dit soms lastig communiceren is naar de gemeenteraad die het geld beschikbaar heeft gesteld.

5.5 Samenvatting bevindingen

In deze paragraaf wordt de inbedding van digitale dienstverlening in de organisatie getoetst aan de vooraf opgestelde normen. De normen voor de inbedding van de digitale dienstverlening zijn opgenomen in de tabel. Het volledige normenkader is opgenomen in bijlage 6.

Tabel 5.1 Beoordeling normen inbedding digitale dienstverlening in organisatie

Norm		Beoordeling	Toelichting
16.	Er zijn procedures en afspraken gemaakt over de serviceverlening aan de inwoner.	Voldaan	Het kwaliteitshandvest geeft duidelijke richtlijnen over de termijn waarbinnen de gemeente een brief, aanvraag of klacht van burgers dient af te handelen.
17.	Website wordt actueel gehouden en hiervoor zijn afspraken gemaakt	Voldaan	Er is een verantwoordelijke voor de website, deze persoon ziet er op toe dat de website up-to-date blijft. Binnen de organisatie zijn afspraken gemaakt over de aanlevering van teksten door vakafdelingen.

18.	De gemeente heeft normen voor de snelheid van afhandeling van de digitale dienstverlening en ziet toe op naleving van deze normen.	Voldaan	In het kwaliteitshandvest is opgenomen dat afhandeling van digitale producten binnen twee dagen plaatsvindt. Wel is het zo dat in interviews werd gesproken over afhandeling binnen twee à drie dagen. Ook gaven geïnterviewden aan deze norm eigenlijk altijd te halen. Mocht er een probleem ontstaan dan wordt er door medewerkers van Burgerzaken altijd even overlegd.
18.	De gemeente heeft de inrichting van de ambtelijke organisatie zo opgezet dat de digitale dienstverlening maximaal gelijke inspanning behoeft als traditionele dienstverlening.	Niet voldaan	Op dit moment wordt een deel van de digitale aanvragen nog uitgeprint en vervolgens als 'gewone' aanvraag afgehandeld. Digitale aanvragen moet net als 'gewone' aanvragen handmatig worden ingevoerd in het systeem CIPRES.
19.	Er is periodieke managementinformatie beschikbaar, waarbij is voorzien in enige regelmaat, minimaal eens per half jaar.	Voldaan	MT-leden hebben zitting in de stuurgroep die tweemaandelijks bijeen komt. Op die manier wordt het management periodiek geïnformeerd.
20.	De gemeente heeft zicht op de producten die in de nabije toekomst worden geïmplementeerd	Deels voldaan	Het realisatieplan voorziet in een planning als het gaat om het gehele e-dienstverlening project. Hierin is echter niet opgenomen welke producten in de nabije toekomst geïmplementeerd gaan worden. In interviews kwam naar voren dat op korte termijn de plannen zich met name richten op het inrichten van de website met meer loketten en via loketten doorlinken naar de juiste producten.
21.	De planning is realistisch (geflankeerd met voldoende expertise en middelen en in lijn met de gemeentelijke ontwikkeling tot nu toe)	Voldaan	Het planning zoals die is opgenomen in het realisatieplan ziet er realistisch uit. Dit met name omdat het grootste deel van de interne uren al is meegenomen in afdelingsplannen. Daar waar zich een tekort aan uren voor lijkt te gaan doen, is dat bekend.

Bijlage 1 Overzicht formulieren op de website

Onderstaande tabel bevat een overzicht van alle formulieren die op de website van de gemeente Rijssen-Holten staan. In totaal zijn dit er 68. Als er een DigiD-logo aan is toegevoegd, is DigiD nodig om het product te kunnen aanschaffen en kan het product digitaal worden aangevraagd. In totaal zijn er 32 producten die digitaal kunnen worden aangevraagd. Voor 27 van die producten is DigiD nodig. Vijf producten kunnen ook digitaal worden aangevraagd, maar daarvoor is geen DigiD nodig.

De overige 36 formulieren kunnen niet digitaal worden aangevraagd, maar kunnen worden gedownload, ingevuld en per post teruggestuurd aan de gemeente.

DigiD	Aangereden lantaarnpaal
	Aanmelden persoonsgegevens
	Aanvraag gratis extra grijze container
	Aanvraag sportstimuleringsubsidie
	Aanvraagformulier evenementensubsidie 2008
	Aanvraagformulier vergunning brandveiligheid gebruik
	Abonnement Raadsstukken
DigiD	Afvalpas aanvragen
	Bedrijvenavond
DigiD	Bezwaarschrift Woningen WOZ beschikking
	Bouwwerk, voltooiingsverklaring
	Circusvergunning
	Collectevergunning
DigiD	Container aanvragen
DigiD	Container legen
DigiD	Defecte lantaarnpaal
DigiD	Emigratie naar het buitenland
	Gebruiksvergunning bij evenementen of tijdelijke bouwsels
DigiD	Geheimhouding persoonsgegevens
	Gemeentegids
	Gemeentegids, adreswijziging

DigiD	Hondenbelasting aanmelden
DigiD	Hondenbelasting afmelden
DigiD	Hondentoilet aanvragen
	Huishoudelijk afval ophalen of wegbrengen
	Informatie
	Inrichting veranderen, vergunning of melding
	Inritvergunning
DigiD	Intrekken machtiging automatische incasso gemeentelijke heffingen
	Kabel en leidingwerkzaamheden
	Kadersubsidies
	Kapvergunning
	Kennisgeving start bouwwerkzaamheden
	Loterijvergunning
DigiD	Machtiging automatische incasso gemeentelijke heffingen
DigiD	Melding
	Meldpunt regelgeving
	Olietank in particuliere grond; verwijdering
DigiD	Onderhoud bestrating
DigiD	Onderhoud zandwegen
	Ontheffing Drank- en Horecawet
	Ontheffing geluidhinder
	Opstijgen heteluchtballon
DigiD	Overlast gemeentelijk overhangend groen melden
DigiD	Overlast onkruid melden
DigiD	Overlast particulier overhangend groen melden
	Plattegronden Rijssen-Holten
DigiD	Reactieformulier Kwaliteitshandvest Dienstverlening
	Rioolaansluiting

DigiD	Schademelding
	Sloopvergunning
	Sloopvergunning - Bijlage
	Speelautomaten
	Standplaatsvergunning
	Toeristenbelasting
DigiD	Uittreksel echtscheidingsregister
DigiD	Uittreksel geboorteregister
DigiD	Uittreksel huwelijksregister
DigiD	Uittreksel overlijdensregister
	Ventvergunning
	Vergunning standplaatsen weekmarkten
DigiD	Verhuizing binnen de gemeente
DigiD	Verhuizing naar de gemeente
	Verkoop industriegrond
	Volkstuinen verhuur
	Voordracht vrijwilligersspeld
	Wijkavond
	WOZ-beschikking kopie

Bijlage 2 Overzicht geïnterviewde personen

Datum	Naam	Functie
12 juni 2008	Dhr. J. van den Willige	Projectleider e-dienstverlening
12 augustus 2008	Mw. H. van de Wal Dhr. H. Sleijsters Mw. J. van Oosterwijk	Communicatieadviseur Burgercontact functionaris Webredacteur
12 augustus 2008	Mw. K. ter Weele	Medewerker Burgerzaken

Bijlage 3 Overzicht geraadpleegde documenten

- Coalitieprogramma 2006-2010
- Programmabegroting 2006
- Programmabegroting 2007
- Kadernota 2008
- Inventarisatie huidige situatie (d.d. 25 oktober 2007)
- Programmabegroting 2008
- Kadernota 2009
- Realisatieplan Ondernemend in dienstverlening t.b.v. e-overheidsvoorzieningen gemeente Rijssen-Holten (door de raad vastgesteld d.d. 23 juni 2008).

Bijlage 4 Gehanteerd normenkader

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, heeft de rekenkamer 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 hebben gebruikt.

I. Normen ten aanzien van de kwaliteit van het beleid (doeltreffendheid)

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;
- 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.
- De website wordt actueel gehouden en hiervoor zijn afspraken gemaakt;

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 regelmaat, 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);

Gemeentelijke norm

- De uitvoering geschiedt conform in het beleid geformuleerde doelen.

III. Normen ten aanzien van de kwaliteit van de website

Rekenkamernorm

- De ambtelijke organisatie heeft 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 (is er een webredacteur? Wie is er verantwoordelijk voor de inhoud?);

Landelijke norm

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

Bijlage 5 Overzicht figuren en tabellen

Figuur	Titel	Paginnummer
Figuur 4.1	Startpagina www.rijssen-holten.nl	24
Figuur 4.2	Startpagina Digitaal loket	26
Figuur 4.3	Startpagina Productencatalogus	26

Tabel	Titel	Paginnummer
Tabel 3.1	Doelen uit de programmabegroting 2008	15
Tabel 3.2	Beoordeling beleidskader digitale dienstverlening	20-21
Tabel 4.1	Aanbod digitale producten op de website	22-23
Tabel 4.2	Mate waarin bezoekers is geholpen met websitebezoek	31
Tabel 4.3	Tevredenheid over websitebezoek	31
Tabel 4.4	Mate van voorkeur voor digitale afhandeling	32
Tabel 4.5	Mate van voorkeur voor persoonlijk contact	32
Tabel 4.6	Beoordeling kwaliteit dienstenpakket	33-34
Tabel 5.1	Beoordeling inbedding in organisatie	38-39

Bijlage 6 Vragenlijsten balie- en webenquêtes

Om een inzicht te verkrijgen in de wijze waarop de kwaliteit van de website en de aangeboden digitale diensten door gebruikers ervaren wordt, en de redenen voor het niet gebruik maken van digitale dienstverlening, zijn er enquêtes afgenomen onder bezoekers van de website en onder bezoekers van de balie van de gemeente.

Door middel van de elektronische enquête onder bezoekers van de website is antwoord verkregen op de volgende vragen:

1. Bent u inwoner van de gemeente Rijssen-Holten?
2. Vanuit welke rol bezoekt u de website van de gemeente?
3. Wat is de reden van uw bezoek?
4. Bent u door uw bezoek aan de website voldoende geholpen?
5. De website van de gemeente Deventer voldoet aan mijn eisen.
6. Over welke aspecten van de website bent u minder tevreden?
7. Over welke aspecten van de website bent u tevreden?
8. Bent u op de hoogte van de diensten van de gemeente die u via de website kunt verkrijgen?
9. Kunt u een aantal diensten of producten noemen die de gemeente via de website beschikbaar stelt?
10. Heeft u al eens gebruik gemaakt van de producten of diensten die de gemeente via de website beschikbaar stelt?
11. Waarom maakte u gebruik van de diensten van de gemeente op de website?
12. Waarom maakt u geen gebruik van de diensten van de gemeente op de website?
13. Als ik kan kiezen, geef ik de voorkeur aan een volledige afhandeling via de website van de diensten die de gemeente levert (bijvoorbeeld een paspoort)
14. Bij het verkrijgen van diensten geef ik de voorkeur aan persoonlijk contact via de balie
15. Heeft u suggesties voor verbetering van de website en de digitale diensten van de gemeente?

Ook zijn er enquêtes uitgevoerd onder inwoners die wel gebruik maken van baliediensten. Deze aanvulling geeft inzicht in de redenen voor het niet gebruik van de website en/of de beschikbare digitale diensten. Bij de balie-interviews zijn de volgende vragen gesteld:

1. Bent u voorafgaand aan uw bezoek op de website van de gemeente geweest?
2. Hoe vaak bezoekt u de site van de gemeente?
3. Waarvoor bezoekt u de website van de gemeente?
4. Hoe was u ervaring met digitale dienstverlening?
5. Welk rapportcijfer geeft u de gemeentelijke website?
6. Denkt u dat u op de website deze dienst/dit product ook kunt verkrijgen?
7. Waarom geeft u de voorkeur aan de gemeentewinkel?
8. Wanneer een u de dienst/ het product via de website kon verkrijgen, en een bezoek aan de gemeentewinkel niet per se noodzakelijk zou zijn zou u dat dan doen?
9. Wat heeft u liever Ruimere openingstijden of betere/meer dienstverlening via de website?