

**Rekenkamer**

# **Digitale Dienstverlening**

September 2008

## **Colofon**

### **De Rekenkamer**

De Rekenkamer van de gemeente Overbetuwe heeft een onafhankelijke positie binnen de gemeente. De Rekenkamer is samengesteld uit een externe voorzitter, twee externe leden en twee raadsleden, en wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris.

De Rekenkamer heeft tot doel de raad een extra handvat te bieden in zijn controlerende taak. De Rekenkamer voert onderzoek uit, waarbij antwoord wordt gezocht op vragen zoals: zijn de doelen van het gemeentelijk beleid bereikt? Zijn de voorbereiding en de uitvoering van het beleid efficiënt verlopen? Welke aanbevelingen zijn nodig om de doeltreffendheid te vergroten?

De Rekenkamer voert zelf onderzoek uit. In de onderzoeken wordt altijd teruggekeken in het verleden, met als bedoeling te leren voor de toekomst. Jaarlijks stelt de Rekenkamer een onderzoeksplan op, waarin wordt aangegeven welke onderzoeken in uitvoering worden genomen. De Rekenkamer voert jaarlijks in ieder geval een onderzoek uit.

### **Samenstelling rekenkamer:**

De samenstelling van de commissie is als volgt: mevrouw C.H. van Marle (voorzitter), de heer J.M.J. Uijthof en mevrouw J. Smink als externe leden en vanuit de raad: (tot 26 februari 2008) mevrouw J.M.T. de Swart en de heer A.J.A.M. Lagerweij. (per 26 februari 2008: de heren C.G.J. Verhart en H.A. Besemer) Secretaris is mevrouw M.G. Timmerman-Koenders

### **Contact**

M.G. Timmerman-Koenders, 0481-362305  
m.timmerman-koenders@overbetuwe.nl

## RAPPORT DIGITALE DIENSTVERLENING

Dit onderzoek is in opdracht van de Rekenkamer Overbetuwe uitgevoerd door het onderzoeksbureau van de Lokale Rekenkamer, een organisatie die op commerciële basis onderzoeken uitvoert en ondersteuning biedt aan gemeentelijk rekenkamers. Het verslag van het onderzoek is hierna integraal opgenomen. Het rapport is ambtelijk gecheckt op juistheid van de gebruikte feiten. Op basis van de conclusies van het onderzoek heeft de Rekenkamer Overbetuwe een aantal conclusies geformuleerd. Het rapport is vervolgens voorgelegd voor hoor aan het college.

De reactie van het college heeft de Rekenkamer doen besluiten het onderzoek naar de website nogmaals uit te laten voeren op dezelfde wijze als in het onderzoek.

Naar aanleiding van de reactie van het college en de uitkomsten van dit onderzoek heeft de Rekenkamer een reactie geschreven.

Samenvattend heeft dit geleid tot de volgende inhoudsopgave van het rapport:

- |  |              |
|--|--------------|
| 1) Onderzoek uitgevoerd door het onderzoeksbureau<br>van de Lokale Rekenkamer. | <b>P. 5</b>  |
| 2) Conclusies en aanbevelingen van de Rekenkamer Overbetuwe                    | <b>P. 41</b> |
| 3) Hoor en wederhoor van het college   | <b>P. 45</b> |
| 4) Opnieuw onderzoek van de website juli 2008                                  | <b>P. 49</b> |
| 5) Reactie Rekenkamer Overbetuwe   | <b>P. 57</b> |



# de lokale rekenkamer

## DoeMee-onderzoek Digitale Dienstverlening

## Gemeente Overbetuwe

The screenshot shows the website of Gemeente Overbetuwe in a Windows Internet Explorer browser window. The page features a header with the logo and name of the municipality. A main news article is titled 'Commissie straatnaamgeving' and discusses a public meeting for street naming in Elst. A sidebar on the left contains navigation links such as 'Nieuws', 'College en Raad', and 'Over de gemeente'. A sidebar on the right offers direct links to various services like 'Klachtenmeldingen' and 'Vacatures'. The browser's address bar shows the URL 'http://www.overbetuwe.nl/'.



Postbus 85203

3508 AE Utrecht

[t] 030 670 12 36

[f] 030 262 34 38

[i] [www.delokalerekenkamer.nl](http://www.delokalerekenkamer.nl)

### **Onderzoekers**

Drs. E. (Eelke) Horselenberg

Mr. S.E. (Suzanne) Junte

### **Contactpersoon**

Drs. E. (Eelke) Horselenberg

[t] 06 – 497 858 19

[e] [horselenberg@delokalerekenkamer.nl](mailto:horselenberg@delokalerekenkamer.nl)

19 maart 2008

# 1) ONDERZOEK UITGEVOERD DOOR HET ONDERZOEKSBUREAU VAN DE LOKALE REKENKAMER

INHOUDSOPGAVE	7
INLEIDING	9
1 ONDERZOEKSOPZET	11
1.1 Aanleiding	11
1.2 Doelstelling en vraagstelling Doe Mee-onderzoek	12
1.3 Normering Doe Mee-onderzoek	12
1.4 Onderzoeksaanpak in Overbetuwe	13
1.5 leeswijzer	13
2 DIGITALE DIENSTVERLENING	15
2.1 Andere Overheid	15
2.2 EGEM en EGEM-I	16
2.3 GovUnited	17
2.4 Dimpact	17
2.5 Wet elektronisch bestuurlijk verkeer	17
3 ALGEMEEN BELEIDSKADER GEMEENTE OVERBETUWE	19
3.1 Algemeen beleidskader	19
3.2 Beoordeling van de kwaliteit van het beleid	22
3.3 Samenvatting en toetsing van bevindingen over de doeltreffendheid van het beleid	23
3.4 ambitieniveau van de raad	23
4 HET DIGITALE DIENSTENPAKKET	25
4.1 Omvang van het digitale dienstenpakket	25
4.2 Toets aan de landelijke 65 %- norm	26
4.3 Analyse van de website	27
4.4 Burgers over digitale dienstverlening	29
5 INBEDDING DIGITALE DIENSTVERLENING IN DE ORGANISATIE	31
5.1 De afdeling Publiekszaken	31
5.2 De afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling	32
5.3 Doorkijk naar de toekomst	33
5.4 De inbedding getoetst	34
6 CONCLUSIES	35
BIJLAGE 1: NORMENKADER VAN HET ONDERZOEK	37
BIJLAGE 2: OVERZICHT GEBRUIKTE BRONNEN	37





## INLEIDING

De digitalisering is de afgelopen jaren in een stroomversnelling geraakt. Bankzaken, vakanties en boeken worden veelvuldig via het internet geregeld. Ook de gemeente Overbetuwe zet zich in voor de digitalisering van de dienstverlening.

Dienstverlening is een van de aspecten waarmee de inwoner zich een beeld vormt van de gemeente. De Rekenkamer heeft dan ook besloten een onderzoek uit te voeren naar de digitalisering van de dienstverlening van de gemeente. Hoe is dit beleidsmatig vastgelegd? Hoe heeft de raad hierin zijn taken vervuld? Hoe krijgt de digitale dienstverlening vorm in de organisatie? Wat zijn de te verwachten ontwikkelingen? En hoe is de kwaliteit van het aangeboden? Vragen waarop dit onderzoek antwoord geeft.

Het onderzoek is uitgevoerd binnen het DoeMee onderzoek van de Lokale Rekenkamer. In exact dezelfde opzet is het onderzoek uitgevoerd in twintig gemeenten. De neerslag van de algemene bevindingen en handvatten voor de gemeenten zijn opgenomen in de overkoepelende notitie TOETS.



# 1 ONDERZOEKSOPZET

## 1.1 Aanleiding

Digitale dienstverlening neemt een steeds belangrijkere plaats in binnen het pakket van diensten dat gemeenten aan burgers en bedrijven bieden. Diensten die voorheen aan de gemeentelijke balie werden aangeboden, zoals het aanvragen van vergunningen en uittreksels uit de gemeentelijke basisadministratie (GBA), worden 24 uur per dag toegankelijk. De mogelijkheden voor digitale dienstverlening worden steeds talrijker. Naast digitalisering van diensten van de afdeling Burgerzaken, experimenteren diverse gemeenten met de digitalisering van diensten op andere beleidsterreinen. Zo is het in de gemeente Den Haag mogelijk om zwerfvuil digitaal te melden en heeft de gemeente Haarlemmermeer een digitaal bouwloket. Deze ontwikkelingen bieden de inwoners potentieel veel gemak, maar vragen tegelijkertijd het nodige van de gemeentelijke organisatie en de raad als sturend orgaan. Wat wil de gemeente bereiken met digitale diensten? Wat mag dat kosten? Hoe kan de gemeente de digitale diensten doelmatig aanbieden?

Digitale dienstverlening, en vooral de uitbreiding hiervan, is daarom al enige jaren een onderwerp dat zowel in de beleidsvorming, als de beleidsuitvoering veel aandacht krijgt. Deze aandacht is onder meer zichtbaar in het rijksbeleid. In het Actieprogramma Andere Overheid dat in december 2003 door het toenmalige kabinet werd gepresenteerd, staat hierover:

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

Dit streven heeft er toe geleid dat het kabinet zich ten doel heeft gesteld dat in 2007 65% van alle publieke dienstverlening elektronisch afgehandeld kan worden. Uit de Overheid.nl Monitor 2006 blijkt dat Nederlandse gemeenten al grote stappen hebben gezet, maar het doel nog niet volledig hebben gehaald. In 2006 groeide het percentage digitale dienstverlening aan burgers van 51,2% naar 56,9%. De dienstverlening aan bedrijven groeide van 51,8% naar 55,5%<sup>1</sup>.

Onderzoek naar digitale dienstverlening is relevant voor raad, college en ambtelijke organisatie, maar ook voor burgers en bedrijven. Zij zijn immers degenen die baat hebben bij deze vorm van dienstverlening. De Lokale Rekenkamer heeft er daarom voor gekozen het derde DoeMee-onderzoek te richten op digitale dienstverlening.

---

<sup>1</sup> Deze percentages zijn van toepassing op een pakket van 22 mogelijke diensten aan burgers en 12 diensten voor bedrijven. Zie ook [www.adviesoverheid.nl/monitor](http://www.adviesoverheid.nl/monitor).

## 1.2 Doelstelling en vraagstelling DoeMee-onderzoek

De centrale onderzoeksvraag van dit DoeMee-onderzoek luidt:

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

Deze centrale onderzoeksvraag hebben wij nader gespecificeerd in vijf deelvragen:

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

## 1.3 Normering DoeMee-onderzoek

Wij hanteren bij dit onderzoek verschillende normen. Het beleid toetsen we op helderheid en sturingskracht. Is het beleid SMART geformuleerd en biedt het zo duidelijke doelen en mogelijkheden voor (bij)sturing door de raad?

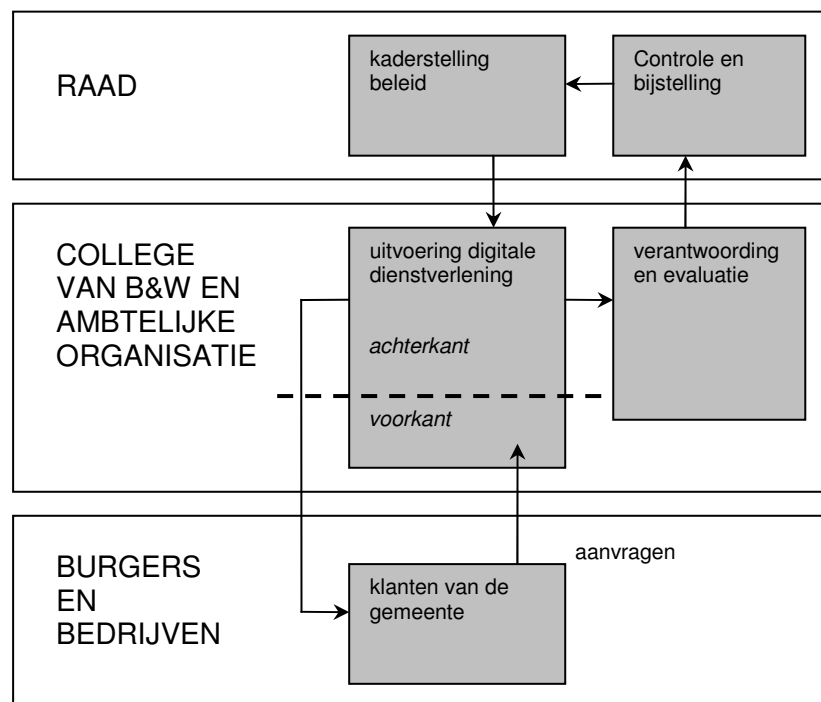
De omvang van de digitale dienstverlening zelf toetsen we aan de landelijke doelen voor de omvang van de digitale dienstverlening door gemeenten en daarnaast aan de eigen doelen van de gemeente zoals die, bijvoorbeeld in een raadsprogramma, zijn vastgelegd. Wordt het gewenste c.q. beoogde niveau gehaald?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

De kwaliteit van digitale diensten 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?

Een compleet overzicht van de gehanteerde normen in dit onderzoek is opgenomen in bijlage 1. Het proces rondom kaderstelling, uitvoering, evaluatie en aanpassing is weergegeven in onderstaande figuur.

**Figuur 1: proces van kaderstelling, uitvoering, evaluatie en aanpassing van digitale dienstverlening**



## 1.4 Onderzoeksaanpak in Overbetuwe

De term “digitale dienstverlening” kan op meerdere wijzen worden gedefinieerd, afhankelijk van wat de lezer eronder verstaat. In dit onderzoek heeft de Lokale Rekenkamer de volgende definitie gehanteerd: gemeentelijke diensten, producten en informatie die volledig digitaal worden aangeboden. Hierbij valt te denken aan het verschaffen van informatie over producten en het digitaal aan kunnen vragen en betalen van producten, zoals een uittreksel uit het GBA.

De informatie in dit rapport is afkomstig uit dossierstudie, interviews en een test van de website van de gemeente Overbetuwe. De bevindingen in hoofdstuk 3 zijn gebaseerd op de bestudering van beleidsstukken. De bestudering van de gemeentelijke website en een enquête onder bezoekers van de Publieksbalie vormen de basis van hoofdstuk 4. Hoofdstuk 5, ten slotte, is gebaseerd op interviews met medewerkers van de teams Burgerdiensten en Vergunningen. Aan de medewerkers die informatie hebben verstrekt ten behoeve van dit onderzoek is de concepteindrapportage voorgelegd ter verifiëring van de feiten. Dat heeft geleid tot enkele opmerkingen die in dit onderzoeksrapport zijn verwerkt.

## 1.5 Leeswijzer

Naast dit inleidende hoofdstuk bestaat dit onderzoeksrapport uit de volgende hoofdstukken. In hoofdstuk 2 wordt de digitale dienstverlening binnen de gemeente Overbetuwe geplaatst in het grotere kader van het Actieplan Andere Overheid en daaraan verwante initiatieven. Het volgende hoofdstuk, hoofdstuk 3, bevat een inventarisatie en beoordeling van het beleid. Hoofdstuk 4 gaat over de digitale diensten die Overbetuwe aanbiedt. De inbedding van de dienstverlening in de ambtelijke organisatie wordt besproken in hoofdstuk 5.



## 2 DIGITALE DIENSTVERLENING

In dit hoofdstuk wordt kort het landelijke kader geschetst in welk licht digitalisering van dienstverlening moet worden gezien (paragraaf 2.1.) Ook wordt aandacht besteed aan initiatieven van en voor gemeenten rondom digitalisering van dienstverlening (paragrafen 2.2 tot en met 2.4.) Ten slotte wordt in paragraaf 2.5 kort ingegaan op de Wet elektronisch bestuurlijk verkeer.

### 2.1 Andere Overheid

In 2003 heeft het toenmalige kabinet het Actieprogramma Andere Overheid gelanceerd. Volgens het kabinet moest “de huidige verhouding tussen overheid en samenleving grondig [...] worden herzien. De overheid moet terughoudender zijn in *wat* zij regelt en vooral *hoe* zij regelt en moet, waar mogelijk, een groter beroep doen op maatschappelijke krachten.”<sup>2</sup>

De overheid moet zich volgens het kabinet gaan concentreren op haar kerntaken, namelijk “taken die van vitaal belang zijn voor de rechtsstaat.”<sup>3</sup> Door randvoorwaarden en procedurele waarborgen te formuleren voor zaken die zij niet als haar kerntaak beschouwt, kan de overheid een rol op afstand innemen. Indien noodzakelijk zal de overheid kunnen ingrijpen, maar in eerste instantie zal de uitvoering van deze taken worden overgelaten aan andere maatschappelijke partijen.

In het Actieplan noemt het kabinet als doelstelling een overheid die

- terughoudender is in wat ze regelt;
- een groter beroep doet op maatschappelijke krachten;
- wel voorziet in de borging van publieke belangen en rechtsstatelijke eisen;
- hoogwaardige prestaties levert, daar waar de behartiging van publieke belangen
- niet bij mensen zelf, de markt of maatschappelijke instellingen kan worden neergelegd.

---

<sup>2</sup> Actieprogramma Andere Overheid, p. 3

<sup>3</sup> Idem, p. 4

Alle acties die noodzakelijk zijn om deze doelstellingen te realiseren zijn samengevat in vier actielijnen:

- De overheid gaat haar dienstverlening aan de burger verbeteren;
- De overheid gaat minder en anders regelen;
- De rijksoverheid gaat zichzelf beter organiseren;
- De rijksoverheid gaat haar relaties met provincies en gemeenten vernieuwen.

De overheid moet zo beter in staat zijn om te reageren op maatschappelijke onderwerpen. Hiervoor moet de overheid volgens het kabinet ook naar zichzelf kijken. Zo moeten prestaties verbeteren en moet bureaucratie worden teruggedrongen. Administratieve lasten moeten worden verminderd en overheden mogen burgers maar eenmaal vragen om bepaalde gegevens te verstrekken.

De eerste actielijn is de verbetering van publieke dienstverlening aan de burger. In het kader hiervan streeft het kabinet ernaar dat in 2007 65 procent van de publieke dienstverlening via internet kan plaatsvinden. Op de website [advies.overheid.nl](http://advies.overheid.nl) is een Continue Monitor gepubliceerd waarin na te gaan is in hoeverre gemeenten voldoen aan deze doelstelling. De informatie voor deze monitor wordt aangeleverd door gemeenten zelf.

## **2.2 EGEM en EGEM-i**

Om gemeenten te ondersteunen bij de digitalisering van hun dienstverlening zijn er verschillende initiatieven in het leven geroepen, zowel vanuit de rijksoverheid als de gemeenten zelf. De belangrijkste zijn EGEM-i, GovUnited en Dimpact.

EGEM is een programma dat is opgestart door het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG.) Het maakt deel uit van de Stichting ICTU, eveneens opgericht door het Ministerie van BZK en de VNG.

Het programma heeft als doel gemeenten te helpen hun dienstverlening te verbeteren en dan met name op het gebied van elektronische of digitale dienstverlening. EGEM heeft daarbij een informerende rol, maar geeft geen ondersteuning. EGEM-i geeft deze ondersteuning wel. Deze ondersteuning is driedig. Ten eerste kunnen gemeenten gebruik maken van een kenniscentrum. Daarnaast kunnen gemeenten ook een intake aanvragen met een regieadviseur. Tijdens de intake worden de mogelijkheden van digitale dienstverlening binnen de gemeente nagegaan. Indien gewenst, kunnen gemeenten ook een beroep doen op een e-adviseur van EGEM-i die samen met de gemeente een actieplan opstelt. Voor gemeenten die voldoen aan bepaalde eisen is een deel van de inzet van een e-adviseur gratis. Voorwaarde is wel dat zij hiervoor ook in hun eigen ambtelijke organisatie tijd vrij maken.

Overbetuwe ontvangt ondersteuning van EGEM-i.



## **2.3 GovUnited**

Een tweede programma van de Stichting ICTU is GovUnited en bestaat “complementair” aan EGEM-i. Het “laat diensten ontwikkelen, implementeren en ontwikkelen samen met en in opdracht van deelnemende gemeenten.”<sup>4</sup> In tegenstelling tot EGEM-i biedt GovUnited deze diensten niet zelf aan, maar bemiddelt tussen gemeenten en leveranciers van diensten. Concreet betekent dit dat GovUnited de aanbesteding van de elektronische diensten regelt. Ongeveer 70 gemeenten besteden zo gezamenlijk hun opdrachten aan. Gemeenten kunnen inschrijven op onderdelen of, niet-bindend, interesse tonen voor bepaalde diensten. De contributie bedraagt tussen de € 10.000,- en € 30.000,- per jaar.

Overbetuwe neemt deel aan GovUnited

## **2.4 Dimpact**

Het derde initiatief is Dimpact, een samenwerkingsverband tussen gemeenten in de vorm van een coöperatieve vereniging. Gemeenten ontwikkelen in Dimpact samen de gewenste programma's en producten. Dimpact regelt hiervoor de aanbesteding. Het belangrijkste verschil met GovUnited is dat gemeenten zelf zeggenschap hebben in de ontwikkeling van de producten. Zij laten de producten en programma's in onderling overleg ontwikkelen door aanbieders. Bij GovUnited worden door leveranciers ontwikkelde programma's en producten aan gemeenten aangeboden, die al dan niet beslissen om ze over te nemen. De invloed van gemeenten op de afzonderlijke producten en programma's is daardoor bij GovUnited minder groot.

Overbetuwe neemt geen deel aan Dimpact

## **2.5 Wet elektronisch bestuurlijk verkeer**

De Wet elektronisch bestuurlijk verkeer van 29 april 2004 wijzigt de Algemene wet bestuursrecht (Awb.) De Awb geeft onder meer regels voor het verkeer tussen overheid en burgers. De Wet elektronisch bestuurlijk verkeer geeft regels voor het verkeer tussen burger en overheid langs de elektronische weg. Hierdoor is het een belangrijk wettelijk kader voor digitale dienstverlening door overheden. Zo geeft de wet aan in welke gevallen burgers aanvragen digitaal in kunnen dienen en wanneer overheden burgers langs de elektronische weg mogen benaderen.

Een belangrijk uitgangspunt van deze wet is daarbij dat de burger bepaalt langs welke weg het verkeer plaats vindt.

---

<sup>4</sup> [www.govunited.nl](http://www.govunited.nl) (5 februari 2008)



### **3 ALGEMEEN BELEIDSKADER GEMEENTE OVBETUWE**

In dit hoofdstuk wordt het algemene beleidskader voor digitale dienstverlening van de gemeente Overbetuwe geschetst (par. 3.1.) Vervolgens wordt de kwaliteit en doeltreffendheid van het beleid beoordeeld (par. 3.2 resp. 3.3.) Ten slotte wordt in paragraaf 3.4 ingegaan op het ambitieniveau van de raad ten aanzien van digitale dienstverlening.

#### **3.1 Algemeen Beleidskader**

Het algemene beleidskader bestaat uit de volgende documenten die op een na alle door de raad zijn vastgesteld. Uitzondering vormt de visie op dienstverlening. Dit is een ambtelijk stuk dat niet is vastgesteld door de raad of het college. Het dient als aanzet voor een dienstverleningsconcept, waarvan de behandeling in de raad is gepland in de zomer van 2008. Momenteel bestaat er al een dienstverleningsconcept uit 2003. Omdat dit echter sterk verouderd is, wordt bij de bespreking van het beleidskader niet uitgegaan van dit dienstverleningsconcept, maar van de recentere visie op dienstverlening.

- Raadsprogramma 2006 – 2010: Samen Werken aan Overbetuwe
- Programmabegroting 2007
- Visie op dienstverlening
- Realisatieplan informatievoorziening Overbetuwe 2008 – 2011

Het raadsprogramma 2006 – 2010 bevat doelstellingen van de gemeenteraad voor zijn zittingsperiode. Deze doelstellingen worden per jaar gespecificeerd en uitgewerkt in programmabegrotingen. Beide documenten worden vastgesteld door de raad.

Digitale dienstverlening maakt deel uit van het bredere concept dienstverlening. De ambtelijke organisatie heeft haar visie op dienstverlening, en daarmee ook op digitale dienstverlening, vastgelegd in de Visie op Dienstverlening. Ten slotte heeft de raad ook het Realisatieplan informatievoorziening Overbetuwe 2008 – 2011 vastgesteld. Dit plan is opgesteld in samenwerking met EGEM-i

#### *Raadsprogramma 2006 – 2010: Samen Werken aan Overbetuwe*

In het “raadsprogramma 2006 – 2010: Samen werken aan Overbetuwe” worden in bijlage III – conceptopzet indeling programmabegroting – diensten die volledig of gedeeltelijk vanuit onder meer het digitale loket worden aangeboden en gebruik van de website, genoemd als indicatoren bij de volgende doelstellingen:

1. Kwalitatief goede en snelle gemeentelijke dienstverlening binnen duidelijke gemeentelijke regelgeving;
2. Een effectieve en efficiënte inzet van beschikbare middelen voor het algemeen belang;
3. Integrale betrokkenheid tussen bestuur, inwoners, bedrijven en instellingen zowel lokaal als regionaal.

*In het raadsprogramma 2006 – 2010 is digitalisering van dienstverlening geen doelstelling, maar een van de indicatoren bij de doelstelling dienstverlening.*

#### *Programmabegroting 2007*

In het programma Bestuur, Organisatie en Publiekszaken van de programmabegroting 2007 is het speerpunt Digitale Overheid opgenomen. Hierin wordt de volgende maatschappelijke effecten/ doelstellingen voor digitale dienstverlening geformuleerd.

- *Inwoners en bedrijven worden steeds minder afhankelijk van openingstijden en kunnen steeds meer zaken digitaal regelen;*
- *De gemeentelijke regelingen zijn via het internet beschikbaar.*

Als indicatoren worden genoemd dat 10 tot 20 producten volledig digitaal moeten kunnen worden afgehandeld en dat 70 procent van de verordeningen en regelingen gepubliceerd moet zijn op de website. Er wordt niet aangegeven wat onder volledig digitaal afhandelen wordt verstaan. Activiteiten bij deze maatschappelijke effecten zijn de implementatie van een digitale kassa en het beschrijven en beheren van processen.

Voor de realisering van het speerpunt Digitale Overheid worden geen middelen vrijgemaakt, anders dan de middelen die zijn vermeld voor het Informatiserings- en automatiseringsbeleidsplan (I&A-beleidsplan.)

In de paragraaf Bedrijfsvoering wordt aandacht besteed aan het programma Andere Overheid en aan EGEM (zie ook hoofdstuk 2.) De gemeente Overbetuwe neemt deel aan EGEM-i en heeft de invoeringsaanpak vastgelegd in het Realisatieplan Informatievoorziening Overbetuwe 2008 – 2011.

Ook staat in de paragraaf Bedrijfsvoering dat er een nieuw I&A-beleidsplan wordt opgesteld voor de periode 2008 – 2011. Dit I&A-plan is echter nooit verschenen, maar vervangen door het Realisatieplan informatievoorziening Overbetuwe 2008 – 2011.

*Bevinding: Overbetuwe neemt deel aan EGEM-i en stelt het Realisatieplan informatievoorziening Overbetuwe 2008 – 2011 op.*

#### *Visie op dienstverlening*

De Visie op dienstverlening is een product van de werkgroep Dienstverlening van de gemeente Overbetuwe in het kader van het project nieuw Huis der Gemeente. Het is niet vastgesteld door de raad of het college. In dit document wordt de gemeentelijke visie op dienstverlening weergegeven. Instrumenten om deze visie te verwezenlijken zijn ICT en kennissystemen. Volgens de Visie op dienstverlening is ICT ondersteunend voor alle soorten klantcontacten: aan de balie, per telefoon, per post en via de website. De infrastructuur bestaat daarom uit alle noodzakelijke informatiesystemen die nodig zijn om de beoogde dienstverlening te realiseren. Daarbij moet de dienstverlening op de website identiek zijn aan de dienstverlening bij de balie.

*Realisatieplan informatievoorziening Overbetuwe 2008 – 2011*

In samenwerking met EGEM-i heeft de gemeente Overbetuwe een Realisatieplan Informatievoorziening opgesteld. Dit plan, dat in plaats van een I&A-plan is geschreven, is op 29 januari 2008 vastgesteld door de raad. Het plan is bedoeld als een 'motor' om te komen tot een gemeente die als 'poort van de overheid' kan optreden.<sup>5</sup> Samen met de Visie op dienstverlening moet het Realisatieplan de ontwikkeling van digitale dienstverlening een onomkeerbare impuls krijgt. Het Realisatieplan zal onder de paraplu van het bredere project dienstverlening en het nog te schrijven dienstverleningsconcept gaan vallen.

In het plan wordt gesteld dat de diverse processen in de organisatie goed zijn beschreven en dat er een verantwoordelijkheids- en bevoegdheidsverdeling is gemaakt. Probleem volgens de opstellers van het plan is echter dat in de praktijk niet alle processen verlopen zoals ze op papier staan. Er wordt in het stuk niet ingegaan op de oorzaken van de discrepantie tussen beleid en praktijk. Ook is vermeld dat enkele logische keteninformatiestromen niet als vanzelf worden gehanteerd. Dit wordt geweten aan de decentrale huisvesting van de gemeente sinds de herindeling in 2003.

Het Realisatieplan schetst de (verdere) ontwikkeling van een back-, mid- en frontoffice. Medewerkers van de gemeente zullen steeds meer een frontofficerol krijgen en steeds meer gebruik gaan maken van dezelfde 'tools' als burgers.<sup>6</sup> Uit het stuk blijkt dat het de bedoeling is om dit projectmatig aan te pakken, aangezien de gemeente al gewend is om projectmatig te werken.

Verder worden de volgende doelstellingen voor dienstverlening genoemd die ondersteund worden door de aanpak, zoals deze wordt geschetst in het Realisatieplan:

1. het leveren van producten en diensten die voldoen aan de eisen en wensen van burgers en bedrijven;
2. een 7 x 24-uurs bereikbaarheid via zoveel mogelijk kanalen;
3. het juiste antwoord geven bij vragen (in een keer goed);
4. het inrichten en effectief beheren van basisregistraties zodat gegevens die bekend zijn niet nog eens moeten worden aangevraagd;
5. het integraal aanbieden van diensten en producten vanuit diverse processen.

In het realisatieplan wordt aangegeven dat de gemeente niet te veel voorop moet willen lopen. Om de doelstelling in 2011 te kunnen bereiken, "zal de voortgang van de diverse projecten en het programma EDV [Elektronische Dienstverlening, *red.*] als geheel tussentijds getoetst moeten worden aan het absorptievermogen van de organisatie."

---

<sup>5</sup> Realisatieplan Informatievoorziening Overbetuwe 2008 – 2011, p. 2.

<sup>6</sup> Onder tools worden onder meer verstaan internet, basisregistraties en het burgerservicenummer.

Daarom wordt eerst gewerkt met de processen binnen de organisatie die een directe relatie hebben met het rijksprogramma 'Andere Overheid.' Ook zullen verschillende informatiekkanalen worden gesynchroniseerd.

Voor de uitvoering van het Realisatieplan wordt in 2008 € 644.800,- voor investeringen en € 111.710,- voor exploitatie uitgetrokken. Voor 2009 zijn deze bedragen € 507.500,- respectievelijk € 3.000,-. Het plan loopt tot 2011. Voor de jaren na 2009 is in het vastgestelde plan voor 2010 € 115.000,- en voor 2011 € 325.000,- geraamd. Er zijn geen extra exploitatiekosten opgevoerd.

### **3.2 Beoordeling van de kwaliteit van het beleid**

#### *Kaderstelling raad*

De raad had in eerste instantie weinig kaders gesteld voor digitale dienstverlening. Hier is echter verandering in gekomen doordat de raad in januari 2008 het Realisatieplan Informatievoorziening Overbetuwe 2008 – 2011 heeft vastgesteld. De raad heeft hiermee duidelijke kaders gesteld voor de ontwikkeling van digitale dienstverlening.

#### *Doelstellingen SMRT geformuleerd*

Om erop te kunnen sturen en controleren moeten doelstellingen aan vier vereisten voldoen. Ten eerste moet een doel voldoende specifiek (S) zijn. Op een vage doelstelling kan slecht gestuurd worden, omdat het dan voor meerdere uitleg vatbaar is. Daarnaast moet de doelstelling meetbaar (M) zijn om te kunnen bepalen of zij is behaald. Een derde norm waar een doelstelling aan moet voldoen is dat ze realistisch (R) is. Ten slotte moet ze ook tijdsgebonden zijn. Als er geen tijdspad (T) of streefdatum is vastgesteld, wordt niet duidelijk wanneer de doelstelling moet zijn behaald.

De doelstellingen uit de programmabegroting 2007 voldoen niet aan deze normen. Ze zijn wel voldoende specifiek geformuleerd, maar zij zijn niet meetbaar. Hoewel een indicator is genoemd, is deze niet scherp genoeg geformuleerd om de doelstelling goed meetbaar te maken. Verder is de doelstelling onrealistisch, want het doel is om minimaal 10 producten volledig digitaal beschikbaar te stellen, terwijl de gemeente aan het begin van 2007 nog geen enkel product digitaal aanbood. Er wordt geen tijdspad of streefdatum genoemd in de programmabegroting. De doelstellingen staan in de programmabegroting 2007 en zonder nadere duiding van een tijdspad mag ervan worden uitgegaan dat de doelstellingen in 2007 moeten zijn behaald. In de ambtelijke reactie wordt aangegeven dat een strakker tijdspad niet kan worden gegeven.

De doelstellingen uit het Realisatieplan zijn minder SMRT geformuleerd dan de doelstellingen uit de programmabegroting. Zo zijn de meeste redelijk specifiek, maar enkele zijn niet concreet genoeg geformuleerd. Een voorbeeld van een doelstelling die specifieker kan, is dat de gemeente producten en diensten wil leveren die "voldoen aan de eisen en wensen van burgers en bedrijven." De meetbaarheid ontbreekt en er zijn geen indicatoren ontwikkeld. Wel zijn ze realistisch. Ook zijn ze tijdgebonden, want in het realisatieplan is een meerjarenplanning opgenomen.

#### *Doelstellingen zijn niet behaald*

De enige doelstellingen waarvan kan worden beoordeeld of zij zijn behaald, zijn de doelstellingen uit de programmabegroting 2007. Het Realisatieplan is immers nog maar kort geleden vastgesteld door de raad, waardoor het op het moment van het opstellen van dit rapport nog niet kan worden nagegaan of zij zijn behaald.

De doelstellingen uit de programmabegroting 2007 zijn niet behaald. In 2007 hadden er 10 tot 20 producten volledig digitaal moeten kunnen worden afgehandeld (indicator) en hadden 70 procent van de gemeentelijke verordeningen en regelingen via internet beschikbaar moeten zijn. Dit is niet gebeurd. In 2007 was het alleen mogelijk om alleen formulieren te downloaden en per post op te sturen. Producten konden niet volledig digitaal worden aangevraagd.

### 3.3 Samenvatting en toetsing van bevindingen over doeltreffendheid van het beleid

Het beleid en de kwaliteit ervan worden in de onderstaande tabel getoetst aan de volgende normen.

<b>Tabel 1. Doeltreffendheid van het beleid</b>	
<b>Norm</b>	<b>Beoordeling</b>
De raad heeft de mogelijkheid gehad om kaders te stellen	<b>Voldaan.</b> De raad heeft het Realisatieplan Informatievoorziening Overbetuwe 2008 – 2011 vastgesteld. Dit bevat kaders voor een verdere digitalisering van de dienstverlening. Meer algemene doelstellingen staan in de programmabegroting 2007.
Het beleid heeft heldere doelen die SMRT zijn geformuleerd	<b>Beperkt voldaan.</b> De beleidsdoelen in de programma begroting 2007 zijn voor het merendeel niet SMRT geformuleerd. De doelstellingen uit het Realisatieplan Informatievoorziening Overbetuwe 2008 -2011 zijn wel grotendeels SMRT geformuleerd.
De raad heeft huidige beleid vastgesteld	<b>Voldaan.</b> De raad heeft vrijwel al het beleid dat er is – met uitzondering van de Visie op Dienstverlening – vastgesteld.

### 3.4 Ambitieniveau van de raad

De doelstellingen in het raadsprogramma 2006 – 2010 en de programmabegroting 2007 geven enig inzicht in het ambitieniveau van de raad ten aanzien van digitale dienstverlening. Digitale dienstverlening lijkt voor de raad een middel om de algemene dienstverlening te verbeteren. De indicator dat zeventig procent van de regelingen en verordeningen op de website moeten staan en dat 10 tot t 20 producten digitaal moeten kunnen worden aangeboden, duiden op een hoog ambitieniveau. Ook trekt de gemeente veel geld uit voor de investeringen uit het Realisatieplan informatievoorziening Overbetuwe 2008 – 2011.

Uit het voorgaande kan de conclusie worden getrokken de raad digitale dienstverlening ziet als een middel om dienstverlening te verbeteren en daarin een gemiddeld tot hoog ambitieniveau heeft.





## 4 HET DIGITALE DIENSTENPAKKET

In dit hoofdstuk worden de digitale diensten die de gemeente Overbetuwe aanbiedt, onderzocht. In paragraaf 3.1 staat een inventarisatie van het aanbod van digitale producten en diensten. Vervolgens is nagegaan of de gemeente voldoet aan haar eigen en landelijke doelstellingen (par. 3.2.) Ook is de website geanalyseerd (par. 3.3) en worden de resultaten van een enquête onder bezoekers van de publieksbalie in het gemeentehuis in Elst besproken (par. 3.4.)

### 4.1 Omvang van het digitale dienstenpakket

In onderstaande tabel wordt het aanbod van de digitale producten en diensten op de website van de gemeente Overbetuwe beschreven.

<b>Producten/ diensten</b>	<b>Bijzonderheden</b>
Producten aan te vragend door middel van een formulier (ongeveer stuks.) Voorbeelden: aanvragen en wijzigen hondenbelasting, aanvragen kapvergunning en meldingen openbare ruimte.	Het formulier moet uitgeprint, ingevuld en per post worden verzonden. Uitzondering is het webformulier Meldingen openbare ruimte. Dit formulier kan op de website worden ingevuld en vanaf de website verzonden.
Informatie over ongeveer 300 producten.	
Raads- en collegestukken.	Hiervoor heeft de website een eigen zoekmachine, waarin titel, kenmerk, documenttype, orgaan en periode kan worden gezocht.
Informatie over de gemeente Overbetuwe in het algemeen.	
Beleidsnota's en –notities	Op de eerste pagina van het menu Wonen en Leven en in het Bedrijvenloket. Gemeentelijke verordeningen en beleidsregels zijn verder te vinden in de vergaderstukken van de raad op de website. Niet duidelijk is of alle nota's, notities, verordeningen en beleidsregels op de website staan.
Bedrijvenloket	Bevat informatie en producten voor bedrijven. Formulieren kunnen worden gedownload en door middel van een webformulier kunnen vragen worden gesteld.

<sup>7</sup> Stand van zaken op 16 december 2007

## 4.2 Toets aan de landelijke 65%-norm

In Overbetuwe heeft de raad heeft in zijn programmabegroting 2007 als norm aangegeven dat 10 tot 20 producten digitaal moeten kunnen worden afgehandeld. Begin 2008 is dit nog niet mogelijk. De gemeente heeft dus niet aan haar eigen doelstelling voldaan. In het Realisatieplan informatievoorziening Overbetuwe 2008 – 2011 is wel een concreet schema opgenomen met activiteiten voor digitalisering van dienstverlening. Dit plan (en daarmee de doelstellingen en activiteiten) is echter pas zeer recent vastgesteld door de raad. De realisatie van doelstellingen en activiteiten zijn daarom logischerwijs nog niet te toetsen.

Landelijk is de norm dat 65 procent van de dienstverlening door gemeenten digitaal beschikbaar moet zijn. In 2000 is door het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties in samenwerking met Advies Overheid.nl een monitoring gestart over het niveau van digitale dienstverlening van overheden.<sup>8</sup> De monitor geeft continu aan hoeveel procent van de publieke dienstverlening digitaal wordt aangeboden. Het streven van het kabinet is om eind 2007 minimaal 65% van de totale publieke dienstverlening via internet af te handelen.

In de monitor worden 26 gemeentelijke digitale diensten en producten onderscheiden. Gemeenten krijgen 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 Overbetuwe is op dezelfde wijze berekend. Hieruit blijkt dat Overbetuwe op 17 december 2007 39,20 procent van de 26 producten en diensten digitaal aanbod.

Bij de meeste producten heeft Overbetuwe een deel van het proces gedigitaliseerd. Voorbeelden daarvan zijn het downloaden van een formulier voor de aanvraag van een evenementenvergunning en een elektronisch formulier voor meldingen openbare ruimte, die vervolgens via de post naar de gemeente moet worden gestuurd. Voor andere zaken geldt dat alleen informatie kan worden opgevraagd. Dit gaat echter veranderen. De planning is om met ingang van 1 april 2008 een nieuw digitaal loket, het basisloket, op de website te zetten. In eerste instantie zullen daarop tien producten worden gezet, die volledig digitaal worden afgehandeld, inclusief de betaling. Volgens het Realisatieplan informatievoorziening Overbetuwe 2008 – 2011 zou het digitaal loket eind 2008, begin 2009 moeten worden uitgebreid.

---

<sup>8</sup> Zie de website [www.advies.overheid.nl](http://www.advies.overheid.nl), onder Continue Monitor.

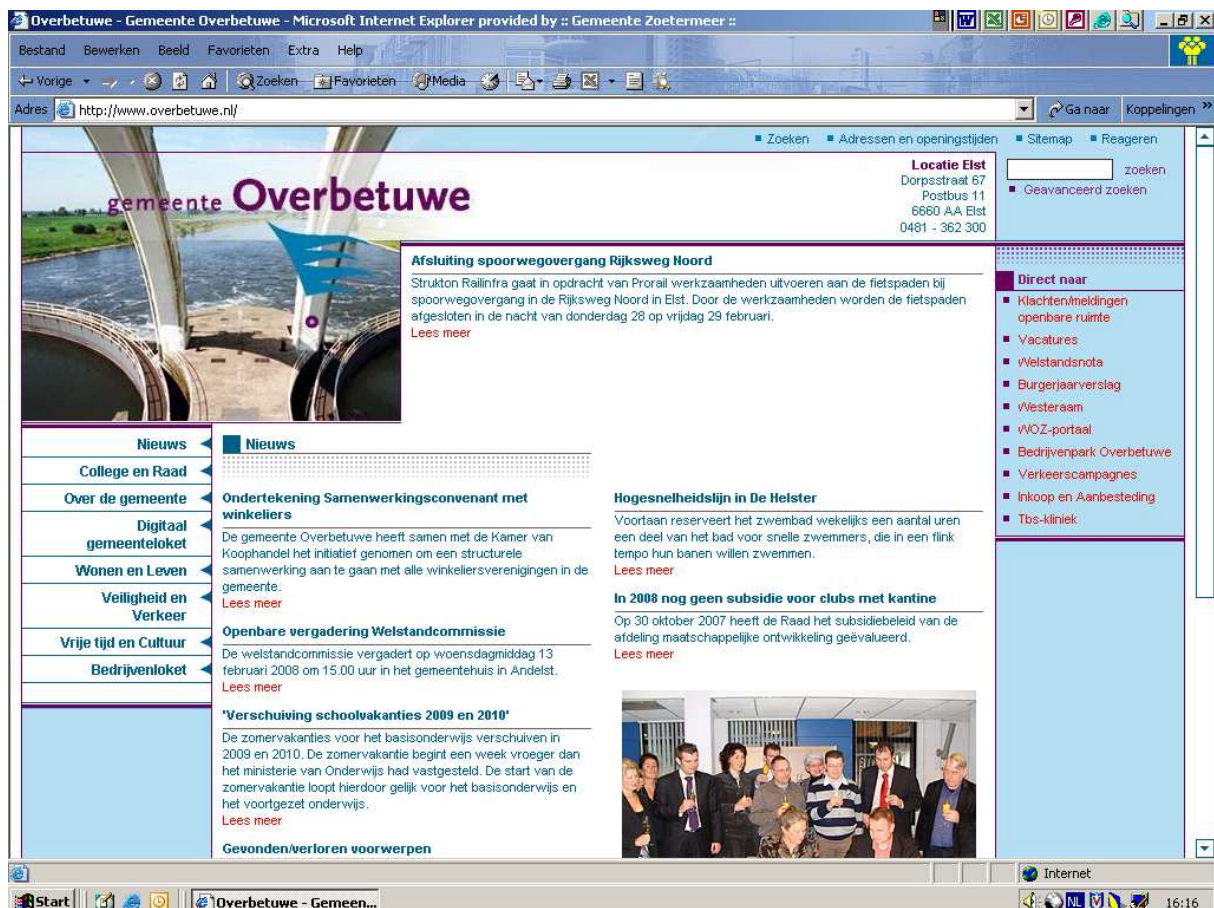
## 4.3 Analyse van de website

De kwaliteit van het totale pakket aan diensten dat digitaal wordt aangeboden is op vier punten getoetst: de navigatiestructuur van de website, de kwaliteit van de webteksten, de kwaliteit van de zoekmachine en de huisstijl. In deze paragraaf zal dus alleen de voorkant van de dienstverlening, de website, worden beoordeeld. De afhandeling van diensten, de achterkant, wordt besproken in het volgende hoofdstuk.

### Navigatiestructuur van de website

Allereerst is van belang dat burgers de diensten, producten en informatie die zij zoeken eenvoudig kunnen vinden. De afhandeling van digitaal aangevraagde producten en de kwaliteit van de informatie kan nog zo goed zijn, maar als burgers niet kunnen vinden waarnaar zij zoeken, levert digitale dienstverlening weinig op.

De navigatiestructuur is beoordeeld op een logische en consequente indeling. Concreter gesteld: is de website van algemeen naar specifiek ingedeeld?



De website van de gemeente Overbetuwe is als volgt opgebouwd. Links in het scherm staat een menu met de onderwerpen Nieuws, College en Raad, Over de gemeente, Digitaal gemeenteloket, Wonen en Leven, Veiligheid en Verkeer, Vrije Tijd en Cultuur en Bedrijvenloket. Rechts bovenaan de pagina staan links die direct naar bepaalde pagina's van de website leiden, waaronder Klachten en meldingen openbare ruimte, Welstandsnota en het WOZ-portaal.

Bestuurlijke informatie, waaronder vergaderstukken, zijn te vinden in het menu 'College en Raad.' De vergaderstukken staan in het 'agenda- en verslagsysteem.' Hierin kan door middel van een zoekmachine gezocht worden op agenda's, besluitenlijsten en andere stukken van de raad, raadscommissies en het college.

'Over de gemeente' bevat informatie over de ambtelijke organisatie en openingstijden, maar ook informatie over de (geschiedenis) van de gemeente Overbetuwe.

De menu's 'Wonen en Leven' en 'Veiligheid en Verkeer' bevatten informatie over verschillende beleidsvelden. De pagina's hebben geen uniforme indeling en het type informatie verschilt per menu. Zo staat er op de startpagina van 'Wonen en Leven' een overzicht van relevante beleidsstukken, terwijl dit ontbreekt in het menu 'Veiligheid en Verkeer.'

Het menu 'Vrije Tijd en Cultuur' bevat informatie over recreatie, cultuur, evenementen en sport.

Op de startpagina van het Digitaal Loket staat enerzijds een link naar een productenlijst en anderzijds links naar producten voor bedrijven. Ook heeft het Digitaal Loket een eigen zoekmachine. De producten staan in een lijst op alfabetische volgorde onder elkaar in de productenlijst.

De website is logisch ingedeeld en loopt van algemeen naar specifiek. Consequent is de website niet helemaal: er is geen uniforme indeling van de pagina's. Het Digitaal Loket is onoverzichtelijk door de lange lijst van producten (ongeveer 300 producten.)

#### *Kwaliteit webteksten*

Als burgers de informatie hebben gevonden die zij zoeken, moet deze ook begrijpelijk en voldoende zijn. De teksten op de website van de gemeente Overbetuwe zijn, een enkele uitzondering daargelaten, kort, bondig en informatief. Soms is de tekst op een pagina echter zeer karig en staan er vrijwel alleen links op naar andere pagina's of websites. Een voorbeeld hiervan is de pagina over de Monumentencommissie in het menu Wonen en Leven.

#### *Zoekmachine*

Veel gemeentelijke websites hebben een zoekmachine waarmee gezocht kan worden op trefwoorden. Zo ook Overbetuwe. De website bevat drie verschillende zoekmachines: één algemene, rechts bovenin de pagina; één voor het Digitaal Loket en één in het agenda- en verslagsysteem. De algemene zoekmachine zoekt ook in het digitaal loket en het agenda- en verslagsysteem. Onderaan de pagina met resultaten van de algemene zoekmachine wordt onder het kopje "andere zoekmogelijkheden" ook verwezen naar de twee andere zoekmachines.

Om de kwaliteit van de zoekmachines te beoordelen, is er gezocht op drie trefwoorden. Als norm is genomen dat de informatie die wordt gezocht bij de eerste tien resultaten moet horen. Ter illustratie: als gezocht wordt op de term "zomervakantie" om na te gaan wanneer de vakantie begint, is het vanuit een klantgerichte benadering niet de bedoeling dat de eerste tien zoekresultaten bestaan uit raadsnotulen en persberichten.

De volgende drie zoektermen zijn gebruikt: “riool verstopt”, “verhuizing doorgeven” en “dakkapel bouwen.” Indien ze worden ingevoerd in de algemene zoekmachine leveren deze zoektermen meer ongewenste resultaten op dan in de zoekmachine van het digitaal loket. Zo zijn de eerste resultaten van “dakkapel bouwen” lijsten met verleende bouwvergunningen.

De resultaten in de zoekmachine van het digitaal loket zijn beter. De eerste resultaten voor alle drie de zoektermen die getoond worden, bevatten meteen de informatie die wordt gezocht.

De derde zoekmachine, van het agenda- en het verslagsysteem, is dermate specifiek dat hij niet bij het onderzoek betrokken is.

### *Huisstijl*

Om de herkenbaarheid van gemeentelijke informatie, diensten en producten te vergroten is het noodzakelijk om een uniforme huisstijl te hanteren. Burgers weten zo of informatie afkomstig is van de gemeente of niet.

De huisstijl is consequent doorgevoerd in alle pagina's van de website, met uitzondering van de pagina over de brandweer .

## **4.4 Burgers over de digitale dienstverlening**

Op donderdag 6 december 2007 hebben de onderzoekers enquêtes afgenomen bij bezoekers van de publieksbalie in het gemeentehuis in Elst. Om een zo compleet mogelijk beeld te schetsen, zijn de enquêtes zowel tijdens de ochtend- als de avondopenstelling afgenomen. Uit de reacties komt het volgende, indicatieve beeld naar voren. De bereidheid tot medewerking van de bezoekers van de publieksbalie was groot.

Zowel in de morgen als in de avond komen de meeste mensen voor het afhalen van een rijbewijs, paspoort of identiteitskaart. Producten die op het moment nog niet digitaal kunnen worden aangevraagd. Overige producten of diensten waarvoor respondenten naar het gemeentehuis kwamen zijn om een verhuizing door te geven, zich in te schrijven bij de gemeente, een verklaring van goed gedrag aan te vragen, informatie en formulieren voor inburgeringcursussen en een verblijfsvergunning te verlengen.

Tussen de bezoekers in de ochtend en bezoekers tijdens de avondopenstelling is wel een onderscheid te maken in de frequentie waarop zij naar het gemeentehuis komen. Klanten tijdens de ochtendopenstelling komen vaker naar het gemeentehuis dan avondbezoekers (gemiddeld bijna twee keer per jaar tegen ongeveer een keer per jaar.) Uit de enquêtes die zijn afgenomen in de avonden komt naar voren dat deze klanten ook net iets vaker bekend zijn met de website van de gemeente (15 van de 24 ondervraagden) dan klanten in de ochtend (10 van de 17). Een groter onderscheid is waarneembaar als gevraagd wordt of klanten bekend zijn met de mogelijkheden van digitale dienstverlening. Bezoekers tijdens de avondopenstelling waren hier aanzienlijk vaker van op de hoogte dan bezoekers in de ochtenduren: 17 van 24 respectievelijk 9 van de 17.

Opvallend is dat het aantal geënquêteerden in de morgen dat gebruik maakt van digitale dienstverlening hoger is dan het aantal ondervraagden gedurende de avondopenstelling: 8 van de 17 tegen 6 van de 22. Hierbij wordt door de ochtendrespondenten aangegeven dat het voornamelijk het raadplegen van informatie betreft.

Als (doorslaggevende) reden voor het gebruik van digitale dienstverlening, nu en in de toekomst, wordt door beide groepen respondenten aangegeven: gemak (thuis zaken kunnen regelen), bereikbaarheid (24 uur per dag, 7 dagen per week), snelheid en het is iets van deze tijd. Van de respondenten die geen gebruik maken van digitale dienstverlening waren de meeste niet op de hoogte van het bestaan ervan, al dan niet in combinatie met het niet bezitten van een computer of internetaansluiting.

Als verbeterpunten worden desgevraagd genoemd: een duidelijker, beter gestructureerde website, uitbreiding van diensten en producten en het updaten van informatie op de website. Een respondent gaf aan dat hij het prettig zou vinden als hij niet meer naar het gemeentehuis zou hoeven.

## 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. Kortom, digitale dienstverlening moet goed ingebed zijn in de gemeentelijke organisatie om doelmatig te verlopen.

Om na te gaan hoe de processen binnen de gemeente Overbetuwe verlopen, hebben de onderzoekers bij twee afdelingen – de afdeling Publiekszaken en de afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling – onderzocht hoe zij hun diensten digitaal aanbieden. Ook is onderzocht of deze vorm van dienstverlening op een doelmatige wijze in de werkprocessen van de afdelingen zijn geïntegreerd. Naast dossierstudie hebben de onderzoekers hiervoor ook medewerkers van de afdelingen geïnterviewd.

Onderzocht is of er procedures zijn vastgelegd en afspraken gemaakt over het aanleveren van informatie en de afhandeling van elektronische verzoeken om dienstverlening. Ook is nagegaan of deze procedures en afspraken worden nageleefd. En, in welke mate sluiten deze procedures op doelmatige wijze aan op de ‘reguliere’ werkprocessen?

Met het beantwoorden van deze vragen ontstaat inzicht in de mate waarin ‘voorkant’ (de website) en ‘achterkant’ (de werkprocessen) op elkaar aansluiten en de mate waarin deze aansluiting op doelmatige wijze verloopt.

### 5.1 De afdeling Publiekszaken

Van alle afdelingen binnen de gemeente heeft de afdeling Publiekszaken het meest te maken met digitale dienstverlening. Zo is een groot deel van het digitaal loket de verantwoordelijkheid van de afdeling Publiekszaken. Het bevat informatie en formulieren die de afdeling actueel moet houden. De algemene verantwoordelijkheid voor het actueel houden van de website ligt overigens bij de webcoördinator, die deel uitmaakt van de afdeling Facilitaire Zaken.

#### *Actueel houden van de website en de productencatalogus*

De afdeling Publiekszaken is verdeeld in een frontoffice en een backoffice. De frontoffice is het ‘gezicht’ van de organisatie en het deel dat de klant ziet als hij producten, diensten of informatie aanvraagt. Voor de gemeente Overbetuwe is dit naast de website, de publieksbalie.

Binnen de afdeling Publiekszaken wordt de volgende procedure gevolgd om te waarborgen dat teksten op de website actueel zijn. Jaarlijks printen de medewerkers van de publieksbalie teksten van het digitaal loket uit. Deze teksten worden verdeeld onder de medewerkers van de front- en backoffice. Zij gaan na of de teksten nog actueel zijn. De verantwoordelijkheid voor het actueel houden van de teksten op de website is verdeeld tussen de front- en backoffice, maar verder is er geen inhoudelijke taakverdeling. Medewerkers van de afdeling Publiekszaken worden geacht voor alle teksten te kunnen beoordelen of zij nog actueel zijn.

Naast deze jaarlijkse ronde is er geen vaste procedure voor het actueel houden van de website. Wel wordt de website bij nieuwe informatie tussentijds aangepast.

Wijzigingen kunnen door twee personen binnen de afdeling Publiekszaken worden doorgevoerd in de website en het digitaal loket. Zij hebben directe toegang tot het digitaal loket. Naast het doorvoeren van wijzigingen van de afdeling zelf, wijzigen deze twee medewerkers (samen met twee medewerkers van de afdeling Facilitaire Zaken) ook teksten in het digitaal loket voor andere afdelingen. De laatste kunnen via een aanspreekpunt van hun afdeling per mail aanpassingen doorgeven door middel van een Word-sjabloon. De vier medewerkers bewerken deze informatie zodat ze op de website kan worden gezet en koppelen dit terug naar het aanspreekpunt van een afdeling. Bij akkoord worden de teksten op de website gezet. Daarnaast verzendt de afdeling Publiekszaken tweemaal per jaar een herinnering aan de afdelingen om na te gaan of teksten en producten nog actueel zijn.

### *Afhandeling digitale dienstverlening*

De formulieren in het digitaal loket zijn zogenaamde PDF-bestanden. Momenteel moeten de formulieren worden uitgeprint, ingevuld en per post verzonden naar de afdeling Publiekszaken. Het is niet mogelijk om de formulieren per e-mail te versturen omdat voor veel producten een fysieke handtekening is vereist. De afhandeling van deze formulieren is gelijk aan die van 'reguliere' formulieren.

Na ontvangst van een formulier wordt een ontvangstbevestiging verzonden. Er worden vrijwel nooit voortgangsberichten verzonden. Reden hiervoor is dat de doorlooptijd voor de afhandeling van producten door de afdeling Publiekszaken vaak erg kort is en het daarom nutteloos is om voortgangsberichten te verzenden. De meeste producten moeten worden afgehaald bij de publieksbalie, sommige worden echter per post verzonden naar de aanvrager.

## **5.2 De afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling**

In tegenstelling tot de afdeling Publiekszaken heeft de afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling weinig te maken met digitale dienstverlening. Naast het bijhouden van informatie, staan er slechts enkele formulieren op de website waarvoor de afdeling verantwoordelijk is. Veel dienstverlening wordt schriftelijk of per telefoon afgedaan.

### *Actueel houden van de website*

Binnen de afdeling zijn de verantwoordelijkheden voor het actueel houden van producten en informatie verdeeld over de medewerkers. Iedere medewerker heeft tot taak de producten voor en informatie over de onderwerpen waar hij inhoudelijk verantwoordelijk is, actueel te houden. Eén- à tweemaal per jaar laat het afdelingshoofd een herinnering rondsturen om na te gaan of de teksten en producten nog actueel zijn. Medewerkers krijgen dan een overzicht van de teksten en producten waarvoor zij verantwoordelijk zijn. Wijzigingen worden doorgegeven aan de managementassistenten (binnenkort aan de administratief medewerker), die ze weer doorsturen naar een medewerker van de afdeling Publiekszaken. De laatste voert de wijzigingen door op de website.

In de praktijk wordt de website echter niet actueel gehouden. Hiervoor worden door geïnterviewde drie redenen genoemd. Klanten bellen liever voor informatie of een formulier dan dat ze op de website kijken. Een tweede reden is dat de afdeling veel producten aanbiedt die voor meerdere jaren worden afgenomen (denk aan leerlingenvervoer.) De afdeling stuurt klanten daarom jaarlijks een nieuw formulier toe.



Een derde reden die wordt genoemd voor het niet actueel houden van de website is een kosten/batenafweging. Er wordt weinig geld uitgetrokken voor het actueel houden van de website. Medewerkers moeten het naast hun gewone taken doen, er is geen extra tijd voor vrijgemaakt. Uit het interview blijkt ook dat er geen commentaar komt van burgers over het niet actueel houden van de website, waaruit door de geïnterviewde de conclusie wordt getrokken dat er weinig gebruik wordt gemaakt van informatie op de website.

### *Afhandeling dienstverlening*

Volgens geïnterviewden wordt er vrijwel geen gebruik gemaakt van de formulieren op de website. Ze zijn ook niet allemaal actueel. Als er al gebruik wordt gemaakt van de formulieren op de website worden ze uitgeprint, ingevuld en per post verzonden. Ze worden op dezelfde wijze afgehandeld als gewone post. Er wordt vervolgens een ontvangstbevestiging verzonden en, als de termijn verstrijkt, een bericht waarin wordt meegedeeld dat nog geen besluit is genomen. Verder worden er geen voortgangsberichten verstuurd. Beschikkingen worden ten slotte per post verzonden.

## **5.3 Doorkijk naar de toekomst**

Momenteel bevindt de gemeente Overbetuwe zich in een overgangsfase. Per 1 januari 2008 heeft de gemeente een nieuwe website gekregen. Hierbij verandert er in eerste instantie nog niets aan de vormgeving van de website. Met de nieuwe vormgeving wordt gewacht tot de digitale dienstverlening op gang is gekomen. In maart of april 2008 zullen een tiental producten digitaal worden aangeboden, de exacte datum kan de organisatie nog niet aangeven. Ook worden voorbereidingen getroffen voor het opzetten van een persoonlijke pagina voor burgers. Met de nieuwe website verandert eveneens het Raadsinformatie Systeem (RIS), dat wordt uitgebreid en voorzien van een beveiligd deel.

De digitaal aangeboden producten in de toekomst worden aangevraagd door middel van DigiD en betaald via internet. Eén product zal, als pilot, volledig digitaal worden afgehandeld, dus zonder tussenkomst van een ambtenaar. Een aanvraag genereert automatisch een document dat vervolgens in het Document Management Systeem (DMS) wordt opgenomen, aan een behandelgang wordt gekoppeld en aan de behandelende ambtenaar worden gezonden.

Niet alleen de frontoffice (de website) verandert, ook aan de achterzijde worden veranderingen doorgevoerd. De gemeente Overbetuwe doet mee aan GovUnited. Hiervan neemt de gemeente het basisloket af (met de tien hiervoor genoemde producten.) GovUnited richt zich onder meer op de midoffice. Dit is de verbinding tussen de frontoffice en de backoffice. Deze laatste bestaat uit de programma's die worden gebruikt voor de afhandeling van digitale dienstverlening. De gemeente heeft besloten om de backoffice applicaties voorlopig niet te vervangen. Daarom zal de midoffice zodanig worden ingericht dat hij aansluit op deze applicaties.

## 5.4 De inbedding getoetst

De inbedding van het beleid wordt in de volgende tabel aan drie normen getoetst.

<b>Tabel 4. Inbedding digitale dienstverlening in de organisatie</b>		
<b>Normen</b>	<b>Publiekszaken</b>	<b>Maatschappelijke ontwikkeling</b>
Er zijn procedures en afspraken gemaakt om de website actueel te houden	<b>Beperkt voldaan.</b> Er is een jaarlijkse controle, maar voor het overige is de actualiteit van de website afhankelijk van de aandacht die medewerkers hebben voor ontwikkelingen.	<b>Beperkt voldaan.</b> Er gaat één- à tweemaal een rappel rond, maar deze procedure voldoet niet. De website wordt niet actueel gehouden.
De gemeente heeft zicht op de producten die in de nabije toekomst worden geïmplementeerd	<b>Voldaan.</b> In 2008 wordt een tiental producten digitaal aangeboden.	<b>Niet van toepassing.</b> Bij de afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling worden voorlopig geen nieuwe producten geïmplementeerd.
De planning is realistisch (geflankeerd met voldoende expertise en middelen en in lijn met de gemeentelijke ontwikkeling tot nu toe)	<b>Niet voldaan.</b> Volgens de programmabegroting 2007 hadden in dat jaar al 10 tot 20 producten digitaal moeten worden aangeboden.	<b>Niet van toepassing.</b> Bij de afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling worden voorlopig geen nieuwe producten geïmplementeerd.

## 6 CONCLUSIES ONDERZOEK

Dit onderzoek is door het onderzoeksbureau “de Lokale Rekenkamer” in opdracht van de Rekenkamer van de gemeente Overbetuwe uitgevoerd in de periode november 2007 tot februari 2008. In het voorjaar van 2008 vernieuwt de gemeente Overbetuwe de gemeentelijke website. Om die reden zijn enkele onderdelen van het onderzoek anders uitgevoerd dan aanvankelijk voorzien was. Dat heeft ook gevolgen voor de conclusies.

Het onderzoek naar de digitale dienstverlening in de gemeente Overbetuwe, richtte zich op de volgende centrale onderzoeksvraag:

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

Deze centrale vraagstelling was uitgewerkt in vijf onderzoeksvragen. Per onderzoeksvraag zijn hieronder de voornaamste conclusies en aanbevelingen weergegeven.

1. *Wat is het beleid van de gemeente Overbetuwe ten aanzien van digitale dienstverlening en is dit beleid zodanig geformuleerd dat het sturend en controleerbaar is?*

### *Conclusie 1.*

De raad heeft aan zijn kaderstellende taak voldaan: een aanzienlijk deel van het beleid is door hem vastgesteld. De gestelde doelen moeten echter beter geformuleerd worden, want zij bieden momenteel te weinig garantie om adequaat te controleren en sturen.

De raad legt doelen vast in het raadsprogramma en de programmabegroting. Daarnaast heeft de raad het realisatieplan van EGEM-i vastgesteld. De doelen uit de programmabegroting zijn niet meetbaar geformuleerd en door het ontbreken van een planning zijn de doelen niet realistisch. Dit vormt een slecht uitgangspunt om op te controleren: wanneer iets niet goed meetbaar is, kan er achteraf lastig worden vastgesteld of het doel gerealiseerd is. Opvallend vindt de rekenkamer dat de doelen uit het Realisatieplan nog minder specifiek en meetbaar zijn geformuleerd dan de doelen in de programmabegroting.

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?*

### *Conclusie 2*

De gemeente blijft achter ten opzichte van het landelijk streven en van de eigen planning. Wel wordt het streven naar alle waarschijnlijkheid gerealiseerd door de implementatie van de nieuwe website in het voorjaar van 2008.

De rijksoverheid heeft aangegeven dat eind 2007 65% van dienstverlening digitaal beschikbaar zou moeten zijn. De gemeente Overbetuwe scoort in december 2007 op de monitor die het aanbod bijhoudt, 39%. Deze monitor houdt “slechts” 26 producten bij en geeft zo een indicatie. Het betekent wel dat de ontwikkeling in de gemeente Overbetuwe sterk achterblijft bij de landelijke norm. Met de komst van de nieuwe website in het voorjaar van 2008 maakt de gemeente waarschijnlijk een behoorlijke inhaalslag.

3. *Is het digitale dienstenpakket van voldoende kwaliteit?*

*Conclusie 3*

Naast het nog beperkte aanbod, is de huidige website niet vanuit een klantgerichte benadering ingericht. Dit gaat met name op voor de zoekmachine en het digitaal loket. Op de huidige website zijn drie zoekmachines aanwezig. Dit werkt verwarrend, aangezien de bezoeker zelf dient te bepalen waar hij moet zoeken en niet iedere zoekmachine geeft de gewenste resultaten. Daarnaast geldt dat de overzichtelijkheid van het digitale loket beperkt is. De productenlijst is zeer uitgebreid en vergemakkelijkt het vinden van het product niet.

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

*Conclusie 4*

Op dit moment is er nog amper sprake van digitale dienstverlening. Het is alleen mogelijk een formulier te downloaden, te printen en op te sturen. De gemeente behandelt de via de website ontvangen formulieren als ingekomen post.

De nieuwe website verandert dit proces voor een aantal producten. De afhandeling wordt dan grotendeels digitaal, voor zover wettelijke kaders dat toestaan.

5. *Is er voldoende zorg voor het actueel houden van de website?*

*Conclusie 5*

Het actueel houden van de huidige website heeft onvoldoende prioriteit binnen de organisatie. Ook het toezicht hierop is beperkt. Hiermee is er binnen de gemeente Overbetuwe onvoldoende garantie dat zij beschikt over een actuele en voldoende informatieve website. In de ambtelijke organisatie bestaat het beeld dat burgers liever persoonlijk contact hebben met de gemeente dan via de website. Daarom zou het minder belangrijk zijn om de website actueel te houden.

De actualiteit is de afhankelijkheid van medewerkers. Eén a tweemaal per jaar wordt de actualiteit van de website beoordeeld. De actualiteit is hiermee afhankelijk van de gedrevenheid van individuele ambtenaren. Hierdoor zijn er verschillen zichtbaar tussen de afdelingen.

## **BIJLAGE 1: 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 Lokale Rekenkamer (uitvoerder van dit DoeMee-onderzoek) 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.

### **Normen ten aanzien van de kwaliteit van het beleid (doeltreffendheid)**

#### *Lokale Rekenkamer norm*

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

### **Normen ten aanzien van de uitvoering (doelmatigheid, klantvriendelijkheid)**

#### *Lokale Rekenkamer norm*

- Er zijn procedures en afspraken gemaakt om de website actueel te houden;
- De gemeente heeft zicht op de producten die in de nabije toekomst worden geïmplementeerd;
- De planning is realistisch (geflankeerd met voldoende expertise en middelen en in lijn met de gemeentelijke ontwikkeling tot nu toe);
- De 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.

#### *Gemeentelijke normen (is gemeentefafhankelijk)*

- De uitvoering geschiedt conform in het beleid geformuleerde doelen.

## **Normen ten aanzien van de kwaliteit van de website**

### *Lokale Rekenkamer norm*

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

### *Landelijke norm*

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

## BIJLAGE 2: OVERZICHT GEBRUIKTE BRONNEN

### Documenten

- Raadsprogramma 2006 – 2010: Samen Werken aan Overbetuwe
- Programmabegroting 2007
- Visie op dienstverlening
- Realisatieplan informatievoorziening Overbetuwe 2008 – 2011
- Actieprogramma Andere Overheid

### Websites

- [www.overbetuwe.nl](http://www.overbetuwe.nl)
- [www.govunited.nl](http://www.govunited.nl) (5 februari 2008)
- [www.dimpact.nl](http://www.dimpact.nl) (5 februari 2008)
- [www.egem.nl](http://www.egem.nl) (5 februari 2008)
- [www.adviesoverheid.nl/monitor](http://www.adviesoverheid.nl/monitor) (17 december 2007)

### Interviews

- Mevrouw G.W.E.M. Burgers      Afdelingshoofd Publiekszaken
- De heer J. Druijff                      Afdelingshoofd Facilitaire Zaken
- De heer R. Maes                      Medewerker Frontoffice afdeling Publieks-  
zaken
- De heer C. Peeters                      Beleidsmedewerker afdeling Maatschap-  
pelijke Ontwikkeling





## 2) CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN REKENKAMER OVERBETUWE

**Naar aanleiding van de conclusies van het onderzoek dat door het onderzoeksbureau van de Lokale Rekenkamer is uitgevoerd heeft de Rekenkamer Overbetuwe aanbevelingen opgesteld. Voor het gemak zijn deze aanbevelingen hierna opgenomen na de (herhaalde) conclusies:**

Het onderzoek naar de digitale dienstverlening in de gemeente Overbetuwe, richtte zich op de volgende centrale onderzoeksvraag:

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

Deze centrale vraagstelling was uitgewerkt in vijf onderzoeksvragen. Per onderzoeksvraag zijn hieronder de voornaamste conclusies en aanbevelingen weergegeven.

1. *Wat is het beleid van de gemeente Overbetuwe ten aanzien van digitale dienstverlening en is dit beleid zodanig geformuleerd dat het sturend en controleerbaar is?*

### *Conclusie 1.*

De raad heeft aan zijn kaderstellende taak voldaan: een aanzienlijk deel van het beleid is door hem vastgesteld. De gestelde doelen moeten echter beter geformuleerd worden, want zij bieden momenteel te weinig garantie om adequaat te controleren en sturen.

De raad legt doelen vast in het raadsprogramma en de programmabegroting. Daarnaast heeft de raad het realisatieplan van EGEM-i vastgesteld. De doelen uit de programmabegroting zijn niet meetbaar geformuleerd en door het ontbreken van een planning zijn de doelen niet realistisch. Dit vormt een slecht uitgangspunt om op te controleren: wanneer iets niet goed meetbaar is, kan er achteraf lastig worden vastgesteld of het doel gerealiseerd is. Opvallend vindt de rekenkamer dat de doelen uit het Realisatieplan nog minder specifiek en meetbaar zijn geformuleerd dan de doelen in de programmabegroting.

### *Aanbeveling 1.*

De Rekenkamer beveelt de raad aan zijn doelen voor digitale dienstverlening te concretiseren. Deze geconcretiseerde doelen moeten zich kenmerken als maatschappelijke effecten die vervolgens specifiek, meetbaar, realistisch en tijdsgebonden geformuleerd worden. De digitale dienstverlening moet naar het oordeel van de Rekenkamer passen in het totaal van dienstverlening. De Rekenkamer beveelt aan over het bereiken van de doelen samenvattend te rapporteren in de paragraaf bedrijfsvoering van begroting en jaarstukken.

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?*

#### *Conclusie 2*

De gemeente blijft achter ten opzichte van het landelijk streven en van de eigen planning. Wel wordt het streven naar alle waarschijnlijkheid gerealiseerd door de implementatie van de nieuwe website in het voorjaar van 2008.

De rijksoverheid heeft aangegeven dat eind 2007 65% van dienstverlening digitaal beschikbaar zou moeten zijn. De gemeente Overbetuwe scoort in december 2007 op de monitor die het aanbod bijhoudt, 39%. Deze monitor houdt "slechts" 26 producten bij en geeft zo een indicatie. Het betekent wel dat de ontwikkeling in de gemeente Overbetuwe sterk achterblijft bij de landelijke norm. Met de komst van de nieuwe website in het voorjaar van 2008 maakt de gemeente waarschijnlijk een behoorlijke inhaalslag.

#### *Aanbeveling 2*

Concretiseer de planning en laat deze in lijn lopen met de wensen van de burger en het landelijk streven. Evalueer tijdig de nieuwe website en onderneem actie bij een achterblijvende score.

Daarnaast beveelt de Rekenkamer aan dat de gemeente de burger, bedrijven en instellingen actiever betreft bij de voornemens omtrent dienstverlening. Een goed zicht op de wensen van de burger, bedrijven en instellingen is immers gewenst om deze goed te kunnen bedienen. Maak op basis van deze informatie als gemeente een politiek heldere keuze.

Eventuele afwijkingen van de opgestelde planningen dienen verantwoord te worden en de planning vervolgens bijgesteld.

3. *Is het digitale dienstenpakket van voldoende kwaliteit?*

#### *Conclusie 3*

Naast het nog beperkte aanbod, is de huidige website niet vanuit een klantgerichte benadering ingericht. Dit gaat met name op voor de zoekmachine en het digitaal loket. Op de huidige website zijn drie zoekmachines aanwezig. Dit werkt verwarrend, aangezien de bezoeker zelf dient te bepalen waar hij moet zoeken en niet iedere zoekmachine geeft de gewenste resultaten. Daarnaast geldt dat de overzichtelijkheid van het digitale loket beperkt is. De productenlijst is zeer uitgebreid en vergemakkelijkt het vinden van het product niet.

#### *Aanbeveling 3*

De Rekenkamer beveelt aan dat wordt toegezien op een klantgerichte indeling van de website. Zeker waar dit pagina's betreft die specifiek op de klant zijn gericht, zoals het digitaal loket. Daarbij geldt ook dat een zoekmachine zo dient te werken dat deze voor de klant nuttige resultaten oplevert. Geef daarom per zoekmachine aan hoe deze werkt en wat ermee gevonden kan worden.

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

*Conclusie 4*

Op dit moment is er nog amper sprake van digitale dienstverlening. Het is alleen mogelijk een formulier te downloaden, te printen en op te sturen. De gemeente behandelt de via de website ontvangen formulieren als ingekomen post.

De nieuwe website verandert dit proces voor een aantal producten. De afhandeling wordt dan grotendeels digitaal, voor zover wettelijke kaders dat toestaan.

*Aanbeveling 4*

Stel procesbeschrijvingen op voor digitale aanvragen en geef termijnen aan waarbinnen digitale aanvragen moeten worden afgehandeld. Breng een koppeling aan tussen de digitale en de klassieke processen, zodat zaken als termijnbewaking, juiste besluitvorming en bijvoorbeeld archivering op dezelfde wijze verlopen. Wees daarbij alert op de verschillende soorten aanvragen die digitaal binnen kunnen komen: een aanvraag voor een vergunning kent een ander wettelijk regime dan eenvoudig verzoek om informatie.

Daarnaast beveelt de Rekenkamer aan dat de raad een overzicht ontvangt van de investeringen voor de komende jaren, op basis waarvan hij kan bepalen welke vorm van digitale dienstverlening gewenst is. Dit met het oog op het uitblijven van kostenbesparingen.

5. *Is er voldoende zorg voor het actueel houden van de website?*

*Conclusie 5*

Het actueel houden van de huidige website heeft onvoldoende prioriteit binnen de organisatie. Ook het toezicht hierop is beperkt. Hiermee is er binnen de gemeente Overbetuwe onvoldoende garantie dat zij beschikt over een actuele en voldoende informatieve website. In de ambtelijke organisatie bestaat het beeld dat burgers liever persoonlijk contact hebben met de gemeente dan via de website. Daarom zou het minder belangrijk zijn om de website actueel te houden.

De actualiteit is de afhankelijkheid van medewerkers. Eén a tweemaal per jaar wordt de actualiteit van de website beoordeeld. De actualiteit is hiermee afhankelijk van de gedrevenheid van individuele ambtenaren. Hierdoor zijn er verschillen zichtbaar tussen de afdelingen.

*Aanbeveling 5*

Hou de website actueel! Stel een webredacteur in die toeziet op de actualiteit van de website en die daarvoor periodiek bij de beleidsafdelingen rappelleert. Geef de webredacteur en de medewerkers die betrokken moeten worden bij het actueel houden van de website, daarvoor voldoende capaciteit, en laat het actueel houden van de website opnemen in de werkplanningen.

Plaats een enquête op de website over de wensen van de websitegebruikers. Op deze wijze kan inzicht worden verkregen in hoeverre burgers informatie, diensten en producten via de website willen afnemen.



### 3) HOOR EN WEDERHOOR VAN HET COLLEGE

#### Memo

Aan: Rekenkamer Overbetuwe  
Van: het college van Burgemeester en Wethouders  
Auteur: J. Druijff  
Ons kenmerk : 08int00049  
Datum : 19 mei 2008  
Betreft: Doe Mee onderzoek Digitale Dienstverlening

Geachte leden van de Rekenkamer Overbetuwe,

Wij hebben uw rapport betreffende het onderzoek naar Digitale Dienstverlening met belangstelling gelezen. Graag willen wij aan de hand van de conclusies en aanbevelingen onze reactie geven.

Allereerst nog wat opmerkingen over de tekst daaraan vooraf gaande.

In uw inleiding stelt u, dat u hoopt met het onderzoek actief een bijdrage te leveren aan de relatie tussen de gemeente en de burger. Ons college vraagt zich af of dit een rol van de Rekenkamer is. In uw onderzoek wordt uitgegaan van de nieuwe visie op dienstverlening. Deze visie is nog in de conceptfase en moet nog worden vastgesteld door de raad.

Gesteld wordt, dat er geen nieuw I&A-beleidsplan voor de periode 2008 - 2011 is verschenen, maar dat dit is vervangen door het Realisatieplan Informatievoorziening Overbetuwe 2008 - 2011. Dit Realisatieplan is het nieuwe I&A-beleidsplan voor de komende jaren gericht op het speerpunt Dienstverlening, Bestuur en Organisatie (verbetering dienstverlening). Dit plan is door de raad van 29 januari 2008 vastgesteld.

Op pagina 17 staat aangegeven, dat de visie op dienstverlening een product is van de werkgroep Dienstverlening van de gemeente Overbetuwe in het kader van het project nieuw Huis der Gemeente. Dit plan zou niet vastgesteld zijn door de raad of het college. Dit is onjuist. Het is zowel door het college als door de raad vastgesteld, namelijk als onderliggend document voor de besluitvorming betreffende het nieuwe Huis der Gemeente d.d. 26 juni 2007.

Bij de conclusies en aanbevelingen stelt de rekenkamer dat, gezien de vernieuwingen aan de website in het voorjaar, enkele onderdelen van het onderzoek anders uitgevoerd zijn dan aanvankelijk voorzien en dat dit ook gevolgen heeft voor de conclusies en aanbevelingen. Ons is alleen bekend, dat er op verzoek van het Hoofd Facilitaire Zaken geen enquête is gehouden betreffende de digitale producten gezien de planning hiervoor in april 2008. een enquête zou alleen verstorend hebben gewerkt, omdat na 16 april 2008 de gemeente Overbetuwe zelf een enquête wil houden om te zien welke producten de inwoners wensen. Wij zijn benieuwd naar het gestelde dat het weglaten van deze enquête gevolgen heeft gehad voor de conclusies en aanbevelingen.

### **Conclusie 1**

In het raadsprogramma 2006 - 2010 is digitale dienstverlening geen doelstelling, maar is het wel een van de indicatoren bij de doelstelling dienstverlening. In het collegeprogramma is echter wel aandacht voor dit onderwerp toegezegd.

Gesteld wordt, dat voor de realisering van het speerpunt Digitale Overheid geen middelen vrijgemaakt worden, anders dan de middelen die zijn vermeld voor het informatiserings- en automatiseringsbeleid. Dit suggereert, dat er onvoldoende middelen voor dit speerpunt zou zijn vrijgemaakt. In het door de raad van januari 2008 vastgestelde Realisatieplan Informatievoorziening Overbetuwe 2008-2011 zijn echter voldoende middelen beschikbaar gesteld door de raad voor het speerpunt Digitale Overheid voor de komende 4 jaar.

**Conclusie 2** is erg gedateerd. Dit is jammer, omdat bij het onderzoeksbureau exact is aangegeven wat er gaande was en wanneer het beschikbaar zou zijn. Aan aanbeveling 2 is dus ook al voldaan.

Het is erg jammer, dat de doelstellingen uit de programmabegroting 2007 zo negatief worden vertaald. Het hoofd Facilitaire Zaken heeft een uitgebreid gesprek gevoerd met een medewerker van het onderzoeksbureau. In dit gesprek is duidelijk aangegeven, dat het in 2007 in gang gezette beleid in het eerste kwartaal van 2008 uitgevoerd zou zijn. Ook waren er al veel digitale producten beschikbaar, alleen de aanvraag van deze producten was nog niet (volledig) digitaal af te handelen. Op 16 april 2008 is de verbeterde website online gegaan met 10 digitale producten, milieu-informatie, het kunnen indienen van een klacht op het gebied van milieu bij de gemeente en/of de provincie, de volledige verordeningenverzameling van de gemeente, informatie over de WWB met daarbij de mogelijkheid van berekenen van de uitkering. Helaas is hiervan in de rapportage niets vermeld. Op deze wijze rapporteren geeft een vertekend negatief beeld waarbij niemand gebaat is.

### **Conclusie 3**

Vermeld wordt, dat de productencatalogus onoverzichtelijk is. Dit gaat om de oude catalogus. Misschien is het goed de nieuwe te beoordelen die 16 april 2008 live is gegaan.

**Conclusie 4** is achterhaald. Door de nieuwe website en de vaststelling van het nieuwe I&A-beleidsplan 2008 - 2011. In het in januari 2008 door de raad vastgestelde plan is een duidelijk onderliggend investeringsplan voorhanden, inclusief digitale dienstverlening. Aan de onderzoeker is dit rapport verstrekt. Zie ook het gestelde bij conclusie 2.

Per 16 april 2008, zoals bekend bij de onderzoeker, is de vernieuwde website online gegaan, waarin veel facetten van digitale dienstverlening zijn opgenomen. Nogmaals jammer, dat hiermee geen rekening is gehouden. Zie tabel 2 op pagina 22. Er zijn 10 producten volledig digitaal aan te vragen. Begin 2008 waren deze dus wel beschikbaar. Zie ook de onjuistheid in tabel 4 op pagina 31. Er is een Raadsinformatiesysteem met daaraan gekoppeld een besloten gedeelte voor de raadsleden voor vertrouwelijke informatie. Aan de agenda's voor de vergaderingen van de raad zijn de achterliggende stukken toegevoegd. Alle verordeningen zijn beschikbaar. Er is milieu-informatie beschikbaar en er kunnen op milieugebied klachten worden ingediend bij zowel de gemeente als de provincie. Ook is er veel informatie met betrekking tot de WWB beschikbaar gekomen, tot zelfs de mogelijkheid van het maken van een berekening van de uitkering. Graag verwijs ik u naar het gepubliceerde persbericht naar aanleiding van het online gaan van de vernieuwde website. **Dit artikel is hieronder bijgevoegd.**

Er zullen de komende jaren steeds meer digitale producten aan de website toegevoegd worden. Dit zal ook in overleg met de inwoners van onze gemeente opgepakt worden. Als een respondent stelt het prettig te vinden niet meer naar het gemeentehuis te hoeven, is dat fijn. Daarvoor is het digitaal loket ook ingericht en zullen steeds meer producten hieraan worden toegevoegd.

**Conclusie 5** is achterhaald. Er is meer informatie beschikbaar gesteld om de website actueel te houden. Er zijn webredacteuren aangesteld. Zij hebben hiervoor voldoende tijd beschikbaar gekregen. De voorgestelde enquête is door ons aan uw onderzoeksbureau toegezegd.

### **Algemene conclusie**

Jammer dat deze rapportage zo achter de feiten aanloopt. Er is zowel door het bureau als de ambtelijke organisatie veel tijd in gestoken. Helaas zijn de aangedragen feiten en rapportages onvoldoende meegenomen en is puur gekeken naar het moment van 1-1-2008, terwijl toen al duidelijk was dat 16 april 2008 een totaal ander beeld zou geven. Jammer van alle energie.

Op 22 mei a.s. zijn de raads- en commissieleden uitgenodigd voor een informatieve bijeenkomst inzake de gerealiseerde doelstellingen vanuit het oude I&A-beleidsplan en de nieuwe ontwikkelingen die in gang zijn gezet, de huidige stand van zaken en de toekomst waaraan onze gemeente hard werkt.

## **Persbericht**

nr : 28

datum : 15 mei 2008

### **Website Overbetuwe 179 plaatsen gestegen in ranglijst**

15 mei zijn de nieuwe ranglijsten van de "Overheid.nl Monitor - Continue Monitoring" gepubliceerd. In deze monitor houdt "*Overheid heeft Antwoord*" de stand van zaken rondom de ontwikkeling van de websites van gemeenten, provincies, waterschappen en ministeries periodiek bij. De recente verbeteringen aan de gemeentelijke website hebben hun uitwerking op de positie van Overbetuwe niet gemist:

In de ranglijst van alle gemeenten is Overbetuwe gestegen van 311 naar 132

In de lijst van gemeenten van tussen 25.000 en 50.000 inwoners (137 in totaal) stijgt Overbetuwe van 117 naar 42

Binnen de 56 Gelderse gemeenten staat Overbetuwe op de 17e positie

Gemeente Overbetuwe blijft de gemeentelijke website verbeteren en hoopt binnenkort nog verder te stijgen binnen de ranglijst.





## 4) OPNIEUW ONDERZOEK VAN DE WEBSITE JULI 2008

### 1 HET DIGITALE DIENSTENPAKKET

Na afronding van het onderzoek naar de digitale dienstverlening in de gemeente Overbetuwe, heeft de gemeente een vernieuwde website gelanceerd. Een rekenkamerrapport dient actueel en volledig te zijn. Daarom heeft de rekenkamercommissie de analyse van de website opnieuw uitgevoerd. Hieronder vindt u de rapportage van deze analyse.

Dit hoofdstuk heeft dezelfde indeling als hoofdstuk 4 van de nota van bevindingen. In de eerste paragraaf staat een inventarisatie van het aanbod van digitale producten en diensten. Vervolgens is nagegaan of de gemeente voldoet aan haar eigen en landelijke doelstellingen. Ten slotte is de website geanalyseerd.

#### 1.1 Omvang van het digitale dienstenpakket

In onderstaande tabel wordt het aanbod van de digitale producten en diensten op de website van de gemeente Overbetuwe beschreven. In vergelijking met de analyse die is uitgevoerd in december 2007 betreft de grote verandering het aanbieden van tien digitale producten via het Digitaal gemeenteloket. Voor de volledigheid is zowel de situatie van december 2007 als de situatie per juli 2008 weergegeven.

Producten/ diensten	Bijzonderheden december 2007	Bijzonderheden juli 2008
Digitale producten.	Geen documenten volledig digitaal af te handelen.	<b>Toegenomen.</b> Via het Digitaal gemeenteloket van de website kunnen tien producten volledig digitaal worden aangevraagd. Hiervoor is het inloggen met DigiD een vereiste. Voorbeelden hiervan zijn het aanvragen van een Afschrift Burgerlijke Stand, Hondenbelasting en het melden van een verhuizing naar of binnen Overbetuwe. Voor meldingen over openbare ruimte en voor ondernemers die contact met de gemeente willen kan dit op de website worden aangegeven (zonder DigiD).
Downloadbare formulieren	Producten aan te vragen door middel van een formulier (ongeveer 50 stuks). Voorbeelden: aanvragen en wijzigen hondenbelasting, aanvragen kapvergunning en meldingen openbare ruimte. Het formulier moet uitgeprint, ingevuld en per post worden verzonden. Uitzondering is het	<b>Afgenomen.</b> Op de website zijn ongeveer 30 producten aan te vragen door middel van een formulier. Het formulier moet uitgeprint, ingevuld en per post worden verzonden. Voorbeelden hiervan zijn het aanvragen van een milieuvergunning, het aanvragen van een gehandicaptenparkeerkaart en het aanvragen kapvergunning.

<sup>9</sup> Stand van zaken op 3 juli 2008

	webformulier Meldingen openbare ruimte. Dit formulier kan op de website worden ingevuld en vanaf de website verzonden.	
Informatie over producten	Op de website staat informatie over ongeveer 300 producten. Per product staat er inhoudelijke informatie en indien van toepassing de kosten, de voorwaarden en de manier van aanvragen vermeld.	<b>Gelijk gebleven.</b> Op de website staat informatie over ongeveer 300 producten. Per product staat er inhoudelijke informatie en indien van toepassing de kosten, de voorwaarden en de manier van aanvragen vermeld.
Raads- en collegestukken.	Hiervoor heeft de website een eigen zoekmachine, waarin op titel, kenmerk, documenttype, orgaan en periode kan worden gezocht.	<b>Gelijk gebleven.</b> Hiervoor heeft de website een zoekfunctie, waarin op titel, documenttype, orgaan en publicatiedatum kan worden gezocht.
Informatie over de gemeente Overbetuwe in het algemeen.	Op de website is informatie over de gemeentelijke organisatie en de historie van de gemeente opgenomen onder het kopje 'Over de gemeente'. Onder het kopje 'Vrije tijd en Cultuur' is informatie opgenomen over recreëren, cultuur, evenementen en sport.	<b>Gelijk gebleven.</b> Op de website is informatie over de gemeentelijke organisatie en de historie van de gemeente opgenomen onder het kopje 'Over de gemeente'. Onder het kopje 'Vrije tijd en Cultuur' is informatie opgenomen over recreëren, cultuur, evenementen en sport.
Beleidsnota's en –notities	Onder het kopje 'Wonen en Leven' en 'Bedrijvenloket' zijn beleidsdocumenten opgenomen. Gemeentelijke verordeningen en beleidsregels zijn verder te vinden in de vergaderstukken van de raad op de website. Niet duidelijk is of alle nota's, notities, verordeningen en beleidsregels op de website staan.	<b>Gelijk gebleven.</b> Onder het kopje 'Wonen en Leven' en 'Bedrijvenloket' zijn beleidsdocumenten opgenomen. Gemeentelijke verordeningen en beleidsregels zijn verder te vinden in de vergaderstukken van de raad op de website. Niet duidelijk is of alle nota's, notities, verordeningen en beleidsregels op de website staan.
Bedrijvenloket	Het Bedrijvenloket bevat informatie en producten voor bedrijven. Door middel van een webformulier kunnen vragen worden gesteld.	<b>Gelijk gebleven.</b> Het Bedrijvenloket bevat informatie en producten voor bedrijven. Door middel van een webformulier kunnen vragen worden gesteld.

## 1.2 Toets aan de landelijke 65%-norm

Vanaf 16 april 2008 is het mogelijk om via de website tien producten digitaal af te handelen. Landelijk is de norm dat 65 procent van de dienstverlening door gemeenten digitaal beschikbaar moet zijn. In 2000 is door het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties in samenwerking met Advies Overheid.nl een monitoring gestart over het niveau van digitale dienstverlening van overheden.<sup>10</sup> De monitor geeft continu aan hoeveel procent van de publieke dienstverlening digitaal wordt aangeboden. Het streven van het kabinet is om eind 2007 minimaal 65% van de totale publieke dienstverlening via internet af te handelen.

In de monitor worden 26 gemeentelijke digitale diensten en producten onderscheiden. Gemeenten krijgen 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 Overbetuwe is op dezelfde wijze berekend. Hieruit blijkt dat Overbetuwe volgens de monitor van juni 2008 73,7 procent voor de producten en voor de gehele website 54,6 van de 26 producten en diensten digitaal aanbod.<sup>11</sup> Ten opzichte van respectievelijk 65 procent en 39,2 procent in december 2007. De gemeente heeft dus sinds december 2007 een duidelijke verbetering gemaakt.

In december 2007 was een deel van het proces gedigitaliseerd. Op de website waren een aantal formulieren te downloaden en was er voornamelijk informatie over producten beschikbaar. Alleen voor het meldingen over openbaar groen en wegenonderhoud en de Onroerende Zaak Belasting was het mogelijk om via de website informatie te verkrijgen en te versturen. Van de 26 producten uit de monitor konden er drie digitaal worden afgehandeld, was er voor negen producten een downloadbaar formulier en stond er bij twaalf producten alleen informatie op de website.

Momenteel heeft de gemeente bij de meeste producten het proces geheel of gedeeltelijk gedigitaliseerd. Met ingang van 16 april 2008 bestaat er een nieuw digitaal loket, het 'Digitaal gemeenteloket'. Hierin staan de tien producten die volledig digitaal kunnen worden afgehandeld. Ook de betaling voor deze producten verloopt digitaal. Van de tien producten zijn er zes die in de 26 producten uit de monitor worden bijgehouden. Een voorbeeld hiervan is het doorgeven van een verhuizing. Daarnaast zijn er formulieren die gedownload kunnen worden. Dit is bij negen van de 26 onderzocht producten het geval. Er is bijvoorbeeld een downloadbaar formulier voor de aanvraag van een evenementenvergunning. Voor negen andere producten geldt dat alleen informatie kan worden opgevraagd. Volgens het Realisatieplan informatievoorziening Overbetuwe 2008 – 2011 zou het digitaal loket eind 2008, begin 2009 moeten worden uitgebreid.

---

<sup>10</sup> Zie de website [www.advies.overheid.nl](http://www.advies.overheid.nl), onder Continue Monitor.

<sup>11</sup> Twee van de 26 producten zijn in de gemeente Overbetuwe niet van toepassing.

### 1.3 Analyse van de website

De kwaliteit van het totale pakket aan diensten dat digitaal wordt aangeboden is op vier punten getoetst: de navigatiestructuur van de website, de kwaliteit van de webteksten, de kwaliteit van de zoekmachine en de huisstijl. In deze paragraaf zal dus alleen de voorkant van de dienstverlening, de website, worden beoordeeld. De afhandeling van diensten, de achterkant, wordt besproken in het volgende hoofdstuk.

#### *Navigatiestructuur van de website*

Allereerst is van belang dat burgers de diensten, producten en informatie die zij zoeken eenvoudig kunnen vinden. De afhandeling van digitaal aangevraagde producten en de kwaliteit van de informatie kan nog zo goed zijn, maar als burgers niet kunnen vinden waarnaar zij zoeken, levert digitale dienstverlening weinig op.

De navigatiestructuur is beoordeeld op een logische en consequente indeling. Concreter gesteld: is de website van algemeen naar specifiek ingedeeld?



De website van de gemeente Overbetuwe is in grote lijnen op dezelfde manier opgebouwd als in december 2007. Alleen het Digitaal gemeenteloket is veranderd. De website van de gemeente Overbetuwe is als volgt opgebouwd. Links in het scherm staat een menu met de thema's: Nieuws, College en Raad, Over de gemeente, Digitaal gemeenteloket, Wonen en Leven, Veiligheid en Verkeer, Vrije Tijd en Cultuur en Bedrijvenloket. Rechts bovenaan de pagina staan links die direct naar bepaalde pagina's van de website leiden, waaronder Klachten en meldingen openbare ruimte, Welstandsnota en het WOZ-portaal. Rechts onderaan de pagina staat een afbeelding met een link naar het Digitaal Gemeenteloket. Bovenaan de pagina staat een aantal links naar Zoeken, Adressen en openingstijden, Sitemap en Reageren. Daaronder is een zoekfunctie opgenomen. In het midden van de website staan verschillende nieuwsberichten.

Bestuurlijke informatie, waaronder vergaderstukken, zijn te vinden in het menu onder het thema 'College en Raad.' Wanneer er op dit thema geklikt wordt verschijnt het subthema 'Vergaderstukken'. Hierbij is het mogelijk om in vergaderstukken te zoeken en vergaderkalender te raadplegen. Bij de zoekmachine kunnen bestuurlijke stukken gezocht worden op titel, documenttype, orgaan en publicatiedatum.

'Over de gemeente' bevat informatie over de ambtelijke organisatie en openingstijden, maar ook informatie over de (geschiedenis) van de gemeente Overbetuwe.

De thema's 'Wonen en Leven' en 'Veiligheid en Verkeer' bevatten informatie over verschillende beleidsvelden. Bij de startpagina van 'Wonen en Leven' een overzicht van relevante beleidsstukken, terwijl dit ontbreekt in het menu 'Veiligheid en Verkeer.'

Het menu 'Vrije Tijd en Cultuur' bevat informatie over recreatie, cultuur, evenementen en sport.

De startpagina van het Digitaal gemeenteloket is momenteel op dezelfde manier opgebouwd als de startpagina van de gemeentelijke website. Links van de pagina is er een menu waaronder verschillende thema's vallen. Een voorbeeld hiervan is het thema Alle producten. Wanneer dit thema wordt aangeklikt verschijnen een aantal onderwerpen en situaties, waaraan verschillende producten gekoppeld zijn. Dit is veranderd ten opzichte van december 2007. Toen stond er een link naar aan lange lijst van ongeveer 300 producten. In het midden van de startpagina staat algemene informatie over het loket. Hier staat dat er over 300 producten informatie is te vinden, welke tien producten digitaal afgenomen kunnen worden en informatie over DigiD. Ook in het midden is een zoekfunctie opgenomen. Er kan gezocht worden op trefwoord en op thema. Aan de rechterkant van de pagina staat een Producten top 5. Hieronder is de startpagina van het Digitaal gemeenteloket weergegeven.

The screenshot shows the 'Startpagina Loket - Gemeente Overbetuwe' website. The browser title is 'Startpagina Loket - Gemeente Overbetuwe - Windows Internet Explorer'. The address bar shows 'http://loket.overbetuwe.nl/'. The page has a blue header with the 'gemeente Overbetuwe' logo and contact information for 'Locatie Elst'. A navigation menu on the left includes 'Startpagina loket', 'Alle producten', 'Mijn aanvragen', 'Mijn gegevens', 'Veelgestelde vragen', 'Help', 'Contact', and 'Overbetuwe.nl'. The main content area features a search bar with 'Trefwoord' and 'Thema' fields, and a 'Zoek' button. Below the search bar, there is a 'Startpagina Loket' section with a welcome message and information about digital services. A 'DigiD' section explains how to log in. A 'TIP' section provides advice on using DigiD. A 'Direct aanvragen' section lists products like 'Afschrift Burgerlijke Stand' and 'Automatische incasso'. On the right side, there is a 'Producten top 5' section listing items like 'belasting, automatische incasso' and 'hondenbelasting'.

De website is logisch ingedeeld en loopt van algemeen naar specifiek. Consequent is de website niet helemaal: er is geen uniforme indeling van de pagina's. Zo wordt bij het thema Over de gemeente informatie gegeven over dertien onderwerpen, terwijl het thema Vrije Tijd en Cultuur geen onderwerpen bevat, maar alleen tekst.

#### *Kwaliteit webteksten*

Als burgers de informatie hebben gevonden die zij zoeken, moet deze ook begrijpelijk en voldoende zijn. De teksten op de website van de gemeente Overbetuwe zijn, een enkele uitzondering daargelaten, kort, bondig en informatief. Soms staan op een pagina vrijwel alleen links naar andere pagina's of websites. Een voorbeeld hiervan is de pagina over de Monumentencommissie in het thema Wonen en Leven.

#### *Zoekmachine*

Veel gemeentelijke websites hebben een zoekmachine waarmee gezocht kan worden op trefwoorden. Zo ook de website van de gemeente Overbetuwe. De website bevat drie verschillende zoekmachines, evenals in december 2007: één algemene, rechts bovenin de pagina; één voor het Digitaal gemeenteloket en één in de vergaderstukken van het thema College en Raad. Onderaan de pagina met resultaten van de algemene zoekmachine wordt onder het kopje "andere zoekmogelijkheden" verwezen naar de twee andere zoekmachines.

Om de kwaliteit van de zoekmachines te beoordelen, is er gezocht op drie trefwoorden. De derde zoekmachine, die zoekt in de vergaderstukken, is dermate specifiek dat hij niet bij het onderzoek betrokken is. Als norm is genomen dat de informatie die wordt gezocht bij de eerste tien resultaten moet horen. Ter illustratie: als gezocht wordt op de term "zomervakantie" om na te gaan wanneer de vakantie begint, is het vanuit een klantgerichte benadering niet de bedoeling dat de eerste tien zoekresultaten bestaan uit raadsnotulen en persberichten. De volgende drie zoektermen zijn gebruikt: "riool verstopt", "verhuizing doorgeven" en "dakkepel bouwen."

Bij het zoeken naar de term "riool verstopt" in de algemene zoekmachine levert dit 27 treffers op. De eerste treffer gaat over het product afvalwater en lozing. De tweede treffer gaat over het product rioolonderhoud. Daarna volgen acht treffers met nieuwsberichten over rioolonderhoud. Als de term wordt ingevoerd in de zoekmachine van het digitaal gemeenteloket levert dat geen resultaten op.

Bij het invullen van de term "verhuizing doorgeven" in de algemene zoekmachine verschijnen er 75 treffers. De eerste treffer gaat over het doorgeven van correcties voor de bevolkingsadministratie. De tweede treffer bevat informatie over verhuizing en emigratie. Hierin is een verwijzing opgenomen naar het downloadbare formulier om een verhuizing door te geven. Wanneer de zoekterm wordt ingevuld in het Digitaal gemeenteloket resulteert dit in vier producten (verhuizing binnen Overbetuwe, naar het Buitenland, vanuit een andere gemeente en naar een andere gemeente).

Indien "dakkepel bouwen" wordt ingevoerd in de algemene zoekmachine levert deze zoekterm 366 resultaten op. De eerste resultaten van "dakkepel bouwen" zijn lijsten met verleende bouwvergunningen en daarbij behorende agenda's. Wanneer er op dezelfde term wordt gezocht in het Digitaal gemeenteloket levert dit één treffer op. Dit betreft het product bouwvergunning.

De resultaten in de zoekmachine van het Digitaal gemeenteloket zijn beter dan de resultaten die met de algemene zoekfunctie worden gevonden.

### *Huisstijl*

Om de herkenbaarheid van gemeentelijke informatie, diensten en producten te vergroten is het noodzakelijk om een uniforme huisstijl te hanteren. Burgers weten zo of informatie afkomstig is van de gemeente of niet.

De huisstijl is consequent doorgevoerd in alle pagina's van de website, met uitzondering van de pagina over de brandweer, rampenbestrijding en veerdiensten.

Al met al stelt de rekenkamercommissie dat met het plaatsen van tien digitale producten een verbetering is gemaakt ten opzichte van de situatie in december 2007. Desondanks is de website in vergelijking met december 2007 grotendeels hetzelfde gebleven. Daarmee blijft de website voor verdere verbetering vatbaar. Zo kan het functioneren van de zoekmachines verder geoptimaliseerd worden en kunnen de webteksten eenduidiger worden gemaakt, waarmee de verschillende thema's meer consequent zijn weergegeven.





## 5) Reactie Rekenkamer Overbetuwe

### Het onderzoek en de reactie van het college

De resultaten van het onderzoek naar digitale dienstverlening dat de Rekenkamer van de gemeente Overbetuwe heeft laten uitvoeren door het onderzoeksbureau de Lokale Rekenkamer zijn opgenomen in het voorliggende rapport. Het rapport is in mei 2008 voorgelegd aan de ambtenaren die in het kader van het onderzoek informatie hadden verstrekt ter controle van de juistheid van de gebruikte gegevens. De feiten bleken juist te zijn weergegeven. Daarop hebben wij onze conclusies en aanbevelingen aan het rapport toegevoegd en voor een reactie voorgelegd aan het college.

Van het college hebben wij op 19 mei 2008 het in het rapport opgenomen memo als formele reactie ontvangen.

Naar aanleiding van deze reactie merken wij het volgende op:

De teneur van de reactie van het college is dat het jammer is dat er veel tijd en energie is gestoken in dit onderzoek, terwijl het duidelijk was dat er op het gebied van digitale dienstverlening op korte termijn veranderingen plaats zouden vinden.

Echter, het onderzoek naar de website was maar één onderdeel van het onderzoek, waarbij bovendien in het onderzoek al rekening gehouden met de komst van de nieuwe website

De reikwijdte van het onderzoek strekte echter verder dan de nieuwe website, het aanbieden van digitale producten en de facilitering daarvan. Zo was een van de doelen van het onderzoek te bezien wat de betrokkenheid van de raad is bij de digitale dienstverlening. Ook uit deze reactie blijkt dat digitale dienstverlening nog steeds vooral een aangelegenheid van het college lijkt te zijn.

Aanleiding tot het aansluiten bij dit Doemee onderzoek was onder meer de slechte score van de gemeente Overbetuwe op de landelijke graadmeter. Wij zijn verheugd te horen dat de nieuwe website de plaats van de gemeente op de scorelijst heeft doen stijgen.

Ten aanzien van nog geconstateerde feitelijke onjuistheden in het rapport merken wij op dat het jammer is dat deze niet geconstateerd zijn toen het rapport ambtelijk was voorgelegd ter controle van de feiten. Daar is deze check immers voor bedoeld.

### De nieuwe website doorgelicht

In zijn reactie geeft het college aan het rapport op een aantal onderdelen als achterhaald te beschouwen en merkt op dat de website inmiddels op veel punten verbeterd is.

De Rekenkamer vroeg zich af of de nieuwe website inderdaad zoveel verbetering heeft gegeven en heeft daarom de Lokale rekenkamer opdracht gegeven om de nieuwe website op dezelfde wijze door te lichten als eerder in het onderzoek met de vorige website was gebeurd. Dit onderzoek is eind juli 2008 uitgevoerd.

De resultaten hiervan zijn opgenomen op pagina 49 van het rapport.

De conclusie van dit onderzoek is dat met het plaatsen van tien digitale producten een verbeteringslag is gemaakt ten opzichte van de situatie van december 2007. Desondanks is de website in vergelijking met december 2007 grotendeels hetzelfde gebleven. Daarmee blijft de website voor verdere verbetering vatbaar. Zo kan het functioneren van de zoekmachines geoptimaliseerd worden en kunnen de webteksten eenduidiger worden gemaakt, waarmee de verschillende thema's meer consequent zijn weergegeven.

Wij realiseren ons dat een website om doorlopende ontwikkeling en actualisering vraagt en dat ook de digitale dienstverlening zich de komende jaren steeds verder zal ontwikkelen. Als Rekenkamer zullen we dat proces blijven volgen.

Uit het onderzoek blijkt dat digitale dienstverlening nog steeds vooral een aangelegenheid van het college is. Deze wijze van dienstverlening zal zich de komende jaren onder meer door Rijksbeleid snel verder ontwikkelen en verdient volop aandacht van de raad, omdat langs deze weg van dienstverlening veel contacten met burgers gaan lopen en het functioneren van de digitale dienstverlening voor de gemeente gezichtsbepalend wordt. Als Rekenkamer zullen wij daarom alert blijven ten aanzien van de opstelling van de raad.

