

**Onderzoek naar
Digitale Dienstverlening**

**Rekenkamercommissie
Maassluis**



Rekenkamercommissie Maassluis

Henk van Goor (PvdA), voorzitter

Peter Anker (CDA)

A. Luijendijk (PvdA)

C. Wijnen (extern lid)

J. van 't Hoff (extern lid)

Contactpersoon:

Angelien Albers (secretaris)

Koningshoek 93.050,

3144 BA Maassluis

T 010 5931831

@ a.j.h.t.albers@maassluis.nl

16/06/2009

Verantwoording afbeelding omslag:

www.maassluis.nl

INHOUDSOPGAVE

INLEIDING	7	
1	AMBITIES VOOR DIGITALE DIENSTVERLENING IN MAASSLUIS	8
1.1	Aanleiding	8
1.2	Digitale dienstverlening	9
1.3	Doelstelling en vraagstelling	9
1.4	Normering	10
2	ALGEMEEN BELEIDSKADER MAASSLUIS	11
2.1	Beleidskader	11
2.2	Beoordeling van de kwaliteit van het beleid	17
2.3	Samenvatting bevindingen over doeltreffendheid	19
3	HET DIGITALE DIENSTENPAKKET	20
3.1	Aanbod van digitale producten	20
3.2	Kwaliteit van digitale dienstenpakket	22
3.3	Samenvatting van bevindingen over de kwaliteit van de website	24
4	INBEDDING DIGITALE DIENSTVERLENING IN ORGANISATIE	27
4.1	De richtlijnen en plannen	27
4.2	Rollen en verantwoordelijkheden	29
4.3	De afhandeling van digitale producten	30
4.4	Informatievoorziening naar de raad	30
4.5	Samenvatting van de bevindingen over doelmatigheid en klantvriendelijkheid	31
5	AMBITIENIVEAU VAN DE RAAD	33
5.1	Bevindingen raadsworkshop.	33
6	BURGERS EN DIGITALE DIENSTVERLENING	35
6.1	Balie-enquête	35
6.2	Internet-enquête	37
7	CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN	38
	BESTUURLIJKE REACTIE	41
	NAWOORD REKENKAMERCOMMISSIE	42
	GERAADPLEEGDE DOCUMENTEN	43
	BIJLAGE 1 ONDERZOEKSAANPAK	44
	BIJLAGE 2 BELEIDSKADER 2003-2004	47
	BIJLAGE 3 AANVRAAGFORMULIEREN	49
	BIJLAGE 4 NORMENKADER	52

VOORWOORD

Voor u ligt het rapport waarin de Rekenkamercommissie Maassluis verslag doet van haar onderzoek naar de kwaliteit van de digitale dienstverlening in Maassluis.

In het Actieprogramma Andere Overheid, dat in december 2003 door het toenmalige kabinet werd gepresenteerd, staat over digitale dienstverlening:

“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 belangrijke instrument om dat te bereiken”.

Uit het jaaronderzoek 2007 van de Overheid.nl Monitor blijkt dat de gemeente Maassluis 67% van haar diensten digitaal aanbiedt. Dit resultaat wordt ook voor 2008 wordt gescoord.

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 bevindingen van het onderzoek zijn voorgelegd aan de ambtelijke en bestuurlijke organisatie van Maassluis. De reactie van het college van burgemeester en wethouders is integraal opgenomen en voorzien van een nawoord van de rekenkamercommissie.

Het veldonderzoek was ingebed in een “Doe-mee Onderzoek” van de Lokale Rekenkamer en is uitgevoerd door drs. E. Horselenberg en mevr. drs. M. Laverman.

De Rekenkamercommissie Maassluis wil alle betrokkenen binnen de gemeente Maassluis bedanken voor de geleverde inzet bij dit onderzoek.

De hoop van de rekenkamercommissie is er op gericht dat het rapport een bijdrage mag leveren aan de verbetering van de kwaliteit van de digitale dienstverlening.

De voorzitter van de Rekenkamercommissie Maassluis
H. van Goor

INLEIDING

Huwelijksaktes, geboortecertificaten en GBA-uittreksels zijn voorbeelden van producten waarvoor de inwoners van Maassluis niet meer naar het gemeentehuis hoeven te komen. Deze producten worden digitaal via de gemeentelijke website aangeboden en kunnen via het internet worden betaald. De landelijke overheid hanteert de norm dat gemeenten vanaf 2007 65% van hun totale dienstverlening via de digitale snelweg moet aanbieden. Ruim een jaar later voldoet een groot deel van de gemeenten nog niet aan deze norm. Maassluis zit volgens de overheidmonitor twee procent boven de norm. Daarmee is echter niet gezegd dat de gemeente al haar ambities op dit gebied heeft verwezenlijkt.

Eens was de gemeente voorloper in de digitalisering van gemeentelijke informatie en had zij als één van de eerste gemeenten een website. De ambities van het college en de organisatie zijn nog altijd hoog. Graag zien zij Maassluis weer tot de kopgroep behoren.

De raad en rekenkamercommissie constateerden dat de kosten voor dienstverlening de afgelopen jaren zijn toegenomen, waarbij niet altijd helder is wat de kosten voor dienstverlening en de kosten voor ICT zijn.

Bovenstaande ontwikkelingen, vormden aanleiding voor het uitvoeren van een onderzoek. Met dit onderzoek, dat door De Lokale Rekenkamer in opdracht is uitgevoerd, heeft de rekenkamercommissie willen aangeven wat precies de ambities zijn van de raad en het college en of deze ambities overeen komen met wat er momenteel op het gebied van digitale dienstverlening gebeurt in Maassluis. Ook heeft zij inzicht willen geven in de beschikbare ICT-middelen, de inbedding van digitale dienstverlening in de organisatie en de kosten die hiermee gepaard gaan. De rekenkamercommissie hoopt hiermee een constructieve bijdrage te kunnen leveren aan het toekomstige beleid ten aanzien van digitale dienstverlening.

1 AMBITIES VOOR DIGITALE DIENSTVERLENING IN MAASSLUIS

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, 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 het jaaronderzoek 2007 van Overheid.nl Monitor blijkt dat de gemeente Maassluis op plaats 33 staat met een percentage van 67%.¹ Inmiddels zijn ook de resultaten voor het jaar 2008 binnen en Maassluis is gezakt naar plaats 73, maar heeft de score van 67% op het gebied van dienstverlening behouden.

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. Het is een onderwerp dat burgers na aan het hart ligt.

¹ Overheid.nl Monitor Jaaronderzoek 2007, www.adviesoverheid.nl, geraadpleegd op 6 oktober 2008.

1.2 Digitale dienstverlening

Onder digitale dienstverlening verstaan wij het aanbieden van informatie, diensten en producten via Internet. Digitale dienstverlening bestaat daarmee in verschillende gradaties. Hieronder zijn de vier niveaus van digitale dienstverlening omschreven die wij in dit onderzoek hanteren:

- a) Een website met informatie over de belangrijkste producten en diensten van een gemeente;
- b) De website wordt uitgebreid met downloadbare formulieren die de burger in kan vullen en uitprinten;
- c) De website wordt uitgebreid met formulieren die de burger online invult en via Internet retourneert, de burger kan het product vervolgens op afgesproken tijd op het gemeentehuis afhalen;
- d) Op de website worden intelligente formulieren geplaatst, waarbij de burger door het formulier wordt geleid en vervolgens het product, indien mogelijk digitaal en anders per post ontvangt.

Voor het vierde, hoogste niveau van digitale dienstverlening geldt bovendien dat het proces van aanvraag tot levering zoveel mogelijk is geautomatiseerd.

1.3 Doelstelling en vraagstelling

Het onderzoek van de rekenkamercommissie Maassluis heeft de volgende doelstelling:

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

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 Maassluis, en welke ambities heeft de raad op dit terrein?

Deze centrale onderzoeksvraag hebben wij nader gespecificeerd in zes deelvragen:

1. *Wat is het beleid van de gemeente Maassluis 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?*

6. Zijn er voldoende middelen ter beschikking gesteld om digitale dienstverlening te faciliteren?

1.4 Normering

In dit onderzoek zijn verschillende normen gehanteerd. Het beleid toetsen we op helderheid en sturingskracht. Is het beleid SMART geformuleerd, zijn de beleidsdocumenten onderling consistent en biedt het zo duidelijke doelen en mogelijkheden voor (bij)sturing door de raad?

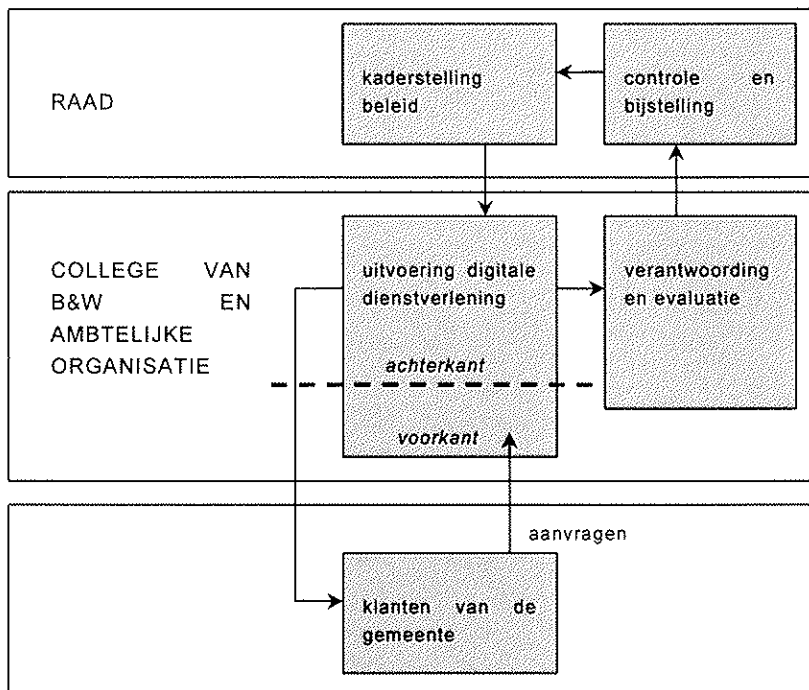
De omvang van de digitale dienstverlening zelf toetsen we aan de landelijke doelen voor de omvang van de digitale dienstverlening door gemeenten en daarnaast aan de eigen doelen van de gemeente zoals die, bijvoorbeeld in een raadsprogramma, zijn vastgelegd. Wordt het gewenste c.q. beoogde niveau gehaald? 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?

Het proces rondom kaderstelling, uitvoering, evaluatie en aanpassing van digitale dienstverlening is weergegeven in onderstaande figuur.

Figuur 1.4: proces van kaderstelling, uitvoering, evaluatie en aanpassing van digitale dienstverlening



2 ALGEMEEN BELEIDSKADER MAASSLUIS

Dit hoofdstuk beschrijft het beleidskader van digitale dienstverlening in Maassluis (2.1). Ook wordt de kwaliteit van het beleid beoordeeld (2.2). Het hoofdstuk wordt afgesloten met een samenvatting van de bevindingen over de doeltreffendheid van het beleid (2.3).

2.1 Beleidskader

Het beleidskader van de gemeente Maassluis omtrent digitale dienstverlening bestaat uit de volgende documenten:

- Programmabegroting 2005
- Programmabegroting 2006
- Programmabegroting 2007
- Programmabegroting 2008
- Startnotitie informatie- en Automatiseringsplan gemeente Maassluis (2004)
- "De klant centraal", digitale dienstverlening Maassluis (2005)
- Project digitale dienstverlening ism Schiedam en Vlaardingen (2005)

De overige geraadpleegde documenten zijn de volgende:

- Jaarverslagen 2005, 2006 en 2007
- Onderzoek I&A functie Gemeente Maassluis (2002)
- Nota Communicatie via de digitale snelweg (2003)
- Communicatie vooruit! (2006)
- Advies B&W 160 communicatie via de digitale snelweg (2003)
- Nota voortgang internet (januari 2008)
- Afdelingsontwikkelplan 2008-2009, afdeling Dienstverlening (juli 2008)

Programmabegroting en jaarverslag 2005

In het programma bestuur en concern van de programmabegroting 2005 is de doelstelling 'optimale dienstverlening aan de burger' als volgt schematisch weergegeven:

Tabel 2.2: Uitwerking doelstelling optimale dienstverlening

Doelstelling	Kaders	Prestaties	Bestuurlijke inspanning
Optimale dienstverlening aan de burger	<ul style="list-style-type: none">• Burger centraal• Interactieve informatievoorziening• Organisatie open en klantgericht• Burgerparticipatie• Monitor wensen burger en bedrijf• Aanspreekpunt antidiscriminatie	<ul style="list-style-type: none">• Integrale communicatie• Informatie via internet en traditioneel• Tweejaarlijks omnibusonderzoek• Instellen aanspreekpunt antidiscriminatie	<ul style="list-style-type: none">• Uitvoering beleidsnotitie digitale snelweg

Bron: Programmabegroting gemeente Maassluis 2005

Twee van de vier prestaties -integrale communicatie en informatie via internet en traditioneel- en de bestuurlijke inspanning hebben direct betrekking op digitale dienstverlening.² De uitwerking van dit programma richt zich onder andere op het verder ontwikkelen van de gemeentelijke website als interactief medium. Hiervoor is een bedrag van € 48.000,- begroot.

In de paragraaf bedrijfsvoering is de ICT-visie van de gemeente uiteen gezet. Er wordt gerefereerd naar het voornemen om in 2004 een informatie- en automatiseringsplan op te stellen.³ Deze verantwoording hoort feitelijk niet in de programmabegroting voor 2005 thuis en geeft daarmee geen kaders aan.

In de verantwoording van de inspanning in 2005 om de dienstverlening aan burgers te optimaliseren zijn de invoering van servicenormen en de deelname aan de benchmark Publiekzaken genoemd. Er is geen informatie gegeven over de inhoudelijke resultaten van deze twee activiteiten. Uit de financiële verantwoording blijkt dat van de begrote € 48.000,- voor het ontwikkelen van de website in 2005 € 9.000,- is ingezet. Uit het verslag is niet duidelijk aangegeven waar dit bedrag precies voor is ingezet, waarom er een onderschrijding is en wat er gebeurt met het resterende bedrag. Uit de ambtelijke reactie blijkt dat er geen

² Programmabegroting 2005 gemeente Maassluis, 145.

³ Het opstellen van dit plan is op het moment van het verschijnen van de programmabegroting voor 2005 nog niet gerealiseerd wegens gebrek aan personele capaciteit. Aangegeven wordt het streven om het plan eind 2004 alsnog op te stellen.

verantwoording over de onderschrijding heeft plaatsgevonden, omdat het een afwijking kleiner dan €50.000 betreft.

Tabel 2.3: Begroting digitale dienstverlening

geraamd	toelichting
€ 48.000	ontwikkelen website
besteed	toelichting
€ 9.000	geen verantwoording in de jaarrekening
€ 39.000	geen verantwoording in de jaarrekening

Bron: Programmabegroting en jaarverslag gemeente Maassluis 2005

De klant centraal. Digitale dienstverlening Maassluis (2005)

Dit informatieplan (I&A-plan) is opgesteld door de afdeling Dienstverlening en I&A naar aanleiding van de startnotitie informatie- en automatiseringsplan en richt zich voornamelijk op een betere (digitale) informatievoorziening aan burgers, bedrijven, bestuur en medewerkers. Organisatieverandering staat in dit proces centraal. In het plan is opgemerkt dat er een visie op dienstverlening en een organisatieverandering nodig is om deze verbetering te realiseren. Uit de interviews blijkt dat een dergelijke visie er momenteel niet is en dat er een cultuuromslag in de organisatie dient plaats te vinden.

In de nota is geen hoofddoel geformuleerd, maar zijn de algemene ontwikkelingen op ICT-gebied geïnventariseerd en is gekeken waar Maassluis rekening mee moet houden.⁴ Daarnaast zijn de ICT-ontwikkelingen binnen de gemeente beschreven en is een aantal activiteiten benoemd. Eén hiervan is de regionale samenwerking, onder andere op digitaal gebied, tussen de gemeentebesturen van Maassluis, Schiedam en Vlaardingen. Het gezamenlijke project Digitale dienstverlening heeft de volgende doelstellingen:

- Binnen de (streef)periode van zes maanden moet het voor inwoners uit de drie gemeenten mogelijk zijn om langs digitale weg producten en diensten van de eigen gemeente af te nemen en te betalen.
- Via een gezamenlijk portal zal informatie van de drie gemeenten aangeboden worden, waarbij aparte aandacht besteed zal worden aan inwoners die niet de beschikking hebben over een internetaansluiting.
- Het project zal waar mogelijk als één project worden aanbesteed en uitgevoerd, waarbij een zodanige opzet wordt gekozen dat toekomstige (...) ontwikkelingen - waarbij ICT een belangrijke ondersteunende rol speelt - naadloos ingepast kunnen worden.

⁴ De klant centraal. Digitale dienstverlening Maassluis, 3-5.

Bij de eerste doelstelling zijn tien producten, die eind januari 2006 operationeel zijn, als uitgangspunt genoemd.⁵ Om de tweede doelstelling te realiseren worden er onder andere informatiezuilen op diverse plekken geplaatst. Er is geen verdere uitwerking gegeven aan de derde doelstelling. Uit de ambtelijke reactie blijkt dat dit project is gestopt vanwege de hoge kosten. Het eindresultaat is een '7x24 uur-dienstverlening', waarbij gegevensuitwisseling tussen burger en bedrijf enerzijds en backoffice anderzijds plaatsvindt. Ook moet het mogelijk zijn met e-formulieren producten en diensten aan te vragen. De aanwezigheid van een zoekstelsel en productencatalogus is hier aan gekoppeld.

De organisatie wil de interne verantwoordelijkheden op het gebied van digitale dienstverlening, waaronder voor de website, scherper formuleren. Voorgesteld is om een webmaster aan te wijzen die ondergebracht wordt bij de afdeling communicatie. Ook zou er een redactieraad gevormd moeten worden, waarin vertegenwoordigers van alle afdelingen zitting hebben. Verder moet de ambtelijke organisatie beoordelen in hoeverre digitale informatie van belang is voor de interne organisatie en voor de burger.

Voor het project Digitale dienstverlening in samenwerking met de gemeenten Schiedam en Vlaardingen is € 100.000 geraamd. Verdere kosten dienen per ontwikkeling beoordeeld te worden en eventueel uit bestaande middelen bekostigd worden. Er is een (indicatief) tijdplan per product gemaakt, waarvan de periode van februari 2006 tot en met december 2007 loopt.

Het I&A-plan is door het college van B&W ter consultatie aan de raad voorgelegd en deze heeft ingestemd met de uitgangspunten van de nota. De uitvoering is opgedragen aan het college van B&W.⁶ Tijdens de interviews bleek dat het I&A-plan echter niet organisatiebreed is opgepakt en dat er weinig uitgangspunten zijn uitgevoerd. Het samenwerkingsverband heeft geen doorgang gekregen -afgezien van een gezamenlijk inkoopbureau- omdat het bestuur vreesde dat de gemeentelijke autonomie zou worden aangetast. In 2006 is er voor de afdeling Algemene Zaken (communicatie) wel een medewerker aangenomen, die zowel webmaster als communicatieadviseur is (50%/50%). Dit betekent dat er in Maassluis ongeveer 17 uur per week aan digitale dienstverlening en de website wordt besteed.

Programmabegroting en jaarverslag 2006

In 2006 wil de gemeente een internetloket opzetten, waar de burger van een twaalfstal diensten gebruik kan maken, om de publieksdienstverlening aan de burger te optimaliseren.⁷ De prestaties die hierbij worden genoemd, zijn de ontwikkeling van digitale dienstverlening, het actualiseren van de website en de realisatie van een betaalfunctie via internet. De eerder genoemde regionale samenwerking en de personele uitbreiding zijn nog eens herhaald. Er is één concrete doelstelling: het voldoen aan de landelijke norm om eind 2007 65% van de publieke dienstverlening via internet te laten verlopen. Wat Maassluis hiervoor gaat doen is

⁵ Dit zijn: melding verhuizing, aanvraag uittreksel GBA, melding/klachtafhandeling, aanvraag parkeervergunning, aangifte overlijden, afspraak maken ophalen grofvuil, aangifte hondenbelasting, aangifte geboorte, vergunningen en indienen bezwaarschriften.

⁶ Vergadering B&W 24 januari 2006.

⁷ Programmabegroting 2006 gemeente Maassluis, 165.

niet duidelijk. Wel is er structureel € 25.000,- bestemd voor de webmaster/communicatieadviseur en een structureel budget van € 42.000,- voor de website.

Uit het jaarverslag 2006 blijkt dat Maassluis het internetloket heeft opgezet waar de burger vijf producten kan afnemen (uittreksel huwelijksakte, geregistreerd partnerschap, bevolking, geboorteakte en echtscheidingsakte), in plaats van de gestelde twaalf. Dit aantal is momenteel nog niet veranderd, maar de gemeente wil eind 2008 vijftien producten geheel digitaal afhandelbaar gemaakt hebben. De afdeling Burgerzaken en het Informatiecentrum zijn in 2006 samengevoegd tot het Publiekcentrum om een betere publieksdienstverlening te realiseren.

Van de geraamde € 167.000,- is € 70.000,- besteed. De budgetonderschrijding wordt toegeschreven aan de post die speciaal voor digitale dienstverlening gereserveerd is (€ 100.000,-). De overige € 97.000,- is afgerond op €100.000 vanwege begrotingsvoorschriften. Dit bedrag is toegevoegd aan een reserve waaruit investeringen op het gebied van digitale dienstverlening worden bekostigd.

Communicatie vooruit! (februari 2006)

In het communicatieplan wijst het communicatieteam op de verbeteringen die in Maassluis op het gebied van digitale dienstverlening kunnen plaatsvinden. De doelstelling die hier bij hoort, is het verder uitbouwen van de website als informatiebron en van de interactieve dienstverlening. Daarnaast moet het internet binnen de organisatie meer vanzelfsprekend worden ingezet als manier om te communiceren met burgers. Het creëren van het besef dat de website de verantwoordelijkheid van de gehele organisatie is, staat hierbij centraal.

In het plan zijn een aantal prestaties benoemd om bovenstaande doelstellingen te realiseren. Ten eerste moeten de mogelijkheden van de informatietechnologie beter benut worden. Ten tweede moet een communicatieve organisatie gecreëerd worden die de burgers centraal stelt. Uitgangspunten bij deze twee prestaties zijn toegankelijke en laagdrempelige informatie, zowel in taalgebruik als in de beschikbaarheid van informatie. Daarnaast is het de bedoeling om gebruik te maken van andere, hedendaagse manieren van communiceren. Om dit te realiseren, zijn er een aantal activiteiten opgesteld:

Tabel 2.4: Actiepunten Communicatie vooruit!

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">• participeren in het project Digitale Dienstverlening met de gemeenten Schiedam en Vlaardingen• gebruik maken van een gezamenlijke portal voor een producten- en dienstencatalogus• instellen van een redactieraad met vertegenwoordigers van verschillende afdelingen• bouwprojecten als belangrijk onderdeel van de website beschouwen• gebruik maken van communicatiemiddelen binnen het CMS (zoals een digitale nieuwsbrief voor verschillende doelgroepen)⁸ |
|--|

Bron: Communicatie vooruit! gemeente Maassluis 2006

De eerste drie van de genoemde activiteiten zijn een herhaling uit het I&A-plan van 2005. Eerder is aangegeven dat deze activiteiten geen doorgang kregen. Bouwprojecten als een belangrijk onderdeel beschouwen is geen concrete activiteit. Uit de interviews bleek dat er wel

⁸ Communicatie vooruit!, 12.

optimaal gebruik is gemaakt van de mogelijkheden van het bestaande CMS.⁹ Het communicatieplan is door B&W vastgesteld en wordt beschouwd als een discussiestuk, bedoeld om binnen het college en de organisatie de discussie aan te gaan over wat de gemeente de komende jaren willen bereiken met communicatie, waar de prioriteiten moeten liggen en wat het in praktische zin betekent.¹⁰ De notitie "Communicatie Vooruit!" is destijds ook met de raad besproken. Uit de ambtelijke reactie blijkt dat de daaruit voortvloeiende vraag om uitbreiding van personeel ten behoeve van het realiseren van de genoemde plannen vervolgens door de raad zijn afgewezen. Het college heeft destijds wel gevraagd om uitbreiding van fte-ruimte aan de raad.

Programmabegroting en jaarverslag 2007

In de programmabegroting is aangegeven dat er op het gebied van de gemeentelijke website een inhaalslag gemaakt dient te worden. Ondanks de activiteiten die in voorgaande jaren zijn gepland, is de ontwikkeling van de website niet voldoende geweest. Er zijn geen nieuwe doelstellingen genoemd om deze inhaalslag te maken.¹¹ Om inzicht te krijgen in de kwaliteit van de voorlichting en klantgerichtheid doet de gemeente voor het derde jaar mee aan de Benchmark Publiekzaken en het daaraan gekoppelde klanttevredenheidsonderzoek.¹² Hier moet in de toekomst een dienstverleningsconcept uit voortkomen, waarop een verbetering van de dienstverlening kan volgen.

In juli 2008 is een dergelijk dienstverleningsconcept in een afdelingsontwikkelplan tot stand gekomen, waarin ook aandacht is voor digitale dienstverlening. Hierin wordt gesteld dat er onvoldoende is gebeurd op dit terrein, maar dat de ambities -die niet concreet zijn benoemd- voor de toekomst nog steeds hoog zijn. Er is echter onvoldoende mankracht en budget om deze ambities te verwezenlijken. In 2008-2009 moet er een nieuwe functie binnen I&A worden gecreëerd om de (digitale) dienstverlening verder uit te werken. Deze formatieversterking is momenteel nog in beraad. Er zijn verder geen activiteiten genoemd, maar er is wel een prioriteitenlijst opgesteld. Digitale dienstverlening staat op nummer drie, van de vier geformuleerde prioriteiten.¹³

In 2007 heeft de website een nieuwe lay-out gekregen. Omdat de onderliggende structuur niet is geactualiseerd, is de website 'uit zijn jasje gegroeid'. Het is niet mogelijk om aan alle de landelijk gestelde verplichtingen (AdviesOverheid, ICTU en Ministeries) te voldoen, omdat de website hier geen ruimte voor biedt. Daarnaast wordt er in Maassluis vooral informatie op de website geplaatst en is er minder ruimte voor interactieve applicaties.

⁹ Communicatie vooruit! Heroriëntatie op de gemeentelijke communicatie (2006). Team Communicatie, 3, 5,7- 9,11,12.

¹⁰ Vergadering van B&W 6 maart 2006 en 14 maart 2006.

¹¹ De eerdere activiteiten zoals de samenwerking en de personele uitbreiding zijn hier herhaald.

¹² Jaarverslag 2007 en jaarrekening, 86-87.

¹³ Afdelingsontwikkelplan 2008-2009, 39-43.

Kadernota 2009

In de kadernota wordt aangegeven dat voor 2010 extra budget vrij gemaakt wordt voor de verdere ontwikkeling van de website (totaal € 145.000,--). De redenen hiervoor zijn het toenemende gebruik van de website voor zowel publieksvoorlichting als interne communicatie, verplichtingen vanuit de rijksoverheid en risicocommunicatie. Onder het kopje 'Maassluis op de digitale kaart' geeft het college aan gemeentelijke gegevens beschikbaar te willen stellen met digitale satellietfoto's. Deze investering is met een deel van het eenmalige budget van €100.000,- bekostigd. Een schatting van de verdere financiële inspanning wordt op € 13.000,-- per jaar gemaakt, maar hier is geen budget voor beschikbaar gesteld.¹⁴ In de kadernota staat dat het eenmalige budget van € 100.000,-- volstaat voor 2008 en 2009. In de interviews werd echter duidelijk dat dit budget reeds is besteed.

Tabel 2.5: Overzicht aantal bezoekers website

Aantal bezoekers gemeentelijke website	Begroot	Werkelijk	Begroot	Werkelijk	Begroot	Werkelijk
	2005	2005	2006	2006	2007	2007
Per dag	350	215	400	315	-	392

Bron: Begrotingen en jaarverslagen 2005-2007 gemeente Maassluis.

2.2 Beoordeling van de kwaliteit van het beleid

De raad heeft onvoldoende kaders gesteld ten aanzien van digitale dienstverlening

Het beleid aangaande digitale dienstverlening wordt vanaf 2002 in diverse documenten beschreven. De raad heeft het initiatief tot beleidsvorming genomen met het Programma op Hoofdzaken 2002-2006 en de 'startnotitie informatie- en automatiseringsplan'. In dit laatste document zijn de doelen onvoldoende geconcretiseerd en is de kaderstelling waarop gestuurd kan worden, overgelaten aan het college en de organisatie om invulling aan te geven. Voor zover de rekenkamercommissie kan herleiden, is het opstellen van de startnotitie I&A de enige keer dat de raad zich expliciet en initiërend bezighoudt met het scheppen van kaders voor digitale dienstverlening. In feite is het beleidskader dus verouderd. De nota's Communicatie via de digitale snelweg en De klant centraal zijn bijvoorbeeld enkel door het college vastgesteld. Met het vaststellen van de programmabegrotingen, de kadernota's en de jaarrekeningen heeft de raad de kans zijn ambities te formuleren. De rekenkamer constateert dat de doelstellingen in deze documenten onvoldoende concreet zijn uitgewerkt in prestaties en acties en er onvoldoende middelen beschikbaar zijn gesteld om de doelstellingen te kunnen verwezenlijken. Het gebrek aan middelen blijkt voor de raad echter geen reden te zijn om zijn doelen bij te stellen en omdat hier geen invulling aan gegeven kan worden, komen dezelfde doelen ieder jaar terug in de programmabegroting.

¹⁴ Kadernota 2009 Gemeente Maassluis, 41, 43-44.

Beleidsvorming digitale dienstverlening is vooral taak van college

Uit de onderzochte stukken blijkt dat de beleidsvorming voor digitale dienstverlening vooral een taak voor het college is. Belangrijke beleidsdocumenten zoals de nota's aangaande digitale dienstverlening en het stuk Communicatie vooruit! zijn door het college vastgesteld en slechts gedeeltelijk ter consultatie aan de raad voorgelegd. In de startnotitie I&A legt de raad geen rol weg voor zichzelf: de kaders worden door het college in de nota 'de klant centraal' geschept. Ook in de voorzet tot de projectorganisatie wordt de raad niet betrokken. Kaders voor de financiële en personele consequenties zijn door het college in te vullen. Initiatieven voor de verdere ontwikkeling van digitale dienstverlening zijn er wel, maar de middelen om deze ontwikkelingen te implementeren ontbreken. Uit interviews blijkt dat de ambities van de afdelingen communicatie en dienstverlening soms niet naar het college van B&W worden verwoord en dat het college de ontwikkeling en uitvoering van digitale dienstverlening onvoldoende prioriteit geeft. Deze afwegingen worden gemaakt vanwege het gebrek aan financiële middelen. Aangegeven werd dat het college extra budget moet aanvragen bij de raad, nu het eenmalige budget van € 100.000,- op raakt. Hiervoor dient het college digitale dienstverlening als speerpunt scherper te formuleren, aldus het college.

De doelen van het beleid voor digitale dienstverlening zijn beperkt specifiek, meetbaar, realistisch en tijdgebonden geformuleerd.

Uit de beleidsdocumenten blijkt efficiënte dienstverlening een leidraad voor drie terugkerende subdoelen:

- uitbreiden van de gemeentelijke website;
- uitbreiden van de (interactieve) dienstverlening;
- verandering in de organisatie.

Deze doelen worden jaarlijks in de programmabegrotingen herhaald en letterlijk overgenomen in de uitvoeringsdocumenten. De doelstellingen zijn consequent doorgevoerd, maar er worden onvoldoende prestaties of concrete activiteiten aan gekoppeld. Herhaling betekent bovendien dat eerder vastgesteld beleid in voorgaande jaren niet is gerealiseerd. Er zal daarom een concretiseringslag gemaakt moeten worden.

In de nota 'de klant centraal' wordt aangegeven in het kader van automatisering een samenwerkingsverband met Schiedam en Vlaardingen aan te gaan. Hiervoor worden drie concrete doelen geformuleerd, waarbij twee doelen (gedeeltelijk) meetbaar en één doel ook tijdgebonden is. Het tweede doel is deels meetbaar geformuleerd door aan te geven dat er informatiezuilen geplaatst zullen worden.

De opzet van de interne organisatie van digitale dienstverlening is niet scherp uiteengezet in de nota. De nota beschrijft de organisatie met termen als 'van het grootste belang' en 'het zou een goede zaak zijn', maar concrete afspraken op het gebied van bijvoorbeeld verantwoording en personele capaciteit zijn niet gemaakt. In de conclusie is gesteld dat er op bestuurlijk, politiek en uitvoerend niveau een continue afweging over ontwikkelingen in digitale dienstverlening gemaakt dient te worden. Hoewel de uitwerking van deze opmerking kaders kan scheppen voor sturing en controle, wordt dat niet gedaan. Het risico bestaat dat er achter de jaarlijks gestelde ambities weinig inhoudelijke afweging schuilt. Door het simpelweg herhalen van doelen, loopt de gemeente het risico niet langer voor ogen te hebben welke mate van digitale dienstverlening in Maassluis gewenst en nodig is. Omdat er geen prioriteit is

gegeven aan de uitvoering van de ambities is de gemeente na verloop van tijd gaan achterlopen op het gebied van digitale dienstverlening. Dit is bijvoorbeeld te zien aan de opmerking in meerdere programmabegrotingen dat er een inhaalslag gemaakt dient te worden op het gebied van de gemeentelijke website.

In de begrotingen en jaarrekeningen wordt niet duidelijk welke doelen wel of niet zijn behaald. Alleen in de jaarrekening van 2006 wordt aangegeven dat er slechts vijf producten online zijn gegaan en dat het doel van tien producten daarom niet gehaald is. De verdere ontwikkeling van de website wordt nergens geëvalueerd. Gesproken wordt over een 'inhaalslag', maar ook dit wordt niet uitgewerkt. In hoeverre het concrete doel om eind 2007 65% van de dienstverlening digitaal beschikbaar te stellen is gehaald, is niet verantwoord.

Het communicatieplan stelt een aantal heldere doelen. Het plan sluit aan op de meer algemene doelstellingen, maar werkt deze uit in prioriteiten, prestaties, uitgangspunten en vijf concrete acties. Er is geen tijdspad aangegeven, maar het is wel duidelijk dat het onderdeel digitale dienstverlening van het communicatieplan uit het eenmalig toegewezen budget van € 100.000,- bekostigd wordt. Hoewel het communicatieplan redelijk SMART geformuleerd is, beschouwt het college van B&W het echter als een 'discussiestuk'.

2.3 Samenvatting bevindingen over doeltreffendheid

<p>1. De raad heeft voldoende kaders gesteld (ambitie, kwaliteitseisen);</p>	<p>Niet voldaan. De raad heeft het initiatief tot de nota digitale dienstverlening genomen in een startnotitie, waarin algemene richtlijnen voor de nota worden aangegeven. Met diverse andere documenten (PoH's, begrotingen en kadernota's) heeft de raad kaders kunnen stellen, maar dat gebeurt onvoldoende. De nota digitale dienstverlening is enkel door het college vastgesteld en het communicatieplan is slechts ter consultatie aan de raad voorgelegd.</p>
<p>2. De raad heeft het huidige beleid vastgesteld;</p>	<p>Deels voldaan. Een deel van het geldende beleid is door de raad vastgesteld. Andere documenten zijn door het college vastgesteld. Hier is geen duidelijk onderscheid in gemaakt. De beleidsvorming voor digitale dienstverlening lijkt meer een taak van het college.</p>
<p>3. Het beleid bevat heldere doelen die specifiek, meetbaar, realistisch en tijdgebonden zijn geformuleerd;</p>	<p>Deels voldaan. Het beleid bevat doelen die consequent in de beleidsdocumenten worden doorgevoerd, maar onvoldoende SMART worden uitgewerkt. Bovendien worden de doelen jaarlijks herhaald.</p>

3 HET DIGITALE DIENSTENPAKKET

In dit hoofdstuk krijgt u een overzicht van de digitale diensten die Maassluis aanbiedt (§3.1). Gekeken is of dit aanbod in overeenstemming is met de landelijke en raadsnormen van Maassluis (§3.2). Daarna is de kwaliteit van onder andere de navigatiestructuur van en de zoekmachine op de website beoordeeld (§3.3). In de laatste paragraaf (§3.4) leest u een samenvatting van de bevindingen ten aanzien van de kwaliteit van de website.

3.1 Aanbod van digitale producten

De website www.maassluis.nl biedt momenteel de volgende digitale diensten en producten aan (tabel 3.1).

Tabel 3.1: aanbod van digitale diensten en producten in Maassluis

Producten/diensten	Bijzonderheden
Raadsagenda's, raadsbesluiten, Programma op Hoofdzaken, vragen en moties, besluitenlijsten B&W, agenda's burgercommissies, verslagen rekenkamercommissie.	Voor zowel de raadsagenda's, de raadsbesluiten, de besluitenlijsten van B&W en de agenda's van de burgercommissies staan de actuele stukken op de website.
Informatie over regelgeving	Onder het kopje 'gemeentebestuur' staan verordeningen en besluiten van de gemeenteraad die momenteel van kracht zijn. De website geeft een korte inleiding op wet- en regelgeving. Er staan links naar nota's, verordeningen en de Wet openbaarheid van Bestuur. Onder de kopjes nota's en verordeningen is tevens een archieflink gevoegd. Op de pagina van het gemeentebestuur staat ook financiële informatie: begrotingen, jaarstukken, kadernota's, financiële zaken en inkoop. Ten slotte is er een kopje 'diversen', waar onder andere het burgerjaarverslag, de weblog van de burgemeester en een overheidsbrede zoekdienst onder staan.
Actuele informatie over de gemeente Maassluis	Actuele informatie is te vinden op de homepage van de website en bestaat uit aankondigingen, bekendmakingen, gevonden en verloren voorwerpen, spreekuren, weblog van de burgemeester en vacatures. Onder het kopje 'nieuws' zijn nieuws- en persberichten te vinden, staat er informatie over werk in uitvoering en evenementen en worden periodieke toespraken geplaatst. Ook hier staan vacatures, bekendmakingen en aankondigingen en gevonden en verloren voorwerpen vermeld.
Informatie via het Digitaal loket	Op de webpagina 'Loket Maassluis' staan links naar 'online bestellen', 'productencatalogus', 'e-formulieren', 'ondernemersloket' en 'WOZ-loket'. Via 'online bestellen' kunnen met DigiD diverse uittreksels aangevraagd worden en met iDeal of een creditcard betaald worden. In de productencatalogus staan 10 thema's onderverdeeld 10 type producten. Hieronder staan weer producten waar informatie over wordt gegeven. Verder zijn er diverse formulieren te downloaden onder het kopje 'e-formulieren' en biedt 'ondernemersloket' informatie voor het bedrijfsleven. Via

	'WOZ-loket' is het mogelijk om taxatiegegevens op te vragen.
Weblog	De burgemeester houdt een weblog bij.

Bron: gemeentelijke website Maassluis.

Digitale formulieren

In totaal heeft de gemeente Maassluis 38 verschillende formulieren op de website staan. Vijf hiervan zijn volledig digitaal af te handelen.¹⁵ De overige formulieren worden of door de klant digitaal verstuurd en door afdeling Dienstverlening uitgeprint en afhankelijk van het product via Decos doorgestuurd naar de behandelende afdeling, of ze moeten door de klant worden uitgeprint en opgestuurd. Bij formulieren waar additionele documenten meegestuurd dienen te worden, wordt geen mogelijkheid geboden deze documenten te uploaden. In sommige gevallen staat vermeld dat het zowel mogelijk is om het formulier digitaal te verzenden als het fysiek op te sturen. Het postadres is in dit geval vermeld. Op de webpagina staat het adres waar de formulieren naar toe gestuurd kunnen worden en dit wordt onderaan een te downloaden formulier nog eens herhaald. Er zijn twee opmaakvormen: één voor de formulieren die digitaal te verzenden zijn en één voor de formulieren die te downloaden zijn. Bij sommige formulieren wordt een waarschuwing gegeven dat de verstrekte persoonsgegevens opgenomen worden in een geautomatiseerd gegevensbestand.

Figuur 3.1: Startpagina van de gemeente Maassluis



Bron: gemeentelijke website Maassluis

¹⁵ Wanneer een dienst geheel digitaal wordt aangeboden, dan is deze volledig digitaal af te handelen, tot aan de betalingstransactie toe. Zie hiervoor ook paragraaf 3.3.

3.2 Kwaliteit van digitale dienstenpakket

Navigatiestructuur

De website van de gemeente Maassluis toont op de startpagina acht thema's waaronder de gemeentelijke informatie onderverdeeld is. Deze thema's zijn: *Leven, reizen & papieren, Verkeer & vervoer, Wonen en uw buurt, Sport, Ontspanning, Cultuur & Kunst, Maatschappelijke Ondersteuning & Zorg, Werk en inkomen, Ondernemen en Welzijn & Onderwijs*. Het navigeren wordt vereenvoudigd doordat onder elk thema is aangegeven welke informatie er te vinden is. Wanneer er voor een product/dienst wordt gekozen, is de volgende informatie weergegeven: *algemeen, voorwaarden, gang van zaken, meenemen, kosten, achtergrond, tips, landelijke wetten, synoniemen, bevoegd gezag, uitvoerder, verwijzingen, contact en onderwerpen*. Als er onder de producten/diensten nog meer gerelateerde producten vallen, wordt er een doorklikmogelijkheid naar de betreffende informatie gegeven. De opmaak van deze pagina's is hetzelfde. Onderaan de pagina wordt de mogelijkheid geboden de zoekopdracht te bewaren of af te drukken. De pagina toont een apart kader waarin links naar gelijksoortige producten en informatie staan. Ten slotte toont de pagina de zoekgeschiedenis.

Op de startpagina vindt overlapping plaats: aan de rechterzijde wordt een aantal producten/diensten herhaald. De vier categorieën: *Nieuws, Loket Maassluis, Stad in beeld en Gemeentebestuur* op de startpagina bieden deels dezelfde informatie. Het verschil in opmaak en structurering van de informatie op deze pagina's kan tot verwarring leiden. Informatie over Wmo kan bijvoorbeeld op drie verschillende manieren gevonden worden. De informatie is verspreid, omdat de pagina's deels dezelfde informatie tonen.

Zoekmachine

De zoekfunctie van de website bevindt zich rechts van iedere pagina, behalve als er direct op een product wordt geklikt onder één van de thema's. De zoekmachine heeft een basis zoekfunctie en een uitgebreide zoekfunctie. De uitgebreide zoekfunctie biedt de mogelijkheid om een trefwoord te zoeken binnen het archief ('ook zoeken in archief') of binnen bestaande documenten ('ook zoeken in documenten'). Daarnaast is er een extra optie 'geavanceerd zoeken', waarbij de mogelijkheid wordt geboden binnen de velden 'alle categorieën', 'regelgeving', 'algemene informatie', 'bekendmakingen', 'productencatalogus', 'agenda's', en 'bestuursinformatie' te zoeken.

De rekenkamercommissie heeft gekeken of de gemeente normen heeft vastgesteld in het beleid ten aanzien van de zoekmachine. De gemeente blijkt hier geen normen voor te hebben opgenomen in haar beleid. Dit betekent dat het niet duidelijk is wat de functie van de zoekmachine en welke meerwaarde de zoekmachine voor de burger en website zou moeten hebben. De rekenkamercommissie hanteert in dit geval de normen van De Lokale Rekenkamer.¹⁶ Om de werking van de zoekmachine te testen, heeft de rekenkamercommissie

¹⁶ Omdat de ervaring leert dat de raad soms geen doelen voor digitale dienstverlening heeft vastgesteld, en wanneer dit wel het geval is deze vaak erg abstract zijn, heeft De Lokale Rekenkamer op basis van

in de zoekmachine een drietal termen ingevuld die terugslaan op drie veelvoorkomende vragen die aan de gemeente worden gesteld. Hierbij kijkt de rekenkamercommissie of de zoektermen klantgerichte informatie opleveren. Dat houdt in dat de voor de burger relevante resultaten vooraan staan. De zoektermen zijn in de eerste instantie ingevuld in de basis zoekfunctie. Wanneer dit geen resultaten opleverde, is de uitgebreide zoekfunctie gebruikt of is de term aangepast.

- *De zoekterm 'dakkapel'(met de bedoeling te achterhalen wat er voor nodig is om een dakkapel te mogen bouwen).*

De zoekmachine zoekt binnen zes categorieën: algemene informatie, regelgeving, productencatalogus, bekendmakingen, bestuursinformatie en agenda's. De zoekterm 'dakkapel' levert in totaal 15 resultaten op binnen de velden productencatalogus, bestuursinformatie, agenda's en bekendmakingen. Bij de productencatalogus is specifieke informatie gegeven over bouwvergunningen, het regelen van het verbouwen van een woning en aspecten bij de voorbereiding van bekritiseerde bouwplannen. Bij bestuursinformatie en agenda's staan respectievelijk B&W-besluiten en adviezen over het onderwerp. Bij bekendmakingen staat informatie over specifieke woningen. Ook al geeft de zoekopdracht resultaat, de mogelijkheid om de zoekopdracht te verfijnen of een nieuwe zoekopdracht te formuleren wordt altijd geboden.

- *De zoekterm 'riool verstopt' (met de bedoeling het telefoonnummer te achterhalen waarbij een inwoner kan melden dat de put voor zijn huis overstroomt).*

De zoekterm 'riool verstopt' levert via de basis en uitgebreide zoekfunctie geen resultaten op. De zoekterm 'riool' levert 19 resultaten binnen algemene informatie, productencatalogus, bekendmakingen en bestuursinformatie. De informatie die binnen de productencatalogus staat komt het dichtst in de buurt van de informatie die je zoekt wanneer het riool verstopt is, hoewel dit er niet letterlijk tussen staat. Via de link 'klachten over openbare voorzieningen' verschijnt er een pagina waar, naast informatie over andere openbare voorzieningen, het volgende over het riool staat vermeld:

rioolonderhoud, melding

Is het riool bij u verstopt? De gemeente is verantwoordelijk voor het onderhoud van het openbare rioolstelsel (hoofdriolering). Als huiseigenaar bent u verantwoordelijk voor de huisriolering tot en met de aansluiting op het hoofdriool. Laat een expert kijken naar de oorzaak van de verstopping. Als deze in de hoofdriolering zit is de gemeente... Lees verder

Wanneer je doorklikt verschijnt de hele tekst. De opbouw van de pagina is niet logisch; de contactgegevens van het stadsbeheer staan helemaal onderaan. Wanneer de zoekterm 'riool verstopt Maassluis' op Google wordt ingevoerd, wordt automatisch de zoekterm 'riolering' in de zoekmachine van de gemeente ingevoerd. Hieruit komen andere resultaten dan wanneer je 'riool' invoert en de juiste informatie is eerder beschikbaar.

landelijke vereisten, dossierstudie, eerder onderzoek en andere richtlijnen een eigen normenkader vastgesteld.

- *De zoekterm 'verhuizing doorgeven'.*
Deze term geeft geen resultaten. De zoekterm 'verhuizing' geeft 81 resultaten in de categorieën algemene informatie, productencatalogus, bestuursinformatie en agenda's. De meest relevante informatie is te vinden onder de link 'formulieren Publiekszaken', maar het is duidelijker om gelijk een link naar het formulier 'verhuizing binnen Maassluis' te geven. De zoekterm 'verhuizen' geeft weer andere informatie binnen de verschillende categorieën die bovendien nuttiger is. Binnen de productencatalogus is direct een link 'verhuizen' opgenomen. Ook deze link brengt de bezoeker naar het verhuisformulier. Daarnaast is er ook een link 'huisvesting in onze gemeente' opgenomen.

Website

In het communicatieplan *Communicatie vooruit!* is aangegeven dat het internet binnen de organisatie meer vanzelfsprekend moet worden ingezet als communicatiemiddel met de inwoners. De website zou de verantwoordelijkheid moeten zijn van de gehele organisatie. Uit interviews blijkt dat dit bewustzijn niet in de gehele organisatie gedragen werd. Om dit toch te bewerkstelligen is voorgesteld een redactieraad in te stellen die wordt voorgezeten door een communicatieadviseur.¹⁷ De redactieraad is tot op heden nog niet ingesteld, maar de functie webmaster is wel gecreëerd. De verantwoordelijkheid voor het functioneel beheer (bijvoorbeeld de teksten voor op de website) ligt bij de webmaster. Formeel is er niets vastgelegd over de verantwoordelijkheid van het aanleveren van vakinhoudelijke informatie. Informeel zijn er per afdeling 'webredacteuren' aangewezen die afdelingsgerelateerde informatie voor de website verschaffen. In de praktijk blijkt dat verantwoordelijkheid voor de website niet organisatiebreed gevoeld wordt en dat de webmaster het leeuwendeel van het werk verzet. Zoals eerder aangegeven, heeft hij hier ongeveer 17 uur per week voor.

Teksten website

De teksten op de website zijn duidelijk en bondig. De hoofdthema's bevatten over het algemeen een introductietekst en indien van toepassing staan onder de volledige tekst de van belangzijnde links zoals een formulier, een website of subonderwerpen. De titels van deze onderwerpen zijn aan te klikken, waarna een uitleg volgt.

3.3 Samenvatting van bevindingen over de kwaliteit van de website

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. De monitor onderzoekt continue het elektronische aanbod van de publieke dienstverlening. Het streven van het kabinet was om eind 2007 minimaal 65% van de totale publieke dienstverlening via internet af te handelen.

In de monitor worden 26 gemeentelijke digitale diensten en producten onderscheiden. Gemeenten 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

¹⁷ *Communicatie vooruit!*, 7, 11-12.

worden aangeboden. Wanneer een dienst geheel digitaal wordt aangeboden, dan is deze volledig digitaal af te handelen, tot de betalingstransactie 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 Maassluis is aan de hand van dezelfde gegevens berekend. Hieruit blijkt dat in Maassluis in augustus 2007 67% van de 26 producten en diensten digitaal aanbiedt.¹⁸ Voor de meeste producten (12) wordt alleen informatie gegeven, zoals het ophalen van huisvuil en het aanvragen van een gehandicaptenparkeerplaats. Vier van de 26 producten van de lijst van de monitor zijn geheel digitaal aangeboden, dus tot en met de transactie.¹⁹ Voorbeelden hiervan zijn het aanvragen van een GBA-uitreksel en het aanvragen van een in- en uitritvergunning. Er zijn zes formulieren te downloaden en drie te uploaden. Slechts over één product is geen informatie aangeboden (aankoop/verhuur bouwgrond). Maassluis voldoet hiermee aan de landelijke norm. De resultaten voor 2008 zijn inmiddels ook bekend en hieruit blijkt dat Maassluis dezelfde score van 67% heeft. Het gemeentelijk streven is om eind 2008 vijftien producten, in plaats van de huidig vier, volledig digitaal afhandelbaar te maken. Er is momenteel echter geen budget gereserveerd om dit streven te verwezenlijken.

<p>1. Er is inzicht in de producten die digitaal worden aangeboden;</p>	<p>Voldaan. In het loket Maassluis wordt een link gegeven naar de productencatalogus voor producten en diensten en een link naar e-formulieren. Het is niet aangegeven in hoeverre een product geheel digitaal wordt aangeboden.</p>
<p>2. In ieder geval de recente raadsstukken staan op internet;</p>	<p>Voldaan. De agenda van het wekelijkse debat op dinsdag en de bijbehorende besluiten en documenten staan online. Ook de recente collegestukken staan online.</p>
<p>3. De gemeente heeft een compleet overzicht van alle lokale wetgeving (verordeningen en beleidsregels) op de website staan;</p>	<p>Voldaan. Op de pagina van het gemeentebestuur staat een kopje wet- en regelgeving. Hier staan alle nota's, verordeningen en de Wet Openbaarheid van Bestuur. De meest recente wet- en regelgeving wordt gegeven en een link naar het archief.</p>
<p>4. De gemeentelijke huisstijl wordt consequent doorgevoerd;</p>	<p>Deels voldaan. De pagina's nieuws, loket Maassluis, stad in beeld en gemeentebestuur hebben dezelfde stijl.</p>

¹⁸ Overheid.nl. Monitor 2007. Gegevens Maassluis.

¹⁹ De monitor hanteert een lijst met 26 producten. Deze lijst correspondeert niet per se met het aantal (digitale) producten van de gemeente. Uit de monitor blijkt dat Maassluis vier producten digitaal afhandeld van de 26 uit de lijst. Van het totaal aantal producten dat Maassluis aanbiedt, zijn er echter vijf geheel digitaal af te handelen.

	<p>Wanneer er op een link onder de verschillende thema's op de homepage wordt geklikt, volgt er echter een andere opmaak. De themapagina's hebben nagenoeg dezelfde stijl.</p>
<p>5. Er vindt periodieke analyse en rapportage plaats over het gebruik van de website (aantal bezoeken en herkomst inlogs);</p>	<p>Deels voldaan. In de jaarverslagen wordt in de meeste gevallen melding gemaakt van het aantal bezoekers per jaar.</p>
<p>6. De navigatiestructuur van het gemeentelijk e-loket verloopt van algemeen naar specifiek en is niet tegenstrijdig;</p>	<p>Voldaan. Op de pagina van het loket Maassluis kan de bezoeker kiezen voor producten en diensten of e-formulieren. Door steeds door te klikken komt de bezoeker van algemene informatie naar het uiteindelijke product. Daarnaast toont de hoofdpagina van loket Maassluis thema's als WMO loket en het WOZ loket. De informatie die hierop volgt is gelijk specifiek.</p>
<p>7. De zoekmachine zoekt in alle documenten en de gegevens worden klantgericht gepresenteerd. Dit betekent dat voor de burger relevante resultaten vooraan staan.</p>	<p>Niet voldaan. De basiszoekfunctie zoekt binnen zes categorieën. Alleen via de uitgebreide zoekfunctie wordt er ook binnen het archief en 'alle documenten' gezocht. De zoekresultaten verschillen wanneer de zoekterm ook maar iets verandert (bijvoorbeeld 'riool' en 'riolering'). Een bezoeker vindt niet altijd wat hij zoekt. De resultaten van de zoekmachine zijn daarom niet klantgericht gepresenteerd.</p>
<p>8. Websiteteksten zijn helder en gericht op de gemiddelde lezer</p>	<p>Voldaan. De teksten op de website zijn helder en bondig. De hoofdthema's bevatten over het algemeen een introductietekst. Indien van toepassing staan onder de volledige tekst de van belangzijnde links zoals een formulier, een website of subonderwerpen.</p>
<p>9. 65% van de producten en diensten is eind 2007 via internet beschikbaar.</p>	<p>Voldaan. In augustus 2007 zat de gemeente op een niveau van 67%.</p>

4 INBEDDING DIGITALE DIENSTVERLENING IN ORGANISATIE

In dit hoofdstuk komt de inbedding van de digitale dienstverlening in de organisatie aan bod. Het geeft inzicht in onder meer de volgende vragen: Is de digitale dienstverlening op doelmatige wijze in de werkprocessen van de organisatie geïntegreerd? 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.

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

In paragraaf 4.1 zijn de richtlijnen en plannen ten aanzien daarvan te lezen. Daarna wordt de spreiding van rollen en verantwoordelijkheden in kaart gebracht (4.2). Vervolgens wordt besproken op welke wijze digitale aanvragen worden afgehandeld in de gemeente (4.3). In paragraaf 4.4 komt de informatievoorziening aan de raad aan bod. Tot slot wordt een samenvatting gegeven van de bevindingen ten aanzien van doelmatigheid en klantgerichtheid (4.5).

4.1 De richtlijnen en plannen

Visie op dienstverlening

Zoals in hoofdstuk 2 reeds geconstateerd is, zijn er in de gemeente Maasluis geen richtlijnen om de bestaande ambities en plannen op het gebied van digitale dienstverlening te concretiseren. De raad heeft in 2004 door middel van een startnotitie aangegeven dat er een centrale visie op digitale dienstverlening geformuleerd moest worden. De hierop volgende nota 'De klant centraal' bevat, zoals uit hoofdstuk twee blijkt, geen centrale visie. Momenteel is er in Maassluis geen overkoepelend beleidsstuk voor digitale dienstverlening. Wel is er een afdelingsplan Dienstverlening (2008) waarin een lijn voor dienstverlening in het algemeen staat beschreven. In een nieuw op te stellen programma zal ook digitale dienstverlening een rol gaan spelen.

In meerdere documenten wordt de instelling van een redactieraad die gemeentebreed is opgezet, behandeld. De idee hierachter is dat de verantwoordelijkheid voor de digitalisering van dienstverlening ook gemeentebreed wordt gedragen. De instelling van een redactieraad heeft geen doorgang gekregen²⁰, maar er is wel een webmaster aangesteld.

²⁰ Zie hoofdstuk 3.

Service normen

De gemeente Maassluis heeft servicenormen voor de dienstverlening vastgelegd in het document 'Afspraak is Afspraak'. Hierin koppelt de gemeente afhandelingstermijnen aan verschillende soorten vragen. Ook voor digitale vragen, via de website of via e-mail, zijn afhandelingstermijnen vastgesteld. Wanneer een servicenorm niet wordt gehaald hoort de burger een voortgangsbericht te krijgen waarin de reden van de vertraging en een nieuw termijn staan vermeld. De termijnen zijn in figuur 4.1 weergegeven. Ook voor aanvragen zijn servicenormen opgenomen, maar deze aanvragen zijn niet digitaal af te handelen. Wel kan een burger via de website nagaan welk type bouwvergunning hij nodig heeft.

Figuur 4.1 Afhandelingstermijn aanvragen

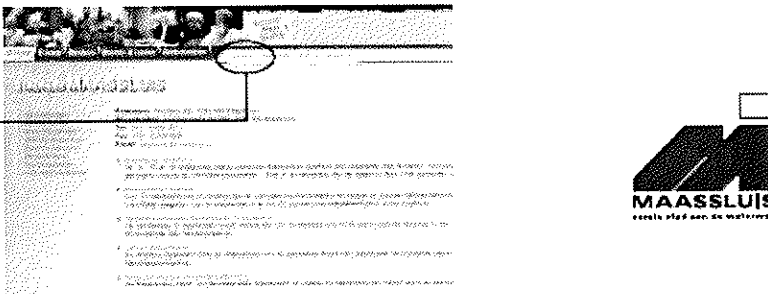
Vragen per e-mail
Het communicatiemiddel om eenvoudige vragen of mededelingen te doen. Doet u dit via het e-mailadres gemeente@maassluis.nl, dan ontvangt u binnen 5 werkdagen antwoord.

Website
Surft u op onze website www.maassluis.nl en komt er spontaan een vraag bij u op? Gebruik dan het formulier onder de button contact. Ook dan ontvangt u binnen 5 werkdagen antwoord.

Brieven
Binnen één werkdag krijgt u een ontvangstbevestiging op uw brief. Binnen 8 weken ontvangt u een inhoudelijk antwoord. U weet het adres: Postbus 55, 3140 AB Maassluis.

Klachten & Meldingen
Klachten en meldingen over situaties in het openbare gebied of over een onveilige situatie in de stad kunnen veelal binnen 3 werkdagen worden opgelost. Maak het uzelf en ons gemakkelijk en gebruik het klachtenformulier op onze website www.maassluis.nl. U vindt dit onder het logo Schoon, Heel en Veilig.

U kunt uw klacht ook telefonisch doorgeven via telefoonnummer 010-5931733 of via het e-mailadres veiligheid@maassluis.nl



The image shows a screenshot of the Maassluis website. On the left, there is a contact form with fields for name, email, and subject. On the right, there is the Maassluis logo, which consists of a stylized 'M' and the text 'MAASSLUIS' above 'leesle stad aan de waterweg'.

Bron: *Afspraak is Afspraak, gemeente Maassluis*

Samenwerking

Vanaf 2004 is er sprake van een mogelijke samenwerking tussen de gemeenten Maassluis, Schiedam en Vlaardingen op het gebied van onder andere digitale dienstverlening. In de 'verkenningfase' is er een stuurgroep opgezet die bestond uit de drie gemeentesecretarissen en welke werd voorgezeten door de burgemeester van Maassluis. De idee was om een gezamenlijke portal te creëren, van waaruit de Maassluise burger producten en diensten kon afnemen. Uiteindelijk is aan de samenwerking geen voorkeur gegeven, omdat het de lokale autonomie van Maassluis teveel zou aantasten. Daarnaast vormden de financiële consequenties een te grote drempel voor deelname aan de samenwerking. Inmiddels is er met de gemeente Vlaardingen wel een samenwerkingsverband op het gebied van basisregistraties. Maassluis maakt gebruik van de aansluiting van Vlaardingen op de Landelijke Voorziening

basisregistraties Adressen en Gebouwen (BAG) via een glasvezelverbinding. Dit scheelt voor Maassluis in de kosten.

Ambities voor de toekomst

Voor de uitbreiding van de digitale dienstverlening heeft de gemeente Maassluis diverse ideeën en software klaar liggen. Het ontbreekt echter aan budget, beschikbare capaciteit en soms politieke wil om het te implementeren. Er is bijvoorbeeld software ontwikkeld in het kader van de regionale crisisbeheersing, die ook voor digitale dienstverlening ingezet kan worden. De software biedt specifieke informatie (WOZ-waarde, bestemmingsplannen) aan de hand van satellietfoto's van de woonomgeving van de website-bezoeker. Deze software ligt klaar, maar wordt niet verder geïmplementeerd. Dit soort initiatieven worden door het ontbreken aan financiële middelen in bepaalde gevallen niet aan het college van B&W voorgelegd. Daarbij geven de geïnterviewden aan dat digitale dienstverlening in de gemeente Maassluis niet de hoogste prioriteit heeft. In de raad worden volgens hen geen keuzes gemaakt wat betreft digitale dienstverlening.

4.2 Rollen en verantwoordelijkheden

In Maassluis is de gemeentesecretaris verantwoordelijk voor digitale dienstverlening, maar er wordt geen prioriteit aan gegeven. Vanwege een gebrek aan middelen zijn de ambities inmiddels afgezwakt en is er minder initiatief om digitale dienstverlening te ontwikkelen. Er is te weinig personele capaciteit om de taken die gepaard gaan met digitale dienstverlening en het ontwikkelen en onderhouden van de website naar wens uit te voeren. De webmaster is vanuit de afdeling Communicatie verantwoordelijk voor het functioneel beheer van de website. Dit gebeurt vooral in samenwerking met de afdeling Dienstverlening die zowel taken heeft in het functioneel als het technisch beheer en de implementatie en ontwikkeling van de digitale dienstverlening.

Sturing en uitvoering

Binnen de gemeente Maassluis wordt niet volledig overzien welke consequenties het professionaliseren van de website en digitale dienstverlening heeft. Geïnterviewden geven aan dat een cultuuromslag, in de vorm van meer bewustwording in de gehele breedte van de organisatie, er voor zou zorgen dat er meer verantwoordelijkheid wordt genomen op het gebied van digitale informatievoorziening en -dienstverlening. Van een gemeentebreed bewustzijn van het belang van digitale dienstverlening in Maassluis is echter geen sprake.

De besluitvorming over digitale dienstverlening vindt ad hoc plaats. De aanzet tot besluitvorming komt vanuit de afdeling Dienstverlening of Communicatie. De directie beslist uiteindelijk en communiceert de besluiten naar de andere afdelingen. De instelling van een redactieraad zou een actievere houding in de organisatie moeten bewerkstelligen, omdat er dan vanuit elke afdeling iemand verantwoordelijk is voor de ontwikkeling van digitale dienstverlening. Er is inmiddels in de raad gesproken over een uitbreiding van de formatie, zodat er betere uitvoering op het gebied van digitale dienstverlening kan plaatsvinden. Het is de rekenkamercommissie niet duidelijk wat de resultaten hiervan zijn.

Informatie

Momenteel ligt de nadruk wat betreft de website primair op het verschaffen van informatie en nieuws. Dagelijks wordt aan de website nieuws en informatie toegevoegd. De website toont daarom een actueel beeld. Eén van de ambities in Maassluis is om de website verder te

ontwikkelen van een 'aanbodgerichte' website naar een 'vraaggerichte' gemeentelijke portal. In het laatste geval wordt er steeds meer rekening gehouden met de wensen en vragen van de bezoeker.

Binnen de verschillende afdelingen zijn er ambtenaren aangewezen die als content-/informatiebeheerders zorgdragen voor de controle en actualiteit van de informatie over hun afdelingen op de website. De webmaster houdt contact met deze personen, verzamelt het materiaal en plaatst dit op de website. Omdat binnen de verschillende afdelingen niet dezelfde verantwoordelijkheid wordt ervaren, vindt er onvoldoende controle op de digitale informatie plaats. Een voorbeeld hiervan zijn de webpagina's die zijn gecreëerd met de invoering van de Wmo. Dit project is door de afdelingen Communicatie en Welzijn integraal opgepakt en gelanceerd als een volledig, uitgebreid hoofdstuk dat als voorbeeld heeft gediend voor de omliggende gemeenten. Door het ontbreken van structurele controle van informatie is in dit hoofdstuk 'vervuiling' ontstaan. Uit de interviews blijkt dat informatie over de Wmo soms dubbel op de website staat en dat het navigeren op de pagina's en het zoeken naar de juiste informatie niet klantvriendelijk is. Een projectgroep bestaande uit ambtenaren van uit Welzijn, Communicatie en Dienstverlening gaan vanuit het project Wmo naar mogelijkheden zoeken om dit probleem op te lossen en in de toekomst te voorkomen.

4.3 De afhandeling van digitale producten

Voor de afhandeling van digitale producten heeft de rekenkamercommissie gekeken of de digitale dienstverlening op een doelmatige wijze in de werkprocessen van de organisatie is geïntegreerd.

Zoals in hoofdstuk drie blijkt, zijn er in Maassluis momenteel vijf producten volledig digitaal af te handelen. De producten worden met een digitaal kassasysteem betaald en vervolgens thuisbezorgd. De overige formulieren worden of door de klant digitaal verstuurd en door Publiekszaken uitgeprint en verwerkt, of ze moeten door de klant worden uitgeprint en opgestuurd. De afdeling Publiekszaken handelt de aanvragen voor zover mogelijk volledig af of stuurt het door naar de relevante afdeling. Omdat de aanvragen daarmee nog niet volledig geïntegreerd in de werkprocessen van de gemeente. De invoering van een MidOffice, een systeem dat onder andere de aanvragen automatisch koppelt aan de juiste applicaties, zou het proces professionaliseren. Hierdoor kunnen processen vereenvoudigd en geautomatiseerd worden. In 2006 zijn de mogelijkheden onderzocht om een MidOffice aan te schaffen, maar deze kosten waren niet uit het budget (€ 100.000,-) te financieren. Bovendien woog de aanschaf van een MidOffice niet op tegen het jaarlijks aantal digitale aanvragen. Uit de ambtelijke reactie blijkt dat de ambities niet zijn bijgesteld, mede met het oog op het laten fungeren van de gemeente als voorportaal van de overheid in 2015.

Er zijn momenteel twee grotere projecten in ontwikkeling die de digitale dienstverlening verder moet integreren in de gemeentelijke werkprocessen: 'mijn loket' en 'koppeling Decos'. Met het eerste project is het de bedoeling om de bezoeker een eigen webpagina aan te bieden, waarin een klant de gewenste informatie en de voortgang van lopende aanvragen kan bekijken. Het tweede project houdt een technische koppeling in tussen het digitale kassasysteem en het digitale Document Informatie Systeem.

4.4 Informatievoorziening naar de raad

De programmabegrotingen, jaarverslagen, collegeprogramma's, maandelijkse rapportages en kwartaal rapportages zijn de momenten waarop de raad betrokken wordt bij digitale

dienstverlening. In deze documenten is echter weinig informatie opgenomen over digitale dienstverlening. De controle wordt bemoeilijkt doordat de raad zelf geen expliciete kaders heeft gesteld ten aanzien van digitale dienstverlening. Doordat de raad geen expliciete kaders heeft gesteld en er bovendien onvoldoende verantwoording ten aanzien van digitale dienstverlening naar de raad gaat, heeft de raad geen duidelijke basis om bij te sturen.

4.5 Samenvatting van de bevindingen over doelmatigheid en klantvriendelijkheid

1.	Er zijn procedures en afspraken gemaakt over de serviceverlening aan de inwoner;	Voldaan. Het document Afspraak is Afspraak stelt normen vast over de serviceverlening aan de Maassluisse inwoner.
2.	De gemeente heeft normen voor de snelheid van afhandeling van de digitale dienstverlening en ziet toe op naleving van deze normen	Voldaan. In het document Afspraak is Afspraak worden afhandelingstermijnen vastgelegd voor digitaal gestelde vragen.
3.	Er is periodieke managementinformatie beschikbaar, waarbij is voorzien in enige regelmaat, minimaal eens per half jaar	Beperkt voldaan. Er wordt niet periodiek gerapporteerd over digitale dienstverlening aan het MT. Wel bestaat er enig inzicht in de verhouding van digitale en traditionele dienstverlening. Zo is er in ieder geval voor 2007 een schatting gemaakt van het aantal digitale aanvragen.
4.	De gemeente heeft de inrichting van de ambtelijke organisatie zo opgezet dat de digitale dienstverlening maximaal gelijke inspanning behoeft als traditionele dienstverlening	Voldaan. De digitale aanvragen worden door de afdeling Dienstverlening uitgeprint en doorgestuurd naar de juiste afdeling voor afhandeling. Dit kost evenveel tijd als wanneer een aanvraag via de post binnenkomt of bij het gemeentehuis wordt afgeleverd.
5.	De gemeente heeft zicht op de producten die in de nabije toekomst worden geïmplementeerd	Niet voldaan. Er zijn onlangs een aantal investeringen gedaan, onder andere in de ontwikkeling van de software voor crisisbeheersing dat ook voor digitale dienstverlening gebruikt kan worden. Er is geen planning om deze investeringen te implementeren. Beslissingen worden ad hoc genomen.
6.	De planning is realistisch (geflankeerd met voldoende expertise en middelen en in lijn met de gemeentelijke ontwikkeling tot nu toe)	Niet voldaan. Naast het feit dat er geen planning is, heeft Maassluis te maken met een discrepantie tussen de ambities en de beschikbare middelen en capaciteit. Maassluis voert een onvoldoende realistisch beleid ten aanzien van digitale dienstverlening.
7.	De raad wordt actief geïnformeerd over de ontwikkelingen of evaluaties;	Beperkt voldaan. Er wordt buiten de jaarverslagen niet specifiek gerapporteerd over digitale dienstverlening. Dat wordt deels veroorzaakt doordat er weinig kaders zijn gesteld.
8.	De raad wordt in staat gesteld de	Beperkt voldaan. De raad heeft onvoldoende kaders

<p>uitvoering van het beleid te controleren</p>	<p>gesteld ten aanzien van digitale dienstverlening. Controle wordt hierdoor bemoeilijkt.</p>
<p>9. De raad heeft de mogelijkheid om het beleid bij te sturen</p>	<p>Niet voldaan. De raad kan kaderstellen, maar heeft dat tot op heden onvoldoende gedaan. Hierdoor is bijsturen niet goed mogelijk.</p>
<p>10. De website wordt actueel gehouden en hiervoor zijn afspraken gemaakt</p>	<p>Beperkt voldaan. De website wordt actueel gehouden, waarbij afdelingen aanleveren en de webmaster plaatst. Er zijn daarvoor echter geen geschreven richtlijnen. Hierdoor gebeurt het actueel houden van de website ad hoc.</p>

5 AMBITIENIVEAU VAN DE RAAD

Op 18 november 2008 heeft de rekenkamercommissie Maassluis in het kader van het onderzoek naar digitale dienstverlening in de gemeente Maassluis een raadsworkshop gehouden met raadsleden. Het doel van de workshop was tweeledig:

- de raad te informeren over de eerste bevindingen uit de eerste fase van het onderzoek en deze te bespreken.
- in interactie met de raadsleden de ambities van de raad te verhelderen en/ of aan te scherpen:
 - ambities ten aanzien van de aard en omvang van de digitale dienstverlening zelf;
 - ambities ten aanzien van de rol en betrokkenheid van de raad bij dit onderwerp.

Aan de hand van vijf stellingen is met de raad de gediscussieerd over de positie van digitale dienstverlening in de gemeente Maassluis.

5.1 Bevindingen raadsworkshop.

De aanwezige raadsleden zien duidelijk het belang van goede en volledige digitale dienstverlening. Deze moet verder geïntensiveerd worden, waarbij het fysieke loket altijd bereikbaar moet blijven. De gemeente dient hierbij rekening te houden met personen die geen gebruik willen of kunnen maken van de digitale dienstverlening. Wanneer het digitale aanbod toeneemt, kunnen er wellicht minder loketten open, maar deze loketten moeten wel ruim(er) geopend blijven.

Voor wat betreft de digitale dienstverlening dient het zwaartepunt te liggen op het aan kunnen vragen van producten en diensten. Het raadplegen van informatie is hier in principe secundair aan en volgt logischerwijs uit het aanbieden van producten.

De digitale dienstverlening is er voor de burger, het is ook een instrument om mensen meer te betrekken bij de gemeente. Een kostenbesparing is in dit opzicht dan ook geen doel. De digitalisering zal in eerste instantie eerder een forse investering eisen, die op langere termijn mogelijk gepaard gaat met een besparing. Om de digitalisering budgettair beheersbaar te houden dient de gemeente kritisch te kijken naar de goede voorbeelden die andere gemeenten realiseren.

Zoals gesteld is de digitale dienstverlening er voor de burger. Waar de burger in dit opzicht behoefte aan heeft, is bij de raadsleden nauwelijks bekend, zo geven ze aan. Keuzes met betrekking tot digitale dienstverlening worden door de raadsleden voornamelijk gebaseerd door uit eigen ervaring te putten en signalen vanuit de samenleving in te brengen. Voor de digitale dienstverlening geldt wel dat het aanbod min of meer de vraag creëert. Dit moet de gemeente alleen niet te veel voor burgers gaan invullen en vergt onderzoek onder de burgers. Mede aangezien de wensen verschillen per groepering. Algemeen stellen de raadsleden dat in eerste instantie de producten en diensten waar de meeste vraag naar is, als eerste op de website moeten worden aangeboden.

De rol van de raad op het gebied van digitale dienstverlening is voor de raadsleden helder. Hij dient duidelijk kaders aan te geven waarbinnen de digitale dienstverlening vorm moet worden

gegeven. Deze taak kan de raad volgens de raadsleden nog wel verder verbeteren. Dit onder meer door de doelen beter meetbaar te maken onder andere door ze te voorzien van indicatoren.

6 BURGERS EN DIGITALE DIENSTVERLENING

6.1 Balie-enquête

Op dinsdag 16 september 2008 zijn de bezoekers van het loket Publiekszaken geënquêteerd. Dit leverde antwoorden op van in totaal zeventig respondenten. Van de ondervraagde bezoekers hadden 31 respondenten voorafgaand aan hun bezoek aan het gemeentehuis de website geraadpleegd. In onderstaande tabel is weergegeven hoe vaak de ondervraagde bezoekers, anders dan als voorbereiding voor dit bezoek aan het gemeentehuis, de site van de gemeente bezochten.

Tabel 6.1: Frequentie bezoek aan gemeentelijke website (N=70)

Frequentie bezoek	Aantal respondenten
Nooit	27
Eens per jaar	26
Eens per maand	12
Eens per week	5

Bron: balie-enquêtes gemeente Maassluis op 16 september 2008

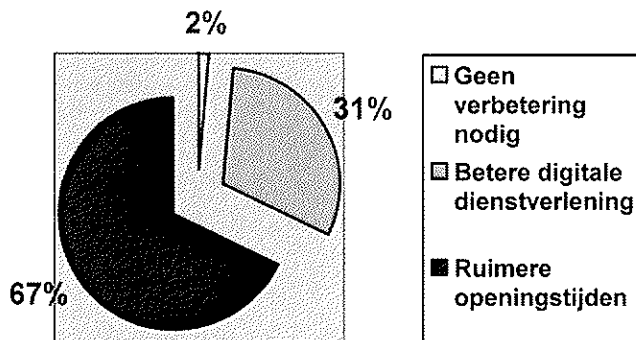
Alle respondenten die de gemeentelijke website bezochten voorafgaand aan een bezoek aan het gemeentehuis, geven aan dit te doen om informatie over een onderwerp of een product te verzamelen. Vijf van deze respondenten hebben van tevoren de website bezocht om te proberen het product of de dienst digitaal te bestellen. Van de zeventig respondenten beschrijven 24 hun ervaring met de website als: goed (12), voldoende (11) en slecht (1). Eén respondent geeft aan 'slechts' een voldoende te geven, omdat het moeilijk zoeken is. Andere respondenten geven aan de website positief te ervaren doordat zij de informatie gevonden hebben die zij zochten.

Van de 68 respondenten²¹ geven 23 aan dat zij niet weten of het product waarvoor zij het gemeentehuis bezoeken ook via internet aan te vragen is, terwijl 23 respondenten aangeven dat ze denken dat dit wel had gekund of dit zeker weten. Er zijn 22 respondenten die weten dat het product waarvoor zij komen niet via de website aangevraagd kan worden.

²¹ Twee respondenten hebben deze vraag niet beantwoord.

Van de 62 respondent²² geeft meer dan de helft (33) aan dat wanneer zij het product digitaal af hadden kunnen nemen, zij dit misschien gedaan zouden hebben. Zes respondenten hadden dit zeker niet gedaan en 23 zeker wel. Verreweg de meeste respondenten (41) geven de voorkeur aan persoonlijk contact, soms ongeacht of zij een product of een dienst digitaal af hadden kunnen handelen. Van de 65 respondenten zouden 44 liever ruimere openingstijden zien dan een verbetering van de digitale dienstverlening (67.7%), terwijl 20 respondenten het liever andersom zien (30.8%). Eén respondent heeft aangegeven dat er op beide vlakken niets verbeterd hoeft te worden (1.5%). Op basis van deze uitkomst kan de rekenkamercommissie constateren dat er bij de respondenten meer behoefte is aan ruimere openingstijden om zaken op het gemeentehuis te kunnen regelen, dan aan een verbetering van digitale dienstverlening.

Figuur 6.1: Ruimere openingstijden versus betere digitale dienstverlening



Bron: balie-enquêtes gemeente Maassluis 16 september 2008

De balie-enquêtes zijn afgenomen tijdens een ochtend- en een avondopenstelling. Het is te verwachten dat de bezoekers van de avondopenstelling overdag geen tijd hebben om naar het gemeentehuis te komen en eerder gebaat zijn bij verbeterde digitale dienstverlening. Opvallend is echter dat de bezoekers van de ochtendopenstelling²³ vaker de website bezoeken dan de bezoekers van de avondopenstelling.

De producten waarvoor de respondenten naar het gemeentehuis kwamen zijn de volgende: ID-kaart (12), huwelijksakte (1), uittreksel GBA (10), paspoort (15), aanvraag bromfiets/scootercertificaat (2), rijbewijs (17), Verklaring omtrent goed Gedrag (6), verhuizing (4), belasting (1), Rotterdampas (2).

Het gemiddelde cijfer dat de bezoekers van de site (46 respondenten) geven aan de site is een 6,3.

²² Acht respondenten hebben deze vraag niet beantwoord.

²³ 64% van de bezoekers aan de ochtendopenstelling bezoekt eens per week, maand of jaar de gemeentelijke website tegenover 56% van de bezoekers van de avondopenstelling.

6.2 Internet-enquête

Bij de aanvang van het onderzoek is er door de gemeente een digitale enquête op de homepage van de gemeentelijke website gezet. De webenquête heeft tot november 2008 op de homepage gestaan. Het respons was dusdanig laag, dat de resultaten niet representatief zijn. De resultaten van de webenquête zijn daarom in dit onderzoek door de rekenkamercommissie buiten beschouwing gelaten.

7 CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

Wat is het beleid van de gemeente Maassluis ten aanzien van digitale dienstverlening en is dit beleid zodanig geformuleerd dat het sturend en controleerbaar is?

Conclusie 1

Er zijn meerdere documenten waarin doelen en uitgangspunten voor de digitale dienstverlening zijn vastgelegd. Dit zijn met name uitvoeringsdocumenten en bevatten geen algemene uitgangspunten. De doelstellingen zijn niet concreet uitgewerkt in prestaties en acties. Hierdoor is er geen algemeen beleidskader op basis waarvan sturing en controle mogelijk is.

Een belangrijkere constatering is dat het beleid niet kan steunen op voldoende middelen en capaciteit in de organisatie om uitvoering van het beleid te kunnen realiseren. Hierdoor blijft de uitvoering van het beleid in de praktijk achter. Het gebrek aan middelen blijkt voor de raad echter geen reden te zijn om zijn doelen bij te stellen en omdat hier geen invulling aan gegeven kan worden, komen dezelfde doelen ieder jaar terug in de programmabegroting. Zonder dat de doelen ook echt bereikt worden.

Aanvullend hierop blijkt er geen gedegen planning te liggen van welke producten de gemeente op korte termijn aan de burger digitaal beschikbaar stelt.

Aanbeveling 1

Aan het college:

Beleid valt of staat bij de uitvoering. De rekenkamercommissie beveelt dan ook aan dat het college de doelen bijstelt op basis van het beschikbaar budget en de capaciteit.

Aan de raad:

De raad dient op basis van een voorstel van het college een gedegen afweging te maken over de inzet van budget om het beleid ook daadwerkelijk te kunnen realiseren. Dit kan bijvoorbeeld door een planning op te stellen voor producten op de website voor de komende twee jaar met bijbehorende kosten.

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 omvang van het digitale dienstenpakket van de gemeente voldoet aan de landelijke normen en de eigen gemeentelijke normen. In 2007 had de gemeente 67% van haar producten online staan. Daarnaast biedt de website recente informatie en een volledig overzicht van de lokale wetgeving.

Is het digitale dienstenpakket van voldoende kwaliteit?

Conclusie 3

Het digitale dienstenpakket is grotendeels van voldoende kwaliteit. Een aanzienlijk deel van de gemeentelijke producten wordt digitaal aangeboden, de navigatiestructuur is veelal logisch en de

teksten op de website zijn helder en bondig. Qua structuur kan er verbetering plaatsvinden door de opmaak en structurering eensluidend te maken. De zoekmachine levert echter uiteenlopende resultaten op wanneer een zoekterm slechts in kleine mate wordt aangepast. Hierdoor vindt een bezoeker niet altijd wat hij zoekt. De ondervraagde burgers zijn over het algemeen positief over de gemeentelijke website en het aangeboden dienstenpakket. Zij vinden bijna altijd de informatie waarnaar zij op zoek zijn. Desalniettemin gaan burgers liever naar het gemeentehuis.

Aanbeveling 3

Aan het college

Zorg dat er in de visie op klantgerichtheid aandacht wordt besteed aan de klantgerichte inrichting van de zoekmachine. Mede met het oog op de richtlijnen uit de recente overeenkomst tussen gemeenten, provincies en rijk naar aanleiding van het rapport Nationale Uitvoeringsprogramma dienstverlening en e-overheid. Daarnaast is het voor de uitstraling wenselijk de opmaak en structurering over gelijk te maken.

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

Conclusie 4

Op basis van het onderzoek constateert de rekenkamercommissie dat de afhandeling van de digitale dienstverlening evenveel tijd in beslag neemt als de traditionele dienstverlening. Er is dus geen tijdswinst maar ook geen tijdsverlies.

Een aandachtspunt vormt het actueel houden van de website. Dit is afhankelijk van de betrokkenheid van afdelingen door het ontbreken van richtlijnen hieromtrent. De redactieraad, die een garantie zou moeten gaan vormen voor een actuele website, is niet van de grond gekomen.

Een ander aandachtspunt is het onrealistische beleid dat door de gemeente wordt gevoerd ten aanzien van digitale dienstverlening. Zo zijn er investeringen gedaan om nieuwe producten te ontwikkelen, maar voor de implementatie hiervan is geen planning gemaakt en is er geen budget beschikbaar. Beslissingen hierover worden ad hoc genomen.

Aanbeveling 4

Aan het college

De rekenkamercommissie beveelt het college aan, zicht te houden op de (geplande) ontwikkelingen voor digitale dienstverlening in de organisatie en deze af te stemmen met de gestelde doelen en het beschikbare budget. Dit kan door periodiek overleg te plegen met de organisatie en realistische plannings op te stellen.

De rekenkamercommissie beveelt daarnaast aan de redactieraad met spoed alsnog in te stellen om zo te garanderen dat de website op orde blijft.

Conclusie 5

De raad stelt nadrukkelijk dat de dienstverlening er voor de burger is. Dit vertaalt zich echter niet in een kaderstellende rol van de raad. De raad heeft niet alle mogelijkheden aangegrepen om doelen te stellen en waar dit wel is gebeurd, zijn de doelen niet geformuleerd als maatschappelijk effect, voorzien van indicatoren. Zo is de nota digitale dienstverlening niet door de raad vastgesteld en zijn er geen concrete doelen gesteld in de Programma's op Hoofdzaken, de programmabegrotingen en de kadernota's.

Aanbeveling 5

Aan de raad

De rekenkamercommissie beveelt de raad kaders te stellen voor digitale dienstverlening. Bijvoorbeeld door de nota digitale dienstverlening vast te stellen.

Om hier verder invulling aan te geven, stelt de rekenkamercommissie voor drie maandelijks sessies te houden, waarin iedere keer één programma wordt doorgenomen en indien nodig aangepast. Hiermee versterkt de raad zijn kaderstellende en controlerende rol.

Aan het college

De rekenkamercommissie beveelt het college aan om de raad periodiek van informatie over digitale dienstverlening te voorzien. Het college kan dit in ieder geval via de jaarverslagen doen en als het nodig is, via tussentijdse rapportages. Op deze manier krijgt de raad een beeld van de ontwikkelingen op het gebied van digitale dienstverlening en krijgt hij de mogelijkheid hierop (bij) te sturen.

Wat is het ambitieniveau van de raad?

Conclusie 6

De raad benadrukt het belang van een goede en volledige digitale dienstverlening voor burgers en bedrijven. Daarbij speelt wel dat het ontbreekt aan budget. Dit leidt ertoe dat nieuwe beleidsplannen op het gebied van digitale dienstverlening stopgezet worden en staand beleid niet uitgevoerd wordt zoals gepland.

Aanbeveling 6

De rekenkamercommissie beveelt conform aanbeveling 1 aan dat zowel raad als college zichzelf inzicht verschaffen in de haalbaarheid van de doelstelling en de bijbehorende consequenties hiervan voor het budget. Op basis van dit inzicht kunnen raad en college de keuze maken om doelen bij te stellen of het budget aan te passen.

BESTUURLIJKE REACTIE



De Rekenkamercommissie van de gemeente Maassluis
T.a.v. mevrouw A. Albers
Postbus 55
3140 AB MAASSLUIS

Uw kenmerk : - Maassluis, 07 SEP. 2009
Uw brief van : 16 juni 2009
Ons kenmerk : 2009 - 2678
Onderwerp : reactie op onderzoek digitale
dienstverlening
Bijlagen : -
Contactpersoon : Bert van Ravenhorst
Telefoonnummer : 010-5931730

Geachte leden van de Rekenkamercommissie,

De op 16 juni 2009 ontvangen concepteindrapportage "Onderzoek naar Digitale dienstverlening" is voor ons aanleiding te reageren zoals geregeld in artikel 13 van de Verordening op de rekenkamercommissie 2006 en artikel 14 van het Onderzoeksprotocol.

Allereerst willen wij u complimenteren met uw gedegen onderzoek. Het rapport zal voor ons als een leidraad dienen om de digitale dienstverlening de komende jaren te optimaliseren. Ook de komende jaren zal dit één van onze prioriteiten zijn.

Wij zijn het met u eens dat het ontbreekt aan een algemeen beleidskader. In de komende tijd zullen wij daar aan gaan werken. Hiertoe zijn inmiddels stappen gezet. Wij doen dit in samenwerking met een door de rijksoverheid beschikbaar gestelde adviseur van EGEM (Elektronische Gemeente). In dit traject zullen wij de gemeentelijke ambities en doelstellingen vastleggen.

Wel willen wij met u benadrukken dat ambities hand in hand zullen moeten gaan met toereikende middelen. In toenemende mate zien wij dit als een knelpunt. De gemeente Maassluis is van oudsher een gemeente waar digitale dienstverlening hoog in het vaandel staat. Tegelijkertijd nemen de eisen vanuit de samenleving en de rijksoverheid toe. Dit vraagt om extra inzet van middelen juist in een tijd waarin de gemeente Maassluis de broekriem moet aanhalen. Als wij hierop geen antwoord vinden zal de digitale dienstverlening in het slop raken.

Het zijn juist ook de nieuwe ontwikkelingen die een aantal van uw conclusies in een ander daglicht stellen. In uw rapport heeft u terecht gekeken naar de huidige situatie en de verbetering die van daaruit mogelijk is. Minder aandacht is besteed aan wat nu nodig is in relatie tot de eisen die door de samenleving en de rijksoverheid aan ons gesteld worden in de komende vijf jaar. Dit maakt onze uitdaging nog groter.

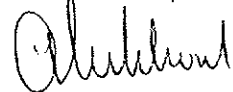
Een belangrijke en omvangrijke nieuwe ontwikkeling is het landelijke Antwoord-traject, waarin de frontoffice van de gemeente moet worden getransformeerd tot een volwaardig klant -contactcentrum waar burgers terecht kunnen met al hun vragen aan de overheid. Herkenbaar door een 14010 telefoonnummer, één fysieke informatiebalie en een webloket. Welk kanaal de burger ook kiest, hij krijgt steeds hetzelfde betrouwbare antwoord en hij kan de overheid houden aan de overheidsbreed geldende kwaliteitsnormen. Hiervoor is een langdurige planning tot 2015 noodzakelijk. Na het zomerreces zullen wij hier invulling aan geven.

Daarnaast dwingt de Europese dienstenrichtlijn ons eveneens om het internet als informatie- en transactiekanaal te gebruiken. Dit betekent dat buiten burgers van Maassluis ook Europese burgers informatie moeten kunnen vinden en producten en diensten moeten kunnen afnemen. De website zal van een aanbodgericht informatiekanaal moeten transformeren tot een interactieve en vraaggerichte kennisbank en servicekanaal.

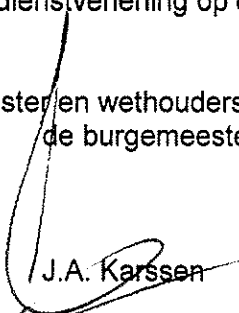
Verder klopt het inderdaad dat de gemeente Maassluis voldoet aan de norm 65% van haar producten online te hebben. Hiermee lijkt te worden voldaan aan de eisen die de overheid gemeenten oplegt. Het nationale uitvoeringsprogramma dienstverlening en e-overheid 'Burger en Bedrijf Centraal' past echter regelmatig de eisen aan, waardoor spiegeling aan de norm van 65% inmiddels achterhaald is.

Samenvattend is onze conclusie dat het rapport van toegevoegde waarde is en een instrument om de digitale dienstverlening op de politieke agenda te krijgen en te houden.

Hoogachtend,
Het college van burgemeester en wethouders van Maassluis,
de secretaris, de burgemeester,



mr. A.J.T. Korthout



J.A. Karssen

Nawoord

Met instemming heeft de Rekenkamercommissie Maassluis kennisgenomen van de reactie van het college van burgemeester en wethouders. Temeer daar uit de reactie blijkt dat niet alleen de inhoud van het rapport als leidraad voor de toekomst zal dienen, maar dat ook over de horizon van het rapport een terechte deur wordt geopend naar de toekomstige ontwikkelingen en behoeften.

De aandacht die nu al wordt gegeven aan de ontwikkeling van een volwaardig klantcontactcentrum is daarin illustratief.

Ook vindt de rekenkamercommissie het positief dat de gemeente binnenkort een beleidskader zal opstellen waarin de doelstellingen en de ambities van de gemeente worden vastgelegd. Wij zien dit beleidskader graag tegemoet.

GERAADPLEEGDE DOCUMENTEN

- Programmabegroting 2005
- Programmabegroting 2006
- Programmabegroting 2007
- Programmabegroting 2008
- Startnotitie informatie- en Automatiseringsplan gemeente Maassluis (2004)
- "De klant centraal", digitale dienstverlening Maassluis (2005)
- Project digitale dienstverlening ism Schiedam en Vlaardingen (2005)
- Jaarverslagen 2005, 2006 en 2007
- Onderzoek I&A functie Gemeente Maassluis (2002)
- Communicatie vooruit! (2006)
- Advies B&W 160 communicatie via de digitale snelweg (2003)
- Nota voortgang internet (januari 2008)
- Afdelingsontwikkelplan 2008-2009, afdeling Dienstverlening (juli 2008)

BIJLAGE 1 ONDERZOEKSAANPAK

Het onderzoek is gestart met een startbijeenkomst met de rekenkamer en enkele vertegenwoordigers van het projectteam die het informatiseringsplan 2007-2010 heeft opgesteld. Het eigenlijke onderzoek is uitgevoerd in drie fasen.

Fase 1: analyse huidige situatie

Het onderzoek is gestart met het in kaart brengen van het door de raad vastgestelde beleid, of indien dit ontbreekt, van het beleid dat de gemeentelijke organisatie in de praktijk toepast. We overzicht gemaakt van de doelen van het beleid, de beleidsinstrumenten, de activiteiten en de beschikbaar gestelde financiële middelen. Daarnaast hebben we een beknopte analyse gemaakt van de wijze waarop de raad in het recente verleden sturend en controlerend bij het onderwerp betrokken is geweest.

In de eerste fase is ook een oriënterend interview worden gehouden. Het interview heeft inzicht gegeven in de werkwijze en systematiek van de gemeente omtrent dienstverlening, zodat een eerste beeld is ontstaan van het beleid zoals opgesteld, de achterliggende filosofie en de werkwijze in de praktijk.

Voorts hebben we de *omvang* en de *kwaliteit* van de digitale dienstverlening onderzocht. Hiertoe hebben we een analyse van de gemeentelijke website gemaakt. Bij het analyseren van de *omvang* van de dienstverlening relateerden we het pakket digitale diensten aan de landelijke norm om in 2007 65% van de diensten elektronisch aan te bieden en aan eventuele door gemeente zelf geformuleerde aanvullende ambities.

Bij het analyseren van de *kwaliteit* van de dienstverlening gingen we na of:

- de navigatiestructuur van de website en het gemeentelijk e-loket logisch is;
- de webteksten begrijpelijk en informatief zijn;
- de digitale diensten door middel van een zoekmachine vindbaar zijn en hoe de gegevens worden gepresenteerd.

Met deze website-analyse is niet alleen duidelijk geworden *of* de gewenste diensten aangeboden worden, maar ook *hoe* ze worden aangeboden. Zijn de digitale diensten goed bruikbaar en benaderbaar voor burgers?

Gehanteerde methoden:

Dossieranalyse, website-analyse, oriënterend interview

Resultaat van fase 1: Antwoord op de deelvragen 1, 2, en 3

Fase 2: Doelmatigheid integratie digitale diensten in de werkprocessen van de organisatie en raadsworkshop

De opkomst van digitale dienstverlening biedt burgers nieuwe mogelijkheden, maar heeft ook gevolgen voor de werkprocessen van de ambtelijke organisatie. Naast het traditionele verwerkingsproces, zoals de aanvragen op papier of via de gemeentelijke balie, is een nieuwe manier van het aanvragen van diensten en het afhandelen daarvan ontstaan. 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.

Wij selecteerden in overleg met de rekenkamer twee afdelingen voor nader onderzoek, die (een deel van) hun diensten digitaal aanbieden. Voor de geselecteerde afdelingen is de vraag beantwoord of de digitale dienstverlening op een doelmatige wijze in de werkprocessen van de organisatie is geïntegreerd. Hierbij is aan de volgende aspecten aandacht besteed:

- Zijn er procedures vastgelegd en afspraken gemaakt over het aanleveren van informatie en de afhandeling van verzoeken om dienstverlening die elektronisch worden gedaan? Worden deze nageleefd? In welke mate sluiten deze procedures op doelmatige wijze aan op de 'reguliere' werkprocessen?

Met het beantwoorden van deze vragen is inzicht ontstaan in de mate waarin 'voorkant' (website) en 'achterkant' (werkprocessen) aansluiten en de mate waarin deze aansluiting op doelmatige wijze verloopt.

Voor het complete beeld van de dienstverlening in de gemeente en de inbedding ervan, zijn er in deze fase aanvullende interviews gehouden. Deze interviews vinden plaats op afdelingsniveau en dienen inzicht te geven in de door de afdeling gehanteerde werkwijze omtrent de dienstverlening.

Raadsworkshop

Deze fase hebben wij afgesloten met een workshop voor de gemeenteraad. Door op dit moment in het onderzoek de interactie met de gemeenteraad te zoeken, kan de rekenkamer in haar uiteindelijke aanbevelingen direct aansluiten op verwachtingen van de raadsleden en zo de impact van het onderzoek vergroten. Tijdens deze workshop heeft de rekenkamer, ondersteund door de onderzoekers, de gelegenheid gekregen om:

- de bevindingen uit het eerste deel van het onderzoek aan de raadsleden terug te koppelen en deze te bespreken;
- in interactie met de gemeenteraadsleden de ambities van de raad te verhelderen en/of aan te scherpen:
 - ambities ten aanzien van de aard en omvang van de digitale diensten zelf;
 - ambities ten aanzien van de rol en betrokkenheid van de raad bij dit onderwerp.

Voor deze workshop hebben wij alle raadsleden uitgenodigd en eventueel betrokken commissie- of burgerraadsleden. Het was van belang dat een groot deel van de raadsleden (en alle fracties) vertegenwoordigd zijn. De workshop is gepland worden op een avond of middag, zoveel mogelijk los van de vaste vergaderingen van de raad of raadscommissies. De rekenkamercommissie en de onderzoekers van De Lokale Rekenkamer hebben de eerste bevindingen van het onderzoek gepresenteerd. Hierdoor kregen de raadsleden al gedurende het onderzoek inzicht in de bevindingen. Daarna konden de leden van de

rekenkamercommissie, bijvoorbeeld aan de hand van stellingen, de discussie met de raad voeren over zijn ambities. De onderzoekers waren hierbij aanwezig en namen de rol van discussieleider of technisch voorzitter op zich nemen.

Resultaat van de workshop is een helder en eenduidig beeld van de ambities van de raad. Bijkomende resultaten zijn draagvlak voor de uiteindelijke resultaten van het onderzoek en een gelegenheid voor de rekenkamer om haar toegevoegde waarde aan de raad te laten zien. Het komt immers zelden voor dat raadsleden tussentijds op de hoogte worden gebracht van de voortgang van het onderzoek.

Gehanteerde methoden:

Dossieranalyse, interviews, workshop

Resultaat van fase 2: Antwoord op deelvragen 4 en 5

Fase 3: Opstellen conceptrapportage en ambtelijk wederhoor

De onderzoekers hebben een conceptrapportage opgesteld met daarin de bevindingen uit voorafgaande fasen, inclusief de conclusies van de workshop met de gemeenteraad. Naast bevindingen bevat de conceptrapportage conceptconclusies en -aanbevelingen. Nadat de conceptrapportage voor wederhoor aan de ambtelijke organisatie is voorgelegd, zullen de onderzoekers de uitkomsten van deze verificatie verwerken. Bij ambtelijk wederhoor zullen alleen feiten en bevindingen worden voorgelegd. Conclusies en aanbevelingen worden niet meegestuurd.

Aanvullend kan De Lokale Rekenkamer ook de fase van bestuurlijk wederhoor begeleiden. De hiermee gemoeide inzet is niet in deze offerte opgenomen. Daarnaast is het ook mogelijk om een presentatie aan de raad te verzorgen. Ook dit is niet opgenomen in de offerte.

Het rapport is na ambtelijke verificatie digitaal aangeboden aan de rekenkamer. Als de rekenkamer er prijs op stelt om dit met de onderzoekers te bespreken kan dat. Vooralsnog is hier echter niet vanuit gegaan. Wel is er een afrondende slotmanifestatie gepland waarin we de overkoepelende bevindingen van het onderzoek presenteren. Uw rekenkamer is hiervoor van harte uitgenodigd.

Resultaat van fase 3: Een rapport inclusief ambtelijk geverifieerde bevindingen en conceptconclusies en -aanbevelingen

BIJLAGE 2 BELEIDSKADER 2003-2004

Nota Communicatie via de digitale snelweg (2003)

Naar aanleiding van de uitgesproken ambitie van de raad in het Programma op Hoofdzaken van 2002-2006 om de interactieve informatievoorziening en dienstverlening via de gemeentelijke website verder uit te bouwen, is de nota Communicatie via de digitale snelweg opgesteld. Deze is op 5 maart 2003 door het college van B&W vastgesteld. In de nota is de stand van zaken aangaande de website uiteengezet en zijn er aanbevelingen gedaan. Op acht website gerelateerde onderwerpen (stadsgids, plattegrond, productencatalogus, netwerk backoffice-frontoffice, onderhoudscontract, statistieken, website upgraden en zoekfunctie) is een toelichting gegeven. In de nota is geen visie op digitale dienstverlening geformuleerd, maar wel een praktische doelstelling: het ontwikkelen van de interactieve functie van de website. Hier zijn per onderwerp een aantal activiteiten aan gekoppeld.

In de nota is de nadruk gelegd op het belang van een organisatieverandering om op een interactieve manier te kunnen communiceren. De financiële consequentie voor het aanpassen van de website is € 6.000,-. In het collegebesluit dat op de nota volgt staan zeven concrete beslispunten die gemaakt zijn op basis van de gedane aanbevelingen:

Tabel 2.1: Beslispunten Communicatie via de digitale snelweg

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Instemmen met ontwikkelen van de huidige website tot een interactieve website met reeds beschikbare middelen• Tbv de productencatalogus: koppelen van diverse beleidsnota's aan de producten uit deze catalogus, uitwisselen van informatie tussen het back- en front office, opzetten van netwerk van medewerkers uit de sectoren• Instemmen met de aanschaf van eenvoudige software• Instemmen met het instellen van een klankbordgroep (raadsleden en burgers)• Instemmen met het inzetten van de landelijke ServiceMeter voor het fysieke en elektronische loket• Instemmen met een onderzoek naar de mogelijkheden en de kosten om de website van Maassluis te wijzigen• De kosten voor de maatregelen ten laste leggen van het ICT-budget |
|---|

Bron: *Communicatie via de digitale snelweg (2003)*

Startnotitie informatie- en automatiseringsplan gemeente Maassluis (2004)

In de startnotitie is door de raad een aanzet gegeven voor een informatie- en automatiseringsplan dat zowel door het management, het bestuur en de politiek verder uitgewerkt dient te worden. De doelstelling van de raad is vast te stellen "welke ICT-ontwikkelingen in de gemeente Maassluis toepasbaar, haalbaar en wenselijk zijn".²⁴ Daarnaast

²⁴ Startnotitie informatie- en automatiseringsplan gemeente Maassluis, 3.

moet er een beeld ontstaan van het ambitieniveau wat betreft de gemeentelijke bedrijfsvoering. In de startnotitie staat de volgende vraag centraal:

“Hoe kan ICT zodanig worden georganiseerd en ingericht, dat deze een bijdrage kan leveren aan de verhoging van de kwaliteit van het gemeentelijk functioneren?”²⁵

In het beleidsplan moet een ICT-visie en -beleidskader, een projectplan en de financiële consequenties worden geformuleerd. Het beleidsplan moet zich voornamelijk richten op de interne organisatie, maar moet ook aandacht besteden aan ontwikkelingen op extern gebied. De raad bedeed digitale dienstverlening een belangrijke plaats. In dit kader moet onderzocht worden in hoeverre de burger en het bedrijfsleven baat hebben bij de toepassing van technische hulpmiddelen. Genoemd is de digitale inzage van bestemmingsplannen, digitale formulieren, DigiD, BNG Internetkassa, koppeling website aan backofficesystemen en (aandacht voor) beveiliging en privacy (authenticatie).

Tenslotte biedt de startnotitie een gedetailleerde beschrijving van hoe de projectorganisatie, waarin het management en de uitvoerende organisatie in een stuurgroep, klankbordgroep en werkgroep deelnemen, er uit zou moeten zien.²⁶

²⁵ Ibidem.

²⁶ Startnotitie informatie- en automatiseringsplan, 3-7.

BIJLAGE 3 AANVRAAGFORMULIEREN

Op de website van de gemeente Maassluis zijn per 21 juli 2008 de volgende digitale formulieren te vinden:

Categorie	Soort formulier	Digitaal te versturen / downloadbaar
Belastingformulieren	<ul style="list-style-type: none"> • Bezwaarschrift WOZ beschikking 2008 • Machtigingskaart automatische incasso • Wijzigingsformulier bank-gironummer • Formulier aanvraag kwijtschelding gemeentelijke belastingen 2008 • Hondenbelasting aangifte 	<ul style="list-style-type: none"> • Downloadbaar • Downloadbaar • Downloadbaar • Downloadbaar • Digitaal te versturen
Diverse formulieren	<ul style="list-style-type: none"> • Bestellijst sportmateriaal • Blauwe zone Binnenstad aanvraag ontheffing • Burgerjaarverslag aanvragen • Evenementen opgaveformulier • Formulier Meldpunt Schoon, Heel en Veilig Maassluis • Inschrijfformulier cursus Sponsoring en Fondsenwerving • Stadsgids aanvraag • Vrijwilligersverzekering aanvraag • Verzoek geheimhouding persoonsgegevens 	<ul style="list-style-type: none"> • Digitaal te versturen • Downloadbaar • Digitaal te versturen • Digitaal te versturen • Digitaal te versturen • Link inactief • Digitaal te versturen • Digitaal te versturen • Digitaal te versturen
Enquêteformulieren	<ul style="list-style-type: none"> • Enquête ondernemersloket • Enquête trouwen in Maassluis 	<ul style="list-style-type: none"> • Digitaal te versturen • Digitaal te versturen
Klachtenformulieren	<ul style="list-style-type: none"> • Meldpunt Schoon, Heel en Veilig Maassluis 	<ul style="list-style-type: none"> • Digitaal te versturen

Categorie	Soort formulier	Digitaal te versturen / downloadbaar
	<ul style="list-style-type: none"> • Klachtenformulier Ombudsman 	<ul style="list-style-type: none"> • Digitaal te versturen
Ondernemersformulieren	<ul style="list-style-type: none"> • Enquête ondernemersloket • Meldpunt overbodige regels • Ondernemersloket (vraag) 	<ul style="list-style-type: none"> • Digitaal te versturen • Digitaal te versturen • Digitaal te versturen
Publiekszakenformulieren	<ul style="list-style-type: none"> • Enquete trouwen in Maassluis • Huwelijk aangifte • Ontbindingsakte geregistreerd partnerschap aanvraag • Partnerschap registratie aangifte • Uittreksel (internationaal) uit de GBA administratie aanvraag • Uittreksel basisadministratie • Uittreksel echtscheidingsakte aanvraag • Uittreksel geboorteakte aanvraag • Uittreksel geregistreerd partnerschap aanvraag • Uittreksel huwelijksakte aanvraag • Verhuizing binnen Maassluis aangifte • Verklaring toestemming ouders • Vertrek naar buitenland aangifte • Vestiging in de gemeente aangifte 	<ul style="list-style-type: none"> • Digitaal te versturen • Digitaal te versturen • Digitaal te versturen • Digitaal te versturen • Digitaal te versturen • Digitaal te versturen • Digitaal te versturen • Digitaal te versturen • Digitaal te versturen • Digitaal te versturen • Downloadbaar • Downloadbaar • Downloadbaar • Downloadbaar
Uittreksels aanvragen	<ul style="list-style-type: none"> • Uittreksel (internationaal) uit de GBA administratie aanvraag • Uittreksel basisadministratie • Uittreksel echtscheidingsakte aanvraag 	<ul style="list-style-type: none"> • Digitaal te versturen • Digitaal te versturen • Digitaal te versturen

Categorie	Soort formulier	Digitaal te versturen / downloadbaar
	<ul style="list-style-type: none"> • Uittreksel geboorteakte aanvraag • Uittreksel geregistreerd partnerschap aanvraag • Uittreksel huwelijksakte aanvraag 	<ul style="list-style-type: none"> • Digitaal te versturen • Digitaal te versturen • Digitaal te versturen
Vergunningen aanvragen	<ul style="list-style-type: none"> • APV aanvraag vergunning/ontheffing • Sluitingsuur horeca aanvraag ontheffing • Marktvergunning aanvraag • Kapvergunning aanvraag • Terrasvergunning aanvraag • Uitrustvergunning aanvraag 	<ul style="list-style-type: none"> • Digitaal te versturen • Digitaal te versturen • Digitaal te versturen • Digitaal te versturen • Digitaal te versturen • Digitaal te versturen

BIJLAGE 4 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 voor digitale dienstverlening heeft vastgesteld, en wanneer dit wel het geval is deze vaak erg abstract zijn, heeft De Lokale Rekenkamer op basis van landelijke vereisten, dossierstudie, eerder onderzoek en andere richtlijnen een eigen normenkader vastgesteld dat zal worden gehanteerd in de analyse van de bevindingen. Hieronder leest u het normenkader dat we bij dit onderzoek zullen gebruiken.

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

Norm De Lokale Rekenkamer

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

II. Normen ten aanzien van de kwaliteit van de website

Norm De Lokale Rekenkamer

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

Landelijke norm

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

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

Norm De Lokale Rekenkamer

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

Gemeentelijke normen (is gemeenteaafhankelijk)

De uitvoering geschiedt conform in het beleid geformuleerde doelen.