



Onderzoek naar de digitale dienstverlening

Rekenkamercommissie Nederweert
Datum 10 november 2016
Versie 1.1



Inhoudsopgave

| | |
|--|----|
| Voorwoord..... | 2 |
| 1 Inleiding | 3 |
| 1.1 Doelstelling..... | 3 |
| 1.2 Leeswijzer..... | 3 |
| 2 Onderzoeksmethode | 4 |
| 2.1 Onderzoeksontwerp | 4 |
| 2.2 Onderzoeksvragen | 6 |
| 3 Resultaten: beantwoording van de onderzoeksvragen..... | 8 |
| 3.1 Rijksbeleid | 8 |
| 3.2 Gemeentelijk beleid | 10 |
| 3.3 Website van de gemeente Nederweert..... | 12 |
| 4 Conclusies & Aanbevelingen..... | 26 |
| 4.1 Aanbevelingen..... | 27 |
| Bijlagen | 30 |
| A. Lijst van geïnterviewde en geraadpleegde personen | 30 |
| B. Ambtelijke reactie hoor en wederhoor..... | 30 |
| C. Bestuurlijke reactie hoor en wederhoor..... | 35 |

Voorwoord

In oktober 2015 heeft de rekenkamercommissie een aantal mogelijke onderzoeksonderwerpen de revue laten passeren. De rekenkamercommissie heeft de onderwerpen beoordeeld op de volgende criteria: niet te groot qua omvang (als het kan afronden voor de zomervakantie 2016), budgettair neutraal, maatschappelijke relevantie, politieke neutraliteit en toekomstgerichtheid. Op basis van de beoordeling heeft de commissie gekozen voor een onderzoek naar de digitale dienstverlening binnen de gemeente Nederweert.

Het onderzoek is bedoeld om een bijdrage te leveren aan de kader stellende rol van de raad.

10 november 2016

Rekenkamercommissie Nederweert

1 Inleiding

Gemeenten zijn de meest nabije overheid voor burgers, bedrijven en instellingen; het visitekaartje voor de gehele overheid. De inwoners staan centraal en dus moeten de gemeenten zorgen dat hun directe leefomgeving het vertrekpunt is voor de dienstverlening door de overheid. Vanuit dat oogpunt is er maar één overheid voor de inwoners; de gemeente. De gemeente heeft te maken met zelfbewuste, betrokken burgers. Zelfbewust omdat ze zelf in staat zijn informatie en diensten te vinden. Betrokken omdat zij bereid en in staat zijn om zelf initiatief te nemen. Een gemeente zal in toenemende mate een beroep op hen kunnen/moeten doen.

Dit alles vraagt nogal wat van de gemeentelijke organisatie. Deze zal op een andere manier worden ingericht en aangestuurd moeten worden. Samenhang en consistentie van dienstverlening zijn belangrijke pijlers naast de interactie met de inwoners. Dienstverlening is niet langer plaats- en tijdgebonden en wordt steeds meer digitaal aangeboden en afgehandeld.

Door de gemeenten is al veel geïnvesteerd in de ontwikkelingen van een dienstverlening die aansluit bij de toekomst. Deze investeringen leveren, volgens de landelijke overheid, zowel financiële als maatschappelijke baten op.

Met name de hoge kosten, het risico op desinvesteringen, het onduidelijke rendement en de mogelijkheid om te leren van dit langlopende dossier, zijn belangrijke redenen voor de rekenkamercommissie om hier onderzoek naar te gaan doen.

1.1 Doelstelling

De doelstelling van het onderzoek is door de rekenkamercommissie als volgt geformuleerd:

In hoeverre voldoet de gemeente Nederweert aan de verplichtingen van het Nationaal Uitvoeringsprogramma en aan de eisen met betrekking tot digitale dienstverlening, zoals vastgesteld door de gemeenteraad en hoe is het gesteld met het daadwerkelijk gebruik, de kwaliteit van de website en het gebruik van digitale dienstverlening door burgers, bedrijven en instellingen?

1.2 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 beschrijft de aanpak en onderzoeksmethode van het onderzoek, met de onderzoeksvragen en de gevolgde werkwijze. Hoofdstuk 3 geeft de resultaten weer; de beantwoording van de onderzoeksvragen en in hoofdstuk 4 zijn de conclusies en aanbevelingen opgenomen.

2 Onderzoeksmethode

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe het onderzoek uitgevoerd is.

2.1 *Onderzoeksontwerp*

Bij dit onderzoek zijn de volgende onderzoekstechnieken gehanteerd:

- Er zijn interviews gehouden met de medewerkers in de organisatie die direct of indirect van doen hebben met digitale dienstverlening
- Er is een interview gehouden met de verantwoordelijke wethouder inzake dienstverlening
- Er zijn diverse (beleids-) documenten geraadpleegd
- De Rekenkamercommissie heeft de gemeentelijke website aan een kwaliteitsanalyse onderworpen

Lijst te interviewen personen

1. Hoofd bedrijfsvoering
2. Extern Projectleider STERK
3. Manager informatisering
4. Hoofd dienstverlening
5. Medewerker team informatievoorziening (IV), cluster communicatie

Lijst van geraadpleegde (beleids-) documenten

- 2012-12-03 presentatie I en A
- 2012-12-03 presentatie NUP2
- 2012-12-03 presentatie STERK
- 2015-01-19 Presentatie eindrapportage STERK 2012-2015
- 2013-12-02 Presentatie NUP themaraad 2 december (1)
- 2011-11-01 7 Bijlage 2 PvA Nederweert STERK in dienstverlening - In hoofdlijnen versie 13102011
- 2011-07-05 13 Raadsvoorstel Visie op dienstverlening
- 2011-07-05 13 Raadsvoorstel Bijlage 1 Visie op dienstverlening

Kwaliteitsanalyse website:

Bij de kwaliteitsanalyse wordt gekeken naar:

1. De website zelf
2. De producten en diensten die digitaal aangeboden worden
3. Inbedding in de organisatie
4. Tevredenheid van de burgers

De website zelf

Bij dit subthema is onderzocht hoe de kwaliteit van de gemeentelijke website er uitziet. De kwaliteit van de inhoud van de website wordt beoordeeld. Deze kwaliteit wordt op de volgende vier punten getoetst:

- de navigatiestructuur van de website,
- de kwaliteit van de webteksten,
- de kwaliteit van de zoekmachine
- de huisstijl

De analyse wordt door de medewerkers van de rekenkamercommissie zelf uitgevoerd.

Producten

Bij dit subthema staan de producten en diensten centraal die digitaal via de website worden aangeboden. Hierbij worden de volgende onderzoeksvragen beantwoord:

- Welke producten worden digitaal aangeboden en hoe is het gesteld met de productvolwassenheid van deze producten?
- Hoe is het gesteld met het gebruik van digitale dienstverlening en vindt er meting plaats van dit gebruik?
- Is er een verschuiving waarneembaar in het gebruik van de communicatie kanalen van de gemeente?

De rekenkamercommissie heeft aan het hoofd Dienstverlening van de Gemeente gevraagd om hiervoor een matrix in te vullen met alle producten en diensten die digitaal aangeboden worden. In de Matrix is per product/dienst aangegeven:

- Formulier, of producten aangevraagd kunnen worden via een formulier invulbaar op de site.
- Authenticatie noodzakelijk, en authenticatiemethode (digid?)
- Prefill: wordt het formulier automatisch gevuld met bij gemeente bekende gegevens?
- Betaling noodzakelijk, en mogelijk online (ideal?)
- Procesintegratie: hoe wordt het product toegevoegd aan de werkvoorraad ? Automatische integratie met backoffice systemen, via een email of handmatig?
- Productie: kan het product volledig automatisch afgehandeld worden zonder tussenkomst van een ambtenaar?

Voor de analyse van het gebruik zijn de volgende bronnen gebruikt:

1. Analytics tool
2. Registratie van de aanvragen die via de website komen, en een registratie van de aanvragen die niet via de website komen zodat bekeken kan worden of er een verschuiving waarneembaar is. Bij voorkeur over de afgelopen 3 jaar

Inbedding in de organisatie

Het goed uitvoeren van digitale dienstverlening vraagt om een goede integratie van digitale en traditionele werkprocessen. Daarnaast moeten de nodige waarborgen worden gecreëerd

om de website continu te voorzien van actuele informatie. Kortom: digitale dienstverlening moet goed ingebed zijn om doelmatig te verlopen. Hierbij worden de volgende onderzoeksvragen beantwoord:

- Sluiten de procedures van het digitale producten aan op de “reguliere” werkprocessen en zijn deze procedures efficiënt?
- Is het website-beheer adequaat geregeld?
- Worden er met digitalisering besparingen gerealiseerd?

Deze vragen worden beantwoord middels een interviews.

Tevredenheid (burgers)

Bij de burgers zijn twee categorieën te onderkennen:

1. Burgers die (nog) géén gebruik maken van de mogelijkheden van digitale dienstverlening,
2. Burgers die daar wél gebruik van maken.

Er wordt periodiek door de gemeente onderzoek gedaan naar de digitale dienstverlening. De rekenkamercommissie zal bestaand onderzoek hiervoor gebruiken.

2.2 Onderzoeksvragen

De doelstelling is geoperationaliseerd middels de volgende onderzoeksvragen:

- Wat is de inhoud van het rijksbeleid op het gebied van de (digitale) dienstverlening en wat is daarvan door gemeente Nederweert gerealiseerd.
 - Bij dit subthema staat de vraag centraal hoe het rijksbeleid inzake digitale dienstverlening er uitziet
 - Wat is er in Nederweert inmiddels gebeurd aan de uitvoering van het rijksbeleid
 - Ligt de gemeente op koers ten aanzien van de landelijke normen?
- Hoe ziet het gemeentelijk beleid er uit? Op welke wijze is invulling gegeven aan de uitvoering van dit beleid en hoe verhoudt dit zich met de landelijke doelstellingen. Op welke wijze wordt de voortgang van de gemaakte afspraken gemonitord en bewaakt en leidt het proces ertoe dat de doelstellingen worden gerealiseerd?
 - Inhoud van het gemeentelijk beleid
 - Hoe ziet het gemeentelijk beleid van gemeente Nederweert er uit?
 - Is het ambitieniveau van de raad bekend en sluit het beleid daarop aan?
 - Zijn de kaders (uitgangspunten, doelen) voldoende (SMART) vastgelegd?
 - Is/was de gemeenteraad voldoende betrokken bij dienstverlening (beleid etc.)
 - Uitvoering gemeentelijk beleid
 - Wat (welke doelstellingen en in welke mate) heeft gemeente Nederweert tot op heden gerealiseerd?
 - Ligt de gemeente op koers ten aanzien van de lokale doelstellingen?
 - Wordt verantwoording afgelegd over de voortgang van projecten en voldoet dit aan de daaraan te stellen eisen?

- Wordt op basis van een evaluatie of inhoudelijk bereikte resultaten, tot bijstelling van de uitvoering gekomen
- Hoe is de website van de gemeente thans ingericht. Welke producten worden digitaal aangeboden, hoeveel gebruik wordt hiervan gemaakt, (hoe) wordt thans gebruik gemaakt van de voorhanden digitale diensten, hoe kijkt de burger en de gemeenteraad tegen de digitale dienstverlening aan en is de digitale dienstverlening (voldoende) ingebed in de organisatie.
 - Website: Bij dit subthema is onderzocht hoe de kwaliteit van de gemeentelijke website er uitziet. De kwaliteit van de inhoud van de website wordt beoordeeld. Deze kwaliteit wordt op de volgende vier punten getoetst
 - de navigatiestructuur van de website,
 - de kwaliteit van de webteksten,
 - de kwaliteit van de zoekmachine
 - de huisstijl
 - Producten: Bij dit subthema staan de producten en diensten centraal die digitaal via de website worden aangeboden. Hierbij worden de volgende onderzoeksvragen beantwoord:
 - Welke producten worden digitaal aangeboden en hoe is het gesteld met de productvolwassenheid van deze producten?
 - Hoe is het gesteld met het gebruik van digitale dienstverlening en vindt er meting plaats van dit gebruik?
 - Is er een verschuiving waarneembaar in het gebruik van de communicatie kanalen van de gemeente?
 - Inbedding in de organisatie: Het goed uitvoeren van digitale dienstverlening vraagt om een goede integratie van digitale en traditionele werkprocessen. Daarnaast moeten de nodige waarborgen worden gecreëerd om de website continu te voorzien van actuele informatie. Kortom: digitale dienstverlening moet goed ingebed zijn om doelmatig te verlopen. Hierbij worden de volgende onderzoeksvragen beantwoord:
 - Sluiten de procedures van het digitale producten aan op de “reguliere” werkprocessen en zijn deze procedures efficiënt?
 - Is het website-beheer adequaat geregeld?
 - Worden er met digitalisering besparingen gerealiseerd?
 - Tevredenheid (burgers): Bij de burgers zijn twee categorieën te onderkennen: (1) Burgers die (nog) géén gebruik maken van de mogelijkheden van digitale dienstverlening, (2) Burgers die daar wél gebruik van maken. Bij eerstgenoemde categorie onderzochten we de reden waarom men nog geen gebruik maakt van de digitale mogelijkheden. Bij de tweede categorie onderzochten we hoe de gebruiker de digitale mogelijkheden waardeert. Is het gemeentelijk functioneren, volgens de gebruikers er daadwerkelijk op vooruit gegaan?

3 Resultaten: beantwoording van de onderzoeksvragen

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek gepresenteerd.

3.1 Rijksbeleid

In deze paragraaf is de inhoud van het rijksbeleid op het gebied van de (digitale) dienstverlening weergegeven en wat daarvan door de gemeente Nederweert is gerealiseerd.

Hoe ziet het rijksbeleid inzake digitale dienstverlening er uit?

De ontwikkelingen op het gebied van digitale dienstverlening hebben in 2008 geleid tot het ontstaan van het Nationaal Uitvoeringsprogramma dienstverlening en e-overheid (NUP). In dit programma zijn de afspraken en voornemens vastgelegd zoals die gemaakt zijn tussen Rijk, provincies, gemeenten en waterschappen. Doel hiervan is om het mogelijk te maken om online een afspraak te maken voor de aanvraag van een paspoort, digitaal bijzondere bijstand te kunnen vragen of te beschikken over één centraal telefoonnummer voor alle vragen aan de gemeente. Tachtig procent van alle contacten met burgers en bedrijven in één keer afhandelen, het liefst digitaal; dat is een van de belangrijkste doelstellingen van het NUP.

Het NUP levert daarmee een belangrijke bijdrage aan de doelstellingen voor de vermindering van administratieve lasten voor burgers en bedrijven.

De implementatieagenda NUP (i-NUP), bestaat in de eerste plaats uit het afronden en opleveren van de basisvoorzieningen. Om de implementatieagenda te kunnen realiseren was het i-NUP uitgewerkt in een viertal deelonderwerpen:

- Frontoffice van de e-overheid voor burgers,
- Frontoffice van de e-overheid voor bedrijven,
- Stelsel van basisregistraties,
- Implementatie-ondersteuning voor gemeenten

Het vierde deelonderwerp, implementatie-ondersteuning voor gemeenten, had tot doel dat alle gemeenten vóór 2015 de basisinfrastructuur voor de elektronische overheid op orde zouden moeten hebben. Daarvoor ging KING (Kwaliteits Instituut Nederlandse Gemeenten) samen met gemeenten een grootschalig ondersteuningsprogramma uitvoeren. Dit programma, operatie NUP, liep tot 2015.

In het regeerakkoord van oktober 2012 werd de doelstelling vastgelegd om uiterlijk in 2017 de “digitale overheid” te realiseren. Digitale dienstverlening vereist inspanningen die geleverd moeten worden door Rijk, gemeenten en andere (semi-)overheidsinstellingen. Om ervoor te zorgen dat de inspanningen tussen Rijk en gemeenten op elkaar worden afgestemd en de gemeenten optimaal ondersteund worden

Wat is er in Nederweert inmiddels gebeurd aan de uitvoering van het rijksbeleid?

De gemeente Nederweert is met het NUP aan de slag gegaan en de raad is eind 2013 via een

themaraad op de hoogte gesteld van de stand van zaken. Kort gezegd was de opdracht uit het NUP het zorgdragen voor inrichting en in gebruik nemen van minimaal de basisvoorzieningen.

De afronding van het NUP is overheidsbreed opgepakt waarbij de overheid een eindrapport heeft opgeleverd. Dit eindrapport beschrijft hoe het NUP en i-NUP hebben bijgedragen aan een digitale basisinfrastructuur waarmee overheden gegevens met elkaar kunnen uitwisselen en hun dienstverlening digitaal, betrouwbaar en veilig aan burgers en bedrijven kunnen aanbieden. Met de afronding van i-NUP is het volgende gerealiseerd:

- Er is een digitale basisinfrastructuur opgeleverd bestaande uit een digitale frontoffice voor burgers, onderdelen van de digitale frontoffice voor bedrijven en een Stelsel van Basisregistraties.
- De transitie is ingezet van een situatie met los van elkaar staande basisregistraties naar een samenwerkend Stelsel van Basisregistraties dankzij een groot aantal verbindingen tussen basisregistraties en 4 gemeenschappelijke stelselvoorzieningen.
- Van de 12 basisregistraties zijn 9 opgeleverd (BAG, BRK, BRT, WOZ, BRV, BRI, GBA, RNI en NHR). Voor de afronding van de basisregistraties BLAU, BRO en BGT zijn stappen gezet.
- Overheden kunnen met de opgeleverde basisinfrastructuur gegevens digitaal, veilig en betrouwbaar met elkaar uitwisselen. Zij kunnen dit benutten voor betere dienstverlening, grotere efficiency en het tegengaan van fraude.
- Op een aantal voorzieningen zijn thans vrijwel alle overheden aangesloten (waaronder de BRP, Kadaster, BRV, BRT en het 14+ netnummer) op sommige andere voorzieningen moet een beperkt aantal overheden nog aansluiten.

In het eindrapport is nog de aandacht gevraagd voor de aansluitopgave die resteert. Bijvoorbeeld voor MijnOverheid, het Handelsregister en de stelselvoorzieningen Digilevering en Digimelding. Er wordt bovendien een onderscheid gemaakt tussen de technische aansluiting op de Generieke Digitale Infrastructuur (GDI), die grotendeels is gerealiseerd, en aansluiting in de zin van organisatiebreed gebruik. In dat kader wordt de metafoor gebruikt: 'de lijn naar de meterkast is gelegd, maar het inpandig gebruik staat nog in de kinderschoenen'. Een organisatiebreed gebruik van de voorzieningen vergt nog de nodige aandacht en doorlooptijd.

De Nationaal Commissaris Digitale Overheid heeft een rol gekregen in het stimuleren van het gebruik van de GDI en het verbinden van inhoud, sturing en financiën. Het gebruik wordt ook gestimuleerd binnen het programma digitaal 2017.

Dit laatste is ook een breed overheidsprogramma. De vertaling van dat programma digitaal 2017 is voor de gemeente Nederweert nu meegenomen in de kadernota 2017.

De gemeente Nederweert is in 2012 aan de slag gegaan met het project STERK (Snel, Transparant, Efficiënt, Resultaatgericht en Klantgericht) in dienstverlening. De raad is door middel van themaraden eind 2013 en begin 2015 geïnformeerd over de voortgang. Dit project is in 2015 beëindigd. Belangrijkste uitkomst van het project is de realisatie van een KCC (Klant Contact Centrum).

Uit het project STERK is een vervolgproject opgestart genaamd 'Eigentijds werken...op de maat van Nederweert' wat ondermeer de fysieke aanpassing van de entreehal en

kantoorgedeelte van het gemeentehuis betrof en verder focust op een verdere digitaliseringsslag.

Ligt de gemeente op koers ten aanzien van de landelijke normen?

Wat betreft de uitvoering van het NUP had de gemeente In 2012 8 bouwstenen gerealiseerd en was de uitkomst van tussentijdse conclusies dat de gemeente op schema lag. Op dit moment zijn 9 van de 12 bouwstenen gerealiseerd, voor de overige 3 zijn wel stappen gerealiseerd om ook deze te digitaliseren echter nog niet afgerond.

In o.a. het project STERK heeft de gemeente gebruik gemaakt van externe ondersteuning van het Kwaliteits Instituut Nederlandse Gemeenten (KING). Hiermee is de invoering van de bouwstenen Web richtlijnen, Burgerservicecode, afstemming ICT architectuur en het 14+ nummer benoemd in het NUP programma

3.2 Gemeentelijk beleid

In deze paragraaf is de inhoud van het gemeentelijk beleid op het gebied van de (digitale) dienstverlening weergegeven en wat daarvan door de gemeente Nederweert is gerealiseerd.

Inhoud van het gemeentelijk beleid

Hoe ziet het gemeentelijk beleid van gemeente Nederweert er uit?

Digitale dienstverlening is verstrengeld met de gehele bedrijfsvoering. Digitale dienstverlening kan onmogelijk los worden gezien van zaken als de organisatie c.q. organisatieontwikkeling, zoals de inrichting van een Klantcontactcentrum (KCC), ICT-ontwikkelingen en dienstverlening in het algemeen. Digitale dienstverlening als zodanig is dan ook niet terug te vinden in één afzonderlijk beleidsdocument. Veelal komt digitale dienstverlening bij gemeenten in verschillende beleidsnota's terug. Zo ook in de gemeente Nederweert, waar de belangrijkste beleidsuitgangspunten zijn vastgelegd in het Programma STERK, gestart in 2012 en de Operatie NUP. Tevens is het gemeentelijk beleid gebaseerd en afgeleid op het document "landelijke programma's publieke dienstverlening". Hierin is beschreven wat de visie 2015 is met betrekking tot Publieke dienstverlening, professionele gemeenten van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG).

In deze visie hebben gemeenten als gezamenlijke ambitie geformuleerd dat de gemeente in 2015 namens de gehele overheid het eerste aanspreekpunt voor inwoners, ondernemers en instellingen is. De dienstverlening wordt ingericht vanuit het perspectief van de klant. Dat betekent dat inwoners, bedrijven en maatschappelijke instellingen op een eenvoudige en klantgerichte wijze toegang hebben tot de gemeentelijke overheid in zijn hoedanigheid als dienstverlener. Deze visie is als toelichting bijgevoegd bij het raadsvoorstel "Visie op dienstverlening in juli 2011.

Kenmerkend voor het gemeentelijk beleid van Nederweert is de volgende uitspraak; "De dienstverlening is leidend, de techniek ondersteunt." Deze uitspraak afkomstig uit het raadsvoorstel op 5 juli 2011 kenmerkt het standpunt van de gemeente inzake digitale dienstverlening. Digitalisering is een middel, geen doel op zich.

De gemeente Nederweert heeft inhoud gegeven aan het beleid in het project STERK en hierin een aantal uitgangspunten opgenomen met betrekking tot de digitale dienstverlening. De gemeente Nederweert geeft hiermee aan, invulling te geven aan de richtlijnen die geformuleerd zijn door het rijk.

Is het ambitieniveau van de raad bekend en sluit het beleid daarop aan?

De rekenkamercommissie heeft in het raadsvoorstel 2011-43 van 5 juli 2011, Visie op dienstverlening, vastgesteld dat hierin het ambitieniveau is bepaald op de dienstverlening. Het ambitieniveau is in deze vastgesteld voor de inrichting van het Klantcontactcentrum. Het ambitieniveau dat gekozen is wordt getypeerd als fase 4; de gemeente geeft antwoord. De gemeenteraad heeft op 5 juli 2011 ingestemd met het voorgestelde beleid en daarmee ingestemd met de plannen van de gemeente.

Zijn de kaders (uitgangspunten, doelen) voldoende (SMART) vastgelegd?

In het plan STERK zijn de uitgangspunten geformuleerd. In het kader van de digitale dienstverlening zijn deze als volgt benoemd:

- Moderne technologie ondersteunt de dienstverlening
- Gebruiksvriendelijke en informatieve website
- Goedwerkend digitaal loket
- Optimale ondersteuning KCC middels een KCS.

De rekenkamercommissie heeft geen meetbare en tijdsgebonden doelstellingen kunnen vinden. Wel zijn in januari 2015 de volgende realisaties benoemd:

- Website vernieuwd (toptakensite)
- Digitaal loket ingericht
- Digitale afspraakmodule toegevoegd aan website
- Gemeente App geïntroduceerd
- Klantcontactstelsel (Join klantcontact) is opgeleverd

Is/was de gemeenteraad voldoende betrokken bij dienstverlening (beleid etc.)?

De gemeenteraad heeft akkoord gegeven op het plan STERK op 5 juli 2011. De gemeenteraad is op regelmatige basis geïnformeerd door middel van presentaties inzake de voortgang van het project STERK. De eindrapportage is verstrekt op 19 januari 2015. Doelen die nog bereikt moeten worden zijn bij de verantwoordelijke afdelingen benoemd en zijn centraal en voor de gemeenteraad minder zichtbaar. Er is momenteel een plan in voorbereiding voor het jaar 2016/2017 door het team informatievoorziening. Het college zal dit plan vast stellen. Op het moment van schrijven was nog niet bekend of dit plan aan de gemeenteraad wordt voorgelegd.

Uitvoering gemeentelijk beleid

Wat (welke doelstellingen en in welke mate) heeft gemeente Nederweert tot op heden gerealiseerd?

In het plan STERK zijn de uitgangspunten geformuleerd. Deze uitgangspunten zijnde; gebruiksvriendelijke en informatieve website, goedwerkend digitaal loket, moderne

technologie ondersteunt de dienstverlening. Er wordt in januari 2015 vastgesteld dat het digitale loket is gerealiseerd met op dat moment 50 producten waarvan 9 met DigiD. Tevens is de gemeentelijke site vernieuwd naar een top-taken site en is er een afsprakenmodule toegevoegd. Ook is de gemeentelijke app operationeel.

Ligt de gemeente op koers ten aanzien van de lokale doelstellingen?

In het plan STERK worden met name de uitgangspunten voor het realiseren van het Klantcontactcentrum geformuleerd. De evaluatie van het plan STERK laat zien dat de gemeente ten aanzien van de opzet en inrichting van het Klantcontactcentrum op koers ligt. Digitale dienstverlening gaat als één van de vele pijlers op in het plan STERK waarbij voor dit specifieke gedeelte de doelstellingen niet SMART herleidbaar zijn.

Wordt verantwoording afgelegd over de voortgang van projecten en voldoet dit aan de daaraan te stellen eisen?

Er is vooraf geen specifieke wijze van verantwoording vastgesteld. Wel is er in diverse raadstukken en themaraden voldoende verantwoording afgelegd aan de gemeenteraad. Daarnaast heeft verantwoording plaatsgevonden op de gebruikelijke momenten in de door de gemeente vastgestelde Planning & Control cyclus.

Wordt op basis van een evaluatie of inhoudelijk bereikte resultaten, tot bijstelling van de uitvoering gekomen?

Buiten de gebruikelijke verantwoordingsmomenten richting de gemeenteraad, heeft de rekenkamercommissie niet kunnen vaststellen dat er daarnaast nog geëvalueerd of bijgesteld is. Reden hiervoor is dat de documenten hiervoor niet opgevraagd zijn.

3.3 Website van de gemeente Nederweert

In deze paragraaf worden de resultaten gepresenteerd van het onderzoek naar de website van de Gemeente Nederweert, daarbij worden de volgende onderwerpen achtereenvolgens besproken:

- Kwaliteitsanalyse website
- Analyse producten die digitaal aangeboden worden
- Inbedding in de organisatie
- Tevredenheid burgers

Kwaliteitsanalyse website

Aangezien toetsing op onderstaande punten voor een deel afhankelijk is van persoonlijke eisen en wensen, zijn de gebruikte normen door de Rekenkamercommissie kort beschreven waarna wordt ingegaan op de specifieke situatie in Nederweert.

Navigatiestructuur van de website

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

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

De website van de gemeente Nederweert is als volgt opgebouwd:

Bovenaan de website staat het hoofdmenu, dit is onderverdeeld in twee niveaus. In het eerste niveau wordt de doelgroep bepaald (inwoners, ondernemers, bezoekers en bestuur & organisatie). Daaronder staan voor de doelgroep relevante links. Bij het wijzigen van een doelgroep wijzigt ook de rest van de 'homepage'. Op de homepage worden voornamelijk links aangeboden naar onderwerpen die voor de doelgroep relevant zijn, de links (soms wel 50) zijn gecategoriseerd in groepen waardoor het voor de bezoeker overzichtelijk is. Deze manier van indelen zorgt ervoor dat een bezoeker snel bij de informatie kan komen die hij zoekt. Het rechterdeel van de homepage bevat links naar de meest relevante nieuwsitems voor de doelgroep (ook dit is gepersonaliseerd). Onderaan de webpagina bevindt zich een zogenaamd footer menu met adresgegevens van de gemeente, de meest bezochte links, en links naar de sociale media waarop de gemeente actief is (Twitter en Facebook). Voor dit laatste geldt dat deze externe links in hetzelfde venster openen, je gaat dus van de website van de Gemeente af. Het is een best practice om externe links in een nieuw venster te openen.

Als laatste staat helemaal bovenaan iedere pagina een tweetal links om de toegankelijk van de website te vergroten, het is mogelijk de website in verhoogd contrast te bekijken en om de website voor te laten lezen. Ook staat rechtsboven een link naar openingstijden, dit is logisch. Wat minder logisch is dat er dan een submenu opent waar de gebruiker nogmaals op openingstijden moet klikken.

Onder het hoofdmenu staat op iedere pagina een prominente zoekbalk, zo kan de gebruiker zelf kiezen hoe hij het snelst bij de informatie wil komen die hij zoekt.

Digitaal loket

Voor inwoners staat op de startpagina prominent het digitaal loket gepresenteerd. Hier staan direct links om b.v. een afspraak te maken, een identiteitskaart, rijbewijs of paspoort aan te vragen. Door op een van deze links te klikken gaat de gebruiker eerst naar een pagina waarop uitgelegd wordt hoe de procedure werkt, alvorens hij/zij direct de aanvraag kan gaan doen. Naast deze opties staan er ook twee links, te weten: "Direct online regelen" en "Formulier downloaden". Hieronder staan diverse zaken die de burger direct kan regelen, echter is deze indeling niet logisch voor de gebruiker omdat de gebruiker niet vooraf weet of hij het direct online kan regelen of dat het met een formulier moet. Het is beter hier een andere indeling te kiezen (wellicht "overige diensten", en dan beide zaken te combineren).

Kwaliteit webteksten

Als burgers de informatie hebben gevonden die zij zoeken, moet deze ook begrijpelijk en voldoende zijn. De teksten op een website zijn in het algemeen kort en bondig en voldoende informatief.

[Home](#) > [Inwoners](#) > Paspoort



Paspoort

U dient hiervoor een afspraak te maken.

Liever zonder afspraak dat kan op donderdagavond tussen 16.30 en 19.00 uur.

[Online afspraak maken](#)

Met een paspoort kunt u laten zien wie u bent (identificatie). Het is ook een officieel reisdocument. U kunt ermee reizen naar elk land in de wereld. Een paspoort is 10 jaar geldig voor personen die 18 jaar of ouder zijn. Een paspoort is 5 jaar geldig voor personen jonger dan 18.

Een paspoort vraagt u aan bij de gemeente.

Ophalen paspoort

U kunt het paspoort ophalen bij de snelbalie zonder afspraak.

Openingstijden maandag, dinsdag en woensdag van 09.00 tot 17.00 uur, op donderdag tot 19.00 uur en op vrijdag tot 12.30 uur.

+ [Voorwaarden](#)

+ [Gang van zaken](#)

+ [Meenemen](#)

- [Kosten](#)

- 64,40 paspoort 10 jr. geldig
- 51,20 paspoort < 18 jaar, 5 jaar geldig
- 51,20 paspoort vluchteling/vreemdeling 5 jaar geldig
- 50,40 identiteitskaart 10 jaar geldig
- 28,45 identiteitskaart < 18 jaar, 5 jaar geldig
- 47,30 spoedtoeslag

+ [Formulieren](#)

+ [Contactpersonen](#)

[Informatie per e-mail doorsturen](#)

De teksten op de website van de gemeente Nederweert zijn kort en bondig en bij de producten die digitaal aangeboden worden wordt gewerkt met een button waarmee het product direct aangevraagd kan worden. Verder is additionele relevante informatie in eerste instantie verborgen achter titels met een plus ervoor, wanneer de gebruiker op de plus drukt wordt de relevante informatie direct getoond. Hierdoor blijven de pagina's overzichtelijk en kan de gebruiker snel naar de informatie navigeren die hij zoekt.

Actualiteit van informatie is belangrijk, de rekenkamercommissie heeft geen informatie gevonden op de website die niet klopt, maar heeft ook geen compleet onderzoek hiernaar gedaan. Om de gebruiker te informeren hoe actueel de informatie is, is het aan te bevelen een publicatie-/laatste wijzigingsdatum te vermelden. Zo kan de gebruiker snel valideren of de informatie nog actueel is.

Zoekmachine

Veel gemeentelijke websites hebben een zoekmachine waarmee gezocht kan worden op trefwoorden. Zo ook gemeente Nederweert. Om de kwaliteit van de zoekmachine te beoordelen, is er gezocht op vijf trefwoorden. Daarnaast is er ook gekeken wat de resultaten


zouden zijn indien er niet gezocht wordt binnen de website van de gemeente maar in de zoekmachine "Google". Hierbij zijn de volgende vijf zoektermen gebruikt:

- riool verstopt
- verhuizing
- dakkapel
- afspraak
- hondenpoep

Het resultaat van de verschillende zoektermen werd op de website gepresenteerd met een mogelijkheid om resultaten te filteren op actieve/gearchiverde resultaten, op doelgroep (inwoner, ondernemers, etc) en op publicatieperiode. Per zoekresultaat wordt de titel van de pagina getoond, een symbool dat aangeeft wat voor soort document het is (pdf of een webpagina). De link (url) waar het resultaat gevonden kan worden en twee regels uit de pagina waarin de zoekopdracht gevonden is. Zo kan de gebruiker direct vaststellen welk resultaat het meest relevant is:

Zoekresultaat

Resultaten 1 - 2 van circa 2 voor 'riool verstopt' (0,01 seconden)

 [Riolverstopping](#)

http://www.nederweert.nl/inwoners/onderwerpen-a-z_42559/pr...

... terrein. **Riool verstopt** Is het riool bij u verstopt? Dan moet u of de gemeente de verstopping oplossen. Dit hangt af van de plek waar de verstopping...

 [Microsoft Word - GM-0137120](#)

<http://www.nederweert.nl/document.php?m=25&fileid=94574&f=...>

... 2012 zijn herbenoemd, of in andere posten ondergebracht. de posten 'verstoppingen huisaansluitingen' en 'vervangen versleten/verstoppte rioolaansluitingen...

vorige 1 volgende

De rekenkamercommissie merkt op dat het symbool dat gebruikt wordt om een webpagina aan te duiden niet duidelijk is, ook de mouse-over die 'html' als toelichting geeft is voor veel gebruikers niet duidelijk. Verder zijn de titels van de PDF documenten niet duidelijk voor gebruikers, in bovenstaand voorbeeld is de titel 'Microsoft Word - GM-0137120' dit zegt een gebruiker niets en daarnaast is het bij doorklikken een PDF document.

Burgers maken bij veel zaken die ze zoeken op internet gebruik van zogenaamde zoekmachines. De meest gebruikte zoekmachine is "Google". Om te onderzoeken of burgers bij het gebruik van een dergelijke zoekmachine ook uitkomen bij de gezochte informatie hebben we de onderzochte zoektermen op de zoekmachine van "Google" ingevoerd met de toevoegingen 'Nederweert' en 'Gemeente Nederweert'.

Hieronder zijn de resultaten van de zoekacties beschreven voor zowel de zoekmachine binnen de website van de gemeente, als via de zoekmachine Google.

Riool verstopt

Deze zoekactie levert binnen de website 2 zoektermen op. Dit is een link naar de pagina over riolverstopping (1^e resultaat) en een link naar "GM-0137120", wat bij doorklikken een PDF blijkt te zijn over "Financiële actualisatie 2014 notitie GRP Nederweert 2012-2016". Dit document is niet relevant, maar het is wel logisch dat deze in de zoekresultaten naar voren

komt. Doorklikken op de 1^e verwijzing leidt naar een scherm waarin informatie wordt gegeven over hoe te handelen bij rioolverstoppingen. Aan dit scherm hangen géén formulieren vast. De bewoner wordt geacht de verstopping telefonisch te melden aan de gemeente, indien er sprake is van een verstopping op gemeentegrond. Middels Google blijken er ook twee resultaten te zijn. Het eerste resultaat is een nieuwspagina van de gemeente Nederweert die betrekking heeft op rioolverstopping. Deze pagina lijkt relevanter en het is vreemd dat deze pagina niet door de zoekmachine van de website van de gemeente gevonden wordt. Het tweede resultaat is gelijk aan het eerste resultaat van de zoekmachine van de gemeente.

Verhuizing

Deze zoekactie leidt tot 68 hits. Het eerste resultaat is meteen de juiste en leidt tot een pagina met betrekking tot verhuizen. Hier wordt de mogelijkheid geboden een verhuizing digitaal te melden.

Middels de Google komt men ook uit op de pagina van de gemeente Nederweert die betrekking heeft op verhuizing, het tweede resultaat is wederom een nieuwsitem van de gemeente die wel in Google wordt getoond, maar niet in de zoekmachine van de website van de gemeente.

Dakkapel

Deze zoekactie leidt tot 25 hits. Veel van deze hits betreffen aanvragen voor bouwvergunningen en zijn niet relevant. Het tweede resultaat is wel relevant en geeft informatie over 'Bouwen verbouwen en omgevingsvergunningen'. Via een link op deze pagina kan men doorklikken naar het omgevingsloket.

Middels de zoekmachine komt men ook uit op dezelfde pagina van de gemeente Nederweert als hierboven besproken.

Afspraak

Deze zoekactie leidt tot 1909 hits. Het eerste resultaat leidt direct naar het digitaal loket voor het maken van een afspraak.

Middels de zoekmachine komt men direct bij dezelfde pagina uit.

Hondenpoep

Wanneer gezocht wordt op hondepoep (onjuiste spelling) geeft de website geen resultaat, maar suggereert wel op hondepoep te zoeken. Wanneer op de correcte spelling gezocht wordt is het eerste resultaat over 'locaties voor afvalbakken hondepoep bekend'. Het tweede resultaat gaat over het handhavingsprogramma, het derde resultaat is ook niet relevant, pas het vierde resultaat gaat over het hondenbeleid waarin een verwijzing naar het scherm waarin informatie is opgenomen over meldingen inzake openbare ruimte.

Middels de zoekmachine is het eerste resultaat een nieuwsbericht (Meld overlast hondepoep, forse boete voor niet opruimen) dat via de zoekmachine van de Gemeente niet gevonden is en dat meer informatie biedt en relevanter is.

Huisstijl

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

De huisstijl van de gemeente Nederweert bestaat uit het gebruik van de kleuren blauw en groen. Het logo van de gemeente komt op elke pagina terug. Op iedere pagina blijft de informatie bovenin en onderin hetzelfde terwijl de informatie in het middenstuk wisselt afhankelijk van de handelingen van de gebruiker. In feite bestaat de website uit een statisch kader en een wisselende kern.

De titels van hoofdstukken en paragrafen zijn altijd in hetzelfde lettertype en grootte, de links zijn altijd onderlijnd, soms in het blauw en soms in het zwart, de rekenkamercommissie heeft niet kunnen verklaren wat het verschil is. Daarnaast wordt er afwisselend gebruik gemaakt van buttons en links (m.n. voor online afspraak maken).

Analyse producten die digitaal aangeboden worden

In deze paragraaf worden de volgende vragen beantwoord:

- Hoe is het gesteld met het gebruik van digitale dienstverlening en wordt het gemeten?
- Welke producten worden aangeboden en hoe is het gesteld met de digitale productvolwassenheid?
- Is er een verschuiving waarneembaar in het gebruik van de communicatie kanalen van de gemeente?

Productvolwassenheid

Bij de digitale producten is het aspect “productvolwassenheid” van belang. Productvolwassenheid houdt in de mate waarin producten digitaal zijn af te nemen. Per product dient maatwerk te worden geleverd en moet bepaald worden wat, qua productvolwassenheid, haalbaar is. Met andere woorden: aangaande “productvolwassenheid” is er géén algemeen geldende norm. Bij ieder product afzonderlijk dient bepaald te worden of en in hoeverre de maximale graad van productvolwassenheid is bereikt. Dit is overigens een exercitie die de Rekenkamercommissie niet heeft uitgevoerd. Hiertoe is immers een diepgaande analyse van de processen van ieder afzonderlijk product noodzakelijk.

In dit hoofdstuk is wel gekeken naar de aangeboden digitale producten en hiervoor is het van belang vooraf in te gaan op het aspect “productvolwassenheid”. Productvolwassenheid houdt in de mate waarin producten digitaal zijn af te nemen. Hierin onderkennen we een verschillende thema’s met daarbinnen verschillende niveaus:

Aanvraag (formulieren)

- Het digitale loket bevat alleen informatie over het product
- Via het digitale loket kunnen (pdf/word-) formulieren worden geprint, die vervolgens fysiek moeten worden opgestuurd om het product aan te vragen
- Via het digitale loket kunnen formulieren worden gedownload, met de computer worden ingevuld en weer digitaal worden teruggestuurd naar de gemeente
- Via het digitale loket kunnen invulschermen worden ingevuld, die tot een directe mutatie leiden in de werkvoorraad.

Identificatie

- Wel (verplicht) met DigiD
- Niet (niet verplicht) met DigiD

Invulschermen/prefill

- De invulschermen zijn wel/niet (gedeeltelijk) ingevuld met de reeds bij de gemeente beschikbare gegevens (“prefill”)

Betaling

- Wel (verplicht) met vooraf digitale betaling (bijvoorbeeld via Ideal)
- Geen digitale betaling vooraf

Doorsluizen naar de werkvoorraad

Aanvragen kunnen op verschillende manieren bij de verantwoordelijke ambtenaren in de backoffice terecht komen, te weten:

- Via de post (fysiek), waarna deze wordt ingebracht in de applicatie waarin de werkvoorraad wordt bijgehouden.
- Via een mail naar de backofficemedewerker(s), eveneens met handmatige inbreng in een backoffice applicatie
- Via rechtstreekse mutatie van de aanvraag in de door de backoffice gehanteerde systemen.

Productie

Voor wat betreft de productie van de aangevraagde documenten kan onderscheid worden gemaakt tussen:

- het product kan volledig digitaal worden afgenomen via het digitale loket
- het product wordt op “traditionele wijze” vervaardigd en moet worden afgehaald op het gemeentehuis.

Per product dient maatwerk te worden geleverd en moet bepaald worden wat, qua productvolwassenheid, haalbaar is. Er zijn maar weinig producten die:

- Én met invulschermen kunnen worden aangevraagd
- Én waarbij identificatie plaatsvindt met DigiD
- Én waarbij sprake is van prefill
- Én waarbij directe betaling via de website aan de orde is
- Én waarbij de aanvraag direct/automatisch wordt doorgestuurd naar de werkvoorraad
- Én waarbij de productie automatisch plaatsvindt en het product automatisch wordt verstuurd naar de aanvrager.

Bij sommige producten, denk bijvoorbeeld aan paspoorten en ID-kaarten, is het wettelijk verplicht dat de aanvrager zich in persoon bij het gemeentehuis meldt, zowel bij de aanvraag van het product als bij het afhalen ervan. Andere producten, denk bijvoorbeeld aan een uittreksel uit het bevolkingsregister kunnen vrijwel geheel automatisch worden afgehandeld.

Digitale producten versus digitale afspraken

In deze paragraaf maken we onderscheid tussen digitale producten enerzijds en digitale aanvragen anderzijds. Onder digitale producten verstaan we producten die via de website kunnen worden aangevraagd en waarvoor de burger, afhankelijk van de wettelijke regels, nog naar het gemeentehuis moet komen of het product thuisgestuurd krijgt.

Bij digitale afspraken worden via de website afspraken met individuele ambtenaren gemaakt in verband met het verzoek bepaalde producten te maken. Dit kunnen overigens ook soms een van de hierboven genoemde digitale producten zijn.

Bij paspoorten kan digitaal een afspraak worden gemaakt (of telefonisch en bij de receptie) voor het aanvragen van dit document. Vervolgens moet de aanvrager zich in eigen persoon aan de burgerzakenbalie melden en zich legitimeren met een geldig legitimatiebewijs. Dit is wettelijk verplicht. Ook het zelf ophalen van het product is wettelijk verplicht. Andere producten, denk bijvoorbeeld aan een uittreksel uit het bevolkingsregister kunnen vrijwel geheel automatisch worden afgehandeld, zonder dat de aanvrager zich in het gemeentehuis meldt.

Voor de volgende producten kan via de website in Nederweert een afspraak gemaakt worden waarbij men nog wel aan de burgerzakenbalie moet verschijnen:

- Emigratie
- ID-kaart aanvragen
- ID-kaart vermissing
- Legalisatie handtekening / document
- Paspoort aanvragen
- Paspoort vermissing
- Rijbewijs aanvragen
- Rijbewijs omwisseling (EU)
- Rijbewijs vermissing
- Uittreksel BS
- Vluchtelingenpaspoort aanvragen
- Vreemdelingenpaspoort aanvragen

Bij de gemeente Nederweert is het verder mogelijk om voor een aantal producten een elektronische aanvraag te doen. Bij deze producten krijgt men niet direct een antwoord aangezien ze nog door medewerkers van de gemeente Nederweert beoordeeld dienen te worden. Dit zijn:

- Bewijs van Nederlanderschap aanvragen
- Bezwaar tegen besluit van de gemeente
- Eigen verklaring rijbewijs aanvragen
- Uittreksel persoonsgegevens
- Uittreksel/afschrift burgerlijke stand aanvragen
- Verhuizing doorgeven
- Toestemming hoofdbewoner Inwoning
- Vertrek buitenland doorgeven
- Verzoek aanduiding naamgebruik
- Verzoek tot geheimhouding registratie bevolkingsadministratie (BRP)

- Visvergunning
- Meldpunt Openbare Ruimte
- St. Maartensvuur, melding
- Wmo, melding
- Zwarte of bruine rat, melding

Productvolwassenheid in realiteit bij Nederweert

In de onderstaande tabel staan alle door de gemeenten Nederweert uitgegeven producten via de website. Hierbij staat een "x" voor ja en een "-" voor nee. Indien andere keuzes dan staat dit hieronder bij de uitleg.

Het volgende verstaan we onder:

- **Formulier:**
 - Via het digitale loket kunnen formulieren worden gedownload en verwerkt worden (Let op X1)
 - Via het digitale loket kunnen invulschermen worden ingevuld. (Let op X2)
- **DigiD:** Wel (verplicht) met DigiD
- **Prefill:** De invulschermen zijn (gedeeltelijk) ingevuld met de reeds bij de gemeente beschikbare gegevens ("prefill")
- **Betaling:** Wel (verplicht) met vooraf digitale betaling (bijvoorbeeld via Ideal)
- **Mutatie werkvoorraad:**
 - Via de post (fysiek), waarna deze wordt ingebracht in de applicatie waarin de werkvoorraad wordt bijgehouden (Let op X1)
 - Via een mail naar de backofficemedewerker(s), eveneens met handmatige inbreng in een backoffice applicatie (Let op X2)
 - Via rechtstreekse mutatie van de aanvraag in de door de backoffice gehanteerde systemen. (Let op X3)
- **Productie:** het product kan volledig digitaal worden afgenomen via het digitale loket
- **Extern:** het is mogelijk dit product digitaal aan te vragen, echter niet via de website van de Gemeente Nederweert, maar via een Externe partner (b.v. omgevingsloket.nl).

| | Formulier | DigiD | Prefill | Betaling | Mutatie werkvoorraad | Productie | Extern |
|--|----------------|-------|---------|----------|-------------------------|----------------|-----------------|
| Omgevingsvergunning aanvragen | - | X | X | - | X3 | X | X2 |
| Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) aanvragen | - | - | - | - | - | - | X2 ¹ |
| Verklaring Omtrent het Gedrag aanvragen (bedrijven) | - | - | - | - | - | - | X2 ¹ |
| Muzieksubsidie aanvragen | X ² | - | - | - | X1 | X ² | - |
| Dwangsom bij niet tijdig beslissen (bedrijven) | - | - | - | - | - | - | X1 |
| Dwangsom bij niet tijdig beslissen | - | - | - | - | | | X1 |

| | Formulier | DigiD | Prefill | Betaling | Mutatie werkvoorraad | Productie | Extern |
|---|-----------------|-------|---------|----------|-------------------------|-----------|-----------------|
| Evenementenvergunning aanvragen (bedrijven / verenigingen / organisaties) | X1 ³ | X | - | - | X1 X2 | X1 X2 | - |
| Evenementenvergunning aanvragen | X1 ³ | X | X | | X1 X2 | X1 X2 | |
| Gehandicaptenparkeerkaart aanvragen | X2 | - | - | - | X1 | - | - |
| Gehandicaptenparkeerplaats aanvragen | X2 | - | - | - | X1 | - | - |
| Inschrijven koopwoning / bouwkaavel / vrije sector woning | - | - | - | - | - | - | - |
| Kleinschalig evenement melden (bedrijven, verenigingen, organisaties) | X1 | - | - | - | X1 X2 | X1 X2 | - |
| Kleinschalig evenement melden | X1 | - | - | - | X1 X2 | X1 X2 | - |
| Kwijtschelding aanvragen | - | - | - | - | - | - | X1 ⁴ |
| Leerlingenvervoer aanvragen | X1 | - | - | - | X | - | - |
| Ondersteuningsaanvraag Wmo | X2 | - | - | - | X | - | - |
| Parkeeronthefing aanvragen | X | - | - | - | X1 | - | - |
| Rioolaansluitvergunning aanvragen (bedrijven) | X1 | - | - | - | X1 | - | - |
| Rioolaansluitvergunning aanvragen | X1 | - | - | - | X1 | - | - |
| Standplaatsvergunning aanvragen | X1 | - | - | - | X1 | - | - |
| Tegemoetkoming in geleden schade | X1 | - | - | - | X1 | - | - |
| Uittreksel/afschrift uit de burgerlijke stand aanvragen | X2 | X | X | X | X1 X2 | X | - |
| Uittreksel/afschrift uit de gemeentelijke basisadministratie aanvragen | X2 | X | X | X | X1 X2 | X | - |
| Ventvergunning aanvragen | NVT | | | | | | |
| Verhuizing buitenland of emigratie melden | X2 | X | X | - | X1 X2 | X | - |
| Verhuizing doorgeven | X2 | X | X | - | X1 X2 | X | - |
| Vervolg ondersteuningsaanvraag Wmo (indien u al eerder een aanvraag Wmo heeft ingediend) | - | - | - | - | - | - | - |
| Wob-verzoek indienen (Wet openbaarheid van bestuur) | | | | | | | X2 |
| Woz-taxatieverslag aanvragen (bedrijven) | | | | | | | X2 |
| Woz-taxatieverslag aanvragen | | | | | | | X2 |

Ad 1 Dit product kan alleen digitaal worden aangevraagd bij het Ministerie van Justitie (COVOG). Hier moet je als werkgever voor zijn geregistreerd bij het COVOG. Bij de gemeente kunnen klanten met een aanvraagformulier aan de balie komen voor aanvraag VOG, de aanvraag wordt ingevoerd in key2burgerzaken (dit gebeurt door het KCC), de aanvraag

wordt dan ook betaald (key2betalen) en digitaal verzonden naar het covog (min. van Justitie). De klanten krijgen vervolgens de verklaring omtrent gedrag thuis gestuurd.

Ad 2 Nu geen digitaal formulier: De formulieren worden jaarlijks naar de verenigingen toegezonden. Dit product wordt momenteel volledig gedigitaliseerd (van aanvraag, via proces tot en met toekenning)

Ad 3 Ook dit product wordt momenteel volledig gedigitaliseerd

Ad 4 De uitvoering van alle gemeentelijke belastingzaken wordt verzorgd door de BsGW

Planning/toekomst

Bij het digitaliseren van producten hanteert Nederweert “*De maat van Nederweert*”. Het NUP schrijft voor dat meer dan 100 producten digitaal aangeboden moet worden. Nederweert focust echter niet op het zo snel mogelijk beschikbaar maken van alle diensten, maar focust op zaken die daadwerkelijk iets opleveren voor (a) de burger en (b) het proces. Immers heeft het niet zoveel nut om producten aan te bieden online die bijna nooit aangevraagd worden. Daarnaast is de stelregel dat het interne proces bij de afhandeling een aanvraag identiek moet zijn, onafhankelijk op welke manier de aanvraag binnenkomt. Dit betekent dat het aanbieden van een product online vaak aanpassingen behelst in het interne proces, en daardoor is het niet mogelijk op korte termijn alle producten digitaal aan te bieden. Daarnaast gaat Nederweert ook pragmatisch om met de implementatie, zo is het volgens de richtlijn bijvoorbeeld verplicht dat als het rijbewijs klaar ligt er een sms gestuurd moet worden. Dat is echter een dure investering, en als alternatief heeft de gemeente daarom een emailbericht geïmplementeerd.

Gebruik van de digitale producten

In onderstaande tabel zijn de aanvragen voor producten te zien over de periode 2013 tot en met 10 maart 2016. Per product is inzichtelijk gemaakt hoeveel aanvragen gedaan zijn fysiek en digitaal. Het “%-age” geeft het aandeel digitaal aan.

| | 2014 | | | 2015 | | | 2016 tot 10 mrt | | |
|-------------------------|--------|----------|-------|--------|----------|-------|-----------------|----------|-------|
| | Fysiek | Digitaal | %-age | Fysiek | Digitaal | %-age | Fysiek | Digitaal | %-age |
| ID Kaart* | 1562 | 0 | 0% | 2009 | 0 | 0% | 329 | 0 | 0% |
| Paspoort* | 1512 | 0 | 0% | 1316 | 0 | 0% | 294 | 0 | 0% |
| Rijbewijs* | 1295 | 0 | 0% | 1219 | 0 | 0% | 297 | 0 | 0% |
| Verhuizing | 1128 | 0 | 0% | 1219 | 111 | 8% | 78 | 93 | 54% |
| Uittreksel GBA | 311 | 21 | 6% | 306 | 31 | 9% | 10 | 9 | 47% |
| Uittreksel BS | 210 | 8 | 4% | 211 | 17 | 7% | 6 | 8 | 57% |
| Visvergunning | 77 | 8 | 9% | 48 | 10 | 17% | 0 | 0 | |
| Vertrek buitenland | 66 | 10 | 13% | 61 | 13 | 18% | 3 | 3 | 50% |
| Meldingsformulier Wmo | 180 | 0 | 0% | 235 | 3 | 1% | 39 | 44 | 53% |
| Aanvraag Weerterlandpas | | | | | | | 0 | 14 | 100% |

Wettelijk is vastgesteld dat een aanvraag van een ID-kaart, een paspoort en een rijbewijs door de aanvrager zélf persoonlijk bij de gemeente moet gebeuren. Identiteitskaarten, paspoorten en rijbewijs kunnen (voorlopig) niet digitaal worden aangevraagd dan wel verstrekt. Er worden op dit moment tests gedaan om in de toekomst digitale ID-kaarten en rijbewijzen te verstrekken. Na de evaluatie van deze tests neemt het Rijk een definitief besluit.

Als we kijken naar de producten die wél digitaal aangevraagd mogen worden is te zien dat het aandeel digitaal aangevraagde producten stijgt. In 2014 is dit ruim 2%, in 2015 al 8% en over de periode januari t/m 10 maart in 2016 al 56%. 2. De stijging in 2016 is deels toe te schrijven aan het nieuwe digitale product 'Verhuizen' en aan de Weerterlandpas, die alleen maar digitaal aan te vragen is. Een ander gedeelte van de stijging is toe te schrijven aan de communicatie over de digitale producten: Als mensen informeren, zegt het KCC altijd dat ze deze producten ook digitaal kunnen aanvragen. Als mensen aan de balie komen, zeggen de medewerkers dat ze dit een volgende keer ook digitaal kunnen aanvragen. Ook in het GemeenteContact is aandacht besteed aan de digitale mogelijkheden.

Gebruik van de website

Middels de website analyse tool (SIManalytics) is in kaart gebracht over 2015 hoe de website gebruikt is door bezoekers. Hieronder staan daarvan de resultaten met een korte toelichting hoe deze te interpreteren.

In 2015 zijn er 110.034 bezoeken gebracht door gebruikers aan de website van de gemeente Nederweert. Vergeleken met cijfers van Gemeentes met een vergelijkbare omvang is dit gemiddeld. Maandelijks zijn er 6.338 unieke gebruikers die de website bezoeken. Een gebruiker kan dus vaker de website bezoeken, gemiddeld bezoekt een gebruiker dus 1,4 keer de website van de Gemeente in per maand. In 2015 zijn er door gebruikers in totaal 664.408 pagina's bekeken, dit betekent dat per bezoek gemiddeld 6 pagina's bekeken worden. De gemiddelde tijd dat een bezoeker op de website zit is 5 minuten en 7 seconden. Dit is relatief lang, de meeste informatieve websites zijn blij met een score van 2 minuten. Deze 5 minuten zijn moeilijk te interpreteren, want het kan (1) betekenen dat de gebruiker de informatie interessant vindt en deze wilt lezen, het kan echter ook (2) betekenen dat de gebruiker lang moet zoeken voordat hij de informatie vindt die hij zoekt.

38% van de bezoekers komt op de website door direct naar www.nederweert.nl te gaan. 56% komt op de website terecht naar aanleiding van een zoekopdracht via een zoekmachine zoals b.v. Google. En 6% komt op de website terecht via een link vanaf een andere website.

De zoekmachine op de website van de Gemeente Nederweert is in 2015 23.137 keer gebruikt, helaas is niet af te leiden hieruit hoeveel procent van de bezoekers via de zoekmachine zoekt omdat een bezoeker vaker dan 1 keer de zoekmachine kan gebruiken. Het bounceratio van de zoekmachine is relatief hoog met 48,58%. Een bounce betekent dat de gebruiker een link aanklikt, maar vrijwel direct weer terug gaat naar de zoekmachine. Uit dit gedrag kan geconcludeerd worden dat het resultaat niet was wat de gebruiker zocht (een bounce dus).

Inbedding in de organisatie

Middels interviews zijn antwoorden op de volgende onderzoeksvragen vergaard:

- Sluiten de procedures van het digitale producten aan op de “reguliere” werkprocessen en zijn deze procedures efficiënt?
- Is het website-beheer adequaat geregeld?
- Worden er met digitalisering besparingen gerealiseerd?

Werkprocessen

Zoals reeds eerder vermeld in dit rapport streeft de Gemeente Nederweert een integrale benadering na met betrekking tot dienstverlening. Dit betekent dat onafhankelijk het kanaal waarlangs een vraag gesteld wordt de afhandeling via dezelfde werkprocessen en procedures blijft lopen. Dit betekent dat het voor de Gemeente ondoenlijk is om veel producten op korte termijn digitaal beschikbaar te maken, omdat vaak procesaanpassingen noodzakelijk zijn. Men wil dat goed doen en hanteert bij het opnieuw inrichten van de werkprocessen de LEAN methodiek waarmee onnodige processtappen uit het proces geëlimineerd worden.

Websitebeheer

Het websitebeheer is onder te verdelen in:

- Het beheer van de structuren
- Het beheren van de actualiteit van de informatie

Structuren

Het beheren van de structuren is de verantwoordelijkheid van het team IV, cluster communicatie. Het team is verantwoordelijk dat de informatie op de website van de Gemeente geplaatst wordt en voor de structuur / navigatie op de website. Maandelijks bekijkt men de analyse rapporten om te kijken welke onderwerpen belangrijk zijn voor bezoekers om eventueel de vindbaarheid op de website te verbeteren. Of om informatie toe te voegen waarop bezoekers gezocht hebben, maar geen resultaat hebben kunnen vinden. Het team IV heeft ook een webredacteur in dienst die zorgt dat de teksten die op de website staan ‘website-proof’ zijn. Dit houdt in dat ze goed indexeerbaar zijn voor zoekmachines, maar ook goed leesbaar zijn voor bezoekers.

Actualiteit van de informatie

De producten en diensten worden landelijk geredigeerd en actueel gehouden vanuit Kluwer. Ook de wetwijzigingen worden bijgehouden. De producteigenaren zijn zelf verantwoordelijk voor het bijhouden van eventuele lokale wijzigingen. De producteigenaren geven eventuele wijzigingen door aan de redacteur, die de wijzigingen vervolgens doorvoert. De redacteur bespreekt de wijzigingen in het 6-wekelijks redactieoverleg, met de webcoördinator en de hoofdredacteur. Alle producten (ca. 300) zijn verdeeld over de producteigenaren. Er zijn geen processen geïmplementeerd in de organisatie die garanderen dat de informatie op de website actueel is. Zo is er geen periodieke reviewronde per

producteigenaar en wordt er ook niet gewerkt met een geldigheidsdatum / reviewdatum per gepubliceerd stuk. Hierdoor is het dus mogelijk dat informatie op de website van de Gemeente niet meer actueel is. Voor nieuwsitems wordt wel consequent gebruik gemaakt van publicatiedatum en archiveerdatums.

Het komt voor dat als informatie niet actueel is er een seintje komt via TIPP dat dat informatie op de website geactualiseerd moet worden. De eerstelijnsmedewerkers hebben sinds de oprichting van het TIP (september 2012) ca. 10 meldingen gehad van onjuiste / incomplete informatie op de website. De vraag is echter hoeveel bezoekers een fout zien en die vervolgens melden.

Besparingen

Er zijn geen harde gegevens beschikbaar m.b.t. besparingen naar aanleiding van de implementatie van de digitale dienstverlening. Wel kan gesteld worden dat de formatie van de gemeente in de periode gedaald is van 112 naar 101 FTE. Echter dit is niet direct te herleiden naar de digitale dienstverlening, maar eerder door de gewijzigde organisatie rondom het klant contact centrum (KCC). Door deze wijziging is de Gemeente in staat sneller taken uit te voeren en is de bezetting aan de balie vereenvoudigd.

Tevredenheid burgers

Nederweert beschikt over een burgerpanel. Dit panel is in beperkte mate bevraagd m.b.t. digitale dienstverlening in enkele peilingen. De meest relevante studie voor dit onderzoek dateert uit 2013. De resultaten hiervan zijn inmiddels achterhaalt, en de rekenkamercommissie zou graag dit onderzoek herhalen. Echter is door de ambtelijke organisatie aangegeven dat in het derde kwartaal van 2016 men een wervingscampagne gaat doen om een grotere groep burgers te betrekken bij het burgerpanel. En om vervolgens een uitgebreidere vragenlijst met betrekking tot digitale dienstverlening onder dit panel uit te zetten. De rekenkamercommissie is van mening dat het onzinnig is om voor dit onderzoek eenzelfde onderzoek te doen en verwijst daarom voor de beantwoording van deze onderzoeksvraag naar het nog uit te voeren onderzoek door de gemeente.

4 Conclusies & Aanbevelingen

Op basis van de resultaten van het onderzoek kunnen de volgende conclusies getrokken worden:

- **Rijksbeleid**
 - Het rijksbeleid is duidelijk vormgegeven in het NUP (Nationaal Uitvoerings Programma). De gemeenteraad is op basis van rapportages en themaraden voldoende op de hoogte gebracht van de voortgang.
 - De afronding van het NUP is overheidsbreed opgepakt.
 - De doelstellingen uit het NUP zijn middels het project STERK door de gemeente Nederweert vertaald naar de lokale situatie.
 - 9 van de 12 bouwstenen van het NUP zijn door de Gemeente gerealiseerd.

- **Gemeentelijk beleid**
 - Het gemeentelijke beleid is duidelijk vormgegeven in het project STERK. De gemeenteraad is op basis van de rapportages voldoende op de hoogte gebracht van de voortgang.
 - De kaders (uitgangspunten en doelen) geformuleerd in het plan STERK zijn voor het onderdeel Klantcontactcentrum SMART geformuleerd.

- **Website van de gemeente Nederweert**
 - Kwaliteitsanalyse van de website van de gemeente
 - De navigatiestructuur is gebruiksvriendelijk en afgestemd op de doelgroep. Gebruikers zijn snel in staat de informatie te vinden die ze zoeken.
 - De kwaliteit van de webteksten is goed, er wordt kort en bondig geformuleerd en er wordt getracht informatie overzichtelijk te presenteren.
 - De zoekmachine op de website van de gemeente werkt, maar toont resultaten van een lagere kwaliteit dan wanneer een externe zoekmachine zoals Google gebruikt wordt.
 - De huisstijl is herkenbaar en overzichtelijk.
 - Producten die digitaal aangeboden worden
 - Er zijn 12 producten waarvoor via de website een afspraak gemaakt kan worden waarbij de burger vervolgens wel nog naar het gemeentehuis moet om het product daadwerkelijk af te nemen.
 - Er zijn 15 producten waarvoor via de website direct een aanvraag gedaan kan worden. De producten worden niet direct verstrekt, maar worden het werkproces van de gemeente ingestuurd. De burger hoeft voor deze producten niet meer naar het gemeentehuis, hij krijgt ze thuisgestuurd.

- Met betrekking tot productvolwassenheid kan geconcludeerd worden dat het overgrote deel van de producten via het digitale loket kunnen worden aangevraagd.
 - De meerderheid van de producten betreft formulieren die de burger kan downloaden, bij 7 producten kan de burger direct online invullen.
 - De verwerking van de formulieren in de werkvoorraad van de Gemeente is voornamelijk handmatig. Maar bij 1 product is er sprake van een automatische mutatie van de werkvoorraad.
- Het gebruik van digitale producten door burgers is in 2016 explosief gestegen. Inmiddels wordt meer dan de helft van de aanvragen digitaal gedaan. Deze stijging wordt verklaard door een aantal producten dat enkel online aan te vragen is en door een actieve sturing van burgers naar het online aanvragen van producten.
- De website wordt vergeleken met Gemeenten van een vergelijkbare omvang gemiddeld evenveel gebruikt.
- Inbedding in de organisatie
 - Bij het digitaliseren van de diensten hanteert Nederweert een integrale benadering, waarbij de processen middels LEAN beoordeeld worden om te bekijken of ze efficiënter kunnen.
 - De structuur en teksten op de website worden beheerd door de afdeling communicatie van de Gemeente Nederweert.
 - De inhoud van de teksten zijn enerzijds afkomstig van een externe bron waar het gaat om landelijke wetgeving. Voor regionale wetgeving is dit de verantwoordelijkheid van de producteigenaar.
 - Er zijn geen processen geïmplementeerd om de actualiteit, correctheid en compleetheid van de teksten op de website te garanderen.
 - Er zijn geen harde cijfers gevonden die een besparing aantonen door de invoering van digitale dienstverlening

4.1 Aanbevelingen

Op basis van de resultaten en conclusies van dit onderzoek doet de rekenkamercommissie de volgende aanbeveling:

- De technologische implementatie van de Generieke Digitale Infrastructuur (GDI) is gerealiseerd, echter het organisatiebreed gebruik van de GDI heeft nog sturing. We adviseren de Gemeente om maximaal gebruik te maken van de mogelijkheden die het GDI biedt en daarmee het GDI structureel in de organisatie in te bedden.
- De Gemeente heeft besloten de opvolging en invoering van het overheidsprogramma digitaal 2017 binnen de kadernota 2017 op te nemen. De rekenkamercommissie adviseert dit projectmatig op te pakken met tussentijdse evaluaties.

- Formuleer doelstellingen die SMART zijn, zodat achteraf vastgesteld kan worden of uitgangspunten en doelstellingen gerealiseerd zijn volgens planning.
- De integrale benadering volgens “de maat van Nederweert” wordt door de rekenkamercommissie als verstandig beschouwd. Blijf deze integrale benadering hanteren bij het digitaliseren van toekomstige processen.
- Hoewel uit de interviews bleek dat de gemeente een integrale benadering hanteert met betrekking tot digitalisering, waarbij middels de LEAN methodiek onnodige processtappen uit het proces geëlimineerd worden. De rekenkamercommissie heeft echter geconstateerd dat er maar 1 product is uit de matrix productvolwassenheid waarbij de werkvoorraad automatisch gemuteerd wordt. De rekenkamercommissie adviseert om meer producten zodanig in te richten dat de werkvoorraad automatisch wordt gemuteerd, hiermee wordt een onnodige processtap geëlimineerd.
- Vermeld bij informatie die gepubliceerd wordt op de website een publicatie-/laatste wijzigingsdatum. Zo kan de gebruiker snel valideren of de informatie nog actueel is.
- Implementeer processen om de actualiteit, correctheid en compleetheid van de teksten op de website te garanderen. B.v. door periodiek reviewrondes, publicatie/reviewdata te koppelen aan documenten.
- De rekenkamercommissie heeft geen onderzoek gedaan naar de tevredenheid van burgers omdat door de ambtelijke organisatie eind 2016 via het burgerpanel hier een onderzoek naar gedaan wordt. De rekenkamercommissie adviseert dit onderzoek uit te voeren en de resultaten te delen met de raad.
- Zoekmachine:
 - Voor resultaten van het type webpagina wordt gebruik gemaakt van een voor gebruikers onherkenbaar symbool met de toelichting ‘html’. Dit dient verduidelijkt te worden, zodat de gebruiker (sneller) begrijpt dat het om een webpagina gaat.
 - De titels van PDF documenten in de zoekmachine zijn niet duidelijk voor gebruikers, zo worden titels gehanteerd als ‘Microsoft Word - GM-0137120’, dit zegt een gebruiker niets. Probeer hier de echte titel van het document te vermelden.
 - De zoekmachine van de gemeente zoekt niet in de nieuwssectie van de website van de gemeente. Dit is een gemiste kans omdat hier vaak ook relevante(re) informatie staat voor gebruikers. Het is aan te bevelen de zoekmachine ook hier te laten zoeken.
 - De bounce ratio van de zoekmachine is relatief hoog (48%), onduidelijk uit de cijfers blijkt of dit een representatie is van gebruikers die niet de informatie gevonden hebben die ze zochten. Een diepere analyse (eventueel door het toevoegen van metingen van gedrag op de pagina) kan ervoor zorgen dat de Gemeente een beter inzicht krijgt in het feit of gebruikers daadwerkelijk de informatie vinden die ze zoeken.
- Enkele kleine verbeteringen die het gebruiksgemak van de website verbeteren:
 - Binnen de website wordt de huisstijl niet altijd even consequent nageleefd, m.n. het gebruik van buttons/links en de kleur van links is niet uniform.

Onderzoek naar de digitale dienstverlening

- Zorg dat in de website links die verwijzen naar externe websites openen in een nieuw venster.
- In het menu rechtsboven staat openingstijden, als de gebruiker hier op klikt volgt nogmaals openingstijden, dit is dubbelop en hier kan een click bespaard worden.

Bijlagen

A. *Lijst van geïnterviewde en geraadpleegde personen*

Medewerkers gemeente Nederweert

De volgende medewerkers zijn geïnterviewd:

- [REDACTED]
- Dhr. [REDACTED]
- Mevr. [REDACTED]
- [REDACTED]
- Dhr. [REDACTED]

B. *Ambtelijke reactie hoor en wederhoor*

Algemeen:

Gedegen onderzoek, waarbij we constateren dat dit een bevestiging is van de conclusies uit andere onderzoeken, dat we groei in onze digitale dienstverlening laten zien en op de goede weg zijn. De geconstateerde aanbevelingen en tips zullen wij zeker oppakken.

Paginagewijs worden de tekstuele en inhoudelijke opmerkingen hieronder weer gegeven:

P3: opmerking bij de Inleiding:

Ambtelijk wordt de kanttekening gemaakt dat de gemeente is 1^{ste} overheid is. Naast de gemeente heeft de burger ook met diverse andere overheidsinstellingen te maken! Daarnaast is het in de regel zo dat burgers zelfbewust en betrokken zijn en hun weg wel vinden, maar er zijn ook burgers zijn die wel een ondersteuning van de gemeente behoeven.

P4: tekstueel: bij lijst met te interviewen personen:

5. "medewerker afdeling communicatie" wijzigen in "Medewerker team Informatievoorziening (IV), cluster communicatie"

P5. Onder "Producten", 2^e alinea. Tekstueel: "de rekenkamer heeft een ambtenaar" wijzigen in "de rekenkamer heeft aan het hoofd Dienstverlening"

P9: onder 3.1. Rijksbeleid, de alinea die begint met "de afronding van het NUP", onder de 3^e bullet. Ambtelijk wordt de kanttekening gemaakt dat de rekenkamercommissie niet vermeldt dat er "slechts" 9 van de 12 basisregistraties gerealiseerd zijn en dat de reden hiervan niet binnen de beïnvloedings sfeer van de gemeente ligt. Redenen zijn veel meer wisselende wetgeving en tijdslijnen van de rijksoverheid, problemen andere overheden met aanlevering gegevens en nieuwe inzichten rondom privacy.

P10. Eerste alinea, bij de vraag “ligt de gemeente op koers ten aanzien van de landelijke normen?” Hierbij wordt de kanttekening zoals bij 3.1 aangegeven nog een keer herhaald.

P11. Onder 3.2. Gemeentelijk beleid, bij de vraag “is het ambitieniveau van de raad bekend en sluit het beleid daarop aan?” Opgemerkt wordt dat deze passage feitelijk onjuist is. In tegenstelling tot de mening van de rekenkamercommissie zijn we ambtelijk van mening dat de gemeenteraad middels raadsvoorstel 2011-43 Visie op dienstverlening op 5 juli 2015 het ambitieniveau heeft vastgesteld. De letterlijke tekst van het behandelde voorstel luidt: “Voorgesteld wordt om de visie op dienstverlening, de kaders / uitgangspunten vast te stellen en voor het bepalen van het ambitieniveau voor het in te richten KlantenContactCentrum (KCC) te kiezen voor fase 4 (van het concept Antwoord©) in 2015”. Het genoemde raadsvoorstel maakt onderdeel uit van geraadpleegde stukken. Daarnaast merken we u op dat het de authentieke taak van de Gemeenteraad is om kaders vast te stellen. Het college bereidt dit voor en met de jaarlijkse vaststelling van kadernota en begroting stelt de gemeenteraad haar ambities vast! Jaarlijks is in programma 4.1 Dienstverlening ingegaan op de voortgang.

p.11 bij de vraag “is/was de gemeenteraad voldoende betrokken bij dienstverlening (beleid etc.)? Tekstueel: “de afdeling communicatie” vervangen door “het team informatievoorziening”. Voorts: “In het MT zal dit worden vastgesteld” vervangen door “Het college zal dit plan vaststellen”.

Ambtelijke kanttekening

Bij de kadernota is ingegaan op digitaal 2017 en zijn hiervoor middelen in de begroting 2017 opgenomen. Ook hier komt de werkwijze naar voren dat de Gemeenteraad de kaders vaststelt en het College en ambtelijke organisatie de uitvoering ter hand nemen. De terugkoppeling over de resultaten van digitaal 2017 zal in de verantwoording van de rekening plaatsvinden en vormt daarmee de evaluatie. Sommige onderwerpen van digitaal 2017 zullen qua terugkoppeling zich lenen om de actieve informatieplicht van het College in te zetten (zowel qua voortgang als eindresultaat). Hiervoor gebruiken wij de gebruikelijke kanalen (informatievoorziening en/of themaraad en beraps)

p.11 Uitvoering gemeentelijk beleid bij de vraag “Ligt de gemeente op koers ten aanzien van de lokale doelstellingen?”

Ambtelijke kanttekening. Deze conclusie verbaast ons ten zeerste. In het plan zijn uitvoerig doelstellingen geformuleerd en middels projectmatige aanpak (Stuurgroep, projectgroep) gerealiseerd.

Binnen het project STERK zijn veel producten SMART geformuleerd. In het door de rekenkamer geraadpleegde document ‘Nederweert STERK in dienstverlening’ Plan van aanpak Dienstverlening 2012 - 2015 I. Hoofdpijnen versie van 13102011 is dit uitvoerig beschreven. In de detailversie van hetzelfde document is nog een slag dieper gegaan. Er zijn vele documenten te raadplegen waarin beschreven is, waar we naar toe koersen, wat de afwijkingen zijn, hoe bijgestuurd is, welke risico’s er zijn, ect.

p.12 bij de vraag “Wordt verantwoording afgelegd over de voortgang van projecten en voldoet dit aan de daaraan te stellen eisen?” Zie opmerking *op p.11*. Aantoonbaar dat er gestuurd is op de uitvoering van digitale dienstverlening binnen project STERK. Verantwoording is ingestoken volgens de gebruikelijke processen in Nederweert. De P&C-

producten zijn de verantwoordingsmomenten.

p.12. onder “Wordt op basis van een evaluatie of inhoudelijk bereikte resultaten, tot bijstelling van de uitvoering gekomen?” Zie opmerking hierboven

p.24 Eerste alinea onder “Websitebeheer”, bij “Structuren”. Tekstueel: : afdeling communicatie” wijzigen in “Team IV; cluster communicatie”.
Tekstueel “afdeling communicatie” wijzigen in “het team”. Toevoegen “een parttime” web redacteur.

Daarnaast wordt verwezen naar een inhoudelijke reactie bij aanbevelingen.

P24. Onder “Besparingen” wordt een kanttekening geplaatst: er was geen bezuinigingsdoelstelling verwerkt in het raadsvoorstel van 2011. De daling van de formatie heeft een directe relatie met de taakstellende bezuiniging op bedrijfsvoering 2010-2014.

p.26 Bij 4. Conclusies & aanbevelingen

Onder Rijksbeleid, 4^e bullet: 9 van de 12 bouwstenen van het NUP zijn door de Gemeente gerealiseerd wordt opgemerkt: Dat er 3 niet gerealiseerd zijn ligt buiten de beïnvloedingssfeer van de gemeente.

p.26 Onder Gemeentelijk beleid: Ambtelijke kanttekening. Daar kunnen we ons niet in vinden. In het plan zijn uitvoerig doelstellingen geformuleerd en middels projectmatige aanpak (Stuurgroep, projectgroep) gerealiseerd.

Binnen het project STERK zijn veel producten SMART geformuleerd. In het door de rekenkamer geraadpleegde document ‘Nederweert STERK in dienstverlening’ Plan van aanpak Dienstverlening 2012 - 2015 I. Hoofdlijnen versie van 13102011 is dit uitvoerig beschreven uitvoerig beschreven. In de detailversie van hetzelfde document is nog een slag dieper gegaan. Er zijn vele documenten te raadplegen waarin beschreven is, waar we naar toe koersen, wat de afwijkingen zijn, hoe bijgestuurd is, welke risico’s er zijn, ect.

p.27 bij 4.1. Aanbevelingen onder de eerste bullet: Dit is een algemene aanbeveling die voor elke overheidsorgaan c.q. gemeente is gedaan. Er is al een aantal voorzieningen van de GDI landelijk in gebruik genomen, zoals overheid.nl, mijnoverheid.nl (met Berichtenbox voor burgers), ondernemersplein.nl (met Berichtenbox voor bedrijven) en DigiD en ook Nederweert maakt er gebruik van. De verplichting voor bestuursorganen om aan te sluiten op de voorzieningen en deze te gebruiken, wordt in de in voorbereiding zijnde wet GDI geregeld en gefaseerd ingevoerd. We achten deze aanbeveling noodzakelijk voor het slagen van onze digitalisering.

p.27 bij 4.1. Aanbevelingen onder de tweede bullet: Binnen digitaal 2017 zijn al een aantal onderdelen aanwezig die enkel verbeterd hoeven worden. Die hoeven niet altijd via een projectmatige manier te gebeuren. Daar waar zinvol zullen we onderdelen zeker projectmatig aan gaan pakken. De terugkoppeling over de resultaten zal in de verantwoording van de rekening plaatsvinden en vormt daarmee de evaluatie. Sommige onderwerpen zullen qua terugkoppeling zich lenen om daar apart over te communiceren (zowel qua voortgang als eindresultaat) Hiervoor gebruiken wij de gebruikelijke kanalen (informatievoorziening en/of themaraad en Berap).

p.27 bij 4.1. Aanbevelingen, onder de derde bullet: Bij een projectmatige manier van werken is het SMART werken een voorwaarde.

p.28 bij 4.1. Aanbevelingen onder de vierde bullet van de aanbevelingen mbt integrale benadering: Deze aanbeveling zullen we zeker opvolgen, het is onze ervaring dat deze aanpak werkt. We beschouwen het als een compliment voor onze aanpak dat de rekenkamer dit bevestigt.

p.28 bij 4.1. Aanbevelingen onder de vijfde bullet van de aanbevelingen: Het zaakgericht werken maakt het mogelijk dat er ook werkvoorraden gevuld worden. Ook daar kent Nederweert een organische aanpak. Het is zeker een goede aanbeveling die we opvolgen.

p.28 bij 4.1. Aanbevelingen onder de zesde bullet: De website is zo ingericht dat alleen actuele informatie rechtstreeks zichtbaar is. Niet-actuele informatie wordt (via een datumregistratie die we in het CMS per item invoeren) automatisch online gearchiveerd. We hebben bij live gang van deze website bewust gekozen om geen publicatiedatum te publiceren. We zullen deze aanbeveling overnemen omdat dit de volgtijdelijkheid van artikelen in het archief van een bepaald onderwerp inzichtelijk maakt. Gezien de grote verscheidenheid in dynamiek van de informatie zegt een publicatiedatum niets over actualiteit van het artikel.

p.28 bij 4.1. Aanbevelingen onder de zevende bullet van de aanbevelingen: Deze aanbeveling beschrijft ons redactieproces wat deels geregeld is. We zullen dit verder oppakken.

p.28 bij 4.1. Aanbevelingen onder de achtste bullet: In onze planning 2016 was opgenomen dat we de tevredenheid mbt de dienstverlening via het onderzoek “Waarstaatjegemeente” zullen uitvoeren en de resultaten worden aan de raad via de informatievoorziening teruggekoppeld. Daarnaast voeren we ook een onderzoek uit naar de tevredenheid mbt de website.


p.28 bij 4.1. Aanbevelingen onder de negende bullet: bij “Zoekmachine” bij punt 3: Dit is geen juiste beoordeling: de zoekmachine zoekt wel in de nieuwssectie, deze is opgenomen bij het onderdeel Inwoners.

Bij punt 4: Een hoge bouncerate is – zeker bij een overheidswebsite - niet per definitie ‘slecht’. Het duidt aan welk percentage van de bezoekers de website verlaat na het bezoeken van slechts 1 webpagina. Bij commerciële sites is het doorgaans geen goed nieuws als een bezoeker na 1 pagina afhaakt (dan heeft er in de meeste gevallen nog geen conversie plaatsgevonden), maar bij overheidssites kan de bezoeker ‘klaar en tevreden’ zijn na het bekijken van 1 pagina (nieuwsitem, bekendmaking, openingstijden, weblog). Bovendien wordt ook een ‘bounce’ gegeven als een bezoeker op onze website na het bekijken van een product doorklikt op de inlogpagina van DigiD. We beoordelen deze waarde in de statistieken en zien nu geen aanleiding om actie te ondernemen om dit te veranderen. Met inachtnaam van de opmerkingen worden voorstaande tips door de web coördinator opgepakt.

p.28 Bij 4.1. Aanbevelingen onder de tiende bullet: Voorstaande tips door de web coördinator opgepakt worden.

p.29 Tekstueel: “Vermeulen” wijzigen in “Meulen”.

C. Bestuurlijke reactie hoor en wederhoor



Gemeentehuis
Raadhuisplein 1, Nederweert

Postbus 2728
6030 AA Nederweert
T 14 0495 of (0495) 677 111
F (0495) 633 245
E info@nederweert.nl
www.nederweert.nl
NL08 BNGH 028.50.05.804

De [REDACTED]
[REDACTED]
6031 HC NEDERWEERT

kenmerk : UIT-16-24872
beh. door : [REDACTED]
bijlage(n) :

uw bericht : 18 oktober 2016
datum : 3 november 2016
verzonden : 3 november 2016

onderwerp : Bestuurlijk hoor en wederhoor rekenkameronderzoek digitale dienstverlening

Geachte [REDACTED]

We bieden u onze bestuurlijke reactie aan in de fase van hoor en wederhoor in uw onderzoek naar de digitale dienstverlening binnen de gemeente Nederweert.

We complimenteren de rekenkamercommissie met dit gedegen onderzoek, waarbij we constateren dat dit een bevestiging is van de conclusies uit eerdere onderzoeken*. We laten groei zien in onze digitale dienstverlening en we lopen landelijk goed in de pas.

U constateert dat de Gemeenteraad het ambitieniveau heeft bepaald en in het proces voldoende op de hoogte is gebracht van de voortgang. Dit blijven we ook zeker doen via de gebruikelijke verantwoordingsmomenten.

De conclusies uit het onderzoek onderschrijven we. De aanbevelingen en tips zullen wij zeker oppakken.

Nog enkele beschouwingen:
Digitalisering is nooit af. We hebben er bewust voor gekozen om dit op de maat van Nederweert aan te pakken. We beschouwen uw aanbeveling dat onze integrale benadering verstandig is, als een compliment. Na een projectmatige aanpak in het project STERK, kreeg de digitalisering haar vervolg in het Project "Eigentijds werken... op de maat van Nederweert". In de begroting 2017 zijn middelen opgenomen voor het project digitaal 2017. Dit project bestaat uit een veelheid aan deelprojecten die deels een landelijke en deels een lokale invulling krijgen. Zoals u aanbeveelt betrekken we de Gemeenteraad bij de uitvoering van het project en regelmatig leggen we tussenevaluaties aan de Gemeenteraad voor via de gebruikelijke kanalen: informatievoorziening, themaraad en beraps.

Bij de conclusies geeft u aan dat er 9 van de 12 bouwstenen van het Nationaal Uitvoeringsprogramma (NUP) door de gemeente gerealiseerd zijn. Met betrekking tot de 3 ontbrekende bouwstenen hechten we eraan om op te merken dat de reden hiervan niet binnen de beïnvloedingsfeer van de gemeente ligt. Redenen zijn veel meer wisselende wetgeving en -tjdslijnen van de rijksoverheid, problemen andere overheden met aanlevering gegevens en nieuwe inzichten rondom privacy.

1/2

De rekenkamercommissie heeft geen onderzoek gedaan naar de tevredenheid van burgers omdat dit in planning 2016 van de gemeente is opgenomen. We kunnen u melden dat we de voorbereidingen voor het onderzoek met betrekking tot de tevredenheid van de dienstverlening via het onderzoek "Waarstaatjegemeente" hebben opgestart. Daarnaast voeren we ook een onderzoek uit naar de tevredenheid met betrekking tot de website. De resultaten van beide onderzoeken worden via de informatievoorziening aan de gemeenteraad teruggekoppeld.

Uw rekenkamercommissie constateert dat er maar 1 product is uit de matrix productvolwassenheid waarbij de werkvoorraad automatisch gemuteerd wordt. Een zeer terechte aanbeveling om meer producten zodanig in te richten dat de werkvoorraad automatisch wordt gemuteerd, en hiermee onnodige processtappen worden geëlimineerd. We kunnen melden dat de technische koppeling gereed is. Web formulieren worden vanuit de website doorgeschoten naar het document management systeem (DMS) waar het werkproces automatisch gestart wordt. Op de planning staat dat we deze functie uitrollen en zaken kunnen starten met deze digitale web formulieren.

Tot slot

Onze ambitie om de digitale dienstverlening verder te professionaliseren past in de gedachte van de zelfredzaamheid van burgers. Daar waar deze bereid en in staat zijn verwachten we dat ze digitaal met de gemeente zaken doen. We bieden dit aan en dwingen het niet af. Daarnaast houden we oog voor de burger die dit niet kan en ondersteuning nodig heeft. Dat blijven we mogelijk maken.

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Nederweert,
De secretaris De burgemeester

**Het in maart/april 2016 gehouden mysteryguest onderzoek is met name de digitale afhandeling van vragen een bevestiging dat deze processen goed geregeld zijn.
Het in 2015 gehouden BIZA onderzoek waarin de conclusie is dat de volwassenheid van digitale producten voor inwoners in de gemeente Nederweert is hoger dan deze in de vergelijkbare stedelijkheidsklasse.*

2/2