

Met digitale dienstverlening op de goede weg?

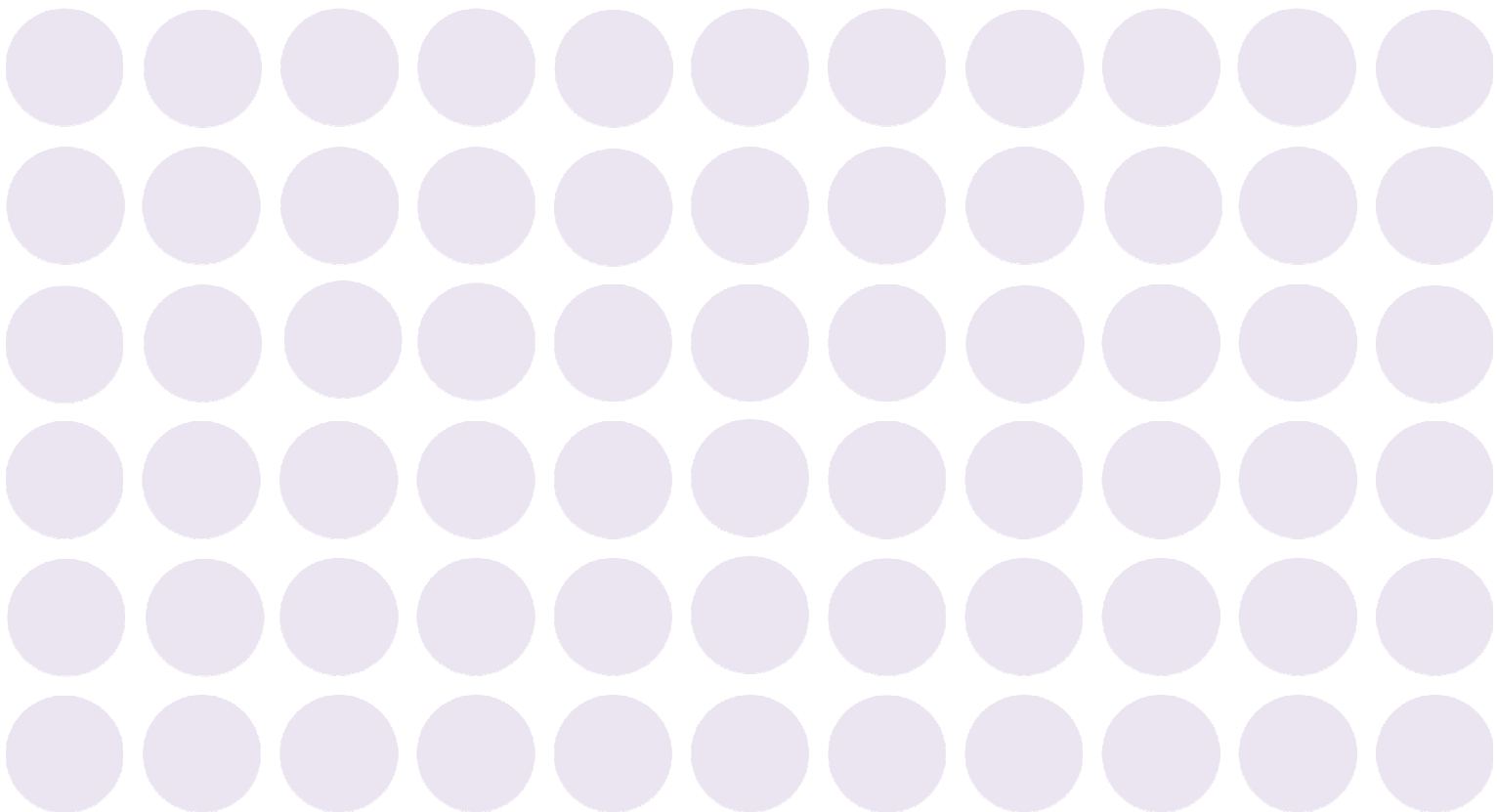
Een onderzoek naar de digitale dienstverlening van de gemeente Neerijnen

Juni 2012

Met digitale dienstverlening op de goede weg?

Een onderzoek naar de digitale dienstverlening van de gemeente Neerijnen

Juni 2012





Colofon

Uitgave

I&O Research
Zuiderval 70, 7543 EZ Enschede
Postbus 563, 7500 AN Enschede

Rapportnummer

2012/38

Datum

2012/juni

Opdrachtgever

Rekenkamercommissie Neerijnen
Van Pallandtweg 11
4182 CA Neerijnen

Auteurs

Lonneke Bruin-Claus
Rob van de Peppel

Bestellingen

Exemplaren zijn verkrijgbaar bij de opdrachtgever

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.



Inhoudsopgave	pag.
1. Inleiding	1
1.1 Aanleiding en vraagstelling	1
1.2 Aanpak van het onderzoek	1
1.3 Normenkader	2
1.4 Leeswijzer	4
2. Beleid en betrokkenheid raad	6
2.1 Wat vooraf ging	6
2.2 Het huidige beleid	9
2.3 Betrokkenheid raad	10
2.4 Conclusies	11
3. Digitale diensten	14
3.1 De gemeentewinkel online	14
3.2 Overeenstemming met visie en beleid	15
3.3 Servicenormen	15
3.4 Afstemming met niet-digitale dienstverlening	15
3.5 Actualiteit en kwaliteit	16
3.6 Vraaggerichtheid van het aanbod	16
3.7 Landelijke thema's	17
3.8 Conclusie	17
4. Efficiency	19
4.1 Investerings	19

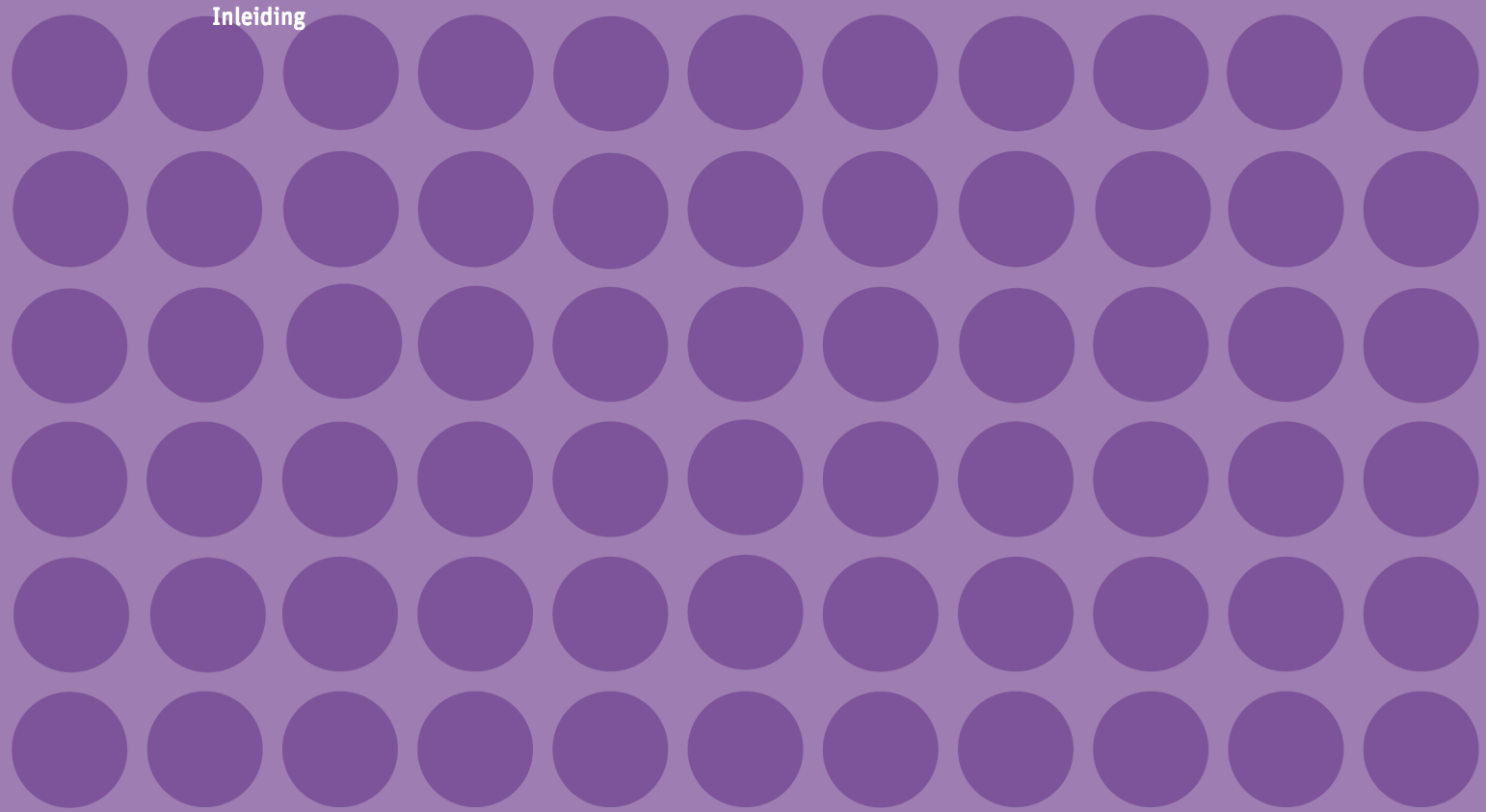


4.2 Beoordeling	20
4.3 Conclusie	21
5. Beoordeling van het aanbod door gebruikers	24
5.1 Inleiding	24
5.2 Internetgebruik	24
5.3 Verwachtingen	26
5.4 Ervaringen	30
5.5 Beoordeling	31
5.6 Verbetermogelijkheden	34
5.7 Conclusie	34
6. Conclusies en aanbevelingen	37
6.1 Inleiding	37
6.2 Inhoud van het beleid	37
6.3 Betrokkenheid van de raad	38
6.4 De digitale dienstverlening	38
6.5 Efficiency	39
6.6 Beoordeling van het aanbod	39
6.7 Eindconclusie	40
7. Hoor en wederhoor	42
Bijlage 1. Vragenlijst inwoners en ondernemers	47
Bijlage 2. Vragenlijst Raadsleden	50
Bijlage 3. Geïnterviewden	52
Bijlage 4. Lijst van afkortingen	53

Hoofdstuk

1

Inleiding





1. Inleiding

1.1 Aanleiding en vraagstelling

De gemeente Neerijnen heeft in de afgelopen jaren geïnvesteerd in de ontwikkeling van de digitale dienstverlening. De rekenkamercommissie van de gemeente Neerijnen heeft de resultaten geïnventariseerd en beoordeeld. Daarbij heeft de rekenkamercommissie zich laten ondersteunen door onderzoeksbureau I&O Research.

In dit project stond de volgende onderzoeksvraag centraal: 'Wat is de kwaliteit en doelmatigheid van de digitale dienstverlening van de gemeente Neerijnen in 2012?'

Onder kwaliteit verstaan we in dit verband de mate waarin het niveau van de geleverde (digitale) diensten aansluit bij de verwachtingen van de klant. Onder doelmatigheid verstaan we de mate waarin recente investeringen in digitalisering van de gemeentelijke dienstverlening zich (zullen) terugverdienen in een beter en toegankelijker dienstverleningsaanbod en/of in lagere uitvoeringskosten.

Op basis van de centrale onderzoeksvraag zijn de volgende deelvragen geformuleerd:

1. Wat is de inhoud van het beleid met betrekking tot digitale dienstverlening?
2. In hoeverre sluit dit aan bij het ambitieniveau van de raad?
3. Welke investeringen zijn er sinds 2009 gedaan in digitalisering en welke investeringen staan er nog gepland?
4. Wat is op dit moment het aanbod aan digitale diensten van de gemeente Neerijnen?
5. Hoe waarderen inwoners van Neerijnen het aanbod van de digitale dienstverlening van de gemeente?
6. Wat zijn de kansen en mogelijkheden om de digitale dienstverlening verder te verbeteren?

1.2 Aanpak van het onderzoek

Voor de beantwoording van de onderzoeksvragen is de volgende aanpak gevolgd. Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van een deskstudie, interviews in ambtelijke organisatie en enquêtes onder raadsleden en een steekproef van burgers en ondernemers.

Deskstudie

Relevante documenten voor de beleidskaders zijn onder meer Realisatieplan E-overheidsvoorzieningen Gemeente Neerijnen (2009), de Communicatienota 2007, Voortgangsrapportage Programma Dienstverlening en e-overheid, de Programmabegroting 2011 en het Collegeprogramma 2011-2014. Deze en andere stukken zijn bestudeerd in het kader van de deelvragen 1, 2 en 3.



Interviews

Om de ontwikkeling van de digitale dienstverlening in beeld te krijgen, hebben we gesproken met een medewerker documentaire informatievoorziening, de ambtelijk projectleider digitalisering, de betrokken portefeuillehouder, een medewerker communicatie en een medewerker I&A. Raadsleden zijn via een korte online enquête in de gelegenheid gesteld om hun visie, verwachtingen en ervaringen te delen. Twee raadsleden zijn bovendien telefonisch geïnterviewd.

Enquêtes

Wij hebben een telefonische enquête uitgevoerd onder inwoners en ondernemers van Neerijnen. In deze enquête zijn we met name ingegaan op de verwachtingen en ervaringen met digitale dienstverlening van de gemeente.

De enquête is uitgevoerd tussen 23 april en 4 mei 2012. Voor het onderzoek onder inwoners is een a-selecte steekproef uit de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA) getrokken van 1.000 inwoners van 18 jaar en ouder. Deze steekproef is vervolgens verrijkt met telefoonnummers. In totaal konden bijna 800 telefoonnummers gekoppeld worden. Voor het onderzoek onder bedrijven is een a-selecte steekproef getrokken van 300 bedrijven uit het werkgelegenheidsregister LISA. De geselecteerde inwoners en ondernemers kregen voorafgaand aan het onderzoek een brief toegestuurd. Deze brief bevatte informatie over het onderzoek en een aankondiging dat men gebeld zou kunnen worden.

In totaal zijn 150 gesprekken gevoerd met inwoners en 54 gesprekken met bedrijven. Deze gesprekken duurden circa 10 minuten en zijn gevoerd aan de hand van een gestructureerde vragenlijst over verwachtingen van en de ervaringen met de digitale dienstverlening van de gemeente Neerijnen. Ook zijn een aantal algemene vragen gesteld over internetgebruik. De vragenlijsten voor inwoners en bedrijven waren identiek. Bij het bellen naar bedrijven is allereerst gevraagd naar de eigenaar en indien dit niet mogelijk was naar de bedrijfsleider of manager. Om ook voldoende jongeren te betrekken bij dit onderzoek is in de laatste onderzoekswEEK extra prioriteit gegeven aan gesprekken met de leeftijdsgroep 30-min. Om te corrigeren voor onder- en oververtegenwoordiging van bepaalde groepen zijn de uitkomsten gewogen naar leeftijd en geslacht.

1.3 Normenkader

Een gangbare definitie (www.advies.overheid) van digitale dienstverlening is het aanbieden van informatie, diensten en producten via internet. Digitale dienstverlening kan op vier niveaus worden aangeboden:

- website met informatie over belangrijkste producten en diensten;
- website uitgebreid met downloadbare formulieren die burger kan invullen en uitprinten;
- website uitgebreid met formulieren die online ingevuld en geretourneerd kunnen worden, product kan vervolgens op gemeentehuis worden afgehaald;
- website uitgebreid met systeem waarbij het hele proces (waar mogelijk) digitaal verloopt.

In dit onderzoek beperken we ons tot het aanbieden van diensten en producten via internet en de informatie die daarover wordt gegeven.



Het normenkader richt zich op de inhoud van het beleid, de aansluiting op het ambitieniveau van de raad, de investeringen in digitale dienstverlening, het huidige aanbod van de digitale dienstverlening en de waardering van dat aanbod door burgers en ondernemers.

1. Inhoud beleid

- het beleid bevat een visie over digitale dienstverlening;
- het beleid bevat heldere doelen over digitale dienstverlening;
- het beleid is bekend bij betrokkenen;
- het beleid is voldoende verankerd in de organisatie;
- het beleid wordt uitgevoerd.

2. Aansluiting op ambitieniveau raad?

- de raad stelt kaders voor digitale dienstverlening;
- de raad heeft het huidige beleid vastgesteld;
- de raad wordt actief geïnformeerd over ontwikkelingen rondom digitale dienstverlening;
- de raad wordt in staat gesteld om de uitvoering te controleren;
- de raad wordt in staat gesteld om het beleid bij te sturen.

3. Investerings sinds 2009 en geplande investeringen?

- de gedane investeringen in digitale dienstverlening zijn transparant;
- er is gewerkt met een investeringsplan;
- de inkoop is doelmatig verlopen;
- er zijn er geen vertragingen in de implementatie opgetreden;
- het is inzichtelijk welke efficiencywinst de investeringen opleveren.

4. Huidige aanbod DD

- het huidige aanbod is in overeenstemming met de visie en de doelstelling;
- er zijn servicenormen afgesproken, gecommuniceerd en gehandhaafd;
- de digitale dienstverlening is goed ingepast in niet-digitale dienstverlening;
- het aanbod van het dienstenpakket is actueel en wordt goed via website gecommuniceerd;
- het aanbod is van goede kwaliteit (vindbaar, goed beschreven, wat beloofd wordt, wordt geleverd);
- het aanbod is afgestemd op en sluit aan op wensen/behoefte inwoners;
- er is voldoende aandacht voor landelijke thema's zoals eenmalige gegevensuitvraag, proactieve dienstverlening, reductie administratieve lasten en multichannelling.



5. Waardering aanbod digitale dienstverlening door inwoners en ondernemers
 - inwoners beoordelen het aanbod gemiddeld met een 7;
 - het percentage inwoners dat een onvoldoende geeft (5 of lager) is minder dan 5%;
 - ondernemers beoordelen het aanbod gemiddeld met een 6,5;
 - het percentage ondernemers dat een onvoldoend geeft is minder dan 10%.

1.4 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 beschrijft de totstandkoming van het huidige beleid en de betrokkenheid van de raad daarbij. Hoofdstuk 3 gaat in op het huidige aanbod aan digitale diensten. Hoofdstuk 4 beschrijft de doelmatigheid van het beleidsproces. Hoofdstuk 5 behandelt de vraag hoe het huidige aanbod wordt gewaardeerd door betrokkenen. De beoordeling aan de hand van het normenkader vindt steeds plaats in de concluderende paragraaf van het betreffende hoofdstuk. Hoofdstuk 6 beantwoordt vervolgens de onderzoeksvraag, mede aan de hand van de oordelen die in de hoofdstukken daarvoor zijn beschreven. Hoofdstuk 6 kan ook gelezen worden als een management samenvatting van het onderzoek.

In de bijlagen 1 t/m 4 zijn respectievelijk opgenomen, de vragenlijst voor bewoners en ondernemers, de vragenlijst voor de raadsleden, de lijst met geïnterviewden en een afkortingenlijst.

2

Hoofdstuk

Beleid en betrokkenheid raad



2. Beleid en betrokkenheid raad

2.1 Wat vooraf ging

De interne impuls om te digitaliseren kwam van Piet van Wanrooij, die in 2005 gemeentesecretaris van Neerijnen werd. Hij heeft in 2006 EGEM-I ingeschakeld om het toenmalige Nationale Uitvoeringsprogramma Dienstverlening en e-Overheid (NUP) op te pakken en de subsidie daarvoor aan te vragen. Het NUP biedt een basis-infrastructuur van ICT-bouwstenen, die randvoorwaardelijk is om de ambities te kunnen realiseren. De bouwstenen worden beschouwd als de minimaal noodzakelijke randvoorwaarden voor goed elektronisch verkeer tussen overheid, burger en bedrijven.

De directe aanleiding om in digitale dienstverlening te investeren was destijds de verouderde gemeentewebsite die een betere informatiefunctie moest krijgen. Indertijd stond Neerijnen ergens rond plaats 400 op de ranglijst van gemeentelijke websites. Er is toen intern als doel gesteld om rond 1 januari 2008 in de top 200 te staan. Met EGEM-I is afgesproken om, naast een Realisatieplan, ook in te zetten op de interne bekendheid met en het draagvlak voor digitalisering. Het motto was toen: met digitale dienstverlening gaat het beter. Om dit te bereiken zou er een productenaanbod voor op de website ontwikkeld moeten worden, waarmee burgers via internet konden betalen nadat zij zich via DigiD hebben geïdentificeerd.

In juli 2007 ontvangt Neerijnen het ondersteuningsvoorstel van EGEM-I. Dit aanbod beoogt voor Neerijnen een e-overheid te realiseren waar burgers en bedrijven op toegankelijke en makkelijke wijze zaken mee kunnen doen. EGEM-I ondersteunt Neerijnen daartoe met onder meer de elektronische GBA, de BAG, het burgerservicenummer, de elektronische Nederlandse identiteitskaart (eNIK), DigiD, e-formulieren, en het Digitaal omgevingsloket. DigiD, bedrijvenloket en e-formulieren waren de niet wettelijke verplichte onderdelen van e-Overheid.

EGEM-I adviseert Neerijnen in het voorstel om vanwege de beperkte capaciteit op ICT gebied samen te werken met andere gemeenten in de regio Rivierenland. Voor wat betreft de e-dienstverlening worden onder meer de volgende prioriteiten voorgesteld en gekozen: elektronische transacties, lokale regelgeving via internet, snoeiplan vergunningen, vermindering administratieve lasten en het geschikt maken website voor blinden en slechtzienden.

In het EGEM-I voorstel wordt geconstateerd dat er bij het begin van het traject een 'behoorlijke uitdaging' lag en dat er voldoende draagvlak binnen bestuur en politiek en betrokkenheid van medewerkers is om snel stappen te nemen. Waar het in 2007 vooral aan ontbreekt, zijn duidelijke doelstellingen en een stappenplan. En dat is juist waarvoor EGEM-I is ingehuurd.

In september 2007 besluiten B&W om in te stemmen met de EGEM-I offerte en een e-adviseur aan te stellen voor 26,5 adviesdagen (waarde circa € 26.500,-).



De verwachte effecten van e-overheid zijn in het EGEM-I voorstel als volgt beschreven:

- de dienstverlening van Neerijnen wordt via e-overheid sterk verbeterd en voor de burgers en bedrijven betekent het dat de gemeente hen sneller en beter van dienst kan zijn. Daarnaast kan de gemeente efficiënter te werk gaan;
- de dienstverlening richting burgers en afnemers klantgerichter in te richten door de kwaliteit van de organisatie te verbeteren .

Opgemerkt wordt dat de kosten van e-overheid vooraf lastig in kaart zijn te brengen. Wel is duidelijk dat er ‘in de loop der tijd geïnvesteerd moet worden in verbeteringen van de digitale dienstverlening.’ Die investeringen betreffen de ICT budgetten en uren van medewerkers. De externe adviseur wordt betaald door EGEM.

Uit een ongedateerde uitwerking van het EGEM-I voorstel worden nog andere doelstellingen genoemd:

- meer digitale dienstverlening aan burgers en bedrijven door gebruik te maken van alle mogelijkheden van internet;
- de efficiency wordt vergroot door invoering van standaards via een stelsel van basisregistraties.

In de ranglijst van gemeenten met beste website staat Neerijnen in juli 2007 van de 440 gemeenten op plaats 424. Om burgers en bedrijven beter te bedienen, worden de volgende ambities afgesproken:

- in de zomer van 2008 is Neerijnen in de ranglijst 200 plaatsen gestegen. Eind 2008 staat Neerijnen in de top 100;
- de burgerservicecode wordt geïntroduceerd en geïmplementeerd.

Om de website te verbeteren wordt het volgende voorgesteld:

- verbeterde structuur;
- verhoogde actualiteit;
- meer informatie over eigen omgeving onder meer door visuele kaartinformatie;
- vergrote interactiviteit op de website, geen statische informatie meer, maar interactieve contacten met de gemeente, direct betalen met de gemeente en het digitaal volgen van de voortgang van een proces in de gemeente;
- aansluiting bij faciliteiten die landelijk worden aangeboden (Digid en e-formulieren).

De geschatte uitvoeringskosten van het hele plan zijn € 175.000,-. Het grootste deel daarvan is voor het (wettelijk verplichte) digitaliseren van basisregistraties.

Geadviseerd wordt om een eigen bestuurlijk gedragen visie te ontwikkelen en een ambitie voor de komende jaren te ontwikkelen in combinatie met een informatiebeleidsplan. Verder moet ervoor gezorgd worden, dat medewerkers ‘begrip krijgen van de verbinding tussen ICT, processen en beleidsdoelstellingen.’

Op 1 juli 2008 is de vernieuwde website online gegaan. Een van de geïnterviewden zegt hierover het volgende: ‘De bedoeling daarbij was ook dat vanaf die datum burgers en bedrijven een aantal producten direct via de website af hadden kunnen nemen.



Hierbij zou gebruik gemaakt worden van DigiD om vast te kunnen stellen of degene die een product wil afnemen ook daadwerkelijk de persoon is en een internetkassa voor de betalingen.' Doordat de beveiligingstechniek niet goed werkte, kon DigiD aanvankelijk niet gebruikt worden. Verder bleek de vindbaarheid van producten beter te kunnen. Daarom is besloten om lancering van de online diensten met enkele maanden uit te stellen.

Het Realisatieplan e-Overheidsvoorzieningen is het resultaat van de activiteit in de EGEM propositie van 2007. Met het plan voldoet Neerijnen onder meer aan wettelijke eisen voor de basisregistraties, modernisering GBA, BSN en Omgevingsvergunning. En er wordt invulling gegeven aan landelijke normen voor administratie lastenverlichting en elektronische dienstverlening.

Het plan geeft een actueel beeld van de stand van de digitalisering in 2009:

- het Burgerservicenummer is ingevoerd;
- Digid is ingevoerd (na enige maanden vertraging door technische moeilijkheden);
- de Basisadministratie bedrijven en gebouwen (BAG) nog niet ingevoerd;
- 17 e-formulieren zijn beschikbaar en kunnen via internetkassa betaald worden;
- de Meting overheidsmonitor in 2009 nog niet gedaan;
- de Omgevingsvergunning nog niet ingevoerd;
- het Raadsinformatiesysteem (RIS) ingevoerd;
- er zijn 'stappen ondernomen om website te revitaliseren';
- het documentair informatiesysteem DECOS is uitgebreid met een e-module.

De gemeente Neerijnen werkt samen met de 9 gemeenten in de regio Rivierenland op het gebied van een in te richten Shared Service Centre-ICT, een gezamenlijke uitbouw van de digitale dienstverlening en de ontwikkeling van een midofficevoorziening.

Beoogde Resultaten:

- kortere doorlooptijden;
- betere bereikbaarheid;
- meer transparantie;
- toegankelijker overheidsinformatie;
- digitale dossiers toegankelijk.

Op 21 april 2009 stemmen B&W van Neerijnen in met het Realisatieplan. In een toelichting op dat besluit wordt aangegeven dat het uitgangspunt bij de digitale dienstverlening is: gelijke dienstverlening aan de klanten per verschillend kanaal. Neerijnen ziet zichzelf als actieve volger. Geen voorloper, maar een gemeente in de middenmoot. 'De kracht van de gemeente zit niet in de grootte, maar vooral in de ambities.'

In januari 2010 schrijft de toenmalige programmamanager een addendum op het Realisatieplan. Hierin wordt onder meer het volgende geconstateerd. Neerijnen loopt niet voor of achter bij landelijke trends. Een deel van de projecten is afgerond of ligt op schema om op korte termijn afgerond te worden.



Een deel van de ontwikkelingen is door de gemeente on hold gezet: mijn overheid, e-herkenning voor bedrijven, RNI, NHR en BGT. Dit vanwege landelijke ontwikkelingen. Ook hierin wijkt Neerijnen niet af van andere gemeenten.

Verder blijkt dat Neerijnen in 2009 is gezakt van 185 naar 399 in monitor overheid.nl. Dit geeft volgens de programmamanager aan dat continu aandacht nodig is voor de website. Geconcludeerd wordt: 'Neerijnen is op de goede weg om de e-overheid te realiseren en de dienstverlening aan burgers en bedrijven te professionaliseren. Zo goed als alle ontwikkelingen zijn in beeld en er is afstemming tussen projecten, doordat medewerkers vaak in meerdere projecten participeren. Wel zijn er enkele aandachtspunten, maar deze zijn vaak al door de gemeente geadresseerd. Er kan bijvoorbeeld meer onder architectuur worden gewerkt, zodat er meer samenhang en synergie ontstaat tussen e-projecten.'

2.2 Het huidige beleid

Het Realisatieplan is gereed gekomen via EGEM-I. Het Coalitie-akkoord 2010-2014 Met elkaar voor elkaar beschrijft de beleidsvoornemens van de coalitiepartijen in Neerijnen. Dit akkoord ligt aan de basis van het collegeprogramma 2010-2014. Het Coalitie-akkoord beschrijft geen voornemens die direct betrekking hebben op digitale dienstverlening. Wel wordt een zijdelings relevant voornemen beschreven: in het kader van burgerparticipatie en communicatie wordt een digitale nieuwsbrief aangekondigd die via internet verspreid zal gaan worden.

Het Collegeprogramma 2011-2014 werkt de hoofdlijnen van het Coalitieakkoord verder uit. Dit programma bevat een verwijzing naar het streven van de rijksoverheid dat gemeenten meer vraaggericht moeten gaan werken en het openen van een loket waarmee de overheid makkelijker toegankelijk wordt voor de burger, mede door digitalisering.

Over digitale dienstverlening stelt het Collegeprogramma: 'de dienstverlening aan inwoners en bedrijfsleven blijft een belangrijk speerpunt. Onze elektronische dienstverlening wordt verder uitgebreid. Het Nationaal Uitvoeringsprogramma (NUP) is een speerpunt in het collegebeleid de komende jaren. Verdere digitalisering en verbetering van de dienstverlening zal resulteren in nog efficiënter werken. De opgaven vragen wel de nodige middelen, maar het college ziet het vooral als een diepte-investering. Optimale dienstverlening tegen minder kosten.'

In het Programma Bestuur zijn voor 2010 en 2011 de volgende activiteiten ingepland: in 2010 wordt via een 'visie op dienstverlening' een 'dienstverleningsconcept' opgesteld, met daarin aandacht voor vraaggerichte dienstverlening, eenduidige service normen, terugbrengen afhandelingstijden, eenvoudige procedures, periodieke onderzoeken naar klanttevredenheid, participeren in "Waar staat je gemeente", verbeteren en beter toegankelijk maken van de digitale producten en dienstencatalogus.

Voorts wordt de informatievoorziening verbeterd. Dit houdt onder meer in dat 'informatie voor iedereen duidelijker en makkelijk toegankelijk wordt' (in 2011), dat de burger dichter bij de politiek wordt gebracht door onze bestuurlijke informatie beter te ontsluiten, zowel elektronisch, telefonisch, persoonlijk als schriftelijk' (vanaf 2011)' en dat werkwijzen en processen 'maximaal' worden gestandaardiseerd (in 2010).



Verder wordt aangekondigd dat in 2010 de loketten en diensten ingericht worden 'naar nieuwe vormen van dienstverlening.' Ook zal (vanaf 2011) onderzocht gaan worden of door samenwerking met andere gemeenten de backoffice efficiënter ingericht kan worden. Het programma Economische Zaken kondigt eveneens een visie op dienstverlening aan met aandacht voor ondernemers. Ook hiermee zal in 2010 worden gestart.

In de Visie van Neerijnen op digitale dienstverlening speelt de invulling van het 'Overheid geeft antwoord' concept een centrale rol. Concreet moet er een Klantcontactcentrum worden gevormd. Andere onderwerpen zijn het op afspraak langskomen, het digitaal ontsluiten van vergunningen en het proactief informeren van burgers en bedrijven over aflopende vergunning of paspoorten.

De Visie kiest niet voor het verder vergroten van de inzet op digitale dienstverlening. De aandacht wordt juist verlegd naar de persoonlijke kant van dienstverlening. Eén van de betrokkenen verwoordt de nieuwe opgave als volgt: 'De slag naar de burger moet gemaakt worden. De producten zelf die zitten eigenlijk in de fase ervoor.'

Uit de interviews komt verder naar voren dat de doelstelling niet was om maar zoveel mogelijk producten digitaal aan te bieden. Met regionale partners is een kennisbank ontwikkeld met een productenaanbod met te downloaden e-formulieren. De waarneming is in Neerijnen dat de waardering van inwoners voor het digitaal ontsluiten van diensten beperkt is. De meest aansprekende producten zijn een uittreksel uit het GBA, een verklaring omtrent gedrag en die kunnen digitaal worden aangevraagd. In de ambtelijke organisatie bestaat de indruk dat er 'heel beperkt' gebruik wordt gemaakt van de online aanvraagmogelijkheden. Dit wordt bevestigd door cijfers over het gebruik van e-formulieren. Om die reden is besloten om het bestaande aanbod aan digitale diensten niet grootschalig uit te breiden. Wel wordt digitalisering op andere terreinen uitgebreid. Het beleid is om het meer te zoeken in een goede meldlijn voor omgevingsklachten, bijvoorbeeld met behulp van een Verbeter de Buurt App waarmee burgers eenvoudig een melding kunnen doen. In de digitalisering komt de nadruk wat minder te liggen op producten en wat meer op diensten.

2.3 Betrokkenheid raad

Het is met name de commissie Bestuur die steeds geïnformeerd wordt over de vorderingen die zijn gemaakt in het EGEM-I project. De aanstelling van de EGEM-I adviseur is in de commissie besproken. Ook tussentijds is de commissie geïnformeerd.

Uit de interviews komt naar voren dat de raad met name betrokken is geweest bij het vaststellen van budgetten voor digitale dienstverlening. Digitalisering is geen onderwerp van politieke debatten geweest. Raadsleden geven aan digitalisering van de dienstverlening primair als een bedrijfsvoeringsvraagstuk te beschouwen.

In 2007 is relatief veel geld beschikbaar gekomen voor digitale dienstverlening, zo'n 2 tot 2,5 ton. De investeringen waren grotendeels nodig voor het uitvoeren van lopende wettelijke afspraken rond de digitalisering van basisregistraties. Eén van de geïnterviewden verwoordt de betrokkenheid van de raad bij de digitalisering van de publieksdienstverlening als volgt: 'de betrokkenheid van de raad beperkt zich daarmee primair tot het gemotiveerd beschikbaar stellen van budget.'



Uit de enquête onder raadsleden komt, als het gaat om betrokkenheid bij digitale dienstverlening, het volgende beeld naar voren:

- alle raadsleden die de enquête invulden onderschrijven het belang van digitale dienstverlening aan bewoners en ondernemers;
- over het gewenste niveau van de digitale dienstverlening (alleen informatie, ook e-formulieren of hele aanvraagproces online) is de raad verdeeld;
- belangrijkste elementen aan de gemeentelijke website zijn de toegankelijkheid en de aangeboden informatie. Een minderheid noemt hier de aangeboden producten.

Digitale dienstverlening is geen onderwerp waarop de raad actief stuurt. Het wordt vooral als bedrijfsvoering beschouwd.

2.4 Conclusies

In dit hoofdstuk zijn de eerste twee onderzoeksvragen behandeld, namelijk de vraag naar de inhoud van het beleid met betrekking tot digitale dienstverlening en de vraag naar de betrokkenheid van de raad bij dit beleid.

Uit het onderzoek komt naar voren dat Neerijnen beschikt over een actuele visie op digitale dienstverlening. Op strategisch niveau is het doel om de komende tijd te investeren in meerdere kanalen en om in 2015 een klantcontactcentrum operationeel te hebben. Digitale dienstverlening is daarin één van de kanalen. Op operationeel niveau lijkt er tussen intern betrokkenen nog wel een discussie te spelen over de vraag of en wanneer er nog moet worden geïnvesteerd in concrete digitale producten. De beleidsdoelen zijn niet zonder meer helder te noemen. Dit komt doordat er in de loop van de tijd nogal veel verschillende doelen zijn geformuleerd, die elkaar deels overlappen en soms ook tegenstrijdig zijn. Het beleid is niet op alle onderdelen bekend bij betrokkenen. Doordat het beleid sterk op de bestaande praktijk is gestoeld, is het goed verankerd in de organisatie(-praktijk) en wordt het ook uitgevoerd.

Tabel 1

Normen voor beoordeling van de inhoud van het beleid.

norm	bevinding
het beleid bevat een visie over digitale dienstverlening	voldoet
het beleid bevat heldere doelen over digitale dienstverlening	voldoet niet
het beleid is bekend bij betrokkenen	voldoet ten dele
het beleid is voldoende verankerd in de organisatie	voldoet
het beleid wordt uitgevoerd	voldoet

Inhoudelijk stelt de raad niet of nauwelijks kaders voor digitale dienstverlening. Het onderwerp is geen issue waarop fracties zich profileren. Daardoor is het niet goed mogelijk om iets te zeggen over aansluiting op het ambitieniveau van de raad. Als we kijken naar de individuele raadsleden dan valt vooral verdeeldheid over het ambitieniveau op. Het huidige beleid is door de raad vastgesteld.



Maar de raad wordt alleen op vaste momenten geïnformeerd over ontwikkelingen rondom digitalisering. De raad krijgt voldoende gelegenheid om de uitvoering te controleren en om bij te sturen.

Tabel 2

Normen voor aansluiting beleid op ambitieniveau raad.

norm	bevinding
de raad stelt kaders voor digitale dienstverlening	voldoet niet
de raad heeft het huidige beleid vastgesteld	voldoet
de raad wordt actief geïnformeerd over ontwikkelingen rondom digitale dienstverlening	voldoet ten dele
de raad wordt in staat gesteld om de uitvoering te controleren	voldoet
de raad wordt in staat gesteld om het beleid bij te sturen	voldoet

3

Hoofdstuk

De digitale diensten



3. Digitale diensten

3.1 De gemeentewinkel online

De digitale dienstverlening van Neerijnen wordt aangeboden via de gemeentewinkel online. Op de website van de gemeentewinkel wordt vermeld dat er 168 producten worden aangeboden. In de meeste gevallen gaat het hierbij om informatie over producten die via de gemeentelijke publieksbalie worden geleverd. In 20 gevallen kunnen producten voor het grootste deel online worden aangevraagd.

Tabel 3

Dienstverlening via de gemeentewinkel online.

product	opmerking
afschrift van de akte van huwelijk of echtscheiding	via DigiD
afschrift van de geboorteakte	via DigiD
afschrift van de overlijdensakte	via DigiD
attestatie de Vitae (Bewijs van in leven zijn)	via DigiD
bouw en verbouw (vergunningen)	via Omgevingsloket
brandveilig gebruik bouwwerken	via Omgevingsloket
drank- en horecavergunning	link werkt niet
geheimhouding basisadministratie persoonsgegevens	via DigiD
kapvergunning	via Omgevingsloket
leerplicht	link werkt niet
naamgebruik, aanduiding	via DigiD
omgevingsvergunning	via Omgevingsloket
overlijden en begraven/cremeren	link werkt niet
parkeervergunning	link werkt niet
rijbewijs	via DigiD
sloopvergunning	via Omgevingsloket
uittreksels uit de basisadministratie	via DigiD
uittreksels, bewijs van Nederlanderschap	via DigiD
uitweginstemming (in- en uitrit)	via Omgevingsloket
verhuizen en emigratie	via DigiD

In tien gevallen gaat het om producten die via DigiD kunnen worden aangevraagd. Zes andere producten (veelal vergunningen) kunnen via de module Omgevingsloket worden aangevraagd. Bij vier producten werkte de link in de gemeentewinkel online niet ('pagina niet gevonden'). Per saldo zijn er dus 16 producten die geheel online aangevraagd kunnen worden.



3.2 Overeenstemming met visie en beleid

Uit de interviews komt naar voren dat het huidige digitale aanbod goed in lijn is met het beleid. De uitdaging is om de digitale dienstverlening geleidelijk aan verder uit te bouwen. Dat kan op verschillende manieren. Bijvoorbeeld door voor steeds meer producten de mogelijkheid van een volledig digitale aanvraag te ontwikkelen. Als daar vervolgens meer gebruik van wordt gemaakt, kan er gaandeweg ook meer digitaal georganiseerd worden. Aan de 'achterkant' is het van belang om snel over een digitale handtekening te kunnen beschikken. Die maakt het mogelijk om digitale documenten te waarmerken, zodat zij via internet verstuurd kunnen worden. Dat zou veel handwerk besparen (kopiëren, versturen, scannen). Nu is het nog zo dat digitale aanvragen uiteindelijk toch meestal fysiek moeten worden afgedaan. Met een digitale handtekening is dat niet meer nodig.

3.3 Servicenormen

Er zijn servicenormen voor de dienstverlening. Een deel van deze normen heeft betrekking op digitale dienstverlening. Uit de interviews komt naar voren dat de servicenormen nog niet actief worden gehandhaafd. De servicenormen zijn sinds 2011 operationeel en zijn met de raadscommissie en met de organisatie gedeeld. De servicenormen worden ook via de website gecommuniceerd (als item in het menu 'over de gemeente'). Ze zijn door het college vastgesteld.

Uit de interviews komt verder naar voren dat de servicenormen met name zijn bedoeld om de burger een beeld te geven van wat men van de gemeente mag verwachten. Trefwoorden daarbij zijn: proactief, toegankelijk en servicegericht. Daarbij is ernaar gestreefd om de servicenormen op 'Neerijnense schaal' te schrijven. Dat wil zeggen, geen groot lijvig protocol, maar compact en op de verschillende kanalen toegespitst: telefoon, brief, website en loket.

3.4 Afstemming met niet-digitale dienstverlening

Bij het verwerken van aanvragen speelt DECOS een belangrijke rol. DECOS is een generiek systeem dat door meer gemeenten in de regio wordt gebruikt. Het is zowel geschikt voor post als voor digitale documenten en e-mail. Binnenkomende e-mails met ingevulde formulieren komen binnen in DECOS en worden vanuit deze applicatie verder behandeld. Het verder digitaliseren van het proces 'aan de voorkant' is een optie door de aanschaf van een bepaalde importmodule. Daarmee wordt het mogelijk om direct vanuit de website DECOS te benaderen. Dat spaart handelingen uit voor de ambtelijke organisatie bij het verwerken van ingevulde formulieren, omdat standaardvelden automatisch worden ingevuld. Bovendien is deze werkwijze minder foutgevoelig.

DECOS wordt nog niet voor alle digitale dienstverlening gebruikt. Een groot deel gaat nog buiten DECOS om. Het Team Burgerzaken werkt bijvoorbeeld met eigen applicaties. Aanvragen via DigiD komen nog niet in DECOS terecht. Op termijn is het wel de ambitie ook de producten van Team Burgerzaken in DECOS onder te brengen.

Bij binnenkomst maakt het niet uit of het om een fysieke of digitale aanvraag gaat. Het verschil zit in de uitgaande poststroom. Die kan beter georganiseerd worden door invoering van digitaal beschikken. DECOS is daar al op voorbereid. De digitale handtekening is opgenomen in het I&A beleidsplan. Invoering ervan staat gepland voor eind dit jaar.



De digitale kennisbank is gebaseerd op een regionale productencatalogus die aanvankelijk voor negen regiogemeenten wordt gehost door ActOne in Ammerzoden. Een aantal gemeenten is inmiddels afgehaakt, waardoor er van de negen gemeenten nog zes over zijn. Een regionale productgroep is verantwoordelijk voor het beheer en ontwikkeling. Per gemeente kan gedifferentieerd worden.

Dagelijks worden circa 5 e-mails en 20 brieven in DECOS opgenomen. Brieven en e-mails worden handmatig uitgeselecteerd. Alleen aanvragen van burgers en ondernemers worden erin opgenomen. De schifting wordt dagelijks uitgevoerd door de medewerker DIV. Deze signaleert een gestage toename van het aantal e-mails in DECOS en een geleidelijke afname van het aantal schriftelijke aanvragen en verzoeken.

Het Omgevingloket Online (OLO) is een applicatie die ook door Neerijnen wordt aangeboden om de omgevingsvergunning aan te vragen. Dit product is aan de voorkant geheel digitaal. Er wordt dus online een aanvraag ingediend. Hoewel de omgevingsvergunning ook nog fysiek kan worden aangevraagd, wordt in toenemende mate van de online aanvraagmogelijkheid gebruik gemaakt. Daarom komen veel aanvragen nu digitaal binnen. Via OLO kan de gemeente het hele vergunningenproces afhandelen. OLO wordt in Neerijnen alleen als een brievenbus gebruikt. Overwegingen hierbij waren dat men DECOS al had lopen en daarnaast SBA (Stadsbeheer Administratie) als vergunningenapplicatie. Er is voor gekozen om DECOS als centrale applicatie aan te houden. Verder waren er ook financiële overwegingen, namelijk dat alleen de brievenbusfunctionaliteit van DECOS aanzienlijk goedkoper was en nieuwe investeringen onnodig maakte.

3.5 Actualiteit en kwaliteit

De gemeentewinkel online is – naar de mening van enkele geïnterviewden – nog niet voldoende zichtbaar. Soms is het nog wel eens zoeken naar het juiste product. Bijvoorbeeld bij verhuizen. Er is nogal verschil tussen producten. Digitale producten kunnen prominenter op de site.

De kwaliteit is volgens de geïnterviewde ambtenaren voldoende. Optimaliseren is nog wel mogelijk. Bijvoorbeeld betere toelichtingen bij de producten. Ook zou aan de toegankelijkheid van het taalniveau geschaafd kunnen worden. Teksten zijn nu soms nog complex. Ook de vindbaarheid van producten zou nog beter kunnen. De 16 producten die nu online beschikbaar zijn, worden door de geïnterviewden gezien als toereikend voor de schaal van Neerijnen.

3.6 Vraaggerichtheid van het aanbod

Alle producten die via de publieksbalie worden geleverd, worden ook in de zogenoemde kennisbank opgenomen. Een deel daarvan wordt via DigiD gedigitaliseerd. Uit de interviews komt naar voren dat geen mechanisme is ontwikkeld dat rekening houdt met de behoefte aan digitale producten onder inwoners en ondernemers.

De keuze is veelal aanbodgestuurd op basis van een regionaal ontwikkelde productencatalogus. De catalogus biedt volgens de geïnterviewden voldoende mogelijkheden voor maatwerk voor de gemeente Neerijnen.



Of een product uiteindelijk wel of niet digitaal wordt aangeboden, is in het verleden vooral op basis van beschikbaarheidsmotieven beslist. Daarnaast speelde als criterium mee de in den lande meest voorkomende en verstrekte documenten en producten die online worden gezet.

3.7 Landelijke thema's

In Neerijnen is men vooral met eenmalige gegevensuitvraag bezig. Bij het inrichten van DECOS is daar bijvoorbeeld rekening mee gehouden. Via het BSN kan in DECOS de historie van een 'klant' worden ingezien. Aanvraaggegevens kunnen met een druk op de knop in een nieuwe aanvraag worden ingevoerd. Verder wordt DigiD in toenemende mate veel voor burgerzakenproducten gebruikt. Ook betaling verloopt vaker via DigiD. Daarnaast is er ook aandacht voor multichanneling. Dat blijkt onder meer uit de gepubliceerde servicenormen waarin normen per kanaal zijn opgenomen. Ook streeft Neerijnen ernaar om in 2015 een multichannel KCC operationeel te hebben.

3.8 Conclusie

Het huidige aanbod aan digitale dienstverlening is in overeenstemming met de visie en het beleid voor digitale dienstverlening. Neerijnen beschikt over servicenormen voor de (digitale) dienstverlening, al worden ze niet actief gehandhaafd. De inpassing van de digitale dienstverlening in de niet-digitale dienstverlening vordert, maar is nog niet voltooid. Op korte termijn zal introductie van de digitale handtekening voor verdere efficiencywinst kunnen zorgen. Het huidige dienstenpakket is actueel en wordt goed via de website gecommuniceerd. Het aanbod is van goede kwaliteit, maar is niet afgestemd op de wensen en behoefte van inwoners en ondernemers. De aandacht voor landelijke thema's is voldoende, maar zou wel beter kunnen, bijvoorbeeld door meer accent op pro actieve en vraaggerichte dienstverlening (klanttevredenheidsonderzoek en klantenpanels) en reductie administratieve lasten.

Tabel 4

Normen voor de kwaliteit van het aanbod van digitale diensten.

norm	bevinding
het huidige aanbod is in overeenstemming met visie en beleid	voldoet
servicenormen afgesproken, gecommuniceerd en gehandhaafd	voldoet ten dele
de digitale dienstverlening goed ingepast in niet-digitale dienstverlening	voldoet ten dele
dienstenpakket is actueel en het goed via website gecommuniceerd	voldoet
het aanbod is van goede kwaliteit	voldoet
het aanbod is afgestemd op en sluit aan op wensen/behoefte inwoners	voldoet niet
is er voldoende aandacht voor landelijke thema's	voldoet

4

Hoofdstuk

Efficiency



4. Efficiency

4.1 Investeringsen

In september 2007 besluiten B&W om in te stemmen met de EGEM-I offerte en een e-adviseur aan te stellen voor 26,5 adviesdagen (waarde circa € 26.500,-). Opgemerkt wordt dat de kosten van e-overheid vooraf lastig in kaart zijn te brengen. Wel is duidelijk dat er 'in de loop der tijd geïnvesteerd moet worden in verbeteringen van de digitale dienstverlening.' Die investeringen betreffen de ICT budgetten en uren van medewerkers. De externe adviseur wordt betaald door EGEM.

Tabel 5

Begrote uitgaven voor digitale dienstverlening in brede zin (2009-2011)¹.

project	interne uren	externe uren	overige kosten	totale kosten
visie dienstverlening	100	€ 5.000	€ 2.000	€ 7.000
visie architectuur	200	€ 5.000	€ 2.000	€ 7.000
gemeenteschappelijke beheerorganisatie	150	€ 7.500	€ 5.000	€ 12.500
invoering BSN (klaar)				€ 0
modernisering GBA	125	€ 7.500	€ 25.000	€ 32.500
opbouw geo informatie	150		€ 16.000	€ 16.000
digitale bestemmingsplannen	250	€ 16.000	€ 54.000	€ 70.000
BAG	700	€ 80.000	€ 30.000	€ 110.000
NHR Bedrijvenregister	160	€ 9.500		€ 9.500
DIV	200	€ 18.000		€ 18.000
participeren in landelijk berichtenverkeer	150	€ 4.500	€ 8.000	€ 12.500
informatiearchitectuur invoeren Mid Off	170	€ 7.500	€ 70.000	€ 77.500
omgevingsvergunning (Rivierenland)	100	€ 8.000	€ 20.000	€ 28.000
administratieve lastenverlichting	80	€ 15.000		€ 15.000
gemeentelijke regelgeving online	80	€ 25.000	€ 5.000	€ 30.000
herstructurering website en dd	150	€ 18.000		€ 18.000
aansluiten GBA op topogr en kadaster				€ 0
digitaal ondernemersloket	40			
programmamanager (2,5 jaar)			€ 125.000	€ 125.000
	2.805	€ 226.500	€ 362.000	€ 588.500

¹ Bron: EGEM, Realisatieplan E-overheidsvoorzieningen Gemeente Neerijnen, versie 1.0, 16 april 2009, aangevuld met informatie uit de interviews.



De vooraf geschatte uitvoeringskosten van het hele plan zijn € 175.000,-. Het grootste deel daarvan is voor het (wettelijk verplichte) digitaliseren van basisregistraties. Tussen 2006 en 2010 is daadwerkelijk naar schatting om zo'n 2 tot 2,5 ton. Later is nog een keer ruim een ton beschikbaar gesteld. In beide gevallen was een groot deel van de gelden nodig voor uitvoering van lopende wettelijke afspraken die voor alle gemeenten golden, zoals rond de WION, de WABO, de NHR en de Bag. Deze projecten zijn binnen de beoogde termijnen afgerond.

Op basis van informatie uit beschikbaar gestelde stukken is getracht een reconstructie te maken van de uitgaven aan digitale dienstverlening in brede zin. Het resultaat hiervan is opgenomen in bovenstaande tabel. Hiermee brengen we in beeld de begrote kosten in de periode 2009-2011. Er zijn uit het onderzoek geen aanwijzingen dat de werkelijk gemaakte kosten hier sterk van afwijken.

De externe kosten voor digitalisering bedragen in deze periode bijna € 600.000,-. Tellen we hierbij de interne uren (2.805) bij op tegen een gangbaar uurtarief van € 75,-, dan komen de totale kosten voor digitalisering uit op bijna € 800.000,-. Dit is op jaarbasis ruim € 250.000,-. Dat komt overeen met een bedrag van € 24,- per inwoner per jaar.

Circa de helft van de investeringen is vanwege de uitvoering van wettelijke taken. Ongeveer een kwart (€ 191.000,-) kan direct worden toegewezen aan digitale dienstverlening. Dat komt voor de periode 2009-2011 neer op circa € 65.000,- per jaar, oftewel € 6,- per inwoner per jaar. Overigens is ongeveer een kwart van dit bedrag opgebouwd uit interne uren van medewerkers.

4.2 Beoordeling

Een belangrijke vraag is of Neerijnen met deze bedragen in de pas loopt met andere gemeenten. Deze vraag is op voorhand niet eenvoudig te beantwoorden, omdat er landelijk geen specifieke benchmark voor digitale dienstverlening beschikbaar is. Op basis van enige navraag bij andere gemeenten en zoeken via Google, is echter wel bekend dat de gemiddelde ICT uitgaven van een gemeente jaarlijks tussen de € 60 en € 80,- per inwoner bedragen.² Daarbij is het vaak niet mogelijk om een onderscheid te maken naar uitgaven voor digitale dienstverlening. Dat heeft ermee te maken dat veel backoffice software niet specifiek wordt aangeschaft voor digitale dienstverlening, maar daar wel gedeeltelijk voor wordt gebruikt. In Neerijnen zien we dat ook met DECOS, dat al gebruikt werd voordat er gestart werd met digitalisering van de dienstverlening. Zo bezien, vormen de uitgaven van Neerijnen, specifiek voor digitale dienstverlening, slechts een klein deel, zo'n 10% van de totale gemiddelde uitgaven van gemeenten aan ICT. Daarmee kan in elk geval worden vastgesteld dat de uitgaven van de gemeente Neerijnen voor digitale dienstverlening waarschijnlijk niet sterk zullen afwijken van de uitgaven van andere gemeenten.

Een tweede vraag is in welke mate efficiency een aandachtspunt is geweest in het beleidsproces dat aan het besluit om te investeren in digitale dienstverlening vooraf ging. Wij hebben dat proces enigszins kunnen reconstrueren aan de hand van de interviews.

² Verwijzing wordt naar KPMG Benchmark ICT kosten gemeenten en naar een benchmark van M&I Partners.



Uit de interviews komt naar voren dat de uitgaven van Neerijnen voor digitalisering ‘wel altijd minimaal zijn geweest’. Er zijn geen onverantwoord grote ICT-projecten uitgevoerd. De website, de productencatalogus en de e-formulieren zijn de grootste kostenposten van de gemeentewinkel online geweest. Maar daar is eigenlijk weinig extra voor uitgegeven, omdat dit in regionaal verband is (door-) ontwikkeld. Het documentvolgsysteem DECOS was al beschikbaar voordat besloten werd om in te zetten op meer digitale dienstverlening.

In de EGEM-I offerte van 2007 wordt efficiency als één van de verwachte effecten van een e-overheid gezien: “de dienstverlening van Neerijnen wordt via e-overheid sterk verbeterd en voor de burgers en bedrijven betekent het dat we hen sneller en beter van dienst kunnen zijn. Daarnaast kunnen we efficiënter te werk gaan.” In andere schriftelijke stukken in het dossier wordt geen melding gemaakt van efficiency als een motief om te investeren in digitale dienstverlening. Uit de interviews komt naar voren dat efficiency geen dominante factor is geweest bij de besluitvorming om te gaan inzetten op meer digitale dienstverlening. Veeleer was het de mogelijkheid die het rijk via EGEM-I bood om gratis een plan van aanpak voor digitalisering te laten maken die Neerijnen, net als veel andere gemeenten, ertoe hebben aangezet om dit onderwerp aan te pakken.

4.3 Conclusie

Wij zijn er ten dele in geslaagd om te reconstrueren welke bedragen tussen 2009 en 2011 zijn gestoken in digitalisering van de dienstverlening. Daarbij was het niet goed mogelijk om een hard onderscheid te maken tussen investeringen in digitalisering en investeringen in digitale dienstverlening. Bovendien hadden de cijfers die we ter beschikking hadden alleen betrekking op begrotingen. We kunnen dan ook geen uitspraken doen over de werkelijke uitgaven.

Het EGEM-I plan bevat een in de tijd gefaseerde vrij duidelijke begroting voor te maken kosten en kan derhalve worden opgevat als een investeringsplan. De vraag is echter wel of er voldoende is teruggekoppeld naar dit plan. De indruk bestaat dat dit niet het geval is geweest, ondanks een goed bedoelde aanzet daartoe van de externe programmamanager.

Uit het onderzoek is niet gebleken dat er doelmatig is ingekocht. We hebben niet de indruk dat er consequent bij meerdere aanbieders offerte is gevraagd waarbij prijs een belangrijk criterium was. Uit het onderzoek is niet gebleken dat via het inkoopbeleid van Neerijnen actief is ingezet op doelmatige inkoop rond digitale dienstverlening.

De implementatie van de verschillende plannen hebben alle in meer of minder mate met vertragingen te maken gehad. Deze vertragingen hadden soms interne (capaciteit) en soms externe oorzaken (samenwerking, techniek). De vertragingen hebben niet geleid tot ernstige bottlenecks in de implementatie.

De gemeentelijke organisatie heeft – naar de mening van de onderzoekers – terecht, de indruk dat door digitalisering in het algemeen en digitale dienstverlening in het bijzonder geld kan worden bespaard. De omvang van de efficiencywinst is echter nog niet inzichtelijk voor de organisatie.



Tabel 6

Normen voor efficiency van de uitgaven aan digitale dienstverlening.

norm	bevinding
de gedane investeringen in digitale dienstverlening zijn transparant	voldoet ten dele
er is gewerkt met een investeringsplan?	voldoet ten dele
de inkoop is doelmatig verlopen (laagste prijs?)	voldoet niet
er zijn er geen vertragingen in de implementatie opgetreden	voldoet niet
het is inzichtelijk welke efficiencywinst kan de investeringen opleveren	voldoet niet

Ondanks de negatieve beoordeling op basis van de (proces-)normen in tabel 6 is de indruk van de onderzoeker dat Neerijnen er wel in geslaagd is om met een relatief bescheiden investering en het slim meeliften met regionale ontwikkelingen, wettelijke verplichtingen en beschikbare subsidies een aanbod van digitale diensten te ontwikkelen en te implementeren.

5

Hoofdstuk

Kwaliteit van het aanbod



5. Beoordeling van het aanbod door gebruikers

5.1 Inleiding

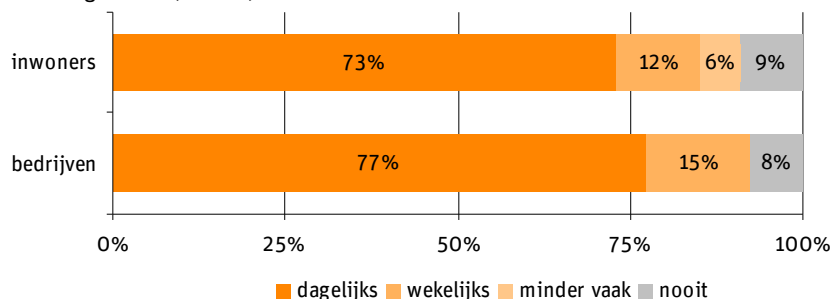
Inwoners en ondernemers zijn via een telefonische enquête in de gelegenheid gesteld om het aanbod aan digitale diensten van de gemeente Neerijnen te beoordelen. Verder is – door de rekenkamercommissie zelf – een aantal gebruikers van e-formulieren naar hun ervaringen gevraagd. Ten slotte zijn ook aan de raadsleden vragen gesteld over hun beoordeling van het huidige aanbod van digitale diensten.

5.2 Internetgebruik

Om te kunnen beoordelen of het aanbod aan digitale dienstverlening aansluit op de vraag bij inwoners en ondernemers is het van belang om inzicht te hebben in het internetgebruik van beide groepen (figuur 1). Uit dit onderzoek blijkt dat driekwart van de inwoners en de bedrijven dagelijks actief is op internet. Een kleine harde kern van circa 10 procent is nog in het geheel niet op internet aanwezig. Deze groep bestaat vrijwel uitsluitend uit 50-plussers.

Figuur 1

Internetgebruik (n=202).



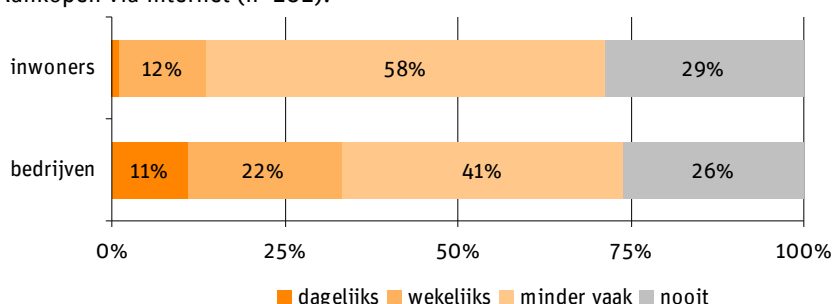
Ook is gevraagd of inwoners en ondernemers frequent aankopen via internet doen (figuur 2). Tien procent van de inwoners en 30 procent van de ondernemers gebruikt internet wekelijks of vaker voor het doen van transacties (lees: aankopen). Een vrij grote groep (bij inwoners 60 procent en bij bedrijven 40 procent) doet af te toe wel eens een aankoop. In beide groepen heeft ongeveer een kwart nog helemaal geen ervaring met transacties via internet. Onder inwoners hebben 50-plusser duidelijk minder vaak ervaring met het doen van aankopen via internet dan 50-minners.



Hieruit blijkt dat het voor optimaal gebruik van het digitale aanbod van de gemeente niet alleen van belang is dat inwoners en ondernemers regelmatig actief zijn op internet, maar ook dat er voldoende mensen zijn die regelmatig transacties uitvoeren.

Figuur 2

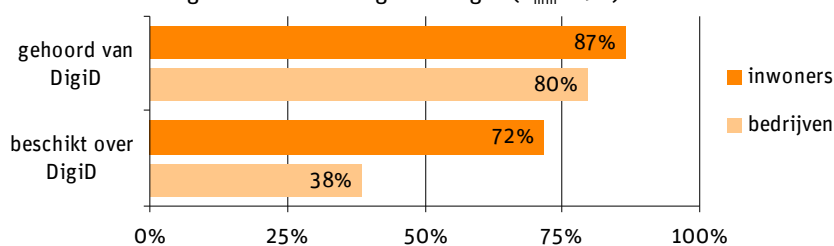
Aankopen via internet (n=202).



Wanneer inwoners of bedrijven zaken/diensten willen afnemen bij de overheid hebben zij vaak een DigiD nodig. DigiD is een identiteitsbewijs voor transacties via internet. Onder de meeste inwoners en bedrijven van Neerijnen is DigiD wel bekend: 90 procent van de inwoners en 80 procent van de bedrijven kent het (figuur 3). Een groot deel van de inwoners (zo'n 70 procent) beschikt over een DigiD. Van de bedrijven geeft een veel kleiner deel namelijk 38 procent aan over DigiD te beschikken. Dit is goed te verklaren, omdat sinds 1 juni 2011 DigiD voor bedrijven is gestopt. Bedrijven die diensten willen gebruiken van overheidsinstellingen, kunnen gebruik maken van e-Herkenning³.

Figuur 3

Bekendheid met DigiD en beschikking over DigiD (n_{min}=198).



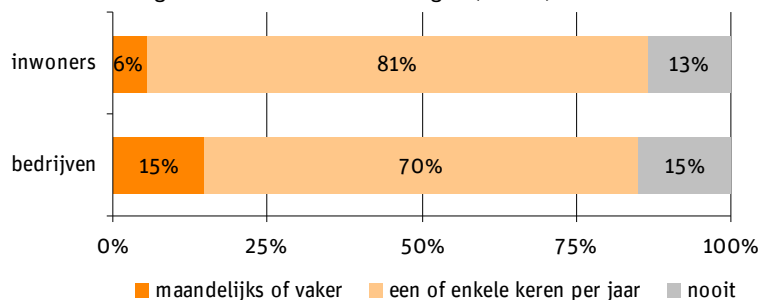
Inwoners en bedrijven die over DigiD beschikken, gebruiken deze in de meeste gevallen minimaal één keer per jaar (figuur 4). Slechts een klein deel van de inwoners (6 procent) en de bedrijven (15 procent) gebruikt DigiD frequent, dat wil zeggen maandelijks of vaker. Ongeveer één op de zeven à acht inwoners en bedrijven die een DigiD bezitten, gebruiken deze nooit. Ongeveer de helft van hen gaf hierbij aan dat dit komt omdat de partner of echtgenoot de DigiD gebruikt.

³ Bron: www.digid.nl



Figuur 4

Gebruik van DigiD onder bezitters van DigiD (n=125).



Hoe groot is nu de 'markt' voor digitale dienstverlening in Neerijnen? Om deze vraag te beantwoorden hebben we gekeken naar het percentage inwoners dat in staat moet worden geacht om online transacties met de gemeente Neerijnen aan te gaan. We berekenen de potentiële omvang door na te gaan hoeveel procent van de inwoners wekelijks of vaker op internet actief is, regelmatig met transacties op internet uitvoert én beschikt over een DigiD. Wij komen dan uit op circa 13 procent van de inwoners van 18 jaar en ouder. Dat komt neer op circa 1.040 inwoners.

Naar verwachting zal deze 'markt' de komende jaren fors in omvang toenemen. Met name doordat de nieuwe ouderen vaker actief zijn op internet. Onafhankelijk daarvan wordt het ook steeds normaler om via internet transacties uit te voeren. Een onzekere factor in dit model is de ontwikkeling van het DigiD-gebruik.

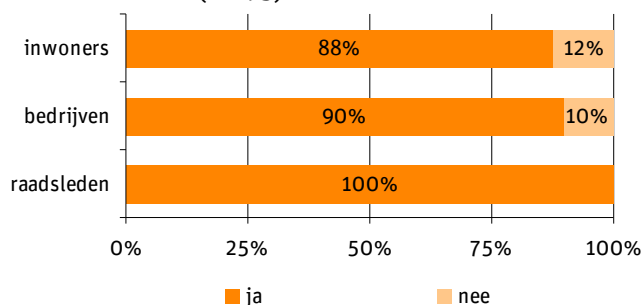
5.3 Verwachtingen

Aan alle inwoners, ondernemers en raadsleden die aan de enquêtes meededen, is gevraagd of ze het belangrijk vinden dat gemeente Neerijnen de dienstverlening aan burgers en bedrijven ook via internet aanbiedt (figuur 5). In tegenstelling tot hetgeen uit de interviews met medewerkers naar voren komt, blijkt hiervoor onder alle groepen bijzonder veel steun te bestaan. Circa 90 procent van de bewoners en de bedrijven vinden dit een belangrijk element in de gemeentelijke dienstverlening. De geënquêteerde raadsleden vinden dit zonder uitzondering ook.



Figuur 5

Vindt u het belangrijk dat de gemeente Neerijnen de dienstverlening aan burgers en bedrijven ook via internet aanbiedt? (n=193)



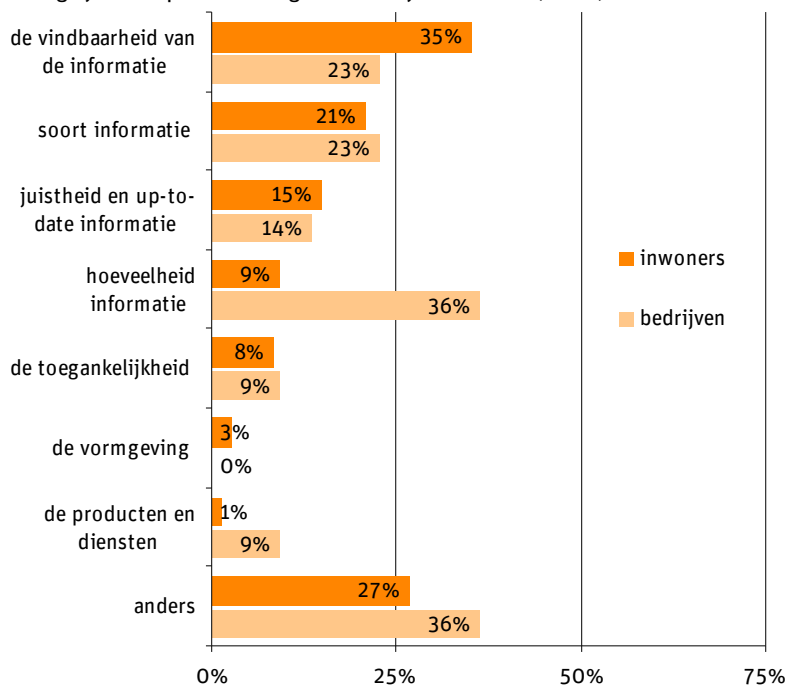
Aan inwoners en bedrijven die de website van Neerijnen wel eens bezoeken is gevraagd wat zij belangrijk vinden aan een gemeentelijke website (figuur 6). Wij hebben hen deze vraag spontaan laten beantwoorden. Uit de antwoorden kwam naar voren dat de “vindbaarheid” van informatie voor zowel bedrijven als inwoners een belangrijk aspect is. Dit komt ook terug bij de categorie anders, waarbij relatief wordt aangegeven dat het belangrijk is dat een site ‘duidelijk’ en ‘overzichtelijk’ is. Ook vinden zowel bedrijven als inwoners belangrijk wat voor soort informatie er op de website staat. Bedrijven vinden daarnaast ook de hoeveelheid informatie belangrijk. Dus dat er voldoende of veel informatie is te vinden. Opmerkelijk is dat met name inwoners, maar ook ondernemers spontaan zelden aangeven dat ze de aangeboden producten en diensten een belangrijk aspect van de gemeentelijke website vinden.

In het onderzoek onder de raadsleden is een soortgelijke vraag gesteld. Hieruit komt naar voren dat raadsleden de informatie op de website en de toegankelijkheid ervan het belangrijkste vinden. Op plaats drie komen de aangeboden producten en diensten en op de vierde plaats de contact- en interactiemogelijkheden. Taalgebruik en vormgeving worden het minst belangrijk gevonden.



Figuur 6

Belangrijkste aspecten van gemeentelijke website (n=97).



Aan alle inwoners en bedrijven die wel eens gebruik maken van internet en aan alle raadsleden is gevraagd hun voorkeur aan te geven voor de wijze waarop de gemeente online diensten en producten aanbiedt (figuur 7). We legden hen drie mogelijkheden voor, in oplopende mate van digitale service voor de gebruiker: ten eerste alleen informatie aanbieden, ten tweede naast informatie ook de mogelijkheid aanbieden om (e-)formulieren te downloaden en ten derde de aanvraag van producten en diensten geheel via de website laten verlopen. Figuur 7 geeft hiervan de resultaten weer.⁴

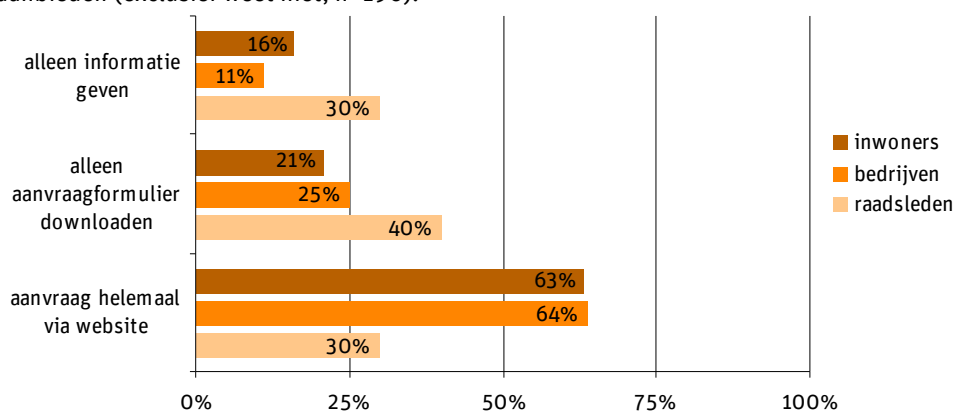
Inwoners en bedrijven hebben hierbij een duidelijke voorkeur voor de meest geavanceerde vorm van digitale dienstverlening, namelijk die waarbij producten en diensten online aangevraagd kunnen worden en een bezoek aan de balie niet meer nodig is. Raadsleden wijken hiervan af. Men is verdeeld over de ideale oplossing. Bovendien heeft de meerderheid van de raadsleden heeft een voorkeur voor eenvoudiger vormen van digitalisering. Wellicht dat kostenoverwegingen hierbij een rol spelen.

⁴ Om de groepen onderling goed te kunnen vergelijken zijn degenen die geen antwoord wisten (bij inwoners en bedrijven circa 25%) niet in de percentering meegenomen.



Figuur 7

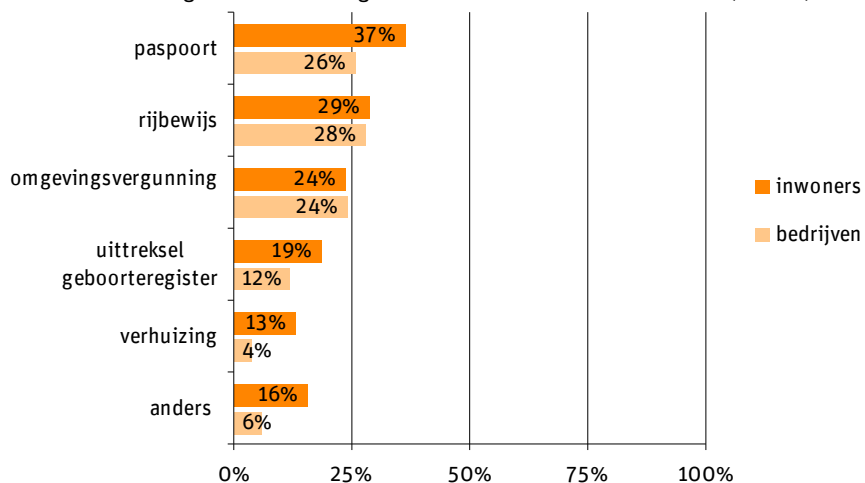
Voorkeur voor wijze waarop de gemeente Neerijnen online diensten en producten zou moeten aanbieden (exclusief weet niet, n=196).



Aan alle inwoners en bedrijven die wel eens gebruik maken van internet is gevraagd spontaan te benoemen welke producten de gemeente in ieder geval via internet aan moet bieden (figuur 8). Meestgenoemd zijn hierbij het paspoort, rijbewijs en een omgevingsvergunning. Ook zijn er nog een aantal andere producten dan de vijf in figuur 8 genoemd, onder andere een geboorteaangifte, een verklaring van goed gedrag, taxatieverslag WOZ, regelgeving en klachtmeldingen.

Figuur 8

Producten die de gemeente in elk geval via internet moet aanbieden (n=186).



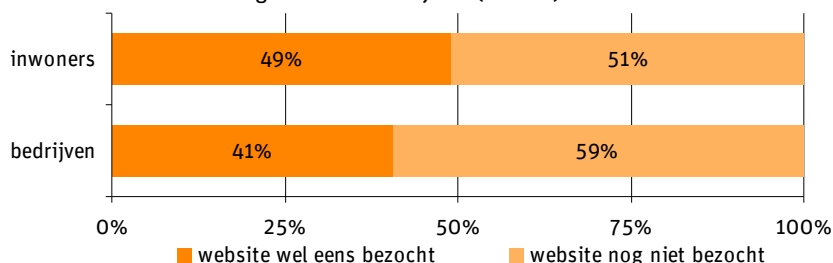


5.4 Ervaringen

Ongeveer de helft van de inwoners en de ondernemers bezoekt de website van de gemeente Neerijnen wel eens (figuur 9). In alle gevallen is het bezoek weinig frequent: geen van de inwoners of ondernemers die wij spraken, bezoekt de website van de gemeente wekelijks of vaker.

Figuur 9

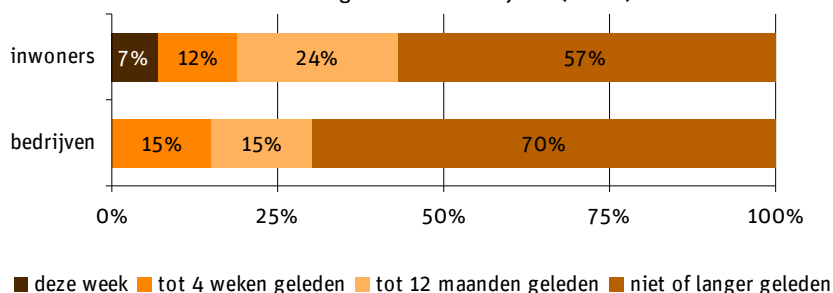
Bezoek van website van gemeente Neerijnen (n=203).



Aan inwoners en bedrijven is gevraagd wanneer het laatste bezoek aan de website was (figuur 10). Voor meer dan 40 procent van de inwoners en 30 procent van de ondernemers was het laatste bezoek van de gemeentelijke website korter dan 12 maanden geleden.

Figuur 10

Laatste bezoek aan website van gemeente Neerijnen (n=90).

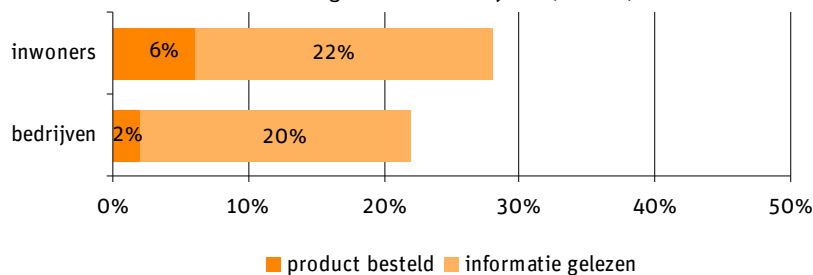


Aan bezoekers van de website van Neerijnen is gevraagd of zij via www.neerijnen.nl wel eens een product of dienst hebben besteld of informatie hierover gelezen hebben (figuur 11). Van de inwoners heeft 6 procent wel eens een product via de website besteld, van de ondernemers 2 procent. Onder inwoners is de verhouding tussen de activiteiten product bestellen en informatie lezen 1:3,6 bij ondernemers is deze verhouding 1:10. Dit kan betekenen dat ondernemers de website voor andere doeleinden gebruiken (zich vooral informeren) of dat er voor ondernemers minder producten digitaal beschikbaar zijn.



Figuur 11

Transacties via de website van gemeente Neerijnen (n=204).

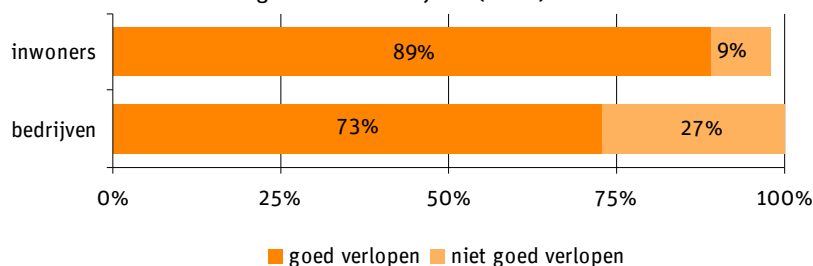


5.5 Beoordeling

Aan de 46 inwoners en 11 bedrijven die via www.neerijnen.nl wel eens een product of dienst hebben besteld (9 gevallen) of informatie hierover hebben ingewonnen via internet (48 gevallen), is gevraagd naar hun ervaringen (figuur 12). Bij 89 procent van de inwoners en 73 procent van de bedrijven is dit goed verlopen.

Figuur 12

Bezoek van website van gemeente Neerijnen (n=57).



Indien het bezoek goed verliep, kwam dat doordat de gezochte informatie gemakkelijk gevonden werd en duidelijk was. Vijf inwoners en drie bedrijven geven aan dat zij (ook) minder goede ervaringen hebben met de digitale dienstverlening. Eén geval betrof een product aanvraag, de overige zeven gevallen hadden betrekking op het zoeken naar informatie. Het niet goed verlopen van het websitebezoek werd als volgt toegelicht:

- de site was onduidelijk;
- het systeem was moeilijk;
- het lukte niet op de juiste site te vinden;
- het was niet eenvoudig om iets snel te zoeken;
- de informatie die men zocht kon niet gevonden worden;
- informatie over het aanvragen van documenten is wel duidelijk. Overige informatie, bijvoorbeeld over de peuterspeelzalenregeling is daarentegen niet duidelijk en niet up to date;
- raadverslagen zijn moeilijk te vinden. Je krijgt hierbij alleen nummers te zien. Als je iets zoekt moet je alle raadverslagen openen;



- de verhuizing was geregeld via de digiD. De gemeente bleek vervolgens het aanvraagformulier te zijn vergeten.

Door de secretaris van de rekenkamercommissie is een korte e-mailenquête uitgezet onder 29 inzenders van een e-formulier via de website van de gemeente Neerijnen. Hierop zijn na het versturen van een reminder in totaal 7 ingevulde enquêtes retour gekomen. Een respons van 24 procent. De deelnemers aan de enquête kregen de volgende vragen voorgeschied:

- kon u de gezochte dienst makkelijk vinden op de website?;
- waren de aanwijzingen voor het werken met de digitale service duidelijk?;
- bent u tevreden over de verdere verwerking van de gevraagde dienst in tijd (dus niet de inhoud van een eventuele beslissing)?;
- heeft u zelf nog aanvullende op- en/of aanmerkingen?

Van vijf van de zeven respondenten is de leeftijd bekend. Vier respondenten zijn tussen de 40 en de 60 jaar. Eén respondent viel in de categorie 60 tot 70 jaar. Aan het onderzoek deden 4 mannen en 3 vrouwen mee. Zes respondenten deden mee als burger, één als ondernemer en twee als burger én als ondernemer.

Uit dit onderzoek komt het volgende beeld naar voren over de ervaringen van inzenders van e-formulieren. Vijf van de zeven konden het betreffende formulier makkelijk vinden op de site, twee vonden het moeilijk. Vier van de zeven vonden de aanwijzingen voor het werken met de digitale service duidelijk of zeer duidelijk. De overige drie vonden de aanwijzingen niet duidelijk, maar ook niet onduidelijk. Alle zeven respondenten waren tevreden over de verwerkingstijd van de aanvraag. Bij vier van de zeven werd de verwachte verwerkingstijd zelfs overtroffen.

Door drie respondenten zijn naar aanleiding van de enquête nog aanvullende opmerkingen gemaakt, we geven ze hieronder onverkort weer:

- buiten het meesturen van bijlagen ook ruimte bieden voor het maken van opmerkingen of het geven van aanvullingen;
- van een kennis heb ik vernomen dat het meesturen van bijlagen niet altijd even makkelijk werkt;
- door digitale verwerking wordt onderwerp soms niet aangepast aan besluit. Toen er een opmerking werd gemaakt, was het antwoord dat komt omdat het digitaal niet kan worden aangepast. Slordig. Als je iets hebt besloten, is het vreemd dat er nog bij staat dat het om een principe besluit gaat.

Per saldo zijn de ervaringen met de e-formulieren, hoewel weinig in getal, positief.

Aan de inwoners, ondernemers en raadsleden is gevraagd of de website voldoet aan de verwachtingen (figuur 13).⁵ Bij 74 procent van de inwoners en 68% van de bedrijven voldoet de huidige website aan de verwachtingen. Onder raadsleden is dat 70 procent. Circa een kwart van de inwoners en ondernemers die we gevraagd hebben om een oordeel over de website hebben daarover geen mening.

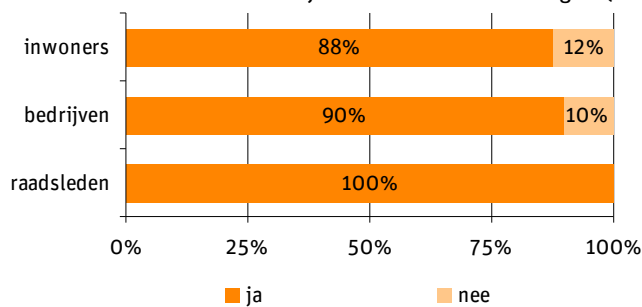
⁵ Zie voor de verwachtingen figuur 13.



Voor een kwart van de inwoners en een derde van de bedrijven en de raadsleden voldoet de website niet aan de verwachtingen. Een groot deel van hen vindt dat het schort aan overzichtelijkheid en vindbaarheid van informatie.

Figuur 13

Voldoet de website van Neerijnen aan uw verwachtingen (exclusief weet niet)? (n=81)

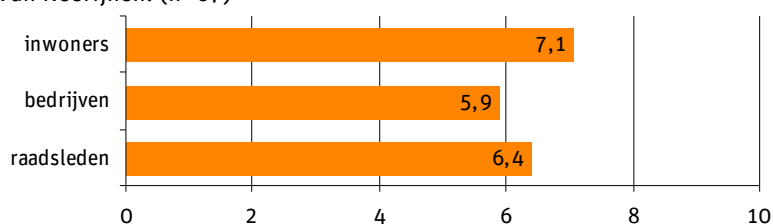


Ook is aan inwoners, ondernemers en raadsleden gevraagd om een rapportcijfer voor de digitale dienstverlening via de website van de gemeente Neerijnen (figuur 14). De 56 inwoners die de website wel eens bezoeken, beoordelen deze gemiddeld met een 7,1. Hiervan beoordeelt 7 procent de website met een 5 of lager. Aan 11 ondernemers die de website bezoeken, is ook om een oordeel in de vorm van een rapportcijfer gevraagd. Zij geven gemiddeld een 5,9 voor de website. Vier van de elf (36 procent) beoordelen de website met een 5 of lager. De 10 raadsleden die de enquête invulden, beoordelen de website gemiddeld met een 6,4. Twee raadsleden (20%) beoordelen de gemeentelijke website met een 5 of lager.



Figuur 14

Gemiddeld rapportcijfer voor de digitale dienstverlening via de website Van Neerijnen. (n=67)



5.6 Verbetermogelijkheden

In de interviews en de enquêtes die we in het kader van dit onderzoek hebben uitgevoerd, is consequent gevraagd naar verbetermogelijkheden voor de digitale dienstverlening van Neerijnen. We geven hieronder de belangrijkste verbetermogelijkheden per doelgroep.

Inwoners en ondernemers

Overzichtelijkheid en vindbaarheid van informatie zijn volgens inwoners de belangrijkste verbeterpunten voor de website. Andere verbetersuggesties zijn het opnemen van informatie over contactpersonen, informatie over samenwerking met Tiel en andere gemeenten en informatie over activiteiten die worden georganiseerd in Neerijnen. Een andere suggestie is het opnemen van extra functionaliteiten, zoals livebeelden uitzenden van raadsvergaderingen, het online melden van klachten en meer doen met social media.

Raadsleden

Raadsleden geven aan dat het snel kunnen vinden van gezochte informatie beter kan. Ook zouden de teksten op de website beter actueel gehouden zouden worden. Dit punt wordt vaker genoemd. Eén van de raadsleden formuleert het vals volgt: "Het zou er wat sneller op kunnen staan. Soms duurt het wel een week voordat iets erop staat." Verder zou het mogelijk moeten zijn om de teksten op de site te laten voorlezen en zou de "wegbewijzing" beter kunnen.

Intern betrokkenen

Ook aan de medewerkers van de gemeente Neerijnen is gevraagd welke verbetermogelijkheden men ziet voor de digitale dienstverlening. Men noemt hier vindbaarheid, maar ook verdere uitbreiding van het productenaanbod. Verder wordt aangegeven dat de monitoring van het gebruik van de website en de dienstverlening voor verbetering vatbaar is. Op die wijze kan ook beter nagegaan worden of investeringen ook echt lonend zijn.

5.7 Conclusie

De digitale dienstverlening wordt door burgers met een 7,1 gewaardeerd. Daarmee voldoet de website aan de gestelde normen. Wat echter opvalt, is dat relatief veel beoordelingen negatief zijn. Daarom wordt niet aan de norm voldaan dat het percentage onvoldoendes onder de 5 procent moet liggen.



De norm voor ondernemers wordt in ruime mate niet gehaald. Het gemiddelde oordeel is 0,6 punten lager dan de norm. Ook het percentage onvoldoendes is te groot. Hierbij moet wel opgemerkt worden dat het aantal ondernemers die een oordeel hebben gegeven aan de lage kant is geweest.

Tabel 7

Normen voor de waardering van het aanbod van digitale dienstverlening.

norm	bevinding
inwoners beoordelen het aanbod gemiddeld met een 7	voldoet
het percentage inwoners dat een onvoldoende geeft (5 of lager) is minder dan 5%	voldoet niet
ondernemers beoordelen het aanbod gemiddeld met een 6,5	voldoet niet
het percentage ondernemers dat een onvoldoende geeft is minder dan 10%	voldoet niet

6

Hoofdstuk

Conclusies en aanbevelingen



6. Conclusies en aanbevelingen

6.1 Inleiding

In dit project stond de volgende onderzoeksvraag centraal: ‘Wat is de kwaliteit en doelmatigheid van de digitale dienstverlening van de gemeente Neerijnen in 2012?’

Op basis van de centrale onderzoeksvraag zijn de volgende deelvragen geformuleerd:

1. wat is de inhoud van het beleid met betrekking tot digitale dienstverlening?
2. in hoeverre sluit dit aan bij het ambitieniveau van de raad?
3. welke investeringen zijn er sinds 2009 gedaan in digitalisering en welke investeringen staan er nog gepland?
4. wat is op dit moment het aanbod aan digitale diensten van de gemeente Neerijnen?
5. hoe waarderen inwoners van Neerijnen het aanbod van de digitale dienstverlening van de gemeente?
6. wat zijn de kansen en mogelijkheden om de digitale dienstverlening verder te verbeteren?

6.2 Inhoud van het beleid

Conclusies

Uit het onderzoek komt naar voren dat Neerijnen beschikt over een actuele visie op digitale dienstverlening. Op strategisch niveau is het doel om de komende tijd te investeren in meerdere kanalen en om in 2015 een klantcontactcentrum operationeel te hebben. Digitale dienstverlening is daarin één van de kanalen. Op operationeel niveau lijkt er tussen intern betrokkenen nog wel een discussie te spelen over de vraag of en wanneer er nog moet worden geïnvesteerd in concrete digitale producten. De beleidsdoelen zijn niet zonder meer helder te noemen. Dit komt doordat er in de loop van de tijd nogal veel verschillende doelen zijn geformuleerd, die elkaar deels overlappen en soms ook tegenstrijdig zijn. Het beleid is niet op alle onderdelen bekend bij betrokkenen. Zo zijn de servicenormen intern niet overal bekend. Doordat het beleid sterk op de bestaande praktijk is gestoeld, is het goed verankerd in de organisatie(-praktijk) en wordt het ook uitgevoerd.

Aanbevelingen

1. Zorg intern voor duidelijkheid over de producten en diensten waarin de komende tijd nog wordt geïnvesteerd om verder te digitaliseren. Dat kan goed via de longlist en de shortlist methode. Op basis van de longlist wordt dan in overleg met en op basis van advies van betrokken experts een korte keuzelijst gemaakt waar eventueel ook een planning aan gehangen kan worden.
2. Zorg dat er intern voldoende wordt gecommuniceerd over de uitgangspunten en strategische lijnen van de visie op dienstverlening. Op operationeel niveau is het van belang om handen en voeten te geven aan de servicenormen, tenzij ze echt alleen bedoeld zijn om richting burgers de verwachtingen te structureren. In beide gevallen kan het lonen om de servicenormen richting klanten en medewerkers wat nadrukkelijker en regelmatigiger onder de aandacht te brengen.



6.3 Betrokkenheid van de raad

Conclusies

Inhoudelijk stelt de raad niet of nauwelijks kaders voor digitale dienstverlening. Het onderwerp is geen issue waarop fracties zich profileren. Daardoor is het niet goed mogelijk om iets te zeggen over aansluiting op het ambitieniveau van de raad. Als we kijken naar de individuele raadsleden, dan valt vooral verdeeldheid over het ambitieniveau op. Het huidige beleid is door de raad vastgesteld. Maar de raad wordt alleen op vaste momenten geïnformeerd over ontwikkelingen rondom digitalisering. De raad krijgt voldoende gelegenheid om de uitvoering te controleren en om bij te sturen.

6.4 De digitale dienstverlening

Conclusie

Het huidige aanbod aan digitale dienstverlening is in overeenstemming met de visie en het beleid voor digitale dienstverlening. Neerijnen beschikt over servicenormen voor de (digitale) dienstverlening, al worden ze niet actief gehandhaafd. De inpassing van de digitale dienstverlening in de niet-digitale dienstverlening vordert, maar is nog niet voltooid. Op korte termijn zal introductie van de digitale handtekening voor verdere efficiencywinst kunnen zorgen. Het huidige dienstenpakket is actueel en wordt goed via de website gecommuniceerd, al is hierbij een aandachtspunt dat niet alle links op de website goed werken. Het aanbod is van goede kwaliteit, maar is niet afgestemd op de wensen en behoefte van inwoners en ondernemers. De aandacht voor landelijke thema's zou beter kunnen, bijvoorbeeld door (nog) meer accent op proactieve dienstverlening (klanttevredenheidsonderzoek en klantenpanels) en reductie administratieve lasten.

Aanbevelingen

3. Om een betere afstemming te krijgen tussen het aanbod aan digitale diensten en de wensen en behoeften van gebruikers kan aangeraden worden om bij de keuze voor nieuwe te digitaliseren producten wat meer uit te gaan van een vraaggerichte benadering. De informatie die in dit onderzoek via de enquêtes onder inwoners en ondernemers beschikbaar is gekomen, kan hiertoe als een eerste aanzet worden beschouwd.
4. Er is wel aandacht voor landelijke thema's rond dienstverlening en digitalisering, maar het vermoeden bestaat dat hier nog wat meer coördinatie op gezet kan worden. Er zou eigenlijk een lijst moeten zijn van landelijke thema's en de interne trekkers daarvan.



6.5 Efficiency

Conclusies

Wij zijn er ten dele in geslaagd om te reconstrueren welke bedragen tussen 2009 en 2011 zijn gestoken in digitalisering van de dienstverlening. Daarbij was het niet goed mogelijk om een hard onderscheid te maken tussen investeringen in digitalisering en investeringen in digitale dienstverlening. Bovendien hadden de cijfers die we ter beschikking hadden alleen betrekking op begrotingen. We kunnen dan ook geen uitspraken doen over de werkelijke uitgaven.

Uit het onderzoek is niet gebleken dat er doelmatig is ingekocht. We hebben niet de indruk dat er consequent bij meerdere aanbieders offerte is gevraagd waarbij prijs een belangrijk criterium was. Uit het onderzoek is niet gebleken dat via het inkoopbeleid van Neerijnen actief is ingezet op doelmatige inkoop rond digitale dienstverlening.

De implementatie van de verschillende plannen hebben alle in meer of minder mate met vertragingen te maken gehad. Deze vertragingen hadden soms interne (capaciteit) en soms externe oorzaken (samenwerking, techniek). De vertragingen hebben niet geleid tot ernstige bottlenecks in de implementatie.

De gemeentelijke organisatie heeft – naar de mening van de onderzoekers – terecht, de indruk dat door digitalisering in het algemeen en digitale dienstverlening in het bijzonder geld kan worden bespaard. De omvang van de efficiencywinst is echter nog niet inzichtelijk voor de organisatie.

Aanbevelingen

5. Probeer bij toekomstige investeringen in ICT en digitale dienstverlening explicieter vooraf de efficiencyvraag te beantwoorden. Zorg ervoor niet te afhankelijk te worden van één of enkele ICT-leveranciers en vraag altijd meerdere offertes aan.

6.6 Beoordeling van het aanbod

Conclusies

De digitale dienstverlening wordt door burgers met een 7,1 gewaardeerd. Daarmee voldoet de website aan de gestelde normen. Wat echter opvalt, is dat relatief veel beoordelingen negatief zijn. Daarom wordt niet aan de norm voldaan dat het percentage onvoldoendes onder de 5 procent moet liggen. De norm voor ondernemers wordt in ruime mate niet gehaald. Het gemiddelde oordeel is 0,6 punten lager dan de norm. Ook het percentage onvoldoendes is te groot. Hierbij moet wel opgemerkt worden dat het aantal ondernemers die een oordeel hebben gegeven aan de lage kant is geweest.



Aanbevelingen

6. De bekendheid van de website is voor verbetering vatbaar. Hier zou de komende tijd extra aandacht aan gegeven kunnen worden.
7. De vindbaarheid van producten en diensten via de gemeentewinkel online is voor verbetering vatbaar. Dit kan al heel concreet door een lijst met de 10 meestbezochte onderwerpen van de gemeentewinkel online prominent op de website te zetten.
8. Het vergroten van de bekendheid en tevredenheid van ondernemers met de digitale dienstverlening verdient meer prioriteit en/of afzonderlijke aandacht. Aanknopingspunt daarbij is met name de vindbaarheid van informatie voor ondernemers. Ook is het van belang om nog eens na te gaan of de voor ondernemers belangrijkste producten ook online beschikbaar zijn.
9. Het gebruik van digitale diensten zou beter gemonitord moeten worden. Bijvoorbeeld door standaard een overzicht van aantallen gedownloade e-formulieren en bezoekcijfers van de gemeentewinkel online in managementrapportages op te nemen.

6.7 Eindconclusie

De hoofdvraag van dit onderzoek luidde, 'Wat is de kwaliteit en doelmatigheid van de digitale dienstverlening van de gemeente Neerijnen in 2012?' Nu alle deelvragen zijn beantwoord kan ook een antwoord worden gegeven op deze vraag.

Het antwoord luidt dat de kwaliteit en de doelmatigheid van de digitale dienstverlening van Neerijnen in 2012 goed is, maar dat de digitale dienstverlening van de gemeente Neerijnen op enkele specifieke aspecten extra aandacht nodig heeft. Voor zover hierboven al niet verwoord, zijn de belangrijkste aandachtsvelden:

- de gemeentewinkel online (vindbaarheid producten, niet-werkende links, ondernemersvriendelijkheid);
- de (interne en externe) communicatie van de servicenormen en de handhaving ervan;
- de afstemming van de dienstverlening op de vraag van burgers en met name ook ondernemers.

7

Hoofdstuk

Hoor en Wederhoor



7. Hoor en wederhoor

B&W van Neerijen hebben per brief van 18 juli 2012 gereageerd op dit rapport. De reactie betrof één feitelijke onjuistheid, die is gecorrigeerd. De overige opmerkingen hebben betrekking op de conclusies en aanbevelingen en zijn hieronder weergegeven, inclusief een korte reactie van de Rekenkamercommissie.

Onderdeel 6.2, Aanbeveling 1

Reactie B&W

Graag vernemen wij een verduidelijking van de betekenis van de begrippen longlist en de shortlist.

Reactie Rekenkamercommissie

Een longlist is een uitgebreide lijst, in dit geval van (alle) te digitaliseren producten en thema's. Op basis van bepaalde criteria kan deze hele lijst worden ingekort tot een kortere lijst waarop de producten staan die prioriteit hebben bij het digitaliseren. Daarvan kan de verdere uitwerking worden opgenomen in de planning.

Onderdeel 6.3, Conclusies

Reactie B&W

In de tekst wordt naar onze mening de raad te kort gedaan door geen aandacht te vestigen op de door de raad vastgestelde programmabegrotingen (2009 e.v.) en evenzo in het vastgestelde collegeakkoord 2011-2014. In deze beleidsdocumenten worden wel degelijk kaders gesteld en aandacht geschonken aan doelen en actiepunten op het terrein van digitale dienstverlening en website. Via de jaarlijkse programmaverantwoording wordt de raad geïnformeerd over de voortgang van de activiteiten.

Reactie Rekenkamercommissie

Inderdaad stelt de raad formeel natuurlijk de kaders vast. Dat is goed vast gelegd en daarmee wordt de raad niet tekort gedaan. Uit de interviews komt naar voren dat raadsleden de digitalisering van de dienstverlening primair als een bedrijfsvoeringsvraagstuk beschouwen. De beperkte materiële aandacht is als keuze aan de Raad zelf.

Onderdeel 6.4, Conclusie

Onder conclusie wordt in het slot de aandacht gevestigd op verbetering van de proactieve dienstverlening, bijvoorbeeld door klanttevredenheidsonderzoek en reductie administratieve lasten.

Reactie B&W

De verwijzing naar klanttevredenheidsonderzoeken en reductie administratieve lastenverlichting geeft ons aanleiding het volgende op te merken.

De gemeente neemt om de 2 jaar deel aan het onderzoek Waarstaatjegemeente.nl (wederom najaar 2012) een onderzoeksinstrument om de prestaties van de gemeente door een burgerpeiling en een



klanttevredenheidsonderzoek in kaart te brengen. Jaarlijks vindt ook in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) een klanttevredenheidsonderzoek plaats. Voor administratieve lastenverlichting heeft de gemeente een tweetal projecten gekend, waarin lasten voor de burgers zijn verminderd. Kortom, de gemeente werkt wel aan proactieve dienstverlening.

Reactie Rekenkamercommissie

De rekenkamercommissie stelt dat er “(nog) meer” aandacht voor proactieve dienstverlening en reductie administratieve lasten gewenst is. Daarmee wordt niet uitgesloten dat er nu al aandacht voor deze onderwerpen is.

Onderdeel 6.4, Aanbeveling 4

Uw vermoeden is dat er meer coördinatie kan worden gezet op landelijke thema's rond dienstverlening.

Reactie B&W

Dit vermoeden kunnen wij niet volledig onderschrijven.

Immers het conceptgemeentelijk Informatiebeleidsplan Neerijnen bevat een overzicht met vermelding van de gemeentelijke en landelijke projecten rond digitale dienstverlening, met daarbij vermelding van de verantwoordelijke personen.

Reactie Rekenkamercommissie

De Commissie heeft inderdaad vastgesteld dat er aandacht is voor de proactieve dienstverlening en reductie van de administratieve lasten. De Commissie stelt echter dat dit geïntensiveerd kan worden.

Onderdeel 6.5, Conclusie en aanbeveling 5

De indruk wordt gewekt dat er consequent niet bij meerdere aanbieders offerte is aangevraagd.

Reactie B&W

Deze conclusie en aanbeveling zijn voor ons niet herkenbaar.

De gemeente hanteert consequent de regels van het gemeentelijk inkoopbeleid; voor ondersteuning bij digitale dienstverlening zijn meerdere offertes gevraagd.

Reactie Rekenkamercommissie

Uit de beschikbaar gestelde onderzoeksdossiers en uit de gesprekken met betrokkenen komen geen aanwijzingen dat er meerdere offertes zijn aangevraagd. Daarmee ontstaat de indruk dat er niet consequent bij meerdere aanbieders offerte is aangevraagd.

Onderdeel 6.6, Conclusies

Hoewel de respons van de ondernemers aan de lage kant is geweest wordt daar toch in de rapportage waarde aan toegekend.

Reactie B&W



Wij zijn van mening dat het oordeel van ondernemers over de digitale dienstverlening als niet representatief moet worden beschouwd. Een nieuw onderzoek, bijvoorbeeld in het Waarstaatjegemeente.nl onderzoek dit najaar zou een betere aanbeveling zijn.

Reactie Rekenkamercommissie

Het aantal enquêtes van ondernemers (54) is conform de afspraken van de Rekenkamercommissie met het onderzoeksbureau. Dit aantal is vooral is van indicatieve waarde voor dit onderzoek en vormt een goede aanvulling op het onderzoek onder de inwoners. Een nieuw onderzoek in Waarstaatjegemeente zou geen goede aanbeveling zijn omdat daaraan geen ondernemers deelnemen.

Mede om budgettaire redenen heeft de Rekenkamercommissie I&O een beperkte opdracht gegeven. Het onderzoek onder ondernemers is niet representatief, maar wel indicatief. De Rekenkamercommissie stelt op dit moment geen nieuw onderzoek onder de ondernemers voor.

Onderdeel 6.6, Aanbeveling 6:

Opgemerkt wordt dat de bekendheid van de website voor verbetering vatbaar is.

Reactie B&W

De gemeente publiceert wekelijks in het Nieuwsblad Geldermalsen. In dit blad wordt wekelijks verwezen naar de gemeentelijke website. Wij durven de stelling aan dat inwoners in Nederland goed op de hoogte kunnen zijn van het feit, dat elke gemeente over een gemeentelijke website beschikt. Niettemin staan wij open voor uw concrete suggesties om de website nog meer bekendheid te geven.

Reactie Rekenkamercommissie

Misschien is deze aanbeveling wat kort door de bocht. Bedoeld wordt dat de aan de bekendheid van de digitale dienstverlening via de website meer aandacht geschonken kan worden.



bijlagen



Bijlage 1. Vragenlijst inwoners en ondernemers

Goedemorgen/middag/avond, u spreekt met (NAAM ENQUÊTEUR) van I&O Research. In opdracht van de rekenkamercommissie van de gemeente Neerijnen wordt een onderzoek uitgevoerd naar de mening van inwoners en ondernemers over de digitale dienstverlening van de gemeente Neerijnen.

Vraag als je bedrijf belt: spreek ik met de eigenaar van

Ja/nee

Indien nee, vragen of je kunt spreken met de persoon binnen het bedrijf die bijv. vergunningen en andere ondernemerszaken bij de gemeente regelt. Als dit niet bekend is, vragen naar eigenaar, manager of bedrijfsleider.

1. Hoe regelmatig bent u met een computer, ipad of smartphone op internet actief?

Is dit..

- dagelijks
- wekelijks
- minder vaak
- nooit (beantwoord alleen de vragen 3,4, 14, 16, 19, 20)

2. Hoe vaak doet u aankopen via internet?

Is dit...

- dagelijks
- wekelijks
- minder vaak
- nooit

3. Heeft u wel eens gehoord van Digid?

- ja
- nee

Digid is een internet identiteitsbewijs waarmee u overheidsdiensten kan afnemen. Bijvoorbeeld bij de belastingdienst of bij uw gemeente.

4. Beschikt u over een Digid?

- ja
- nee (ga naar vraag 6)
- weet ik niet (ga naar vraag 6)

5. Hoe vaak gebruikt u de Digid?

- nooit
- een of enkele keren per jaar
- maandelijks of vaker
- ik gebruik zelf niet mijn DigiD, maar wel mijn partner/huisgenoot.



6. Hoe vaak bezoekt u de website van de gemeente Neerijnen?

- dagelijks
- wekelijks
- minder vaak
- nooit (ga naar vraag 14)

7. Wanneer was uw laatste bezoek aan deze website?

- deze week
- in de afgelopen 4 weken
- in de afgelopen 12 maanden
- eerder

8. Heeft u wel eens een product of dienst via de website van de gemeente Neerijnen besteld of informatie erover gelezen?

- informatie gelezen
- product besteld
- geen van beide (ga naar vraag 11)

9. Is dat toen goed verlopen?

- ja
- nee
- de ene keer wel, de andere keer niet

10. Kunt u dit toelichten?

11. Wat vindt u in het algemeen belangrijk aan een gemeentelijke website? Spontaan laten beantwoorden

- de informatie: soort informatie (bijv. nieuws voor ondernemers)
- de informatie: hoeveelheid (dat er veel/voldoende informatie op staat)
- de informatie: juist en actueel (dat het klopt en up to date is)
- de informatie: anders
- de vindbaarheid van de informatie
- de aangeboden producten en diensten (paspoort aanvragen etc.)
- de toegankelijkheid (ook voor kleurenblinden, slechtzienenden etc.)
- de vormgeving (hoe de website er uit ziet)
- de contact- en interactiemogelijkheden (mailen, chatten etc.)
- het taalgebruik (bijv. begrijpelijk)
- anders namelijk:.....

12. Voldoet de website van Neerijnen aan uw verwachtingen?

- ja
- nee



13. Wat zou er beter aan kunnen?
14. Vindt u het belangrijk dat de gemeente Neerijnen de dienstverlening aan burgers en ondernemers ook via internet aanbiedt?
- ja
 - nee
15. Gemeenten bieden producten aan op internet. Dat kan per product op verschillende manieren. Ik noem zo drie manieren. Wilt u aangeven welke manier in het algemeen uw voorkeur heeft?
- alleen informatie aanbieden
 - aanvraagformulier via website downloaden en printen
 - aanvraag helemaal via website laten lopen
 - geen voorkeur
16. Stel dat u een product of dienst van de gemeente wilt aanvragen, zou u dat dan bij voorkeur via de website of via de publieksbalie in het gemeentehuis doen?
- via website
 - via publieksbalie
 - geen voorkeur
17. Kunt u enkele producten noemen die de gemeente in elk geval via internet moet aanbieden?
Noemt:
- paspoort
 - rijbewijs
 - omgevingsvergunning (o.a. bouw-, sloop-, kap en milieuvergunning)
 - verhuizing
 - uittreksel geboorteregister
 - anders namelijk.....
18. Kunt u met een rapportcijfer aangeven hoe u de digitale dienstverlening via de website van de gemeente waardeert?

Tot slot heb ik twee afsluitende vragen

19. Wat is uw leeftijd?

20. Geslacht noteren

- man
- vrouw

21. Bent u ondernemer?

- ja
- nee



Bijlage 2. Vragenlijst Raadsleden

De Rekenkamercommissie van Neerijnen onderzoekt dit voorjaar de digitale dienstverlening van de gemeente. I&O Research voert dit onderzoek uit. In dat verband worden de raadsleden op passende wijze via een digitale enquête benaderd voor deelname aan dit onderzoek. U heeft hierover kort geleden al een email van de heer Steenbergen ontvangen. Het invullen van deze vragenlijst duurt maximaal 10 minuten. Mocht u meer willen toelichten aan de onderzoekers van I&O Research dan kunt u dit aan het eind van de vragenlijst aangeven. Wij nemen dan contact op voor een afspraak.

1. Wat vindt u in het algemeen belangrijk aan een gemeentelijke website?

[MAM]

- de informatie
- het taalgebruik
- de vormgeving
- de aangeboden producten en diensten
- de contact- en interactiemogelijkheden
- de toegankelijkheid
- anders namelijk...

2. Voldoet de website van Neerijnen wat dat betreft aan uw verwachtingen?

- ja
- nee
- weet niet

3. Wat zou er beter aan kunnen?

4. Vindt u het belangrijk dat de gemeente Neerijnen de dienstverlening aan burgers en ondernemers ook via internet aanbiedt?

- ja
- nee

5. Gemeenten bieden producten aan op internet. Dat kan per product op verschillende manieren. Alleen informatie aanbieden. Een printbaar aanvraagformulier aanbieden. Het formulier op de website kunnen invullen. Welke manier heeft in het algemeen uw voorkeur?

- alleen informatie aanbieden
- aanvraagformulier via website downloaden en printen
- aanvraag helemaal via website laten lopen

6. Kunt u enkele producten noemen die de gemeente in elk geval via internet moeten aanbieden?

Noemt:

- paspoort
- rijbewijs



- omgevingsvergunning
 - verhuizing
 - uittreksel geboorteregister
 - ...
7. Kunt u met een rapportcijfer aangeven hoe u de digitale dienstverlening via de website van de gemeente waardeert?
8. Welke aspecten van de digitale dienstverlening van Neerijnen zijn volgens u voor verbetering vatbaar?
9. De RKC is geïnteresseerd in de standpunten van raadsleden over digitale dienstverlening. Indien u los van deze enquête behoefte heeft om uw standpunten en ideeën nader toe te lichten dan maken wij graag een afspraak voor een interview. Hieronder kunt u uw e-mailadres achterlaten indien u geïnterviewd wilt worden over de digitale dienstverlening van Neerijnen.

E-mailadres:.....



Bijlage 3. Geïnterviewden

- De heer H. de Bont, websitebeheerder en medewerker communicatie
- De heer A. Boot, medewerker Documentaire Informatie Voorziening
- De heer A.J. van Hedel, burgemeester
- De heer G. de Kruiff, programmamanager
- De heer J. Visser, medewerker I&A
- De heer P. Wanrooij, voormalig gemeentesecretaris



Bijlage 4. Lijst van afkortingen

BAG	Basisadministraties Adressen en Gebouwen
BGT	Basisregistratie Grootchalige Topografie
BSN	Burgerservicenummer
DECOS	Naam van een documentair informatie systeem
DigiD	Digitale ID-kaart
DIV	Digitalisering van de informatievoorziening
EGEM	Elektronische gemeenten, een initiatief van de Rijksoverheid en staat voor betere dienstverlening en optimale bedrijfsvoering
eNiK	de elektronische Nederlandse identiteitskaart
GBA	Gemeentelijke basisadministratie, het gemeentelijke bevolkingsregister
LISA	Landelijk Informatiesysteem van Arbeidsplaatsen en vestigingen, een werkgelegenheidsregister
NHR	het Handelsregister
NUP	Nationaal Uitvoeringsprogramma Dienstverlening en E-overheid
OLO	Digitaal Omgevingsloket
RIS	Raadsinformatiesysteem
RNI	het Programma Registratie Niet-Ingezetenen
SBA	Stadsbeheer Administratie