

Rekenkamercommissie Noordwijkerhout
Januari 2007

INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE	2
1 INLEIDING	4
2 ACTUEEL BEELD	6
2.1 Welke digitale producten zijn er nu beschikbaar?	6
2.2 Wat vindt de burger?	8
2.3 Informatie op de website	8
2.4 Vormgeving van de websites.	10
2.5 Technische vormgeving website.	12
3 PROCEDURES EN MIDDELEN	14
3.1 Beschrijving van het proces	14
3.2 Beschikbare mensen	15
3.3 Beschikbare middelen.	15
4 ONTWIKKELING VAN DIGITALE DIENSTVERLENING	17
4.1 Geschiedenis	17
4.2 Toekomst	17
4.3 Samenwerking.	18
5 STURING DOOR DE RAAD	19
5.1 Doelstellingen van de raad in het verleden	19
5.2 Sturing door de raad	19
6 CONCLUSIES	21
6.1 Conclusies stand van zaken digitale dienstverlening	21
6.2 Conclusies over de inzet van mensen en middelen	23
6.3 Conclusies ontwikkeling digitale dienstverlening	24
6.4 Conclusies met betrekking tot de betrokkenheid van de raad	25
6.5 Is men alert op het benutten van kostenvoordelen door synergie	27
7 AANBEVELINGEN	29
BIJLAGE 1 SCORELIJST DIGITALE DIENSTVERLENING NOORDWIJKERHOUT	31
BIJLAGE 2 DIGITALE FORMULIEREN OP DE WEBSITE	34

1 INLEIDING

Steeds meer gemeenten nemen klantvriendelijk werken op als één van de speerpunten in hun beleid. Digitalisering kan hierbij een rol spelen. Internet en email bieden mogelijkheden om burgers snel en op maat van actuele informatie te voorzien. Tegelijkertijd wordt het voor burgers mogelijk om aanvragen van diensten als vergunningen en paspoorten af te kunnen handelen vanuit huis. Binnen gemeenten is digitale dienstverlening daarom al enige jaren een onderwerp voor beleidsontwikkeling.

Ook de gemeente Noordwijkerhout hecht groot belang aan de digitale dienstverlening aan de burgers. Zo wordt in de programmabegroting 2006 het doel gesteld de toegankelijkheid van de dienstverlening aan burgers te verbeteren.

Tegen de achtergrond van deze ontwikkelingen stellen de rekenkamercommissies Hillegom, Lisse en Noordwijkerhout een onderzoek in naar de digitale dienstverlening aan burgers in deze gemeenten. Hierover rapporteren de commissies in drie afzonderlijke rapporten voor de drie gemeenten. De rekenkamercommissies hebben het onderzoek uitbesteed. Het onderzoek is uitgevoerd door onderzoeksbureau Jacques Necker bv.

Voor u ligt het rapport voor de gemeente Noordwijkerhout. De rekenkamercommissies willen met dit onderzoek inzicht krijgen in de kwaliteit van de digitale dienstverlening aan burgers. Dit vanuit een viertal gezichtspunten:

1. de actualiteit van het thema en het belang dat de gemeente Noordwijkerhout aan digitale dienstverlening hecht;
2. de sturende rol van de raad, die ook op dit aspect van beleid een kaderstellende rol heeft;
3. de niet-vrijblijvende samenwerking die de gemeenten Hillegom, Lisse en Noordwijkerhout met elkaar zijn aangegaan;
4. de mogelijkheden (en alertheid hierop) om door samenwerking en digitalisering tot kostenbesparingen te komen.

Al deze elementen zijn gebundeld in de volgende centrale onderzoeksvraag:

Hoe doelmatig en doeltreffend is de beleidsontwikkeling en -uitvoering op het gebied van digitale dienstverlening in Noordwijkerhout (en gezamenlijk met de gemeenten Hillegom en Lisse)?

Met doelmatig bedoelen we in dit onderzoek met name of in de ontwikkeling van de (gezamenlijke en eigen) digitale dienstverlening oog is voor mogelijke kostenreducties. Is men in het proces alert op het benutten van mogelijke synergievoordelen?

Met doeltreffend bedoelen we in dit onderzoek of het onderzoek voldoet aan de doelen die de raden hebben gesteld aan de ontwikkeling van digitale dienstverlening, zowel voor de eigen gemeenten, als gezamenlijk. Hierbij zullen we in ieder geval de volgende doelen onderzoeken: snelheid, actualiteit, duidelijkheid/begrijpelijkheid en volledigheid.

Om deze centrale vraag optimaal te kunnen beantwoorden, zijn de volgende drie onderwerpen onderzocht:

I. Stand van zaken: We beginnen met het geven van een actueel beeld van de digitale dienstverlening op de website van de gemeente en via de gezamenlijke website. Hierbij geven we aan hoe volledig, snel, duidelijk, begrijpelijk en actueel de digitale dienstverlening is.

II. Ontwikkeling: Vervolgens schetsen we de verwachte ontwikkeling van de digitale dienstverlening in de toekomst. Hierbij geven we aan welke nieuwe digitale diensten de gemeente heeft gepland, gegeven het beleid van de gemeente, wanneer deze geïmplementeerd gaan worden en hoeveel aandacht er hierbij is voor samenwerking en kostenreductie. Hierbij controleren we ook of het proces voldoende geïnstrumenteerd is, om ervoor te zorgen dat de geplande ontwikkelingen ook daadwerkelijk binnen de afgesproken tijd gehaald kunnen gaan worden. Ook gaan we na of de ontwikkeling verloopt in een voor de raad wenselijk tempo.

III. Raad: Heeft de raad voldoende sturingsmogelijkheden op de ontwikkeling van de digitale dienstverlening? Maakt hij hier ook voldoende gebruik van (zowel kaderstellend, als controlerend)?

In dit onderzoek onderscheiden we digitale dienstverlening (een dienst die de gemeente via internet/email aan een individuele burger levert, zoals een paspoort of een vergunning) en digitale informatievoorziening. De laatste is informatie die de gemeente levert aan haar burgers, zoals regionale nieuwtjes, openingstijden van het zwembad of informatie over hoe je een vergunning aanvraagt.

2 ACTUEEL BEELD

Dit hoofdstuk biedt een overzicht van de dienstverlening en de soort informatie die op dit moment digitaal worden aangeboden door de gemeente Noordwijkerhout. Paragraaf 1 gaat in op de digitale dienstverlening. Paragraaf 2 beschrijft de visie van de burger op de website en dienstverlening. De digitale informatie komt in Paragraaf 3 aan bod. In paragraaf 4 beschrijven we de vormgeving van de website. In paragraaf 5 beantwoorden we de technische vragen die gesteld zijn in dit onderzoek.

2.1 Welke digitale producten zijn er nu beschikbaar?

De gemeente Noordwijkerhout heeft momenteel 51 formulieren op de website staan.¹ In het onderzoek is hiernaast in kaart gebracht welke producten uit de lijst van Advies overheid.nl² de gemeente Noordwijkerhout digitaal aanbiedt³. De gemeente Noordwijkerhout levert op dit moment negen producten digitaal. Twee producten worden maximaal digitaal aangeboden, de andere producten gedeeltelijk. In figuur 2.1 ziet u een overzicht van deze negen producten. Er is aangegeven welk deel digitaal kan worden afgehandeld. Hieronder worden deze nader uitgewerkt.

- 1) *Schademelding openbaar groen.* De gemeente Noordwijkerhout biedt de melding van schade openbaar groen digitaal aan. Via de website kan een formulier met de schademelding digitaal worden verstuurd. Vervolgens wordt de melding verwerkt door de gemeente.
- 2) *Schademelding wegen/trottoirs.* De gemeente Noordwijkerhout biedt de melding van schade aan wegen en trottoirs gedeeltelijk digitaal aan. Via de website kan een formulier met de schademelding digitaal worden verstuurd. Vervolgens wordt de melding verwerkt door de gemeente en beantwoord.
- 3) *Kwijtschelding belastingen en heffingen.* De gemeente Noordwijkerhout biedt de aanvraag van kwijtschelding van belastingen en heffingen digitaal aan. Via de website kan een

¹ Zie voor een overzicht van deze producten bijlage 2.

² Advies overheid.nl is een programmabureau dat in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties met advies en monitoring bijdraagt aan een digitaal toegankelijke overheid. In het kader van deze taak wordt de monitor Overheidmonitor.nl uitgevoerd.

³ Zie voor een overzicht van deze producten bijlage 1.

formulier m.b.t. de kwijtschelding digitaal worden verstuurd. Vervolgens wordt de aanvraag verwerkt door de gemeente.

- 4) *Paspoort*. De gemeente Noordwijkerhout biedt het aanvragen van een paspoort gedeeltelijk digitaal aan. De aanvraagformulieren voor een paspoort kunnen via de gemeentelijke website uitgeprint worden. De rest van de procedure wordt (nog) niet digitaal aangeboden.
- 5) *Uittreksel uit de gemeentelijke basisadministratie*. De gemeente Noordwijkerhout biedt burgers de mogelijkheid om een uittreksel GBA gedeeltelijk digitaal aan te vragen. De aanvraagformulieren voor een uittreksel kunnen via de gemeentelijke website uitgeprint worden. De rest van de procedure wordt (nog) niet digitaal aangeboden.
- 6) *Bouwvergunning*. De gemeente Noordwijkerhout biedt bouwvergunningen gedeeltelijk digitaal aan. De aanvraagformulieren voor een bouwvergunning kunnen via de gemeentelijke website uitgeprint worden. De rest van de procedure wordt (nog) niet digitaal aangeboden.
- 7) *Kapvergunning*. De gemeente Noordwijkerhout biedt kapvergunningen gedeeltelijk digitaal aan. De aanvraagformulieren voor een bouwvergunning kunnen via de gemeentelijke website uitgeprint worden. De rest van de procedure wordt (nog) niet digitaal aangeboden.
- 8) *Evenementenvergunning*. De gemeente Noordwijkerhout biedt evenementenvergunningen gedeeltelijk digitaal aan. De aanvraagformulieren voor een evenementenvergunning kunnen via de gemeentelijke website uitgeprint worden. De rest van de procedure wordt (nog) niet digitaal aangeboden.
- 9) *Doorgeven verhuizing*. De gemeente Noordwijkerhout biedt het doorgeven van verhuizingen gedeeltelijk digitaal aan. De aanvraagformulieren voor het doorgeven van een verhuizing kunnen via de gemeentelijke website uitgeprint worden.

Figuur 2.1. Overzicht digitale dienstverlening Noordwijkerhout

	Aanvraagformulier ontvangen	Aanvraagformulier terugsturen	Dienst betalen	Dienst ontvangen
Schademelding openbaar groen	Mogelijk	Mogelijk	n.v.t.	n.v.t.
Schademelding wegen/trottoirs	Mogelijk	Mogelijk	n.v.t.	n.v.t.
Kwijtschelding belastingen en heffingen	Mogelijk	Mogelijk	n.v.t.	n.v.t.
Paspoort	Mogelijk			
Uittreksel GBA	Mogelijk			
Bouwvergunning	Mogelijk			
Kapvergunning	Mogelijk			
Evenementenvergunning	Mogelijk			
Doorgeven verhuizing	Mogelijk			

2.2 Wat vindt de burger?

Om een indruk te krijgen van de mate waarin de inwoners van Noordwijkerhout gebruik maken van de digitale dienstverlening en hoe zij deze waarderen, is met 42 personen uit de gemeente een kort interview afgenomen. De respondenten zijn op straat benaderd en hen is gevraagd om een drietal vragen met betrekking tot de digitale dienstverlening van de gemeente te beantwoorden.

Uit deze interviews blijkt dat het merendeel van de geïnterviewden (30 van de 42) geen gebruik maakt van de gemeentelijke website. Als belangrijkste reden hiervoor werd aangevoerd dat men niet over een pc of internetverbinding beschikt. Een andere veel gehoorde reden was het ontbreken van behoefte/interesse om de website te bezoeken. Een enkeling gaf aan niet af te weten van de website.

Respondenten die wel gebruik maken van de website, komen daar allen uitsluitend om informatie op te zoeken. Geen van de respondenten gaf aan de digitale formulieren te gebruiken om diensten van de gemeente aan te vragen.

De geïnterviewden die de gemeentelijke website wel bezochten zijn over het algemeen tevreden met de website. Wel werd aangegeven dat informatie soms moeilijk te vinden is. De website wordt door respondenten die een bezoek hebben gebracht als ruim voldoende (7) beoordeeld

Wanneer werd gevraagd of men in de toekomst gebruik zou willen maken van de (uitgebreidere) digitale dienstverlening, gaf ongeveer de helft van de geïnterviewden aan daar gebruik van te willen maken. De voordelen die men zag waren voornamelijk het gemak, de tijdswinst en het feit dat men geen rekening hoefde te houden met de openingstijden van het gemeentehuis. De geïnterviewden die niet van plan waren om diensten digitaal af te nemen, noemden met name als reden de onpersoonlijkheid en de verwachting dat het digitaal verkrijgen van diensten erg ingewikkeld zou zijn.

2.3 Informatie op de website

2.3.a. Website

Op de website wordt veel informatie aangeboden. Sinds het moment dat de website online ging, werden de agenda's van de raad en commissies op de site geplaatst. Vanaf 2002 werd zowel de agenda als het verslag van de vergadering geplaatst. Per 2003 is de gemeente begonnen met het publiceren van de stukken behorende bij de agenda. Vanaf eind 2005 worden alle stukken gepubliceerd: zowel de agenda, de stukken, een korte samenvatting van de vergadering als de notulen staan op de website. Daarnaast zijn de actuele verordeningen in te zien bij de bestuurlijke informatie.

Per eind april 2006 is het BIS (Bestuurlijk Informatie Systeem) online te raadplegen. Dit systeem is nog niet compleet, het compleet krijgen kost veel tijd. Doel is om alle geconsolideerde stukken in het BIS te zetten. De interne verordeningen komen alleen op het nog op te zetten intranet.

2.3.b. Nieuwsbrief

De gemeente Noordwijkerhout heeft sinds ongeveer anderhalf jaar een digitale nieuwsbrief. Voor deze nieuwsbrief dienen belangstellenden zich eerst te registreren, waarna ze kunnen aangeven welke informatie ze willen ontvangen. De nieuwsbrief verschijnt wekelijks en bevat al het nieuws en documenten die in de voorgaande week op de website zijn geplaatst, alsmede de veranderingen op de website.

De komst van de nieuwsbrief werd geïnitieerd door twee elementen. Ten eerste de wens vanuit de gemeente om inwoners op een zo eenvoudig mogelijke manier te voorzien van nieuws en informatie vanuit de gemeente. Ten tweede was er vanuit de gemeenteraad de vraag om zo volledig mogelijk op de hoogte te blijven van informatie uit de gemeente. De nieuwsbrief ondervindt beide elementen.

2.3.c. Gebruik van de website

De gemeente Noordwijkerhout beschikt over gegevens over het gebruik van de website en van digitale dienstverlening. Het gebruik van digitale producten is alleen bekend op de specifieke afdelingen. De gemeente geeft aan moeite te hebben met de interpretatie van de monitor-gegevens.

2.4 Vormgeving van de websites.

2.4.a. Beeld van de website



2.4.b. Navigatiestructuur

De website van Noordwijkerhout heeft een startpagina met daarop nieuws en een aantal actuele onderwerpen, zoals de begroting. Verder staan op de startpagina de contactgegevens van de gemeente vermeld, al moet daar wel eerst voor naar beneden worden gescrolld. Verder zijn er links geplaatst naar drie websites, te weten: samenwerking bollengemeenten, het WOZ-portaal (Wet Waardering Onroerende Zaken) van de gemeente en de welstandssite van de gemeente. Deze links zijn met het gebruik van een andere webbrowser dan Internet Explorer niet zichtbaar.

Op elke pagina zijn acht themaknoppen te vinden in het linker frame: Actueel, Gemeentehuis, Bestuur, Dienstverlening, Gemeentegids, Over de gemeente, Vacatures en Nieuwsbrief. Wanneer men een themaknop aanklikt, verschijnt er een menu met subthema's. Verder kan men met behulp van de knoppen boven iedere pagina direct naar de startpagina, de index, een e-mail versturen naar de gemeente (via een link met outlook), zoeken op de website of ervoor kiezen om de grote letter versie van de website te bekijken. De gemeentegids vormt hier echter een uitzondering op. Wanneer deze knop

wordt aangeklikt, wordt een nieuw scherm geopend. Deze kent een eigen navigatiestructuur en een afwijkende huisstijl.

2.4.c. Huisstijl

De gehanteerde huisstijl wordt consequent doorgevoerd in de website. De huisstijl van de gemeentegids wijkt echter wel af van de huisstijl van de gemeentegids. De gemeentegids wordt verstrekt door Akse Media. Het is een generiek product dat aan meerdere gemeenten wordt aangeboden. Dit heeft als consequentie dat de vormgeving van de gemeentegids afwijkt van de gemeentelijke website.

2.4.d. Zoekmachine

Met de zoekmachine is het mogelijk naar documenten op de website te zoeken. Er kan worden gekozen te zoeken in de gehele website, binnen de gemeentelijke diensten of alleen in het thema nieuws. Ook kan worden aangevinkt dat men ook in het archief wil zoeken.

- De zoekterm “dakkapel” geeft direct als eerste treffer de algemene tekst wanneer wel en geen vergunning nodig is. Aan het einde van de tekst is een link naar de relevante formulieren die aangevraagd kunnen worden.
- De zoekterm “riool verstopt” (met de bedoeling het telefoonnummer te achterhalen waarbij ik kan melden dat de put voor mijn huis overstroomt), gaf als vijfde treffer een omschrijving hoe te handelen bij verstopping van het riool. Hier is ook een telefoonnummer van de Nuon opgenomen om de verstopping te melden. Opvallend is dat de voorgaande treffers van algemenere aard waren en alleen de zoekterm “riool” bevatten. Logischer zou zijn als de meest relevante treffer bovenaan zou staan.
- De zoekterm “ verhuizing doorgeven” geeft als tiende en laatste treffer de juiste. Via deze link volgt een duidelijke uitleg op welke wijze men dit kan regelen. Ook is hier een formulier te downloaden om de verhuizing door te geven. Net als bij voorgaande zoekopdracht is het opvallend dat de meest relevante treffer onderaan de zoekresultaten staat.

2.4.e. Website-teksten

Voor het aanleveren van documenten die geplaatst moeten worden op de website zijn de afdelingen zelf verantwoordelijk. De afdeling communicatie herinnert de overige afdelingen regelmatig aan het aanleveren van documenten bij projecten. Het actueel houden van de website gebeurt door de afdeling communicatie.

De teksten op de website zijn over het algemeen duidelijk, bondig, spreken de lezer persoonlijk aan en zijn actiegericht. Onderstaande tekst is daar een goed voorbeeld van..

“ U kunt (als burger) containers of bakken krijgen die worden gebruikt voor het ophalen van huisvuil. Dit kan nodig zijn, indien uw huidige container of bak is beschadigd of is verdwenen. U kunt de container of bak ook omruilen voor een kleiner of een groter exemplaar. “

Boven deze tekst vindt men links met verdere uitleg over voorwaarden, maar ook bijvoorbeeld een formulier om de dienst aan te vragen

2.5 Technische vormgeving website.

2.5.a. Serverbeheer

Het beheer van de server is door de gemeente uitbesteed. Afgesproken is dat de server dient te voldoen aan de performance wensen van de gemeente. De website wordt niet dermate frequent bezocht dat er verdere zware eisen dienen te worden gesteld. Er hebben zich geen problemen voorgedaan betreffende de server en bereikbaarheid van de website en er vindt geen actieve controle plaats op het serverbeheer.

Er bestaan geen koppelingen tussen de interne ICT-infrastructuur en de extern gehoste webservers. Dit maakt de ICT-omgeving een stuk minder complex, dan wanneer de publieke webomgeving van een gemeente in het private netwerk van de gemeente zou draaien. Hierdoor zijn extra zware firewalls, zware toegangsbeveiligingen en ingewikkelde backupscripts niet direct van toepassing op deze situatie. Om het digitale loket in de toekomst te kunnen voorzien van interactieve formulieren, zal deze situatie veranderen. De gemeente Noordwijkerhout is hier niet op voorbereid.

2.5.b. Serversnelheid en monitoring

De gemeente Noordwijkerhout ondervindt geen problemen betreffende de serversnelheid. De website wordt niet dermate frequent bezocht dat er hoge eisen gesteld dienen te worden aan de snelheid. Er is ook geen probleem met de beschikbare ruimte bij de provider van de gemeente.

2.5.c. Beveiliging

De fysieke beveiliging is bij de onderzochte gemeente in orde. De interne serverruimte is beveiligd en voorzien van slot en grendel. Dat geldt ook voor de webserver die in het beveiligde hostingcentrum van de providers staan. De gemeente heeft geen rechtstreekse toegang tot het hostingcentrum, maar dient een fysieke wijziging altijd door de hosting provider zelf te laten uitvoeren.

De digitale beveiliging van de website vertoont hiaten. Dit heeft voornamelijk betrekking op de toegang tot het Content Management Systeem (CMS). Met dit website beheersysteem is de inhoud van de website te wijzigen. Dit systeem draait in alle gevallen op dezelfde webserver als waar de website van de gemeente op draait. Overal ter wereld kan toegang verkregen worden tot het CMS. Een gebruikersnaam en bijbehorend wachtwoord is voldoende om de inhoud van de gemeentelijke website te wijzigen. Tussen

de 5 en 8 medewerkers hebben een eigen toegang tot het CMS. Wanneer driemaal een verkeerd wachtwoord ingevoerd wordt ingevoerd blokkeert de account. De databases en bestanden die op de diverse internetmachines staan, zijn niet direct benaderbaar. Ook Administrator accounts en accounts met toegangen op bestandsniveau zijn niet bij de gemeenten aanwezig. De gemeente Noordwijkerhout kan geen goed inzicht geven in het account-beleid. De enige systeembeheerder heeft in elk geval toegang tot alle systemen. In Noordwijkerhout heeft men een duidelijk backupprotocol waarbij dagelijks een volledige backup van alle gegevens wordt gemaakt en buiten het gemeentehuis wordt bewaard.

Op het vlak van de website is de beveiliging minder goed geregeld. In Noordwijkerhout maakt de hosting provider een dagelijkse backup, welke niet door de gemeente gecontroleerd wordt of kan worden. Wel krijgt de gemeente eens per drie maanden een CD-ROM met daarop de gehele website voor archiefdoeleinden. Deze wordt in het archief bewaard, en is daarmee voor alle medewerkers toegankelijk. Deze CD wordt nooit gecontroleerd op inhoud. De gemeente wijst op dit vlak op het contract dat zij met de hostingprovider heeft. Wanneer de website, om welke reden dan ook, langere tijd uit de lucht is, gaat zij ervan uit dat de provider een oplossing biedt. Een draaiboek voor calamiteiten heeft de gemeente niet.

2.5.d. Privacy

In Noordwijkerhout wordt een formulier / aanvraag altijd direct naar de desbetreffende afdeling gestuurd. De gemeente maakt geen digitale kopie van de aanvraag. Wanneer de behandelaar de email per ongeluk weggooit, is de aanvraag verdwenen. Er is bij de gemeente wel een protocol beschikbaar hoe dient te worden omgegaan met de afhandeling van digitale formulieren.

Op de vraag of er privacygevoelige informatie kan worden ingevuld in de aanwezige formulieren, wordt ontkennend geantwoord. De formulieren bevatten alleen NAW-gegevens. De formulieren worden allemaal per email aangeleverd. Helaas worden op de websites geen beveiligingsmaatregelen aangeboden om de email met hierin het formulier versleuteld te versturen naar de gemeenten.

3 PROCEDURES EN MIDDELEN

In dit hoofdstuk behandelen we de procedures en middelen die de gemeente Noordwijkerhout inzet om zijn digitale dienstverlening (en digitale informatievoorziening) in stand te houden. In paragraaf 1 behandelen we de procedures. In paragraaf 2 behandelen we de beschikbare mensen. In paragraaf 3 behandelen we de beschikbare middelen.

3.1 Beschrijving van het proces

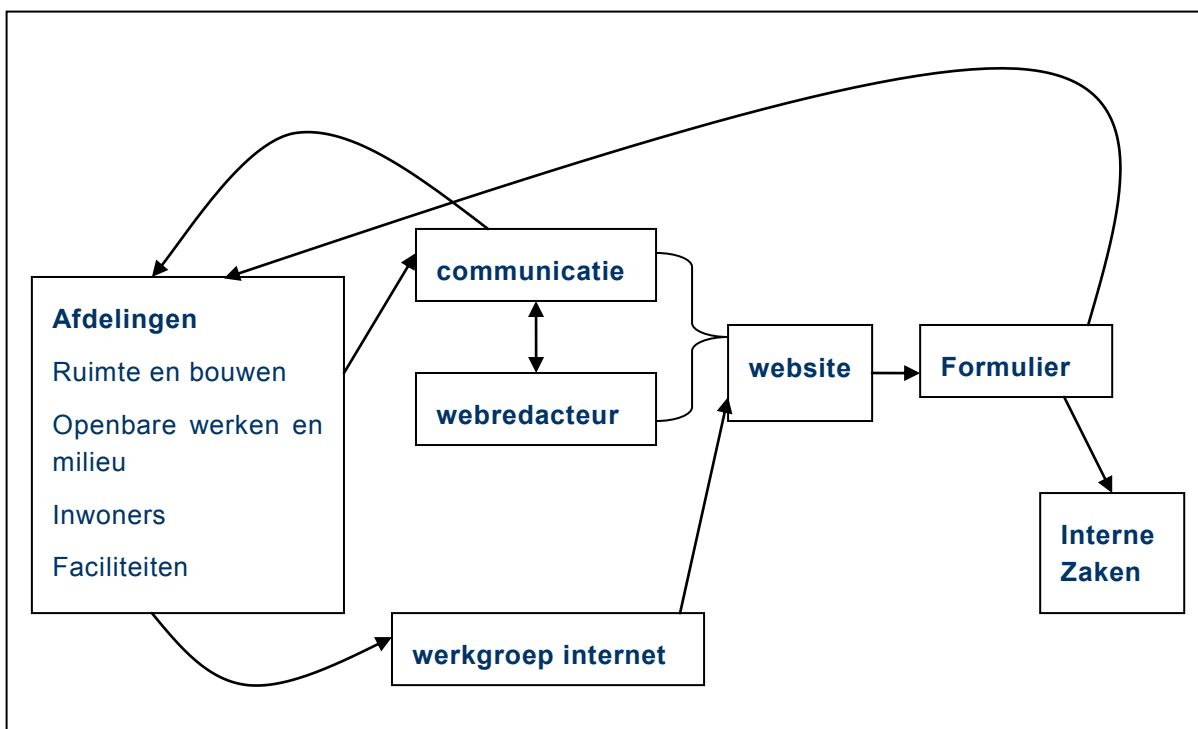
Bij de website en digitale dienstverlening van de gemeente Noordwijkerhout zijn de eenheid communicatie (van de afdeling BMO), de webredacteur, de werkgroep internet en de verschillende afdelingen van de gemeentelijke organisatie betrokken.

Voor het aanleveren van documenten die geplaatst moeten worden op de website zijn de afdelingen zelf verantwoordelijk. De eenheid communicatie herinnert de overige afdelingen regelmatig aan het aanleveren van documenten bij projecten. Samen met een collega van de eenheid communicatie beoordeelt de webredacteur de door de afdelingen aangeleverde teksten. De eenheid communicatie is verder verantwoordelijk voor het actueel houden van de website. Als richtlijn geldt dat de homepage wekelijks wordt voorzien van nieuwe inhoud, publicaties één maand geplaatst worden (behalve wanneer er een langere termijn van toepassing is) en de besluitenlijsten van het college van B&W één jaar geplaatst worden. Na deze termijn worden de documenten automatisch in het archief geplaatst.

De werkgroep internet heeft een initiërende en leidende rol op het gebied van ICT binnen de gemeente Noordwijkerhout. De werkgroep is onder andere belast met het opzetten van nieuwe diensten en functies voor de website, houdt de ICT ontwikkelingen in de gaten en gaat hierbij na welke interessant zijn voor de gemeente. In de werkgroep hebben zes personen vast zitting.

Bij de afhandeling van aangevraagde diensten zijn zowel de afdelingen als Interne Zaken verantwoordelijk. Binnen de gemeente zijn er procedureafspraken voor de afhandeling van vragen van burgers. Een e-mail dient binnen drie werkdagen beantwoord te worden, hetzij meteen inhoudelijk hetzij met informatie over de afhandeling en uiterste termijn van reactie. De algemene informatie komt terecht bij Interne Zaken. Formulieren en specifieke informatie gaan rechtstreeks naar de afdelingen. Per afdeling is er een functionele postbus waartoe het personeel van de afdeling toegang heeft. Deze richtlijnen worden opgesteld door de werkgroep internet. Er bestaat weinig terugkoppeling en de procedures kunnen strakker gehanteerd worden. Dit heeft de aandacht.

Figuur 3.1: Modelmatige weergave van het proces rondom de website en digitale dienstverlening in de gemeente Noordwijkerhout.



3.2 Beschikbare mensen

Met de inhoud en het onderhoud van de website zijn drie personen vanuit de afdeling communicatie belast. Eén communicatiemedewerker heeft 10 uur per week beschikbaar voor de website. Naast deze communicatiemedewerker zijn er nog twee personen bezig met de website: één persoon zet de persberichten op de website en één persoon zet de publicaties er op.

Tenslotte zijn er bij de afdeling automatisering een systeembeheerder voor 36 uur, een coördinator voor 32 uur en een beleidsmedewerker voor 23 uur. Twee van deze personen houden zich bezig met de website.

3.3 Beschikbare middelen.

De gemeente Noordwijkerhout heeft jaarlijks € 15.000,-- beschikbaar voor de website.

Voor het onderhoud van de website en het Content Management System (CMS) is € 9.900,-- per jaar beschikbaar. Voor aanpassingen en wijzigingen is € 5.000,-- gereserveerd. Dit bedrag is voor de jaren 2005, 2006 en 2007 hetzelfde. Deze bedragen zijn substantieel lager dan in de andere onderzochte gemeenten. Dit klopt echter. Dit zijn de bedragen die de

gemeente Noordwijkerhout sec voor de invoering van digitale dienstverlening heeft gereserveerd. Alle toe te rekenen kosten vanuit de afdeling zijn hier niet bij gerekend.

Er zijn geen investeringen gedaan het afgelopen jaar. Hiermee wacht de gemeente op de invoering van de publieksbalie. Op het moment laat de gemeente Noordwijkerhout een onderzoek uitvoeren naar de kosten die de invoering van digitale dienstverlening in de komende jaren met zich mee gaat brengen, en wordt er een plan van aanpak opgesteld. Hierbij worden ook de kosten van de in te richten publieksbalie en nieuwe manier van werken in beeld gebracht.

Tabel 3.1 Budgetten ICT gemeente Noordwijkerhout

Budget	Jaar	Noordwijkerhout
Jaarlijkse budget I&A (zoals hardware, software, externe ondersteuning, beveiliging)	2005	€ 547.000 ⁴
Onderhoud website en CMS	2006	€ 9.900
Aanpassingen en wijzigingen	2006	€ 5.000
Totaal budget (exploitatie) website	2006	€15.000

De gemeente Noordwijkerhout heeft geen budget vrijgemaakt voor investeringen⁵ op het gebied van de website. Uit de bestudeerde documenten en gevoerde gesprekken komt naar voren dat het complete budget voor digitale dienstverlening nog niet inzichtelijk is, doordat het om een koppeling van budgetten gaat. Of en welke deel van de € 547.000,-- aan, de ontwikkeling van, digitale dienstverlening wordt besteed is dus onduidelijk.

⁴ Jaarstukken 2005, pag. 69

⁵ Voor 2007 is een budget van € 25.000,-- vrijgemaakt voor het upgraden van de website

4 ONTWIKKELING VAN DIGITALE DIENSTVERLENING

In dit hoofdstuk beschrijven we de ontwikkeling (tempo en richting) van de digitale dienstverlening in Noordwijkerhout. In paragraaf 1 wordt ingegaan op de geschiedenis van de website en de digitale dienstverlening van de gemeente Noordwijkerhout. In paragraaf 2 worden de plannen voor de toekomst uiteen gezet. Tot slot wordt in paragraaf 3 stilgestaan bij de samenwerking met Hillegom en Lisse.

4.1 Geschiedenis

De gemeente Noordwijkerhout heeft sinds november 2001 een eigen website. De digitale dienstverlening, zoals het downloaden van formulieren, is vanaf die datum ook operationeel. De lay-out van de website is in de jaren niet veranderd. Wel is de structuur aangepast. Zo zijn er nieuwe functionaliteiten toegevoegd, delen van de website die niet gebruikt werden zijn verwijderd en de onderverdeling in groepen is geminimaliseerd vanwege overlap. Tevens is er een veel gestelde vragen en antwoordenlijst toegevoegd en de nieuwsbrief.

4.2 Toekomst

De norm van Andere Overheid om 65 procent van de dienstverlening digitaal aan te bieden vanaf 2007 is leidend in de gemeente Noordwijkerhout. De gemeente Noordwijkerhout kiest ervoor om naast de digitale dienstverlening, ook de loketvoorziening te laten voortbestaan. Wel zal de gemeente proberen om mensen te stimuleren hun diensten steeds vaker digitaal af te nemen. Bijvoorbeeld door in het gemeentehuis een informatiezuil en computers te plaatsen, zodat mensen bij een lange wachtrij (iets wat overigens in Noordwijkerhout hooguit 10 minuten wachten betekent) kennis kunnen maken met de digitale mogelijkheden. Daarnaast zal de gemeente t.z.t. reclame gaan maken voor digitale dienstverlening. Tenslotte heeft de gemeente het plan om burgers in de toekomst korting te geven als zij hun diensten digitaal afnemen.

De gemeente Noordwijkerhout wil de dienstverlening aan haar burgers verder verbeteren door het oprichten van een zogenaamde “publieksbalie”. Bij deze centrale balie kunnen burgers terecht met al hun vragen. De medewerker die hen te woord staat, zal zo mogelijk gedurende het gehele traject, dus vanaf het eerste contact tot aan de aflevering van bijvoorbeeld een paspoort of bouwvergunning, de contactpersoon zijn voor de burger. Het doel hiervan is, dat de burger op een snelle, efficiënte en klantvriendelijke wijze wordt geholpen. Deze publieksbalie zal in het voorjaar van 2007 fysiek gerealiseerd

worden. De gemeente Noordwijkerhout werkt momenteel aan een plan van aanpak voor de digitale dienstverlening, waarin ook de hieraan verbonden kosten zijn opgenomen.

Op de vraag of de gemeente technisch klaar is voor de invoering van het DigiD (Digitale Identiteit)⁶ en hierbij behorende ingewikkeldere aanvragen, wordt ontkennend geantwoord. Noordwijkerhout geeft aan hiervoor nog niet klaar te zijn en de interne systemen voor de invoering aan te moeten passen. Noordwijkerhout verwacht vooral problemen te krijgen bij de koppeling van interne systemen met de website. De invoering van DigiD en een betalingssysteem wordt wel een onderdeel van de realisatie van de publieksbalie

4.3 Samenwerking.

De website van de samenwerkende gemeenten Bollenstreek is een aparte website met een aparte werkgroep. Wel is er een link op de website van Noordwijkerhout geplaatst. Met de gemeente Hillegom en Lisse bestaat een nauwe samenwerking op negen thema's. Digitale dienstverlening maakt nog geen deel uit van deze samenwerking thema's.

Een tweede samenwerkingsverband tussen Hillegom, Lisse en Noordwijkerhout is de Intergemeentelijke Sociale Dienst. Het betreft hier een samenwerking tussen de sociale diensten van de genoemde gemeenten en de gemeente Teylingen. De Intergemeentelijke Sociale Dienst heeft tot op het moment nog geen website en er is dan ook geen sprake van digitale dienstverlening op dit vlak van samenwerking.

Desondanks is er wel samenwerking en overleg op afdelingsniveau tussen de gemeenten, waarbij nagegaan wordt hoe er meer kan worden samengewerkt op het gebied van digitale dienstverlening. Tussen de drie gemeenten heeft Hillegom de voorbeeldfunctie en volgen Lisse en Noordwijkerhout dit proces. Het overleg tussen de gemeente op het gebied van communicatie is niet structureel georganiseerd, hiervoor bestaan wel ideeën en er wordt nagegaan of en hoe er meer samengewerkt kan worden. De samenwerking moet leiden tot afstemming van het communicatiebeleidsplan en moet het mogelijk maken efficiënter te werken. Wat betreft de websites wordt niet samengewerkt. Een reden hiervoor is dat de back-office systemen van de gemeenten onderling sterk verschillen waardoor een eventuele samenwerking wordt bemoeilijkt.

Er wordt getracht de werkprocessen zo uniform mogelijk te maken en houden. Zo komt er zowel in Noordwijkerhout als in Lisse in 2007 een publieksbalie.

⁶ Overheidsinstellingen kunnen met DigiD de identiteit vaststellen van burgers en bedrijven die gebruik maken van hun elektronische diensten.

5 STURING DOOR DE RAAD

In dit hoofdstuk beschrijven we de sturing door de raad op het gebied van digitale dienstverlening.. In paragraaf 1 beschrijven we de doelstellingen van de raad in het verleden. In paragraaf 2 geven we aan op welke manier de raad stuurt.

5.1 Doelstellingen van de raad in het verleden

In het collegeakkoord 2002-2006 is de wensbaarheid van een één-loket-functie uitgesproken. De digitale functie diende hierbij meer ontwikkeld te worden. Het nieuwe coalitieakkoord 2006-2010 is gericht op de bedrijfsvoering en de partijen tonen zich bereid hierin te investeren. Dit vormt een goede basis voor een visie op de dienstverlening middels de publieksbalie. De beleidsvisie Publiekszaken is door de raad goedgekeurd. De beleidsvisie gaat uit van een vraaggericht werken, waarvan de basis wordt gevormd door het één-loket en de publieksbalie.

5.2 Sturing door de raad

De sturing van de raad betreffende digitale dienstverlening is gericht op de beperkte inzet van middelen en minder op de bedrijfsvoering. Vanuit de raad komt naar voren dat de website meer mogelijkheden moet krijgen, maar welke diensten dit moeten zijn blijft onduidelijk. Er ligt dan ook geen taakstelling vanuit de raad voor digitale dienstverlening. Om hier duidelijkheid over te krijgen, wordt er in januari 2007 een conferentie met de raad georganiseerd. De inzet van deze conferentie is het inventariseren van wensen uit de raad zowel voor interne als externe bedrijfsvoering en dienstverlening.

Bij de behandeling van de algemene beschouwingen 2007 geeft één partij een standpunt over de voortgang van de digitale dienstverlening. De partij stelt dat de huidige dienstverlening als onvoldoende wordt beschouwd en dat het voor de geïnteresseerde burger makkelijker moet worden gemaakt informatie te kunnen raadplegen op de website. Overige partijen besteden geen aandacht aan de dienstverlening in de algemene beschouwingen.

Uit de samenvattingen van de raadsvergaderingen van de periode december 2005 tot november 2006 blijkt dat er in deze periode geen sturende of controlerende rol van de raad is geweest op het gebied van de digitale dienstverlening.

De informatie die de raad krijgt over de dienstverlening staat in de bestuursrapportage en het jaarverslag. De bestuursrapportage bevat weinig informatie over (digitale) dienstverlening.

Voor de raad geldt geen regeling waarin het proces van verdere invoering van digitalisering formeel wordt getoetst/gecontroleerd. Wel worden er opmerkingen gemaakt inzake de informatievoorziening op de website van de gemeente Noordwijkerhout, echter dit vindt plaats op ad hoc-basis. In de onlangs gehouden algemene beschouwingen hebben diverse fracties wel aangegeven, dat de communicatie verbetering behoeft.

6 CONCLUSIES

In dit hoofdstuk beschrijven we de conclusies van het onderzoek naar digitale dienstverlening in Noordwijkerhout. Dit onderzoek is uitgevoerd in samenwerking met de rekenkamercommissie Lisse en de rekenkamercommissie Hillegom. De bevindingen van de rekenkameronderzoeken naar de digitale dienstverlening in Hillegom, Lisse en Noordwijkerhout zijn in drie afzonderlijke rapporten weergegeven. De rekenkamercommissies zien echter een belangrijke toegevoegde waarde in het formuleren van conclusies waarin de drie gemeenten gezamenlijk worden besproken. Hierdoor wordt een vergelijkend element toegevoegd en is het voor de gemeenten mogelijk lering te trekken uit andere gemeenten. In paragraaf 1 gaan we in op conclusies over het actuele beeld van digitale dienstverlening, in paragraaf 2 trekken we conclusies over de inzet van mensen en middelen, in paragraaf 3 trekken we conclusies over het tempo en de richting van de ontwikkeling van digitale dienstverleningen in paragraaf 4 trekken we conclusies over de betrokkenheid van de raad bij het onderwerp digitale dienstverlening.

6.1 Conclusies stand van zaken digitale dienstverlening

Hillegom kan technisch alle diensten digitaal aanbieden, de andere gemeenten nog niet.

Als we de drie gemeenten vergelijken op digitale dienstverlening is Hillegom koploper op technisch gebied. Deze gemeente heeft als enige van de drie de technieken in huis om niet alleen formulieren te downloaden en uploaden, maar ook digitaal te betalen. Noordwijkerhout en Lisse hebben alleen de mogelijkheid om (veel) formulieren te downloaden en (soms) te uploaden.

De websites zijn voldoende volledig.

De gemeentelijke websites van de drie gemeenten zijn voldoende volledig; zij bevatten informatie over de gemeente, over gemeentelijke diensten, over lokale wetgeving, raadsinformatie, een gemeentegids en gemeentelijk nieuws.

Actualiteit website is afhankelijk van de vakafdelingen en verschilt per pagina.

De actualiteit van de websites is in alle drie de gemeenten afhankelijk van de vakafdelingen. Alleen zij hebben voldoende beeld van wat er te gebeuren staat en al gebeurd is op een bepaald terrein. In Hillegom en Lisse zijn de vakafdelingen hier ook expliciet verantwoordelijk voor gemaakt. De afdeling communicatie heeft hierin geen expliciete rol.

In Noordwijkerhout gaat het anders. Officieel is het de afdeling communicatie, die hiervoor verantwoordelijk is. Hoewel de verantwoordelijkheden in Noordwijkerhout, Lisse en Hillegom in theorie uiteenlopen, gaat het in de praktijk in de gemeenten op

dezelfde manier: de vakafdelingen zijn primair verantwoordelijk voor de actualiteit, de afdeling communicatie probeert de vakafdelingen hier op aan te spreken.

Duidelijkheid/begrijpelijkheid is afhankelijk van vakafdelingen en verschilt per pagina

In alle drie de gemeenten worden de teksten op de website geschreven door de vakafdelingen. Hierdoor verschillen de teksten van kwaliteit. In Hillegom worden teksten soms geredigeerd door de afdeling communicatie. Deze afdeling heeft echter niet voldoende capaciteit om alle teksten te redigeren. In Lisse zijn er vakredacteuren. Hierdoor is er meer capaciteit voor het doornemen van teksten, maar is de onderlinge afstemming van de verschillende teksten minder geborgd. In Noordwijkerhout is de afdeling communicatie verantwoordelijk voor de redactie. Voordeel hiervan is dat de teksten één stijl kunnen krijgen. Nadeel hiervan is dat het voor de afdeling communicatie niet mogelijk is om al deze teksten te redigeren.

Zoekmachines: werking is voor verbetering vatbaar

De zoekmachines verschillen onderling in de nauwkeurigheid van resultaten. Slechts een van de zoekmachines geeft voor alle drie de ingevoerde termen directe verwijzingen naar een formulier of telefoonnummer. De zoekmachine van Hillegom geeft de beste resultaten, bij twee van drie is de eerste treffer een verwijzing naar formulieren of bevat uitgebreide informatie. De zoekmachine van Lisse geeft op geen van de zoektermen een toereikend antwoord, pas na aanpassing van de zoekterm wordt een resultaat behaald. Dit vormt een belemmering in de dienstverlening van de gemeente aan de burger. De zoekmachine van Noordwijkerhout geeft voor alle drie de termen een juiste treffer, opvallend hierbij is wel dat deze niet in alle gevallen de eerste treffer is terwijl dit wel logischer zou zijn. Het is namelijk aannemelijk dat de zoektermen gebruikt worden om een formulier of telefoonnummer te achterhalen.

De websites zijn snel genoeg

De websites in alle drie gemeenten zijn ruimschoots snel genoeg om de (beperkte) vraag ernaar te kunnen afhandelen.

De beveiliging van de digitale dienstverlening schiet tekort

Alle gemeenten hebben de fysieke beveiliging goed op orde, maar de digitale beveiliging niet. In Lisse worden de besluitenlijst van het college van B&W op het intranet bewaard. Deze lijsten bevatten privacygevoelige gegevens. Hierdoor is het voor iedereen met toegang tot het intranet mogelijk om deze gegevens in te zien.

Privacygevoelige gegevens worden in geen van de gemeenten versleuteld verstuurd. Dit brengt een veiligheidsrisico met zich mee.

6.2 Conclusies over de inzet van mensen en middelen

De kosten voor de afdeling Informatievoorziening & Automatisering verschillen in de drie gemeenten behoorlijk (zie onderstaande figuur 6.1). Dit terwijl de gemeenten vergelijkbaar zijn in omvang (Hillegom heeft 20.000 inwoners, Noordwijkerhout 15.000 inwoners en Lisse heeft 22.000 inwoners).

Figuur 6.1 Kosten afdeling I&A voor 2005

Hillegom	Noordwijkerhout	Lisse
€ 324.479	€ 547.000	€ 434.000

Uiteraard is dit een brede post, die zowel communicatie, als ICT bevat. En bij ICT gaat het zowel over kosten van de interne netwerken, als over kosten van de website, als over de kosten van digitale dienstverlening. Toch is dit verschil in budgetten opmerkelijk, omdat Noordwijkerhout de kleinste gemeente is en toch 70% meer uitgeeft aan de afdeling I&A dan Hillegom.

Figuur 6.2 Fte afdeling I&A

Hillegom	Noordwijkerhout	Lisse
3 fte	2,3 fte	3,5 fte

Als we kijken naar de kosten die de betrokken gemeenten opgeven te besteden aan de website en de ontwikkeling van digitale dienstverlening klopt het beeld weer wat meer met de wensen van de gemeenteraad. We moeten hierbij wel opmerken dat dit de kosten zijn die direct toerekenbaar zijn aan de website en aan de ontwikkeling van digitale dienstverlening. Hillegom is hierin transparanter dan de andere twee gemeenten en lijkt daardoor meer kosten te hebben. Waarschijnlijker is dat in de andere twee gemeenten een deel van de kosten voor digitale dienstverlening zijn verborgen in de overige kosten voor ICT. Noordwijkerhout geeft aan niet te investeren in digitale dienstverlening. De hieronder genoemde kosten zijn enkel voor het in stand houden van de website.

Figuur 6.3. Kosten direct toerekenbaar aan digitale dienstverlening en digitale infovoorziening

Hillegom	Noordwijkerhout	Lisse
€ 110.000	€ 15.000	€ 61.500

De rekenkamercommissies concluderen dat de budgetten voor digitale dienstverlening in de gemeenten Hillegom, Lisse en Noordwijkerhout onvoldoende transparant zijn. De kosten zijn niet opgenomen in de programmabegroting en slechts in het jaarplan van de afdeling wordt een verdeling duidelijk. Bij deze verdeling is echter het specifieke budget voor de digitale dienstverlening niet volledig inzichtelijk.

Gebruik van beschikbare monitorinformatie

In zowel Hillegom als Lisse wordt het gebruik van de website actief gemonitord. Hierdoor beschikken deze gemeenten over belangrijke informatie voor optimalisering van

de website. In Noordwijkerhout zijn dergelijke gegevens wel beschikbaar, maar is de interpretatie ervan door de gemeente moeilijk. Door geen van de gemeenten wordt de beschikbare informatie echter op management niveau gebruikt. De gemeenten onderstrepen wel het belang van digitale dienstverlening, maar op managementniveau is onvoldoende zicht op het gebruik.

6.3 Conclusies ontwikkeling digitale dienstverlening

Technische ontwikkeling digitale dienstverlening snel in Lisse

Lisse is van plan medio 2007 ook betalen via de website mogelijk te maken en heeft dan de technische mogelijkheden van Hillegom op het gebied van digitale dienstverlening geëvenaard. Noordwijkerhout is nog niet zo ver. Hillegom gebruikt zijn voorsprong in techniek op dit moment slechts voor één product: het aanvragen van een uittreksel GBA. Omdat Hillegom de techniek bezit, kunnen andere producten vrij snel volgen. Hillegom heeft dan ook in het jaarplan I&A aangegeven om voor het einde van het jaar 2006 nog 6 producten digitaal aan te bieden. Zij verwachten overigens zelf dat ze deze planning niet gaan halen. Dit komt omdat de bottleneck voor verder invoering van digitale dienstverlening niet bij de techniek ligt.

De bottleneck voor snelle ontwikkeling digitale dienstverlening ligt niet bij de techniek

De bottleneck voor de verdere invoering van digitale dienstverlening ligt bij de organisatie. Als een formulier digitaal binnenkomt, zal er een ambtenaar mee aan de slag moeten. Hiervoor moeten protocollen opgesteld worden en ambtenaren moeten zich hieraan houden. In Hillegom is de organisatie bezig met deze werkprocessen. Dit is een weerbaarstig proces dat de hele gemeente raakt.

In Noordwijkerhout is de techniek nog niet zo ver, maar heeft men juist veel aandacht voor de werkprocessen. De organisatie wordt voorbereid op een éénloketgedachte. Ook zijn er protocollen gemaakt voor de (termijnen van) afhandeling van email. Ook heeft Noordwijkerhout vakafdelingsemailadressen gerealiseerd en zijn er afspraken gemaakt over hoe deze worden gecontroleerd. Maar ook Noordwijkerhout geeft zelf aan dat de processen nog niet ideaal zijn. Er zijn wel regels, maar deze zouden beter nageleefd kunnen worden.

Voor Lisse geldt dat er een uitgebreid stappenplan ligt voor de gefaseerde invoering van digitale dienstverlening. Ook voor Lisse dienen er protocollen te worden opgesteld voor de interne handelswijze omtrent de digitale dienstverlening, wel is er al vastgelegd hoe lang beantwoording maximaal mag duren.

Wie is er verantwoordelijk voor de beleidsvorming rondom digitale dienstverlening?

In de drie gemeenten is de ontwikkeling van beleidsvorming rondom digitale dienstverlening en het nadenken over het opzetten van diensten op verschillende manieren geregeld. In Hillegom is het de afdeling Informatievoorziening & Automatisering zelf. In Noordwijkerhout is er een werkgroep internet, waarin roulerend hoofden van vakafdelingen zitting hebben. In Lisse is er een adviesgroep informatievoorziening, waarin de consulent informatievoorziening, de coördinator geoinformatie, de webcoördinator en de beheerder/projectleider zitting hebben. Door de beleidsvorming rondom digitale dienstverlening ruimer te organiseren dan alleen de afdeling I&A, kan meer draagvlak in de vakafdelingen gecreëerd worden. Wellicht is dit voor Hillegom ook een overweging. Juist omdat hier technisch alles op orde is, maar het proces nu staat of valt met de bereidheid van vakafdelingen om anders te gaan werken.

6.4 Conclusies met betrekking tot de betrokkenheid van de raad

Gaat de ontwikkeling van digitale dienstverlening in een door de raad gewenste richting en tempo?

Tot 2006

In de gemeente Lisse is de website in 2002 opgestart met daaraan gekoppeld de formulieren, tot 2006 zijn geen belanghebbende investeringen gedaan in de website. In 2006 is er een nieuwe productencatalogus aan de website gekoppeld. De website Noordwijkerhout is een jaar eerder, in 2001, in werking getreden, waar vanaf het begin formulieren waren te downloaden. Vanaf 2001 zijn onder andere nieuwe functionaliteiten toegevoegd en de onderverdeling in groepen is geminimaliseerd vanwege de overlap. Tevens is er een veel gestelde vragen en antwoordenlijst toegevoegd en de nieuwsbrief. Hillegom heeft sinds 1999 een website en sinds 2002 is de gemeenten gestart met het aanbieden van digitale diensten. In 2004 is vervolgens de website vernieuwd en juni 2006 is DigiD geïmplementeerd.

Toekomst

Hillegom: ja, mits de vakafdelingen goede werkafspraken gaan maken

De doelstellingen van de raad zijn in het communicatiebeleidsplan, dat de raad in oktober 2006 heeft vastgesteld, gedetailleerd aangegeven. Hieruit blijkt dat de raad wil inzetten op digitale dienstverlening, als een belangrijk communicatiemiddelen met de burgers. De gemeente wil in 2007 70% van de digitale dienstverlening die mogelijk is, ook daadwerkelijk aanbieden. De door de raad gestelde doelen zijn in grote mate SMART⁷ geformuleerd, waarbij het realistisch gehalte ervan niet voldoende kan worden

⁷ SMART = Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden.

beoordeeld. Voor een belangrijk deel wordt dit bepaald door het beschikbaar stellen van de benodigde middelen, wat nog dient plaats te vinden.

De doelstellingen van Hillegom zijn gericht op een integraal concept van dienstverlening en het mee laten denken van burgers met beleid. Dit zijn ambitieuze doelstellingen. Omdat de gemeente Hillegom technisch op orde is, is deze doelstelling geloofwaardig. De diensten kunnen aangeboden worden. De gemeente Hillegom zal echter in de verschillende vakafdelingen nog werk moeten verrichten om goede afspraken te maken en deze vervolgens ook na te komen.

Lisse: ja en nee, wel aandacht voor kostenreductie, maar te ambitieuze doelstelling

De gemeenteraad van Lisse stelt vooral vragen over mogelijke kostenreducties, bijvoorbeeld door samenwerking met de andere twee gemeenten op het gebied van ICT. Net als de andere twee gemeenten geeft Lisse echter aan dat de samenwerking niet tot kostenvoordelen leidt. De kosten van de enkele gezamenlijke inkopen (hardware) wegen niet op tegen de kosten van het daarvoor benodigde extra overleg. Aangezien de gemeenten hun werkprocessen en backoffices allemaal verschillend hebben ingericht, zijn grote kostenreducties niet realiseerbaar. Wel geven ambtenaren aan dat er bij het maken van afwegingen welke digitale producten gerealiseerd gaan worden, de kosten in verhouding met het verwachte gebruik telkens leidend zijn. Zo zullen kapvergunningen bijvoorbeeld niet compleet digitaal aangeboden worden, omdat deze zelden worden aangevraagd en aan een complete implementatie van het digitaal afhandelen hoge kosten zijn verbonden.

Daarnaast heeft de gemeenteraad van Lisse zich achter de doelstelling van het college geschaard dat de website van de gemeente Lisse in de top50 van Nederland moet komen te staan. Hoewel de raad met name vragen stelt over kosten, heeft hij zich in oktober 2005 achter de doelstelling van het college geschaard. Voor die tijd was de gemeentelijke ambitie om niet onder plaats 200 te staan. In oktober 2005 zijn er echter interne workshops geweest. Hierbij is de raad betrokken met de vraag wat te doen op het gebied van digitale dienstverlening. De raad heeft zich toen achter de doelstelling gesteld van het college. De geformuleerde doelen zijn niet SMART geformuleerd. Het mist nog aan een gedegen onderbouwing van de doelstelling, waardoor de realiseerbaarheid helder wordt.

Het probleem met deze ambitie is dat als iedere gemeente dezelfde ambitie heeft het nooit lukt, hoe veel digitale diensten er ook aangeboden worden. Het budget waarover de gemeente Lisse beschikt is relatief klein, zeker wanneer dit vergeleken wordt met inwonertal grotere gemeenten. Het is daarom voor kleinere gemeenten moeilijker om de digitale dienstverlening van de grond te tillen. Ook de personele beschikbaarheid hiervoor is minder. De gesproken ambtenaren geloven dan ook niet bijzonder in de realisatiemogelijkheden van deze ambitie: *“misschien ooit één dag”*.

In het informatieplan I&A van de gemeente Lisse staat een realistischere doelstelling voor de invoering van digitale dienstverlening. Hierin staan twee producten vermeld (GBA en

verhuizingen), waarvan de gemeente wil dat ze in 2007 compleet digitaal afgenomen kunnen worden. Aangezien de gemeente Lisse van plan is betalingen medio 2007 technisch mogelijk te maken, de gemeente bezig is met de werkprocessen, er extra middelen voor zijn uitgetrokken (€ 80.000 verspreid over 3 jaar), de uitvoering van het informatieplan nauwlettend wordt gevolgd door het college en er een interne werkgroep is die de implementatie hiervan monitort, lijkt ons deze doelstelling realistisch.

Noordwijkerhout: onbekend, want geen doelstellingen geformuleerd

De gemeenteraad van Noordwijkerhout heeft geen specifieke doelstellingen geformuleerd op het gebied van digitale dienstverlening. Wel hebben zij de beleidsvisie publiekszaken, die uitgaat van de éénloketgedachte goedgekeurd. De ontwikkeling van digitale dienstverlening wacht op dit moment op de invoering van de publieksbalie. Door digitale dienstverlening pas te starten na de invoering van de publieksbalie zal digitale dienstverlening in Noordwijkerhout niet bijzonder snel worden ingevoerd. Wel wordt er op deze manier aandacht besteed aan de benodigde verandering van werkprocessen. Als Noordwijkerhout daarna de techniek op orde maakt, zou zij burgers wel direct gedegen van dienst kunnen zijn.

6.5 Is men alert op het benutten van kostenvoordelen door synergie

Is in de ontwikkeling van de gezamenlijke digitale dienstverlening oog voor mogelijke kostenreducties door synergievoordelen?

In het kader van de niet-vrijblijvende samenwerking werken de drie gemeenten op negen thema's samen. Digitale dienstverlening hoort hier niet bij. Desondanks werken de ambtenaren op dit gebied samen. Hierbij zijn bescheiden inkoopvoordelen te behalen. Zo zijn de hardwarecomponenten (computers, printers) gezamenlijk aangeschaft, wat heeft geleid tot een kostenbesparing. Verder zijn er echter nauwelijks synergievoordelen. De kosten van de software worden door de leverancier bijvoorbeeld vaak per inwoner berekend. Schaalvergroting levert dan geen kostenbesparing op.

Omdat de gemeenten allemaal een eigen website hebben, een eigen backofficesysteem en eigen werkprocessen, valt er verder vrij weinig gezamenlijk te regelen. In tegendeel, overleg kost alleen maar extra tijd en middelen. Op zich is dit niet erg, want dit overleg is nuttig voor de samenwerking. Maar kostenbesparing levert het niet op. Los van het feit dat het lastig te realiseren zou zijn, vanwege de verschillen in backoffice en in werkprocessen, is er binnen de drie gemeenten ook principieel weinig animo voor het opzetten van een gezamenlijke website, in plaats van de eigen websites met daarop gezamenlijke digitale dienstverlening. Een website geeft een gemeente toch een eigen gezicht naar haar burgers en dat willen alle drie de gemeenten voorlopig nog even zo houden. De gezamenlijke website die er is, is een informatieve website over de samenwerking.

Kostenbesparing op het gebied van digitale dienstverlening is kortom pas mogelijk wanneer de gemeenten kiezen voor een gezamenlijk backoffice-systeem. Het kostenvoordeel dat dan gerealiseerd kan worden, weegt momenteel niet op tegen de investeringen die vereist zijn voor een gezamenlijk backoffice.

Heeft de raad voldoende sturingsmogelijkheden?

De raad wordt op verschillende manieren geïnformeerd. Lisse heeft dit het meest intensief aangepakt door interne workshops te organiseren, waarbij ook raadsleden zijn betrokken over de vraag welke kant digitale dienstverlening opmoet. In Lisse en Hillegom informeert de het college van B&W de raad over de jaarlijkse plannen en realisaties met een jaarplan/informatieplan I&A. Noordwijkerhout heeft het plan om in november een dergelijke conferentie te plannen met de raad.

Binnen de vaste planning en control cyclus van de gemeenten is de informatievoorziening aan de raden echter summier. In de programmabegrotingen is zeer beperkt aandacht voor de dienstverlening in zijn algemeenheid en de digitale dienstverlening in het bijzonder. Waar de dienstverlening wordt aangehaald, is de stelling dat er adequate dienstverlening moet zijn. De geringe aandacht voor de digitale dienstverlening maakt het voor raadsleden lastig om een goed beeld te kunnen vormen van de dienstverlening.

7 AANBEVELINGEN

In dit hoofdstuk geven we aanbevelingen voor de verdere ontwikkeling van digitale dienstverlening in Noordwijkerhout.

Aanbeveling 1. Betrek de vakafdelingen meer bij het proces van digitale dienstverlening

Het is aan te bevelen de vakafdelingen verantwoordelijk te maken voor het aanleveren van documenten en teksten voor op de website. De huidige constructie vergt veel tijd van één afdeling en biedt zo geen borging voor een optimale informatievoorziening. Met de nieuwe werkwijze kan de afdeling communicatie nog wel een rol vervullen voor het onderling afstemmen van de documenten, om zo de uniformiteit op de website te garanderen.

Aanbeveling 2. Besteed voldoende aandacht aan de technische implicaties van de digitale dienstverlening

De rekenkamercommissie constateert dat de gemeente Noordwijkerhout veel aandacht besteedt aan het voorbereiden van de ambtelijke organisatie voor de invoering van de digitale dienstverlening. De benodigde technische implicaties vormen echter een minstens zo belangrijke aspect, zowel financieel als planmatig. De implementatie en testfase vergen veel tijd, waardoor een snelle realisatie van de digitale dienstverlening, zoals gewenst door de gemeente, mogelijk in geding komt.

Aanbeveling 3. Stimuleer het gebruik door het bekendmaken van de mogelijkheden aan burgers

Het gebruik van de digitale diensten is laag. Reden hiervan is onbekendheid met de mogelijkheden. Geen van de kleine 50 ondervraagden op straat gaf aan gebruik te maken van de diensten via internet. De aanbeveling luidt om meer aandacht te geven aan de huidige en toekomstige mogelijkheden in het lokale nieuws. Als burgers veel gebruik maken van diensten, kan dit ook weer een stimulans zijn voor de gemeentelijke organisatie om mee te werken aan verdere digitalisering. Daarnaast is digitalisering waarschijnlijk kosteneffectiever dan baliebezoek.

Aanbeveling 4. Zorg voor een optimale bescherming van gegevens

Een belangrijke reden voor sommige burgers om geen gebruik te maken van digitale dienstverlening is de angst voor misbruik van gegevens. Op het moment zijn de

bescherming van privé-gegevens en e-mails nog niet voldoende geborgd. De gemeente dient echter te kunnen garanderen dat de gegevens volledig beschermd worden. De rekenkamercommissie beveelt de gemeente daarom aan deze bescherming waterdicht te maken. Het gaat hierbij niet om de achterliggende systemen van de providers. Deze zijn optimaal beveiligd. Het gaat om de manier waarop de gegevens binnen de gemeente zijn opgeslagen.

Aanbeveling 5. Leef geldende protocollen strikt na

De rekenkamercommissie onderstreept het belang van de protocollen voor de werkwijze die de gemeente Noordwijkerhout reeds heeft opgesteld. De in de gemeente van toepassing zijnde protocollen dienen echter strikter te worden nageleefd. Dit vergt afstemming en bewustwording in de organisatie. Tot op heden is hier onvoldoende aandacht voor.

Aanbeveling 6. Maak budgetten transparant.

De rekenkamercommissie constateert dat de beschikbare budgetten voor de digitale dienstverlening in de gemeente onvoldoende transparant zijn. Een goed inzicht in de kosten die gemoeid zijn met de huidige en toekomstige digitale dienstverlening is hierdoor niet mogelijk. De rekenkamercommissie beveelt aan de budgetten voortaan transparant aan de raad te presenteren, waardoor hij een beter beeld krijgt van de kosten van de digitale dienstverlening.

BIJLAGE 1 SCORELIJST DIGITALE DIENSTVERLENING NOORDWIJKERHOUT

	Maximale score	Score Noordwijkerhout Aug-2006
Ophalen huisvuil	1	1
Inzamingeling grof vuil	4	1
Heffing rioolrecht	1	1 (kwijtschelding in categorie 2)
Onroerende zaak Belasting (ook voor bedrijven)	4	1 (kopie is aanvraag in categorie 3) (kwijtschelding in categorie 2)
Afvalstoffenheffing	1	1
Aanvragen bouwvergunning (ook voor bedrijven)	2	2
Melding van schade/onderhoud aan wegen/trottoirs e.d.	4	3
Aanvragen paspoort	3	2
Aankoop/verhuur bouwgrond	4	0
Aanvragen rijbewijs	3	1
Inzage bestemmingsplannen (ook voor bedrijven)	1	1 (inzage op gemeentehuis)
Aanvragen GBA-uitreksel	4	2
Aanvragen verklaring omtrent inkomen en vermogen	3	1
Aanvraag van gehandicaptenvoorziening (WVG)	4	1
Aanvraag kwijtschelding belastingen en heffingen	4	3
Aanvraag bijstandsuitkering	3	1

Doorgeven verhuizing	4	3
Melding schade openbaar groen	4	4
Aanvragen kapvergunning	4	2
Bezwaarschrift indienen (ook voor bedrijven)	4	1
Aanvraag parkeervergunning (ook voor bedrijven)	4	1
Aanvraag evenementenvergunning (ook voor bedrijven)	4	2

Toelichting:

Niveau 0: Geen informatie

Niveau 1: Informatie

De website biedt in ieder geval de volgende informatie over de dienst:

- Omschrijving van de dienst (wat verstaat de overheidsinstantie onder de dienst)
- Informatie over de te volgen procedures of regels (openingstijden, tarieven, mee te nemen bescheiden, locatie)

Het gaat om essentiële informatie over de betrokken dienst

Niveau 2: Aanvraagformulier downloaden

De website biedt een te downloaden en af te drukken aanvraagformulier van de dienst dat ingevuld per post kan worden verstuurd.

Niveau 3: Aanvraagformulier uploaden

De website biedt een aanvraagformulier dat online kan worden ingevuld en elektronisch kan worden verstuurd, waarna de aanvraagprocedure ingang wordt gezet.

Niveau 4: Elektronische transactie

Na de elektronisch ingediende aanvraag door de burger of bedrijf biedt de overheidsinstantie de mogelijkheid om het aangevraagde product of dienst elektronisch te ontvangen, dan wel ontvangt de aanvrager elektronisch bericht dat zijn aanvraag behandeld is en het aangevraagde product of dienst geleverd zal worden. Bij deze wijze van aanvragen ontstaat bij de aanvrager het beeld dat de volledige procedure voor het verkrijgen van een publieke dienst, elektronisch wordt afgehandeld.

De maximale score die behaald kan worden is 70, dit is de som van alle maximale scores. De gemeente Noordwijkerhout heeft een score van 35. $100 / 70 \times 35 = 50 \%$

BIJLAGE 2 DIGITALE FORMULIEREN OP DE WEBSITE

- Afvalcontainers, verkrijgen of vervangen
- Alcohol schenken in horeca bedrijven
- Alcohol tijdelijk schenken, ontheffing
- Automatische incasso, machtigen of machtiging intrekken
- Belastingen en heffingen, kwijtschelding
- Belastingen, kopie van aanslag
- Bouwwerk, bericht aanvraag werkzaamheden
- Braderie organiseren, vergunning
- Brandpreventie, gebruiksvergunning voor gebouwen en inrichtingenbrandpreventie
- Burgerlijke stand, uittreksel
- Caravan parkeren op openbare weg
- Demonstratie of betoging houden
- Duurloop organiseren
- GBA, uittreksel
- Gehandicaptenparkeerkaart
- Gehandicaptenparkeerplaats
- Geld inzamelen
- Geluidswagen gebruiken
- Gemeentegids
- Gemeentelijke publicaties
- Hondenbelasting
- Huursubsidie, verstrekking
- Huwelijk en geregistreerd partnerschap
- Indicering thuiszorg, verzorgingstehuis en verpleeghuis
- Jaarverslag opvragen
- Leerlingenvervoer, bijdrage in kosten
- Loterij organiseren
- Melding brandrisico
- Milieuvergunning, aanvragen
- Naamgebruik, verzoek aanduiding
- Oefeningen brandweer
- Onroerendzaakbelasting (OZB), kopie aanslag

- Openbaar groen, melding schade
- Optocht organiseren
- Paspoort / identiteitsbewijs
- Paspoort / identiteitsbewijs minderjarigen
- Puykendam, inschrijven
- Rampenbestrijding
- Reclameborden plaatsen, vergunning
- Schuurfeesten
- Sluitingsuur horecabedrijven
- Straatverlichting, melding van storing
- Terras of uitstalling exploiteren
- Toeristenbelasting
- Uitwegvergunning
- Venten
- Verhuizing en emigratie
- Vuur stoken
- Waardering onroerende zaken (WOZ), beschikking
- Waardering onroerende zaken (WOZ), taxatieverslag
- Wegen en straten en fietspaden en trottoirs, onderhoud