

Aan : De Raad van de gemeente Zaltbommel
Datum : 30 november 2013
Onderwerp : Onderzoeksrapport (quick scan) e-dienstverlening

Geachte leden van de raad,

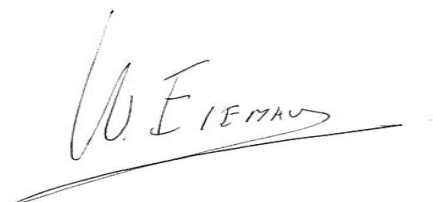
Zoals u bekend hebben wij een onderzoek uitgevoerd naar de e-dienstverlening in de gemeente Zaltbommel. De betreffende rapportage (Quick-scan d.d. 15 oktober 2013) en aanbevelingen (d.d. 21 oktober 2013) treft u bijgaand aan.

Wij hebben het college van burgemeester en wethouders, en hiermee ook de organisatie, in de gelegenheid gesteld te reageren op deze rapportage. De reactie van het college (d.d. 25 november 2013) is bijgevoegd. Het college ondersteunt feitelijk onze aanbevelingen en geeft aan hier reeds actief aan de slag mee te zijn of op korte termijn mee te gaan. Wij zijn hier verheugd mee maar vinden het wel wenselijk dat het college de concretiseringslag meer specifiek maakt op:

- a. De stand van zaken met betrekking tot het zaakgericht werken: op welke wijze wordt dat ingevoerd en wat levert het naar verwachting op?
- b. De stand van zaken met betrekking tot de KCC vorming en het klantcontact systeem: wanneer wordt het ingevoerd en wat levert het op?
- c. Komt er een concreet voorstel over hoe het college de klanttevredenheid/klantwensen omtrent de digitale dienstverlening denken te gaan meten en hoe zij hierover gaan communiceren?
- d. Wordt bij investeringen in ICT/systemen een koppeling gemaakt met de doelstellingen van digitalisering en een kosten/baten analyse?

Uiteraard zijn wij bereid een en ander nader toe te lichten en worden graag op de hoogte gehouden van de verdere ontwikkelingen.

Met vriendelijke groet,
De Rekenkamercommissie Zaltbommel



Drs. Ing. W.F.J.P. Elemans
H.J.F.L. Meeuwsen MBA AC
Drs. B. Steur

Bijlagen:

1. *Definitief rapport Quickscan e-dienstverlening d.d. 15 oktober 2013*
2. *Aanbevelingen Rekenkamercommissie Zaltbommel aan college en raad d.d. 24 oktober 2013*
3. *Reactie B&W d.d. 25 november 2013*

Quickscan e-dienstverlening

Rekenkamercommissie Zaltbommel

Definitief rapport, 15 oktober 2013

Rekenkamercommissie Zaltbommel

de heer drs. Ing. W.F.J.P. (Walter) Elemans
voorzitter rekenkamercommissie

Postbus 10.002
5300 DA Zaltbommel

T. (0418)-681 613
E. griffie@zaltbommel.nl



Jacques Necker b.v.

Postadres
Postbus 85203
3508 AE Utrecht

T. 030-233 44 29
F. 030-262 34 38

Onderzoekers:

Drs. J.J.P. (Jan) Paffen
W. P. Joosten MSc

Contactpersoon:

Drs. J.J.P. Paffen
T. 06 - 1918 91 81
jan@necker.nl

Kenmerk:

RO 13606

Datum:

15-10-2013

Inhoudsopgave

1 Beeld digitale dienstverlening	1
1.1 / Aanleiding en doelstelling	1
1.2 / Conclusies	1
2 Bevindingen	3
2.1 / Visie en beleidskaders	3
2.2 / Organisatie digitale dienstverlening	8
2.3 / Kwaliteit en tevredenheid van (beoogde) gebruikers van digitale dienstverlening	11
Bijlage 1. Gebruikte bronnen	14
Bijlage 2. Deelvragen	15
Bijlage 3. Overzicht digitale producten en diensten gemeente Zaltbommel	16

1 Beeld digitale dienstverlening

1.1 / Aanleiding en doelstelling

De Rekenkamercommissie Zaltbommel heeft een quickscan laten uitvoeren naar de digitale dienstverlening in de gemeente Zaltbommel. De doelstelling van de quickscan is om een beeld te geven van de actuele stand van zaken met betrekking tot de digitale dienstverlening en de ontwikkelingen binnen de gemeente naar de toekomst. Hierbij gaat het zowel om de digitale dienstverlening aan burgers en bedrijven als om de interne dienstverlening aan de raad. De dienstverlening aan burgers en bedrijven staat in de quickscan voorop.

Een quickscan is een beperkt onderzoek dat met name inventariserend van aard is. In dit onderzoek wordt aan de hand van een aantal specifieke deelvragen (zie overzicht bijlage 2) een beeld op hoofdlijnen geschetst over de huidige situatie en de ontwikkelingen die in de gemeente spelen met betrekking tot de digitale dienstverlening. De informatie die aan deze quickscan ten grondslag ligt, is verkregen op basis van twee gesprekken en een aantal documenten (zie overzicht in bijlage 1). Het resultaat van dit onderzoek staat beschreven in de voorliggende rapportage, die in een eerste conceptversie door de rekenkamercommissie op 9 september 2013 is besproken. Op 1 oktober is het rapport aangeboden voor een gecombineerd ambtelijk wederhoor.

1.2 / Conclusies

Op basis van de bevindingen uit het onderzoek trekt de rekenkamercommissie de volgende conclusies.

Visie en beleidskaders

- 1 De gemeente Zaltbommel heeft haar visie, ambities en manier van uitvoering met betrekking tot digitale dienstverlening uitvoerig en helder beschreven in een viertal informatiebeleidsplannen. Het meest actuele plan voor de jaren 2014-2015 is in september 2013 vastgesteld in de raad.
- 2 In deze informatiebeleidsplannen zijn de landelijke richtlijnen ingebed. De gemeente Zaltbommel gebruikt deze richtlijnen als kader voor de ontwikkeling van haar digitale dienstverlening.
- 3 In de informatiebeleidsplannen wordt eveneens aandacht geschonken aan de ontwikkelingen rondom ICT en digitale dienstverlening die van buiten op de gemeente afkomen en de wijze waarop men hierop wil anticiperen.
- 4 Aan de hand van vier concrete thema's worden de beschreven ambities en beleidskaders verder uitgewerkt in concrete doelstellingen en bijbehorende projecten. Hierin is tevens een prioritering aangegeven en zijn de benodigde middelen benoemd. De financiële dekking van de projecten is eveneens opgenomen in de plannen.
- 5 De Informatiebeleidsplannen zijn kwalitatief goede en volledige beleidsdocumenten. Op basis hiervan kan de gemeente goed richting geven aan de ontwikkeling van de digitale dienstverlening aan de burgers en de raad en worden ook duidelijk prioriteiten gesteld.
- 6 De informatiebeleidsplannen bevatten een terugblik op de uitvoering van lopende en gerealiseerde projecten en hebben daarmee ook een functie in de rapportage aan de raad over de voortgang van de ontwikkeling van digitale dienstverlening.

Organisatie digitale dienstverlening

- 7 De gemeente Zaltbommel kiest bewust voor 'proven technology'. Technologie wordt ingezet of aangeschaft op het moment dat het zich elders in Nederland al heeft bewezen. Men gaat het wiel niet zelf uitvinden.

- 8 De gemeente biedt een groot aantal producten digitaal aan (zie overzicht bijlage 3). De ambitie is om dit aanbod verder te vergroten. Het betreft met name het maken van afspraken en het aanvragen van producten via www.zaltbommel.nl.
- 9 Deze dienstverlening is voornamelijk vormgegeven rondom E- formulieren en vindt veelal via de website plaats. Een Klant Contact Centrum (KCC) en een klantcontactstelsysteem zijn nog niet operationeel. Dit staat wel in de planning. Daarnaast heeft de gemeente de ambitie om de achterliggende processen achter de digitale dienstverlening verder door te ontwikkelen en 'lean' en efficiënt in te richten.
- 10 De inrichting van de achterliggende werkprocessen is een belangrijk aandachtspunt bij de verdere digitalisering. Om de ambities van de gemeente met betrekking tot de digitale dienstverlening te kunnen realiseren (bijvoorbeeld KCC-vorming, interactieve digitale producten) is een behoorlijke aanpassing/ontwikkeling van de achterliggende werkprocessen noodzakelijk. Zonder deze procesaanpassing kan ook de digitale dienstverlening niet worden doorontwikkeld.
Onderzoek naar de doelmatigheid en effectiviteit van de werkprocessen, afgezet tegen de ambities van de gemeente op het gebied van digitale dienstverlening, zou meer beeld geven bij de benodigde aanpassingen.
- 11 De gemeente Zaltbommel richt zich nu met name op Maasdriel als samenwerkingspartner. Het doel is om door samenwerking efficiënter en effectiever te werken op ICT. In een eerder stadium is samenwerking binnen een breder verband zoals de regio Rivierenland of met zowel Maasdriel als Neerijnen op niets uitgelopen. Een verkenning naar de mogelijkheden er voor verdere samenwerking op het gebied van ICT en digitale dienstverlening zou wellicht nieuwe samenwerkingsmogelijkheden kunnen aangeven.
- 12 In de uitwerking van de informatiebeleidsplannen staat nog onvoldoende aangegeven op welke wijze en op welke terreinen digitalisering kostenbesparingen gaat opleveren. Dit verband mag wat sterker, gezien het uitgangspunt in de gemeente dat digitalisering dient te leiden tot kostenbesparingen. Wel zijn taakstellingen opgenomen in het financiële deel. Niet helder is echter hoe deze taakstellingen worden gerealiseerd met verdergaande digitalisering en wat hierin de mogelijkheden zijn. Onderzocht kan worden in hoeverre verdergaande digitalisering van dienstverlening kan leiden tot kostenbesparingen (businesscase).

Kwaliteit en klanttevredenheid

- 13 De gemeente Zaltbommel heeft een kwaliteitshandvest opgesteld waarop zij afrekenbaar is. Daarnaast werkt zij met webrichtlijnen voor de opzet (toegankelijkheid) en werking van de website.
- 14 De gemeente voldoet nog niet volledig aan de webrichtlijnen versie 1 en eveneens niet aan de webrichtlijnen versie 2. Bij versie 1 betreft het alleen nog de ondertiteling van de raadsuitzendingen die nog niet is gerealiseerd.
- 15 De burgers en bedrijven staan centraal in de digitale dienstverlening. De gebruikerstevredenheid wordt echter momenteel niet structureel gemonitord volgens een vaste systematiek of met een bepaalde tijdsinterval.
- 16 Niet duidelijk is wat met de uitkomsten van de klanttevredenheidsonderzoeken wordt gedaan en in hoeverre de uitkomsten leiden tot aanpassingen van werkprocessen en werkwijze en/of de introductie van nieuwe vormen van digitale dienstverlening.

2 Bevindingen

Om een goed beeld te krijgen van de stand van zaken met betrekking tot de digitale dienstverlening in Zaltbommel, is het onderzoek uitgevoerd vanuit drie invalshoeken:

1. Visie en beleidskaders;
2. Organisatie;
3. Kwaliteit en tevredenheid van de gebruikers.

Op deze drie invalshoeken wordt hieronder nader ingegaan.

2.1 / Visie en beleidskaders

Vanuit de invalshoek 'visie en beleidskaders' is geïnterviewd of de gemeente een visie heeft op de ontwikkeling van digitale dienstverlening en of, en op welke wijze, deze visie is vertaald in ambities, een helder beleidskader en bijbehorende implementatieplannen. De aanwezigheid en kwaliteit hiervan geeft richting aan de ontwikkeling van digitale dienstverlening en zorgt eveneens voor een gefundeerde en gerichte inzet van middelen en capaciteit.

De visie op digitale dienstverlening staat beschreven in informatiebeleidsplannen

Het beleid rondom de ontwikkeling van digitale dienstverlening in de gemeente Zaltbommel wordt beschreven in informatiebeleidsplannen. Sinds 2008 zijn vier informatieplannen en een NUP addendum opgesteld.¹ In de onderstaande tabel zijn de informatiebeleidsplannen opgenomen. Voor de komende twee jaar is een nieuw informatiebeleidsplan opgesteld: Informatiebeleidsplan 2014-2015 '*Klaar voor Het Andere Werken!*'. Alle hiergenoemde informatiebeleidsplannen zijn besproken en vastgesteld in het MT, college en de raad van Zaltbommel (zie tabel).

Tabel 1 Informatiebeleidsplannen Gemeente Zaltbommel

Informatiebeleidsplan	Titel	Vastgesteld door de raad op
2008 – 2012	<i>'Samen van Informatie naar E-gemeente'</i>	26 juni 2008
2012 – 2013	<i>Informatievoorziening in de lift! Twee sporen beleid. Deel 1</i>	8 december 2011
2013	<i>Spoor 2: Deel 2 informatiebeleidsplan 2013, het jaar van consolideren, uitbouwen en vervangen</i>	28 juni 2012
2014 – 2015	<i>Klaar voor Het Andere Werken! 2014-2015, de jaren van de virtuele werkplek. 'Efficiënter werken met minder kantoorpand én meer klantgericht'</i>	26 september 2013

De informatiebeleidsplannen zijn kwalitatief van een goed niveau: de plannen zijn logisch opgesteld, er is prioritering aangebracht in de ambities en de financiële dekking van de projecten is beschreven.

¹ NUP staat voor Nationaal Uitvoeringsprogramma e-overheid.

De gemeente heeft op twee A0-posters de belangrijkste thema's van het informatiebeleidsplan 2014 visueel weergegeven. Dit zijn de *Poster Informatiebeleidsplan 2014-2015 'Klaar voor het andere werken'* en de *Poster Informatie- en Applicatiearchitectuur*. Op deze posters is duidelijk beschreven wat de kaders, ambities, thema's en projecten zijn. Met behulp van de posters kunnen de informatieplannen goed worden gecommuniceerd.

Ambities en doelstellingen worden gekoppeld aan landelijke en gemeentelijke kaders

De informatiebeleidsplannen zijn opgebouwd aan de hand van een aantal doelstellingen. Als hoofddoelstelling van de informatiebeleidsplannen en de activiteiten die daaruit voortkomen is aangegeven het verbeteren van de dienstverlening aan burgers en ondernemers op een zo efficiënt mogelijke wijze. De concrete ambities van de gemeente Zaltbommel voor wat betreft de digitale dienstverlening 2014-2015 zijn als volgt beschreven:²

De ingeslagen weg vraagt om vervolgstappen met als hoofddoel de verbetering van de dienstverlening aan burgers en ondernemers op een zo efficiënt mogelijke wijze. Concreet willen we de volgende zaken bereiken:

- / Informatie is gemakkelijk terug te vinden in het centrale informatiesysteem en de status van de door ons geleverde producten zijn direct inzichtelijk voor ons intern, maar – nog belangrijker – tevens voor onze klant.
- / We voldoen aan onze wettelijke verplichtingen, de E-dienstverleningsprogramma's vanuit de centrale overheid, zoals Operatie NUP (Nationaal Uitvoeringsprogramma Dienstverlening en e-overheid). De basisregistraties (onderdeel NUP) zijn geïmplementeerd en intern en extern gekoppeld.

In deze ambities en doelstellingen is duidelijk een link gelegd met de landelijke kaders en de wettelijke verplichtingen. In de informatiebeleidsplannen staat expliciet beschreven wat de landelijke kaders zijn en welke projecten de landelijke overheid heeft opgestart op het gebied van informatisering.³ In het meest recente Informatiebeleidsplan zijn vijf landelijke kaders geformuleerd:⁴

1. I-NUP, o.a. basisregistraties grootschalige topografie, modernisering GBA (gemeentelijke basisadministratie), RNI (registratie niet-ingezetenen), BRO (basisregistratie ondergrond), 2e tranche WPBD (wet kenbaarheid publiekrechtelijke beperkingen onroerende zaken);
2. invoering midoffice en zaakgericht werken;
3. GEMMA (gemeentelijke model architectuur), werken onder architectuur, basisgemeente;
4. introductie van gezamenlijke ICT-middelen: Pleio, Rijkscloud;
5. nieuwe wetgeving en bezuinigingen, zoals de decentralisaties.

Naast de landelijke kaders staan in de informatiebeleidsplannen ook de gemeentelijke kaders en uitgangspunten beschreven. Deze vinden hun oorsprong grotendeels in het coalitieakkoord en de concernplannen. De gemeentelijke kaders komen met name terug in de thema's dienstverlening, bedrijfsvoering en organisatie.⁵ In het meest recente informatiebeleidsplan zijn drie kaders geformuleerd:⁶

- / effectiever en flexibeler werken door Het Andere Werken (bedrijfsvoering);

² Adviesnota voor de raad, Informatiebeleidsplan 2014, voor de raadsvergadering van 27 juni 2013.

³ Informatiebeleidsplan 2014-2015, pagina 17.

⁴ Informatiebeleidsplan 2014-2015, pagina 17.

⁵ Informatiebeleidsplan 2008-2012, pagina 8.

⁶ Informatiebeleidsplan 2014-2015, pagina 18.

- / meer samenwerken (bedrijfsvoering);
- / meer dienstverlening digitaal (dienstverlening).

Een voorbeeld van de koppeling tussen de landelijke richtlijnen en de eigen ambities wordt beschreven als: *Ons basisidee om de dienstverlening op een nieuwe manier vorm te geven, is gebaseerd op het landelijke dienstverleningsconcept Antwoord⁷*. Bij deze ambitie zijn concrete doelstellingen benoemd en is een doorvertaling naar projecten gemaakt.

Uit de gesprekken komt naar voren dat het de ambitie van de gemeente is om zoveel mogelijk diensten in de toekomst digitaal aan te bieden. Deze ambitie is ambitieuzer dan geformuleerd in de beleidsstukken. Daarnaast worden in de interviews twee additionele kaders sterk benadrukt. Deze kaders zijn minder nadrukkelijk opgenomen in de informatiebeleidsplannen:

- / De verwachtingen van de burgers van Zaltbommel. De digitale dienstverlening van de gemeente moet voldoen aan de verwachtingen van de burgers.
- / Kostenreductie. Elk project dient naast een hogere kwaliteit van de dienstverlening tevens gericht te zijn op kostenreductie. Digitale dienstverlening wordt gezien als een belangrijk middel om de uitvoeringskosten te verlagen.

Doelstellingen en ambitie worden doorvertaald naar vier thema's en concrete projecten

De realisatie van de doelstellingen en ambities is verder vertaald naar een plan van aanpak (strategie). Dit plan van aanpak is onderverdeeld in vier thema's:⁸

1. Het Andere Werken: effectiever en efficiënter (samen)werken, plaats- en tijdsafhankelijk
2. Informatiebeveiliging: beveiliging van gegevens
3. Bedrijfsvoering ICT: onder andere versteviging van het centraal applicatiebeheer
4. Verbeteren dienstverlening en basisregistraties: het landelijke thema i-NUP geldt als leidraad

Onder elke van deze vier thema's zijn vervolgens concrete doelstellingen aangegeven en die zijn weer doorvertaald naar concrete projecten. Ter illustratie, onder het eerste thema 'Verbeteren Dienstverlening en basisregistraties' staan de volgende doelstellingen en projecten benoemd:

Thema 4: Verbeteren dienstverlening en basisregistraties ⁹	
<p>Doelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> / Invoering Klant Contact Systeem / Midoffice compleet maken / Zaakgericht werken optimaliseren / Versterken burgerparticipatie met sociale media / Basisregistraties: BRO, NHR, 2e tranche WKPB 	<p>Uit te voeren projecten:</p> <ul style="list-style-type: none"> / Koppelen midoffice en ondersteuning bij uitvoeren wijzigingen / Automatisch verwerken van geregistreerde documenten (uitgaande post) / Verwerken uitgaande "bulkbriefen" en retour ontvangen bulkbriefen" / Basisregistratie Ondergrond (BRO) per 1 januari 2015 / Implementatiekosten BRO / Nieuw Handelsregister (NHR) / Aansluiten Nieuw Handels Register / Ontwikkeling digitaal kanaal subsidies / Implementatie diensten en abonnementskosten

⁷ Zie informatiebeleidsplan 2014-2015 paragraaf 3.2 eigen ambities gemeente Zaltbommel, pagina 18

⁸ Informatiebeleidsplan 2014-2015, pagina 20.

⁹ Zie beschrijving in Informatiebeleidsplan 2014-2015, pagina 28 (Thema 4) en 33 (projecten).

Thema 4: Verbeteren dienstverlening en basisregistraties⁹

	<ul style="list-style-type: none"> / Opleiding medewerkers / Vervanging berichtenuitwisseling / Schermen publiekszaken ten behoeve van de klant / Archiveren content website en social media / Aanpassingen website / Website: uitbreiden IGGIS app Zaltbommel
--	--

De projecten zelf zijn nog niet overal Specifiek, Meetbaar Acceptabel Realistisch en Tijdsgebonden beschreven (SMART). Onder het thema Bedrijfsvoering ICT staat bijvoorbeeld het themaonderdeel 'versteving centraal applicatiebeheer en professionalisering helpdesk' opgenomen. Het doel is minder kwetsbare en kwalitatief betere ICT. Een van de beschreven outputs is 'verminderen van de kwetsbaarheid'.¹⁰ De uitwerking naar doelen en output is helder. Minder helder is hoe deze output behaald gaat worden, wat de definitie van kwetsbaarheid is en wat het tijdspad is.

De verdere uitwerking van de projecten is niet opgenomen in het Informatiebeleidsplan. Hier worden aparte projectvoorstellen en documenten voor opgesteld¹¹. Voor de uitvoering van een nieuw project wordt uit de organisatie een projectleider toegewezen. De projectleider zet een projectorganisatie op. Aan de projectteams worden projectopdrachten verstrekt.¹² In de beperkte reikwijdte van deze quickscan zijn verder geen projectplannen beoordeeld of geraadpleegd.

Anticiperen op toekomstige ontwikkelingen

In Informatiebeleidsplan 2014-2015 staan naast landelijke ontwikkelingen en wettelijke taken ook trends beschreven.¹³ Het gaat om ontwikkelingen op het gebied van:

- / Landelijke informatievoorziening projecten;
- / Nieuwe wetgeving en bezuinigingen;
- / ICT trends.

Uit de interviews komt naar voren dat de gemeente zich meer richt op het volgen van nieuwe ontwikkelingen dan in een vroegtijdig stadium hierop te anticiperen. De gemeente richt zich vanwege de beschikbare capaciteit op technologie die al elders succesvol is toegepast. Zogenaemde 'proven technology'. Om nieuwe ontwikkelingen te volgen, wordt regelmatig overleg gevoerd met leveranciers, cursussen gevolgd en congressen bezocht.

Organisatie uitvoering informatiebeleidsplannen en projecten

Voor de uitvoering van de projecten en activiteiten in het informatiebeleidsplan is een programmaorganisatie ingericht. Het doel van de programmaorganisatie is het coördineren van de lopende en nieuwe projecten en de voortgang ervan bewaken.¹⁴ De programmaorganisatie bestaat uit een stuurgroep die maandelijks vergadert. De opdrachtnemer is de programmamanager (E-)dienstverlening. Om de vier weken heeft de

¹⁰ Informatiebeleidsplan 2014-2015, pagina 27.

¹¹ In het eerste informatiebeleidsplan 2008 - 2012 is beschreven dat de uitwerking van de projecten door de projectleiders plaatsvindt volgens een standaard, waarbij deze SMART uitgewerkt worden zie blz. 39 van het plan.

¹² Informatiebeleidsplan 2008 gemeente Zaltbommel, pagina 37.

¹³ Informatiebeleidsplan 2014-2015, pagina 17.

¹⁴ Informatiebeleidsplan 2008 gemeente Zaltbommel, pagina 11.

programmamanager overleg met de portefeuillehouder. De portefeuillehouder is zelf niet betrokken in de uitvoering van de projecten. Onder de stuurgroep vallen de projectleiders. In de huidige projectorganisatie zijn dit de projectleider Basisregistratie, Digitalisering, Informatiebeheer en Antwoord.¹⁵

Monitoring voortgang uitvoering informatiebeleidsplannen

Om de voortgang van de informatiebeleidsplannen te monitoren zijn er vierwekelijkse overleggen tussen de opdrachtgever van het programma E-Dienstverlening, de programmamanager en de portefeuillehouder. Jaarlijks wordt verslag aan het college en de raad uitgebracht over de voortgang van de projecten en acties uit het informatiebeleidsplan.

De informatiebeleidsplannen bevatten een terugblik op de stand van zaken in de uitvoering van projecten. In het meest recente informatiebeleidsplan betreft dit de projecten uit Spoor 1 (wettelijke taken en lopende projecten) en Spoor 2 (nieuwe projecten en noodzakelijke vervangingen).

In april 2013 werd daarnaast ook in een separaat document gerapporteerd over de voortgang in het 'Spoorboekje Informatiebeleidsplannen Spoor 1 en 2'. Naast een beschrijving van de projecten is per project het behaalde resultaat beschreven. Via een kleurcodering is direct inzichtelijk of het project is afgerond (groen), volgens planning loopt (oranje) of vertraging kent (rood).¹⁶ In het Spoorboekje waren 13 van de 19 projecten uit Spoor 1 'groen'. Voor Spoor 2 gold dit maar voor 4 van de 16 projecten.¹⁷ Bij projecten die vertraging hebben opgelopen staat aangegeven wat de reden is en wat de vervolgacties zijn. Met deze informatie is de raad in staat om de uitvoering van zijn vastgestelde beleid te controleren. In het meest recente informatiebeleidsplan staat opgenomen dat de projecten "aardig op schema liggen" en worden gerealiseerd binnen de geraamde budgetten.¹⁸ Aan de raad wordt op 27 juni 2013 gerapporteerd dat alle afgeronde projecten binnen de financiële raming zijn gebleven. De nog lopende projecten zijn merendeel op schema en binnen budget.¹⁹

Rol van de gemeenteraad

De informatiebeleidsplannen worden vastgesteld in de raad van Zaltbommel. Het meest recente informatiebeleidsplan is op 27 juni 2013 in de raad besproken. In tabel 1 (op pagina 3) staat opgenomen wanneer de andere informatiebeleidsplannen zijn vastgesteld. De geïnterviewden geven aan dat in het kader van het informatiebeleidsplan ook diverse presentaties zijn gegeven aan de gemeenteraad in de Carrousel. Schriftelijke of mondelinge vragen aan het college over digitale dienstverlening worden amper gesteld.

Over de voortgang van het informatiebeleidsplan wordt jaarlijks gerapporteerd aan de raad en het plan wordt elke twee jaar geactualiseerd. De raad bespreekt het informatiebeleidsplan jaarlijks bij de behandeling van de Voorjaarsnota en Programmabegroting. Daarnaast is de raad incidenteel betrokken bij digitale dienstverlening. Dit betreft projecten waarbij de gemeenteraad één van de afnemers van de digitale dienstverlening is, zoals de ontwikkeling van het raadsinformatiesysteem en papierloos vergaderen. Deze twee projecten zijn overigens als gereed gerapporteerd in het meest recente informatiebeleidsplan.

¹⁵ Informatiebeleidsplan 2014-2015, pagina 34.

¹⁶ Spoorboekje Informatiebeleidsplannen Spoor 1 en 2 (bijlage Informatiebeleidsplan 2013).

¹⁷ Spoorboekje Informatiebeleidsplannen Spoor 1 en 2 (bijlage Informatiebeleidsplan 2013).

¹⁸ Informatiebeleidsplan 2014-2015, pagina 16.

¹⁹ Adviesnota voor de raad, Informatiebeleidsplan 2014, voor de raadsvergadering van 27 juni 2013.

2.2 / Organisatie digitale dienstverlening

Vanuit de tweede invalshoek in de quickscan wordt gekeken naar de wijze waarop de gemeente haar digitale dienstverlening heeft georganiseerd. Meer specifiek is hierbij gekeken naar het aantal en het type digitale producten en diensten dat aan burgers wordt aangeboden en hoe de werkprocessen hierachter zijn georganiseerd. Daarnaast is gekeken naar de wijze waarop burgers met de gemeente digitaal kunnen communiceren en de aanwezigheid en inrichting van een Klant Contact Centrum (KCC). Ten slotte wordt ingegaan op de aanwezigheid van kwaliteitsrichtlijnen en serviceafspraken.

Aanbod digitale dienstverlening aan burgers

Uit de gesprekken komt naar voren dat het de ambitie van de gemeente is om zoveel mogelijk diensten digitaal aan te bieden. Het huidige aanbod wordt gevoed door drie aanjagers: de richtlijnen van de rijksoverheid, de verwachting van de burgers en de financiële mogelijkheden.

Naast de eisen van het Rijk en de verwachtingen van de burger is kostenreductie een belangrijk motief voor het invoeren van digitale dienstverlening. Dat is de reden dat meeste projecten in het informatiebeleidsplan zijn gebaseerd zijn op een business case. Naast financiële overwegingen, kunnen ook andere argumenten een rol spelen om te starten met een project, zoals bijvoorbeeld meer transparantie. Als voorbeeld wordt de digitale verslaglegging van de gemeenteraad genoemd. In vergelijking met schriftelijke notulen is digitale verslaglegging goedkoper en is de informatie sneller beschikbaar voor de inwoners van Zaltbommel.

Op hoofdlijnen biedt de gemeente haar burgers de volgende vormen van digitale dienstverlening aan:

- / informatieverstrekking via de website/app;
- / online aanvragen van producten (overzicht producten zie bijlage 3);
- / afspraak maken Burgerzaken en na de zomer het Omgevingsloket.

De website biedt informatie aan de burger. Naast informatieverstrekking op de website, is het digitaal mogelijk om 24 producten aan te vragen bij de gemeente Zaltbommel.²⁰ De drie populairste producten in het tweede kwartaal van 2013 waren het doorgeven van een verhuizing (69), meldingen woon- en leefomgeving (16) en een uittreksel uit het GBA (16). Voor 29 producten is het mogelijk om via de website digitaal een afspraak te maken, zoals een geboorteaangifte en het aanvragen van een paspoort.²¹ De gemeente loopt niet voorop in Nederland als het gaat om het optimaal benutten van de digitale dienstverlening. Zo levert de gemeente Haarlemmermeer sinds kort paspoorten en identiteitsbewijzen van inwoners, na digitale verwerking, thuis of zelfs op het werk af.²²

De bezoekersaantallen van de website zijn stijgend: van 24.456 in het 1e kwartaal van 2012 naar 43.039 in het 1e kwartaal van 2013 (eigen opgave gemeente²³). Het aantal digitale bezoekers daarvan neemt fors toe: van 2.340 in het 1e kwartaal 2012 tot 8.061 in het 1e kwartaal 2013. In 2012 zijn 461 digitale aanvragen ingediend tegenover 198 in het 1e kwartaal van 2013. De toename van het aantal digitale aanvragen in het 1e kwartaal 2013 betreffen met name Kopie OZB – WOZ beschikking (55) en Melding woon- en leefomgeving (46).

In het 2e kwartaal 2013 wordt een specifiek formulier voor Zaltbommel ingevoerd: "Inschrijven bouwgrond".

²⁰ Kwaliteitshandvest Gemeente Zaltbommel.

²¹ Kwaliteitshandvest Gemeente Zaltbommel.

²² <http://www.rtvnh.nl/nieuws/96809/Paspoort+aan+huis+bezorgd+in+Haarlemmermeer+>, geraadpleegd op 22 juli 2013.

²³ Kwartaalrapportage website april-juni 2013

Alle bestaande GEMMA e-formulieren zijn herzien door de expertgroep van KING. Sinds eind 2011 is de gemeente Zaltbommel aangesloten bij IGGIS (App Zaltbommel). Deze applicatie toont op een interactieve wijze gemeentelijke informatie van alle gemeenten in Nederland.

KCC-vorming

De gemeente Zaltbommel wil haar contact met de burgers verder digitaliseren en professionaliseren. Hierbij wordt aangesloten bij de NUP-doelstellingen als het gaat om KCC (Klant Contact Centrum) vorming. De concrete doelen rondom de klantbenadering en de KCC-vorming heeft de gemeente als volgt beschreven²⁴:

Wij gaan de klant beter bedienen door:

- / te zorgen dat de KCC-medewerker correcte en actuele informatie over de klant heeft via het KCS;
- / de KCC-medewerker op basis van optimale informatievoorziening in staat is 80% van de klantvragen in 1 keer te beantwoorden;
- / de klant zoveel mogelijk gebruik te laten maken van het digitale kanaal;
- / onze 24/7-dienstverlening uit te breiden via het e-loket op de website;
- / te zorgen dat de informatie op de website actueel en correct is en blijft;
- / onze informatievoorziening te optimaliseren door middel van de inzet van een compleet midoffice en door gebruik van de basisregistraties.

In de interviews kwam naar voren dat in het najaar van 2013 het KCC wordt ingericht. Hiermee wordt een burger of bedrijf aan de frontoffice (balie, post, telefoon, mail en website) sneller en beter geholpen. Dit staat dus nog niet en vraagt ook om verdere doorwerking in de achterliggende werkprocessen. Wel is er reeds een centraal 14000 nummer ingericht. Gekoppeld aan de ontwikkeling van het KCC en het functioneren van de website heeft de gemeente ook benoemd dat zij de huidige midoffice compleet willen maken. In de midoffice worden alle relevante klantgegevens uit de backofficesystemen in één centrale omgeving opgeslagen. Deze gegevens zijn dan vervolgens beschikbaar voor het E-loket en KCS.

De stand van zaken omtrent de invoering van het KCC wordt (in het spoorboekje 2012-2013) als volgt gerapporteerd: Samen met Maasdriel is een offertetraject ingezet. Dit is vertraagd vanwege onduidelijkheid rond de aanbesteding en onduidelijkheid ten aanzien van beschikbaar budget van Maasdriel. Het proces is dit jaar opnieuw gestart en de offertes gaan naar drie leveranciers eind april. Derde en vierde kwartaal 2013 wordt de implementatie gerealiseerd.

Klantcontactstelsysteem en zaakgericht werken

Een volgende fase in de ontwikkeling van het KCC en de digitale dienstverlening is de realisatie van een klantcontactstelsysteem. Dit is een ondersteunend systeem in het KCC dat ervoor moet zorgen dat, ongeacht via welk kanaal een klant (burger of bedrijf) contact legt met de gemeente, alle relevante informatie over en voor de klant dan direct beschikbaar is. De gemeente beschikt momenteel nog niet over een dergelijk systeem. Dit staat gepland voor implementatie in 2014. Het doel van dit systeem staat verwoord in het onderstaande kader²⁵: De gesprekken bevestigen dit beeld. Hieruit komt onder meer naar voren dat momenteel wordt gekeken naar de aanschaf en implementatie van een loketsysteem waarbij gegevens via 'prefill' (door burgers) gevuld kunnen worden. Dit zogenoemd klantcontactstelsysteem wordt aangeschaft, zodat

²⁴ Zie Informatiebeleidsplan 2014-2015, pagina 28

²⁵ Zie Informatiebeleidsplan 2014-2015, pagina 28

de gemeente bij contact met een klant alle communicatie en diensten op elk moment kan inzien. Dit pakket wordt samen met de gemeente Maasdriel aangeschaft.

De concrete te bereiken doelen (output) zijn:

- / medewerker KCC beschikt met 'één druk op de knop' over alle relevante informatie die nodig is om de burger te helpen;
- / de burger krijgt ongeacht het door hem gekozen kanaal (balie, e-mail, brief, telefoon) hetzelfde antwoord bij dezelfde vraag;
- / burgers kunnen digitaal de status van hun zaken bij de gemeente inzien;
- / digitalisering gemeentebreed doorvoeren.

Daarnaast is zaakgericht werken nog maar deels geïmplementeerd. Sinds 2010 is de gemeente bezig met de implementatie van een zaakstelsel (Verseon). Dit stelsel wordt fasegewijs ingevoerd. Er zijn inmiddels de nodige werkprocessen (inkomende post, inkomende facturen, melding openbare ruimte, etc.) gedigitaliseerd en opgenomen in het centrale zaakstelsel. Tijdens de digitalisering van deze werkprocessen worden ze efficiënter ingericht.

Momenteel werkt de gemeente verder aan de digitalisering van het Bestuurlijke besluitvormingsproces. In 2014 is de bedoeling dat het zaakgericht werken gemeentebreed wordt ingevoerd. De verdere implementatie van zaakgericht werken en een klantcontactstelsel zijn belangrijke en noodzakelijke voorwaarden om de digitale dienstverlening aan de burgers verder door te ontwikkelen.

Digitale dienstverlening aan de raad

Uit de documenten en de interviews komt naar voren dat met betrekking tot de raad twee belangrijke projecten inmiddels zijn gerealiseerd: het raadsinformatiesysteem is ingericht en operationeel en papierloos vergaderen is ingevoerd. De gebruikerstevredenheid van de digitale dienstverlening aan de raad is niet onderzocht. In het eerder aangehaalde Spoorboekje IB-plan 2012-2013 wordt gerapporteerd dat het MT, college en raad zijn voorzien van tablets met diverse apps, zodat zij nu papierloos kunnen vergaderen. Eveneens wordt gemeld dat binnenkort een evaluatie hiervan zal plaatsvinden.

Werkprocessen

Verbetering en doorontwikkeling van de digitale dienstverlening is afhankelijk van de achterliggende werkprocessen. Immers als de producten en diensten niet kunnen worden gerealiseerd omdat er nog geen goed werkproces is ingericht, gaat dit ten koste van de kwaliteit van de (digitale) dienstverlening. Bovendien leidt digitalisering dan niet tot de gewenste efficiëntere en effectievere werkwijze naar de burger toe. De ontwikkeling van de website, het uitbreiden van het aanbod van digitale diensten en producten en de KCC-vorming vragen om aanpassing/herinrichting van de achterliggende werkprocessen. Invoering van zaakgericht werken en een klantcontactstelsel betekenen een eveneens een verandering van werkwijze en werkprocessen (bijvoorbeeld in de balie functies zoals het opstellen van vergunningen). De ambities van de gemeente op het gebied van digitale dienstverlening kunnen niet worden gerealiseerd zonder een herziening van de achterliggende werkprocessen.

Uit de interviews komt naar voren dat de gemeente momenteel bekijkt hoe de achterliggende processen van de digitale producten (beter) kunnen worden georganiseerd. Het streven daarbij is om deze processen 'lean' in te richten. In deze quickscan is niet onderzocht in welke mate de werkprocessen achter de digitale dienstverlening (voldoende) effectief en efficiënt zijn ingericht.

Gemeentelijke samenwerking

De gemeente Zaltbommel richt zich nu met name op Maasdriel als samenwerkingspartner. Samenwerking tussen gemeenten heeft vooral als doel om kennis en kunde te delen en krachten te bundelen²⁶. Dit komt uiteraard ook ten goede aan de verdere ontwikkeling van de ICT-infrastructuur om digitale dienstverlening mogelijk te maken. Momenteel wordt in opdracht van beide colleges onderzocht of Zaltbommel en Maasdriel kunnen samenwerken op het gebied van informatisering en automatisering.²⁷ In een eerder stadium was de gemeente Neerijnen ook bij deze samenwerking betrokken. Ter illustratie: het Informatiebeleidsplan 2013 ging uit van twee sporen. De activiteiten in Spoor 1 zouden zelfstandig door Zaltbommel worden opgepakt. De activiteiten in Spoor 2 zouden gezamenlijk door de drie gemeenten (Maasdriel, Zaltbommel en Neerijnen) worden opgepakt.

Uit de gesprekken en het Informatiebeleidsplan 2014-2015 komt naar voren dat momenteel is een 0-meting wordt uitgevoerd naar de samenwerking Maasdriel en Zaltbommel op het gebied van I&A. Er zijn al samenwerkingsverbanden zoals ten aanzien van de website, kennisbank, het financieel pakket, wegenbeheer. Voor de 0-meting is een vergelijking gemaakt tussen de informatiearchitecturen van de beide gemeenten. Tevens wordt dit de komende tijd gedaan voor de ICT-kant. Bij een positieve uitkomst wordt de mate van samenwerking verder bepaald en onderzocht.

Een visie over samenwerking op de langere termijn ontbreekt vooralsnog, maar op basis van de besluitvorming in de voorjaarsnota wordt een samenvoeging van de organisaties van Maasdriel en Zaltbommel nagestreefd. De (verdere) samenwerking heeft invloed op keuzes die de gemeente nu moet maken. Er is bijvoorbeeld gekozen voor hetzelfde documentmanagementsysteem als de gemeente Maasdriel gebruikt. Uit de interviews komt verder naar voren dat het belangrijk is dat de kennis op het gebied van ICT en digitale dienstverlening in de eigen organisatie geborgd moet blijven.

2.3 / Kwaliteit en tevredenheid van (beoogde) gebruikers van digitale dienstverlening

Vanuit de derde invalshoek wordt kwaliteit en tevredenheid van gebruikers beschouwd. Zelfs met een heldere visie, vertaald in beleidskaders en uitvoeringsplannen, en een gedegen organisatie kan het voorkomen dat de digitale dienstverlening door de gebruikers/afnemers als onvoldoende wordt ervaren.

Tevredenheid bij de afnemers/gebruikers van de digitale dienstverlening van de gemeente Zaltbommel is van groot belang voor de verdere ontwikkeling van de digitale dienstverlening. Hierbij gaat het om zaken als toegankelijkheid, gebruiksgemak en veiligheid. Daarnaast zijn ook de borging van kwaliteit en verbeteringen hierin van belang.

Kwaliteit

De kwaliteit van de digitale dienstverlening is geborgd in landelijke en gemeentelijke normen. De landelijke normen zijn hierboven beschreven in paragraaf 2.1 Visie en beleidskaders. Andere landelijke normen die betrekking hebben op de kwaliteit van de digitale dienstverlening zijn de webrichtlijnen. Webrichtlijnen zijn standaarden voor de kwaliteit en toegankelijkheid van websites. In november 2012 heeft minister Plasterk in een brief aan de Tweede Kamer een nieuw model voor de webrichtlijnen (versie 2) aangekondigd. Deze

²⁶ Zie bijvoorbeeld de samenwerking van een aantal Brabantse gemeenten, Bergen op Zoom, Etten-Leur en Roosendaal: <http://www.gemeente.nu/Bestuurszaken/Nieuws/2011/5/Brabantse-gemeenten-willen-trend-zetten-GEMNU054540W/>

²⁷ Adviesnota aan de raad 'Informatiebeleidsplan 2014', pagina 4.

versie is gebaseerd op het principe van 'pas toe of leg uit'²⁸. De gemeente voldoet nog niet aan de webrichtlijnen versie 2.²⁹

Op basis van het informatiebeleidsplan voldoet de gemeente momenteel grotendeels aan de webrichtlijnen versie 1.³⁰ Verder wordt over de website gerapporteerd dat het systeem in 2013 een uitgebreide update heeft gekregen, zodat het voldoet aan de webrichtlijnen 1 en aan de cookie-wetgeving. De raadswebsite wordt herzien en overgezet naar een ander systeem (Notudoc). Het nieuwe Raadsinformatiesysteem is op 1 mei 2013 in een testomgeving opgeleverd. De gemeente Zaltbommel werkt rondom de webrichtlijnen, de website en de kennisbank samen in een ruimer verband, namelijk met de gemeenten Maasdriel, Tiel, Neerijnen en Culemborg. In het verleden is geprobeerd intensiever samen te werken binnen de regio Rivierenland. Per 2015 dient overigens (volgens de eigen planning) te zijn voldaan aan alle webrichtlijnen.³¹

Gemeentelijke normen ten aanzien van de dienstverlening zijn opgenomen in het kwaliteitshandvest.³² Daarin staat opgenomen voor welke diensten het mogelijk is om digitaal een afspraak te maken of digitaal af te handelen. De gemeente Zaltbommel hanteert sinds 2013 een Kwaliteitshandvest met servicenormen. Hierin doet de gemeente beloften over haar dienstverlening en hierop kan zij worden aangesproken. Deze servicenormen zijn (naar eigen zeggen van de gemeente Zaltbommel) uitgebreider dan het landelijke model. Het tijdig informeren/op de hoogte houden van de klant is voor de gemeente een belangrijke norm.

De kwaliteit van de projecten uit het informatiebeleidsplan is geborgd door de projectstructuur; zoals de stuurgroep en de rapportage over de projecten in de opvolgende informatiebeleidsplannen. Tot slot vinden regelmatig audits en onderzoeken plaats. Voorbeelden zijn de audits op het GBA en de i-Spiegel-vergelijking.³³ In de i-Spiegel-vergelijking is de kwaliteit van de gemeentelijke bestanden vergeleken. Uit interviews komt naar voren dat de datakwaliteit van Zaltbommel goed op orde is.

Klanttevredenheid

De gemeente Zaltbommel meet regelmatig de klanttevredenheid. In het kader van 'Waarstaatjegemeente' scoort Zaltbommel gemiddeld ten opzichte van andere gemeenten wat betreft de kwaliteit van de informatie op de website (7,1). De gemeente daarnaast deelgenomen aan de landelijke benchmark Publiekszaken. De digitale dienstverlening werd hierin als 'voldoende' ervaren. De respons was echter te laag om de resultaten

²⁸ Overheidsorganisaties zijn zelf verantwoordelijk voor hun toegankelijkheidsbeleid. Zij zijn hierbij verplicht de webrichtlijnen toe te passen volgens het 'pas toe of leg uit'-principe. Het uitgangspunt van een goed toegankelijkheidsbeleid is dat zoveel mogelijk mensen toegang krijgen tot de informatie en diensten van de organisatie. Kan dit in alle redelijkheid niet op een goede wijze via het internet vormgegeven worden, dan dient dus een alternatief kanaal beschikbaar te worden gesteld. Het 'pas toe of leg uit'-principe vereist dat hierover transparant verantwoording wordt afgelegd. Overheidsorganisaties kunnen door burgers, bedrijven en medeoverheden aangesproken worden op de concrete uitwerking van hun toegankelijkheidsbeleid.

²⁹ Op de website <http://versie2.webrichtlijnen.nl> is de specificatie te vinden, samen met de documentatie aan de hand waarvan kan worden gecontroleerd of aan de richtlijnen wordt voldaan. Webrichtlijnen versie 2 is in juni 2011 door het College Standaardisatie geplaatst op de lijst met open standaarden voor 'pas toe of leg uit' en is daarmee een voor de overheid verplichte open ICT-standaard

³⁰ Zie Informatiebeleidsplan 2014-2015, pagina 13. Kanttekening hierbij is dat voor de webrichtlijnen versie 1 de ondertiteling van de raadsuitzendingen nog niet is gerealiseerd.

³¹ Zie Spoorboekje IB beleidsplan 2012-2012.

³² Kwaliteitshandvest gemeente Zaltbommel.

³³ Programmabegroting 2013 gemeente Zaltbommel, pagina 84.

als valide te beschouwen. Besloten is wel dat iedere afdeling op basis van de uitkomsten van de Benchmark een drietal onderwerpen moet aangeven waar zij de komende periode verbeteringen in aan willen brengen. Het geheel wordt opgenomen in het Concernplan en daarmee ook in de Plan-Do-Check-Act cyclus zodat de resultaten kunnen worden gevolgd.

Vanwege kostenoverwegingen is er tot op heden geen apart onderzoek gedaan naar digitale dienstverlening in de gemeente Zaltbommel. Uit de interviews komt naar voren dat burgers ad-hoc verbeterpunten kunnen geven om de digitale dienstverlening te vernieuwen. Dit is echter niet geborgd in een proces of structuur. Via de balie kunnen burgers opmerkingen en klachten over de digitale dienstverlening doorgeven. Niet duidelijk in dit onderzoek is of er veel verbeterpunten door burgers worden aangereikt en hoe deze vervolgens worden verwerkt in de organisatie.

Bijlage 1. Gebruikte bronnen

Documenten

- / Informatiebeleidsplan 2008 – 2012: 'Samen van Informatie naar E-gemeente'
- / Informatiebeleidsplan 2011 – 2012: 'Informatievoorziening in de lift! Twee sporen beleid. Deel 1
- / Informatiebeleidsplan 2013: Spoor 2: Deel 2 informatiebeleidsplan 2013, het jaar van consolideren, uitbouwen en vervangen
- / Informatiebeleidsplan 2014 – 2015: 'Klaar voor Het Andere Werken!' 2014-2015, de jaren van de virtuele werkplek. 'Efficiënter werken met minder kantoorpand én meer klantgericht'
- / Adviesnota aan de raad 'Informatiebeleidsplan 2014'
- / Poster Informatiebeleidsplan 2014-2015 'Klaar voor het andere werken'
- / Poster Informatie- en Applicatiearchitectuur
- / Programmabegroting 2013 Gemeente Zaltbommel
- / Kwaliteitshandvest Gemeente Zaltbommel versie 1 maart 2013
- / Spoorboekje Informatiebeleidsplannen Spoor 1 en 2
- / Onderzoek waarstaatjegemeente (2012)
- / Benchmark Publiekszaken (2012)

Interviews

Naam	Functie	Datum
Dhr. Zondag	Wethouder	10 juli 2013
Mevr. Van de Plasse	Afdelingshoofd Bedrijfsvoering	10 juli 2013
Dhr. Van Gelderen	Beleidsmedewerker Dienstverlening	Gezamenlijk interview
Mevr. Van Delzen	Afdelingshoofd publiekszaken	

Bijlage 2. Deelvragen

De quickscan kent drie invalshoeken. Hieronder staan per invalshoek de gehanteerde deelvragen. Deze vormden de rode draad, checklist, in de uitvoering van de quickscan.

Beleid en visie

1. Op basis van welke beleidskaders en welke opgaven en ambities werkt de gemeente Zaltbommel aan (het uitbouwen en verbeteren van) de digitale dienstverlening?
2. In hoeverre wordt rekening gehouden met/voldaan aan de landelijke beleidskaders?
3. Zijn de ambities ten aanzien van de ontwikkeling van digitale dienstverlening helder beschreven?
4. Welke rol heeft de raad gehad in het vaststellen van het beleid met betrekking tot de digitale dienstverlening en hoe wordt de raad geïnformeerd over de voortgang daarvan?
5. Voldoet de omvang en kwaliteit van het digitale dienstenpakket aan de landelijke normen en aan de doelen van de raad?

Organisatie

6. Zijn de beleidskaders vertaald in concrete projectplannen voor de uitvoering en realisatie (bijvoorbeeld een informatieplan)?
7. Heeft de gemeente speerpunten bepaald in de verdere ontwikkeling van de digitale dienstverlening (bijvoorbeeld in een programma dienstverlening)?
8. Welke vormen van digitale dienstverlening biedt de gemeente Zaltbommel momenteel (in 2013) aan (aan burgers en bedrijven en aan de raad)?
9. In welke mate is digitale dienstverlening in de werkprocessen van de organisatie geïntegreerd? Zijn rondom de digitale producten en diensten werkprocessen beschreven en taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden helder belegd?
10. Werkt de gemeente in de ontwikkeling van digitale dienstverlening samen met andere gemeenten?
11. Op welke wijze anticipeert de gemeente in de uitvoering op te verwachten toekomstige ontwikkelingen?

Kwaliteit en tevredenheid van (beoogde) gebruikers van digitale dienstverlening

12. Op welke wijze heeft de gemeente de kwaliteit van de digitale dienstverlening geborgd?
13. Voert de gemeente periodiek onderzoek uit naar de waardering door de gebruikers van de digitale dienstverlening door de gemeente?
14. Op welke wijze monitort de gemeente de gebruikerstevredenheid van de digitale dienstverlening (zowel naar burgers, bedrijven als de dienstverlening aan de raad)?
15. Neemt de gemeente deel aan landelijke benchmarks (of soortgelijk vergelijkend onderzoek) om de ontwikkeling van haar digitale dienstverlening te vergelijken met andere gemeenten?

Bijlage 3. Overzicht digitale producten en diensten gemeente Zaltbommel

Voor onderstaande producten en diensten kan via www.zaltbommel.nl een afspraak worden gemaakt:	Onderstaande producten en diensten kunt digitaal aanvragen via www.zaltbommel.nl :
<ol style="list-style-type: none"> 1. Adreswijziging binnen Zaltbommel 2. Attestatie de vitae 3. Briefadres aanvragen 4. Emigratie 5. Erkenning 6. Garantverklaring/uitnodiging 7. Geboorte aangifte 8. Huwelijk/partnerschap aangifte 9. Identiteitskaart aanvragen 10. Identiteitskaart vermissing 11. Immigratie 12. Kraskaarten parkeren 13. Legalisatie handtekening 14. Naamswijziging informatie 15. Naturalisatie / optie 16. Overlijdensaangifte 17. Parkeervergunning bedrijven (tijdelijke) 18. Parkeervergunning wijzigen 19. Paspoort aanvragen 20. Paspoort vermissing 21. Rijbewijs eerste aanvraag 22. Rijbewijs vermissing 23. Rijbewijs vernieuwen 24. Uittreksel Burgerlijke Stand 25. Uittreksel GBA 26. Verklaring omtrent het gedrag 27. Verklaring van in leven zijn (Nederlands) 28. Vestiging uit andere gemeente 29. Waarmerken kopie of afschrift 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Afschrift van de akte van huwelijk of echtscheiding 2. Afschrift van de geboorteakte 3. Afschrift van de overlijdensakte 4. Bestemmingsplan, afwijking 5. Bezwaarschrift indienen 6. Bouw en verbouw, vergunningen 7. Bouwplannen, inzage 8. Brandveilig gebruik bouwwerken 9. Emigratie 10. Geboorte, aangifte 11. Geheimhouding van gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens 12. Gemeentegids, wijziging doorgeven 13. Klacht tegen ambtelijk optreden 14. Meld- en servicelijn 15. Milieu, vergunningen, meldingen 16. Naamgebruik, aanduiding 17. Omgevingsvergunning voor activiteit "kappen" 18. Rioolaansluiting 19. Sloop, melding 20. Uittreksels uit de basisadministratie 21. Uittreksels, bewijs van Nederlanderschap 22. Uitwegvergunning (in- en uitrit) 23. Verhuizen 24. WOZ-beschikking / taxatieverslag

Bijlage 2: Aanbevelingen Rekenkamercommissie Zaltbommel aan het college en raad.

1. Visie en beleidskader;

- a. Ga verder op de ingeslagen weg en geef verder vorm en inhoud aan de in de beleidsdocumenten geformuleerde doelstellingen en acties (raad en college);
- b. De visie (wat willen we bereiken) mag wel duidelijker zijn in de focus op doelgroep en doelstellingen (raad en college). Digitale dienstverlening is gericht op burgers en bedrijven. De interne bedrijfsvoering (hoe gaan we dit bereiken) dient hiervan beter te worden onderscheiden;
- c. Informeer de raad periodiek over de voortgang op de doelen met betrekking tot digitale dienstverlening (b.v. bij als onderdeel Marap/Burap of separaat (college)).

2. Organisatie digitale dienstverlening

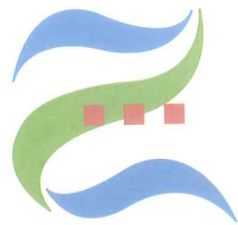
- a. Geef verder inhoud aan het voornemen om het digitale aanbod van producten en achterliggende processen 'lean en efficiënt' in te richten. Maak dit verder SMART (college);
- b. De interne bedrijfsvoering dient zodanig te zijn ingericht dat de ambities voor wat betreft de digitale dienstverlening kunnen worden waargemaakt. De achterliggende processen mogen hierbij geen belemmering vormen voor het realiseren van de gestelde ambities op digitale dienstverlening (college);
- c. Overweeg of een nader onderzoek m.b.t. de doelmatigheid en effectiviteit van de huidige stand van zaken van de werkprocessen gewenst is (daar is de winst te halen!) en wat er nodig is om de ambities van de gemeente Zaltbommel waar te maken (college);
- d. Verken (bij voorkeur in regionaal verband) de mogelijkheden voor verdere samenwerking op het gebied van ICT en digitale dienstverlening en neem daarin de geleerde lessen uit het verleden mee (college);
- e. Formuleer helderder op welke wijze en op welke gebieden digitalisering kostenbesparingen of andere opbrengsten (zoals transparantie of kwaliteitsverbetering) gaat opleveren (in de bedrijfsvoering) en maak dit concreet (college).

3. Kwaliteit en klanttevredenheid

- a. Maak een expliciete keuze om periodiek gebruikersonderzoek in te stellen onder burgers en bedrijven naar behoeften en tevredenheid inzake de digitale dienstverlening (raad en college);
- b. Neem de behoeften en tevredenheid van de burgers en bedrijven als uitgangspunt en richt de digitale dienstverlening hierop verder in (college);
- c. Maak transparant wat met de uitkomsten van de klanttevredenheid onderzoeken wordt gedaan en in hoeverre de uitkomsten leiden tot aanpassingen/verbeteringen in werkprocessen, werkwijze of nieuwe vormen van digitale dienstverlening (college).

Uw brief van : 21 oktober 2013
Ons kenmerk : 45381-46304
Onderwerp : Definitief rapport Quick-scan e-dienstverlening
gemeente Zaltbommel

gemeente
Zaltbommel



Rekenkamercommissie Zaltbommel
p/a Raadsgriffie
Postbus 10.002
5300 DA ZALTBOMMEL

Zaltbommel, 25 NOV. 2013

Bezoekadres:
Hogeweg 11

Postbus 10.002
5300 DA Zaltbommel
Telefoon: 14 0418
Fax: 0418 - 681 645
E-mail: info@zaltbommel.nl
Internet: www.zaltbommel.nl
BTW NL 8072.88.111.B.01
KvK Midden-Nederland
nr. 30276781
Bankrelatie:
BNG 28.50.81.616
IBAN: NL75BNGH0285081616
BIC: BNGHNL2G

Geachte commissieleden,

Wij hebben uw rapport Quick-scan e-dienstverlening gemeente Zaltbommel met belangstelling gelezen. U stelt ons in de gelegenheid hierop een reactie te geven en hierbij met name in te gaan op de in bijlage 3 van het rapport geformuleerde aanbevelingen. Vanzelfsprekend voldoen wij hier graag aan.

Allereerst spreken wij onze waardering uit voor het onderzoek en de contacten die er zijn geweest met het onderzoeksbureau. Het rapport is helder en bevat duidelijke conclusies en aanbevelingen. Wij willen niet onder stoelen of banken steken zeer verheugd te zijn met uw conclusie dat onze gemeente haar visie, ambities en manier van uitvoering mbt digitale dienstverlening uitvoerig en helder heeft beschreven in informatiebeleidsplannen en dat deze worden gekenschetst als kwalitatief goede en volledige beleidsdocumenten.

Uw onderzoek is uitgevoerd vanuit drie invalshoeken op grond waarvan u ook de aanbevelingen hebt geformuleerd. Wij gaan daar hieronder op in.

1. Visie en beleidskader

a. Ga verder op de ingeslagen weg en geef verder vorm en inhoud aan de in de beleidsdocumenten geformuleerde doelstellingen en acties (raad en college);
Reactie: Mede op grond van uw rapportage zullen wij op de ingeslagen weg verder gaan.

b. De visie (wat willen we bereiken) mag wel duidelijker zijn in de focus op doelgroep en doelstellingen (raad en college). Digitale dienstverlening is gericht op burgers en bedrijven. De interne bedrijfsvoering (hoe gaan we dit bereiken) dient hiervan beter te worden onderscheiden;

Reactie: Wij zullen uw aanbeveling in het vervolg nadrukkelijk meenemen.

Afschrift(en) : BV / PZ
Voor inlichtingen : H. van Gelderen en M. ten Hoeve
Doorkiesnummer: 14 0418

- c. Informeer de raad periodiek over de voortgang op de doelen met betrekking tot digitale dienstverlening (b.v. bij als onderdeel Marap/Burap of separaat (college)).

Reactie: Met de raad is afgesproken dat er jaarlijks in het voorjaar wordt gerapporteerd over de voortgang. Mocht er behoefte zijn aan een hogere frequentie of ander wijze van rapporteren dan vernemen wij dat graag,

2. Organisatie digitale dienstverlening

- a. Geef verder inhoud aan het voornemen om het digitale aanbod van producten en achterliggende processen 'lean en efficiënt' in te richten. Maak dit verder SMART (college);
- b. De interne bedrijfsvoering dient zodanig te zijn ingericht dat de ambities voor wat betreft de digitale dienstverlening kunnen worden waargemaakt. De achterliggende processen mogen hierbij geen belemmering vormen voor het realiseren van de gestelde ambities op digitale dienstverlening (college);
- c. Overweeg of een nader onderzoek m.b.t. de doelmatigheid en effectiviteit van de huidige stand van zaken van de werkprocessen gewenst is (daar is de winst te halen!) en wat er nodig is om de ambities van de gemeente Zaltbommel waar te maken (college);

Reactie: Wij willen deze punten graag combineren aangezien zij nauw zijn verweven. In het kader van de ontwikkeling van zaakgericht werken worden werkprocessen onder de loep genomen en lean gemaakt. Bij de doorontwikkeling van de afdeling Publiekszaken naar een KCC nemen de diverse teams eveneens de relevante werkprocessen onder de loep..

- d. Verken (bij voorkeur in regionaal verband) de mogelijkheden voor verdere samenwerking op het gebied van ICT en digitale dienstverlening en neem daarin de geleerde lessen uit het verleden mee (college);

Reactie: Wij zijn nog steeds in gesprek met Maasdriel op het gebied van I&A. Daarnaast werken wij samen met Maasdriel, Tiel, Neerijnen, en Culemborg op het gebied van website en Kennisbank. Verdere verkenningen lijken ons niet opportuun in afwachting van de thans lopende bestuurlijke discussie over gemeentelijke samenwerking.

- e. Formuleer helderder op welke wijze en op welke gebieden digitalisering kostenbesparingen of andere opbrengsten (zoals transparantie of kwaliteitsverbetering) gaat opleveren (in de bedrijfsvoering) en maak dit concreet (college).

Reactie: Wij onderschrijven de aanbeveling en zullen hieraan uitvoering geven.

3. Kwaliteit en klanttevredenheid

- a. Maak een expliciete keuze om periodiek gebruikersonderzoek in te stellen onder burgers en bedrijven naar behoeften en tevredenheid inzake de digitale dienstverlening (raad en college);

Reactie: Wij volgen de aanbeveling en zullen ons beraden op welke wijze wij hieraan uitvoering kunnen geven. Een mogelijkheid waaraan wij denken is bijv. het instellen van een burgerpanel.

- b. Neem de behoeften en tevredenheid van de burgers en bedrijven als uitgangspunt en richt de digitale dienstverlening hierop verder in (college);

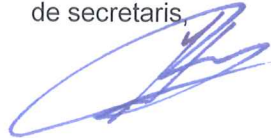
Reactie: Een goede aanbeveling waarbij wij opmerken dat het niet zo is dat tot nu toe hiermee geen rekening is gehouden. De benchmarks geven ons wat dat betreft ook de nodige input.

- c. Maak transparant wat met de uitkomsten van de klanttevredenheid onderzoeken wordt gedaan en in hoeverre de uitkomsten leiden tot aanpassingen/verbeteringen in werkprocessen, werkwijze of nieuwe vormen van digitale dienstverlening (college).

Reactie: Wij zullen hier expliciet aandacht aan schenken en de organisatie dit op basis van de Plan-Do-Check-Act cyclus (Deming cirkel) laten uitwerken.

Hoogachtend,

BURGEMEESTER EN WETHOUDERS VAN ZALTBOMMEL
de secretaris,



drs. L.H. Derksen

de burgemeester,



A. van den Bosch