



# de lokale rekenkamer

## DoeMee-onderzoek Digitale Dienstverlening

## Gemeente Cranendonck



## Eindrapport



Postbus 85203  
3508 AE Utrecht  
[t] 030 670 12 36  
[f] 030 262 34 38  
[i] [www.delokalerekenkamer.nl](http://www.delokalerekenkamer.nl)

**Onderzoekers**

Drs. E. (Eelke) Horselenberg  
Mr. S.E. (Suzanne) Junte

**Contactpersoon**

Drs. E. (Eelke) Horselenberg  
[t] 06 – 497 858 19  
[e] [horselenberg@delokalerekenkamer.nl](mailto:horselenberg@delokalerekenkamer.nl)

28 maart 2008

# INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE	3
BESTUURLIJK RAPPORT	5
INLEIDING	6
1 ONDERZOEKSOPZET	7
1.1 Aanleiding	7
1.2 Doelstelling en vraagstelling	8
1.3 Normering	8
1.4 Onderzoeksaanpak	9
1.5 Leeswijzer	9
2 CRANENDONCK EN ANDERE GEMEENTEN	11
3 CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN	13
4 BESTUURLIJKE REACTIE	16
5 NAWOORD REKENKAMERCOMMISSIE	17
BEVINDINGEN RAPPORT	18
6 DIGITALE DIENSTVERLENING	19
6.1 Andere Overheid	19
6.2 EGEM en EGEM-i	20
6.3 GovUnited	20
6.4 Dimpact	21
7 ALGEMEEN BELEIDSKADER CRANENDONCK	22
7.1 Algemeen beleidskader	22
7.2 Beoordeling mate van stuurbaarheid en controleerbaarheid	26
7.3 Samenvatting bevindingen over de doeltreffendheid van het beleid	27
8 HET DIGITALE DIENSTENPAKKET	28
8.1 Omvang van digitale dienstenpakket	28
8.2 Overeenstemming met landelijke en eigen normen en doelen?	29
8.3 Analyse van de website	30
9 INBEDDING DIGITALE DIENSTVERLENING IN ORGANISATIE	34
9.1 Het team Burgerdiensten	34
9.2 Het team Vergunningen	36
10 AMBITIENIVEAU VAN DE RAAD	39
BIJLAGE 1	41



## **BESTUURLIJK RAPPORT**

## INLEIDING

De digitalisering is de afgelopen jaren in een stroomversnelling geraakt. Bankzaken, vakanties en boeken worden veelvuldig via het internet geregeld. Ook de gemeente Cranendonck zet zich in voor de digitalisering van de dienstverlening.

Dienstverlening is een van de aspecten waarmee de inwoner zich een beeld vormt van de gemeente. De rekenkamercommissie heeft dan ook besloten een onderzoek uit te voeren naar de digitalisering van de dienstverlening van de gemeente. Hoe is dit beleidsmatig vastgelegd? Hoe heeft de raad hierin zijn taken vervuld? Hoe krijgt de digitale dienstverlening vorm in de organisatie? Wat zijn de te verwachten ontwikkelingen? En hoe is de kwaliteit van het aangeboden? Vragen waarop dit onderzoek antwoord geeft.

De rekenkamercommissie hoopt hiermee actief bij te dragen aan de relatie tussen gemeente en burger.

Het onderzoek is uitgevoerd binnen het DoeMee onderzoek van de Lokale Rekenkamer. In exact dezelfde opzet is het onderzoek uitgevoerd in twintig gemeenten. De neerslag van de algemene bevindingen en handvatten voor de gemeenten zijn opgenomen in de overkoepelende notitie.

# 1 ONDERZOEKSOPZET

## 1.1 Aanleiding

Digitale dienstverlening neemt een steeds belangrijkere plaats in binnen het pakket van diensten dat gemeenten aan burgers en bedrijven bieden. Diensten die voorheen aan de gemeentelijke balie werden aangeboden, zoals het aanvragen van vergunningen en uittreksels uit de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA), worden 24 uur per dag toegankelijk. De mogelijkheden voor digitale dienstverlening worden steeds talrijker. Naast digitalisering van diensten van de afdeling Burgerzaken, experimenteren diverse gemeenten met de digitalisering van diensten op andere beleidsterreinen. Zo is het in de gemeente Den Haag mogelijk om zwerfvuil digitaal te melden en heeft de gemeente Haarlemmermeer een digitaal bouwloket. Deze ontwikkelingen bieden de inwoners potentieel veel gemak, maar vragen tegelijkertijd het nodige van de gemeentelijke organisatie en de raad als sturend orgaan. Wat wil de gemeente bereiken met digitale diensten? Wat mag dat kosten? Hoe kan de gemeente de digitale diensten doelmatig aanbieden?

Digitale dienstverlening, en vooral de uitbreiding hiervan, is daarom al enige jaren een onderwerp dat zowel in de beleidsvorming, als de beleidsuitvoering veel aandacht krijgt. Deze aandacht is onder meer zichtbaar in het rijksbeleid. In het Actieprogramma Andere Overheid dat in december 2003 door het toenmalige kabinet werd gepresenteerd, staat hierover:

*'De kwaliteit van de publieke dienstverlening moet en kan beter. Door ruimere openingstijden, door klantgericht werken, door de bundeling van producten en diensten in een (virtueel) loket (...). Meer en beter gebruik van ICT vormt het belangrijkste instrument om dat te bereiken'.*

Dit streven heeft er toe geleid dat het kabinet zich ten doel heeft gesteld dat in 2007 65% van alle publieke dienstverlening elektronisch afgehandeld kan worden. Uit de Overheid.nl Monitor 2006 blijkt dat Nederlandse gemeenten al grote stappen hebben gezet, maar het doel nog niet volledig hebben gehaald. In 2006 groeide het percentage digitale dienstverlening aan burgers van 51,2% naar 56,9%. De dienstverlening aan bedrijven groeide van 51,8% naar 55,5%<sup>1</sup>. Eind 2007 scoren gemeenten gemiddeld 64%.

Onderzoek naar digitale dienstverlening is relevant voor raad, college en ambtelijke organisatie, maar ook voor burgers en bedrijven. Zij zijn immers degenen die baat hebben bij deze vorm van dienstverlening. De Lokale Rekenkamer heeft er daarom voor gekozen het derde DoeMee-onderzoek te richten op digitale dienstverlening. Een onderwerp dat burgers na aan het hart ligt.

---

<sup>1</sup> Deze percentages zijn van toepassing op een pakket van 22 mogelijke diensten aan burgers en 12 diensten voor bedrijven. Zie ook [www.adviesoverheid.nl/monitor](http://www.adviesoverheid.nl/monitor).

## 1.2 Doelstelling en vraagstelling

De centrale onderzoeksvraag van dit DoeMee-onderzoek luidt:

Wat is de omvang, kwaliteit en inbedding in de organisatie van de digitale dienstverlening in de gemeente Cranendonck, en welke ambities heeft de raad op dit terrein?

Deze centrale onderzoeksvraag hebben wij nader gespecificeerd in vijf deelvragen:

1. *Wat is het beleid van de gemeente Cranendonck aanzien van digitale dienstverlening en is dit beleid zodanig geformuleerd dat het sturend en controleerbaar is?*
2. *Voldoet de omvang van het digitale dienstenpakket aan de landelijke normen en de eigen doelen van de raad? Indien dit niet het geval is; is het aannemelijk dat deze doelen binnen afzienbare tijd alsnog bereikt worden?*
3. *Is het digitale dienstenpakket van voldoende kwaliteit?*
4. *Is de digitale dienstverlening op doelmatige wijze in de werkprocessen van de organisatie geïntegreerd?*
5. *Wat is het ambitieniveau van de raad?*

## 1.3 Normering

Wij hanteren bij dit onderzoek verschillende normen. Het beleid toetsen we op helderheid en sturingskracht. Is het beleid SMART geformuleerd en biedt het zo duidelijke doelen en mogelijkheden voor (bij)sturing door de raad?

De omvang van de digitale dienstverlening zelf toetsen we aan de landelijke doelen voor de omvang van de digitale dienstverlening door gemeenten en daarnaast aan de eigen doelen van de gemeente zoals die, bijvoorbeeld in een raadsprogramma, zijn vastgelegd. Wordt het gewenste c.q. beoogde niveau gehaald? Zo nee, op welke termijn zal dit wel het geval zijn en welke acties worden hiertoe ondernomen?

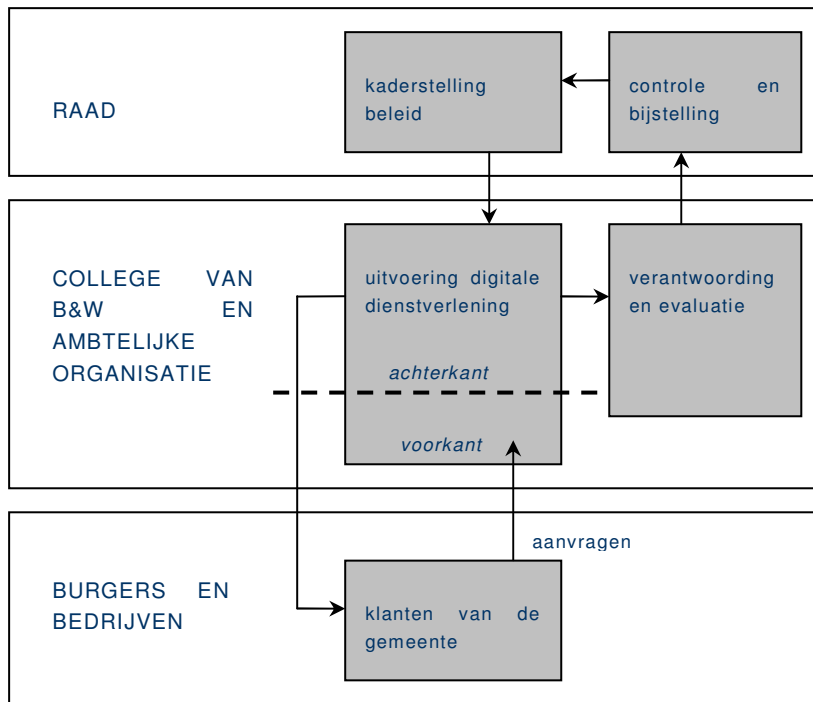
De kwaliteit van digitale diensten toetsen we op een aantal aspecten, te weten: vindbaarheid, begrijpelijkheid, volledigheid en actualiteit.

De integratie van digitale diensten in de reguliere werkprocessen toetsen we op doelmatigheid. Zijn er duidelijke procesafspraken over het vullen van de website en de afhandeling van diensten die digitaal zijn aangevraagd? Houdt men zich aan deze afspraken? Gaan digitale diensten naadloos over in 'gewone' processen of ontstaan er parallele processen en dubbel werk?

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



**Figuur 1: proces van kaderstelling, uitvoering, evaluatie en aanpassing van digitale dienstverlening**



## 1.4 Onderzoeksaanpak

De term “digitale dienstverlening” kan op meerdere wijzen worden gedefinieerd, afhankelijk van wat de lezer eronder verstaat. In dit onderzoek heeft de rekenkamer de volgende definitie gehanteerd: gemeentelijke diensten, producten en informatie die volledig digitaal worden aangeboden

De informatie in dit rapport is afkomstig uit dossierstudie, interviews, een test van de website van de gemeente Cranendonck en een workshop voor raadsleden. De bevindingen in hoofdstuk 3 zijn gebaseerd op de bestudering van beleidsstukken. De bestudering van de gemeentelijke website is de basis van hoofdstuk 4. Hoofdstuk 5 is gebaseerd op interviews met medewerkers van de teams Burgerdiensten en Vergunningen. Hoofdstuk 6, tenslotte, is een weergave van de resultaten van de workshop voor raadsleden over digitale dienstverlening.

## 1.5 Leeswijzer

Dit rekenkamerrapport is opgedeeld in twee rapportages. In de eerste plaats het bestuurlijke rapport. Dit begint na dit hoofdstuk met een kort beeld van Cranendonck ten opzichte van andere gemeente. Daarna volgen de conclusies en aanbevelingen, de bestuurlijke reactie en het nawoord van de rekenkamercommissie.

In de tweede plaats het bevindingen rapport. Hierin wordt in hoofdstuk 6 de digitale dienstverlening binnen de gemeente Cranendonck geplaatst in het grotere kader van het Actieplan Andere Overheid en daaraan verwante initiatieven. Het volgende hoofdstuk,

hoofdstuk 7, bevat een inventarisatie en beoordeling van het beleid. Hoofdstuk 8 gaat over de digitale diensten die Cranendonck aanbiedt. De inbedding van de dienstverlening in de ambtelijke organisatie wordt besproken in hoofdstuk 9. Hoofdstuk 10, tenslotte, geeft inzicht in het ambitieniveau van de raad voor digitale dienstverlening.

## 2 CRANENDONCK EN ANDERE GEMEENTEN

Zoals eerder aangegeven is dit onderzoek uitgevoerd in het kader van het DoeMee onderzoek. Het onderzoek is voor vijftien rekenkamers in twintig gemeenten uitgevoerd. Een overzicht van de stand van zaken van deze gemeenten is gegeven in onderstaande tabel.

Gemeente	% Digitale dienstverlening <sup>2</sup>	Digitaal werken	DigiD	Kassa
Lochem	77,5	Deels		
Capelle aan den IJssel	73,7	Ja		
Emmen <sup>3</sup>	73,1	Ja		
Deventer	68,9	Ja		
Cranendonck	66,3	Ja		
Montferland	66	Nee		
Tynaarlo	66	Nee		
Hoogeveen	65	Nog onbekend		
Overbetuwe <sup>4</sup>	65	Nee		
Zuidhorn	65	Nee		
Berkelland	63,1	Nee		
Ridderkerk	61,2	Nee		
Wageningen <sup>5</sup>	58,3	Ja		
Winterswijk	57,3	Ja		
Oost-Gelre	54,5	Nee		
Aa en Hunze <sup>6</sup>	50,6	Ja		
Bronckhorst	48,7	Nee		
Goirle <sup>7</sup>	48,7	Ja		
Aalten <sup>8</sup>	39,1	Nee		
Aalsmeer	28,0	Nee		

<sup>2</sup> Score per 16 januari 2008 zoals opgenomen in de continu monitor van advies.overheid.nl alleen voor het aanbod van dienstverlening.

<sup>3</sup> De gemeente Emmen krijgt omstreeks het tweede kwartaal van 2008 een nieuwe website.

<sup>4</sup> De gemeente Overbetuwe krijgt in april 2008 een nieuwe website. Hierin worden DigiD en een internetkassa opgenomen. De afhandeling zal dan eveneens digitaal plaatsvinden.

<sup>5</sup> In Wageningen zouden per januari 2008 3 producten digitaal aan te vragen zijn. Op 23 januari zijn deze producten nog niet digitaal aanvraagbaar.

<sup>6</sup> In het eerste kwartaal van 2008 worden DigiD en IDEal ingevoerd.

<sup>7</sup> De gemeente krijgt per februari 2008 een nieuwe website. De planning is om daar ook DigiD en een internetkassa in op te nemen.

<sup>8</sup> Per eind januari komt een nieuwe website met daarin opgenomen DigiD en een internetkassa. De afhandeling zal dan ook digitaal plaatsvinden.

Uit de tabel blijkt dat de gemeente Cranendonck op het gebied van digitaal werken, de beschikbaarheid van DigiD en de internetkassa tot de voorlopers behoort. Het aanbod van de digitale dienstverlening is gemiddeld. De tabel geeft echter niet aan dat voor wat betreft het digitaal werk, de gemeente Cranendonck vergevorderd is. Het is een van de weinige gemeenten uit het onderzoek die de aanvragen ook digitaal afhandelt en de voortgang digitaal bijhoudt. Voor wat betreft het percentage van het aanbod, maakt de rekenkamercommissie een kanttekening. Het percentage geeft het niveau aan de digitalisering van 26 producten, het geeft dus geen overall beeld van de digitalisering van de dienstverlening.

### 3 CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

Het onderzoek van de rekenkamercommissie Cranendonck naar de digitale dienstverlening in de gemeente Cranendonck, richtte zich op de volgende vraag

Wat is de omvang, kwaliteit en inbedding in de organisatie van de digitale dienstverlening in de gemeente Cranendonck, en welke ambities heeft de raad op dit terrein?

#### Algemene Conclusie

Over het geheel gezien constateert de rekenkamercommissie dat de gemeente Cranendonck goede stappen heeft gemaakt in de digitalisering van de dienstverlening. Vooral op het gebied van digitalisering van de afhandeling is de gemeente vergevorderd. Hieronder zullen per onderzoeksvraag de voornaamste conclusies en aanbevelingen worden weergegeven.

1. *Wat is het beleid van de gemeente Cranendonck aanzien van digitale dienstverlening en is dit beleid zodanig geformuleerd dat het sturend en controleerbaar is?*

#### *Conclusie 1.*

Het beleid van de gemeente Cranendonck ligt vast in de programmabegrotingen, het dienstverleningsconcept en de strategische visie op informatie 2006-2010. De doelen in deze documenten zijn over het algemeen goed geformuleerd, maar zijn niet altijd even helder. Het ontbreekt tussen de documenten consistentie tussen de doelen. Een logische concretisering van de doelen uit het Bestuursprogramma en de programmabegroting in beleidsdocumenten is niet aanwezig. Een belangrijk aspect hierbij, is dat er geen beleidsdocument is waarin concreet is aangegeven wat de te ondernemen stappen zijn met daarbij een uitgewerkte planning.

De resultaten van de digitale dienstverlening zijn dan ook de verdiensten van de inzet van de individuele medewerkers. Doordat er geen beleidsmatig borging bestaat, betekent dit een risico met het oog op langdurige ziekte of vertrek.

#### *Aanbeveling 1.*

De rekenkamercommissie beveelt aan de doelen uit de programmabegroting verder uit te werken in een informatiseringsplan, waarin een gedetailleerde planning is opgenomen. Hierdoor is het succes niet langer alleen afhankelijk van individuele medewerkers, maar is deze ook beleidsmatig overdraagbaar. Dit informatiseringsplan was tijdens de uitvoering van het onderzoek nog niet beschikbaar.

2. *Voldoet de omvang van het digitale dienstenpakket aan de landelijke normen en de eigen doelen van de raad? Indien dit niet het geval is; is het aannemelijk dat deze doelen binnen afzienbare tijd alsnog bereikt worden?*

*Conclusie 2.*

De gemeente Cranendonck voldoet aan de landelijke norm en tevens worden de door de gemeente zelf gestelde doelen gerealiseerd.

3. *Is het digitale dienstenpakket van voldoende kwaliteit?*

*Conclusie 3.*

Over het algemeen constateert de rekenkamercommissie dat het digitale dienstenpakket van voldoende kwaliteit is. De zoekmachine werkt naar behoren zolang er één term wordt ingevuld, een combinatie van termen levert soms problemen op. De huisstijl is consequent doorgevoerd op de website, met uitzondering van het digitaal loket. Het huidige aanbod van digitale dienstverlening is echter nog beperkt en concentreert zich met name op het team Burgerzaken. De digitale dienstverlening staat of valt met het gebruik door de burgers, een goed inzicht in het gebruik hiervan is essentieel.

*Aanbeveling 3a.*

De rekenkamercommissie beveelt aan vanuit een klantgerichte benadering de groei van het aanbod van digitale diensten te continueren. Hierbij is het van belang ook andere teams te betrekken bij de digitale dienstverlening om zo het draagvlak hiervoor in de organisatie te vergroten.

*Aanbeveling 3b*

Daarnaast beveelt de rekenkamer aan de mogelijkheden van de digitale dienstverlening actief kenbaar te maken. De burger bepaalt uiteindelijk het succes van de digitale dienstverlening, maar moet bekend zijn met de mogelijkheden.

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

*Conclusie 4.*

De afhandeling van de digitale aanvragen kost met de huidige systematiek niet meer tijd dan een balie-aanvraag. Het proces is grotendeels gedigitaliseerd. Een directe kostenbesparing zal de digitalisering voorlopig niet realiseren. Er blijft een bijna gelijke inspanning nodig voor de verwerking. Dit betekent dat de digitalisering vooralsnog investeren blijft.

Een aspect waar het minder goed geregeld is, betreft de webteksten. Op dit moment gebeurt dit niet volgens een gemeentebrede richtlijn, de werkwijzen verschillen per team. Deze werkwijzen garanderen echter geen actuele website. Zo gaat het bij het team Burgerzaken een onderdeel vormen van de voortgangsgesprekken. Deze vinden echter jaarlijks plaats. Hetgeen een relatief lage frequentie is voor het actueel houden van de website.

*Aanbeveling 4.*

Om de actualiteit van de website te garanderen, beveelt de rekenkamercommissie aan dit een integraal onderdeel van de werkprocessen te maken.

*5. Wat is het ambitieniveau van de raad?*

*Conclusie 5.*

Het ambitieniveau van de raad is dat de gemeente niet vooroploopt, maar goed volgt. De nadruk moet bij het volgen, liggen op het aanbod van digitale dienstverlening. Wanneer de afname van de digitale dienstverlening toeneemt, kan dan de balie meer maatwerk gaan leveren. Een belangrijk aspect is dat de raad op dit moment geen direct inzicht heeft in de kosten van de digitale dienstverlening.

*Aanbeveling 5.*

De rekenkamercommissie beveelt de raad aan het college te vragen om inzicht te krijgen in de kosten van de digitale dienstverlening. Op basis van deze informatie kan de raad beslissen welk niveau van digitale dienstverlening hij wenst, gezien de kosten. Hierbij is het van belang dat de raad gegeven het ambitieniveau inzicht heeft in de kosten, maar daarnaast ook in de kosten die gepaard gaan met een hoger en lager ambitieniveau. De raad dient hierbij aan te geven voor welke ambitieniveaus hij dit inzicht wenst.

## 4 BESTUURLIJKE REACTIE



## **5 NAWOORD REKENKAMERCOMMISSIE**

## **BEVINDINGEN RAPPORT**

## 6 DIGITALE DIENSTVERLENING

### 6.1 Andere Overheid

In 2003 heeft het toenmalige kabinet het Actieprogramma Andere Overheid gelanceerd. Volgens het kabinet moest “de huidige verhouding tussen overheid en samenleving grondig [...] worden herzien. De overheid moet terughoudender zijn in *wat* zij regelt en vooral *hoe* zij regelt en moet, waar mogelijk, een groter beroep doen op maatschappelijke krachten.”<sup>9</sup>

De overheid moet zich volgens het kabinet gaan concentreren op haar kerntaken, namelijk “taken die van vitaal belang zijn voor de rechtsstaat.”<sup>10</sup> Door randvoorwaarden en procedurele waarborgen te formuleren voor zaken die zij niet als haar kerntaak beschouwt, kan de overheid een rol op afstand innemen. Indien noodzakelijk zal de overheid kunnen ingrijpen, maar in eerste instantie zal de uitvoering van deze taken worden overgelaten aan andere maatschappelijke partijen.

In het Actieplan noemt het kabinet als doelstelling een overheid die

- terughoudender is in wat ze regelt;
- een groter beroep doet op maatschappelijke krachten;
- wel voorziet in de borging van publieke belangen en rechtsstatelijke eisen;
- hoogwaardige prestaties levert, daar waar de behartiging van publieke belangen niet bij mensen zelf, de markt of maatschappelijke instellingen kan worden neergelegd.

Alle acties die noodzakelijk zijn om deze doelstellingen te realiseren zijn samengevat in vier actielijnen:

- De overheid gaat haar dienstverlening aan de burger verbeteren;
- De overheid gaat minder en anders regelen;
- De rijksoverheid gaat zichzelf beter organiseren;
- De rijksoverheid gaat haar relaties met provincies en gemeenten vernieuwen.

De overheid moet zo beter in staat zijn om te reageren op maatschappelijke onderwerpen. Hiervoor moet de overheid volgens het kabinet ook naar zichzelf kijken. Zo moeten prestaties verbeteren en moet bureaucratie worden teruggedrongen. Administratieve lasten moeten

---

<sup>9</sup> Actieprogramma Andere Overheid, p. 3

<sup>10</sup> Idem, p. 4

worden verminderd en overheden mogen burgers maar eenmaal vragen om bepaalde gegevens te verstrekken.

De eerste actielijn is de verbetering van publieke dienstverlening aan de burger. In het kader hiervan streeft het kabinet ernaar dat in 2007 65 procent van de publieke dienstverlening via internet kan plaatsvinden. Op de website [advies.overheid.nl](http://advies.overheid.nl) is een Continue Monitor gepubliceerd waarin na te gaan is in hoeverre gemeenten voldoen aan deze doelstelling. De informatie voor deze monitor wordt aangeleverd door gemeenten zelf.

## **6.2 EGEM en EGEM-i**

Om gemeenten te ondersteunen bij de digitalisering van hun dienstverlening zijn er verschillende initiatieven in het leven geroepen, zowel vanuit de rijksoverheid als de gemeenten zelf. De belangrijkste zijn EGEM-i, GovUnited en Dimpact.

EGEM is een programma dat is opgestart door het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG.) Het maakt deel uit van de Stichting ICTU, eveneens opgericht door het Ministerie van BZK en de VNG.

Het programma heeft als doel gemeenten te helpen hun dienstverlening te verbeteren en dan met name op het gebied van elektronische of digitale dienstverlening. EGEM heeft daarbij een informerende rol, maar geeft geen ondersteuning. EGEM-i geeft deze ondersteuning wel. Deze ondersteuning is drieledig. Ten eerste kunnen gemeenten gebruik maken van een kenniscentrum. Daarnaast kunnen gemeenten ook een intake aanvragen met een regieadviseur. Tijdens de intake worden de mogelijkheden van digitale dienstverlening binnen de gemeente nagegaan. Indien gewenst, kunnen gemeenten ook een beroep doen op een e-adviseur van EGEM-i die samen met de gemeente een actieplan opstelt. Voor gemeenten die voldoen aan bepaalde eisen is een deel van de inzet van een e-adviseur gratis. Voorwaarde is wel dat zij hiervoor ook in hun eigen ambtelijke organisatie tijd vrij maken.

## **6.3 GovUnited**

Een tweede programma van de Stichting ICTU is GovUnited en bestaat "complementair" aan EGEM-i. Het "laat diensten ontwikkelen, implementeren en ontwikkelen samen met en in opdracht van deelnemende gemeenten."<sup>11</sup> In tegenstelling tot EGEM-i biedt GovUnited deze diensten niet zelf aan, maar bemiddelt tussen gemeenten en leveranciers van diensten. Concreet betekent dit dat GovUnited de aanbesteding van de elektronische diensten regelt. Ongeveer 70 gemeenten besteden zo gezamenlijk hun opdrachten aan. Gemeenten kunnen inschrijven op onderdelen of, niet-bindend, interesse tonen voor bepaalde diensten.

---

<sup>11</sup> [www.govunited.nl](http://www.govunited.nl) (5 februari 2008)

## **6.4 Dimpact**

Het derde initiatief is Dimpact, een samenwerkingsverband tussen gemeenten in de vorm van een coöperatieve vereniging. Gemeenten ontwikkelen in Dimpact samen de gewenste programma's en producten. Dimpact regelt hiervoor de aanbesteding. Het belangrijkste verschil met GovUnited is dat gemeenten zelf zeggenschap hebben in de ontwikkeling van de producten. Zij laten de producten en programma's in onderling overleg ontwikkelen door aanbieders. Bij GovUnited worden door leveranciers ontwikkelde programma's en producten aan gemeenten aangeboden, die al dan niet beslissen om ze over te nemen. De invloed van gemeenten op de afzonderlijke producten en programma's is daardoor minder groot.

## 7 ALGEMEEN BELEIDSKADER CRANENDONCK

### 7.1 Algemeen beleidskader

Het beleid voor digitale dienstverlening van de gemeente Cranendonck staat in de volgende documenten:

1. Bestuursprogramma 2006 – 2010: “samen met de burgers naar een nieuw perspectief”
2. Programmabegroting
3. Strategische visie op informatie 2006 – 2010
4. Dienstverleningsconcept

Het bestuursprogramma is hierbij leidend, want is immers het kader voor de bestuursperiode. Dit wordt jaarlijks geconcretiseerd in de programmabegroting, hierin zijn de doelen voor het komende jaar vastgelegd. De strategische visie vloeit voort uit de kaders uit de bestuursperiode en is op organisatorisch niveau het uitgangspunt voor de digitale dienstverlening en informatisering. Het dienstverleningsconcept ten slotte is een algemene visie op de dienstverlening in de gemeente.

#### 1. Bestuursprogramma 2006 – 2010: “samen met de burgers naar een nieuw perspectief”

In het bestuursprogramma wordt digitale dienstverlening kort aangestipt onder het kopje “Informatiebeleid”, dat valt onder het programma Bestuursondersteuning. De raad geeft twee (sub)doelstellingen:

- “Er wordt actief geanticipeerd op het project Andere Overheid; dit vereist o.m. tijdige aanpassing en stroomlijning van (interne) processen. Hiertoe zal een kadernota aan de raad aangeboden worden met onderwerpen als ICT, RIS, project Andere Overheid, invoering DigiD, Burger Servicenummer en basisregistraties (wetgeving al vanaf 2006) en relatie met P&O en kerntaken.”
- “Veel veranderingen zullen alleen met inzet van (extra) ICT gerealiseerd kunnen worden. Er wordt niet zelf een ICT-oplossing bedacht als een vergelijkbaar alternatief operationeel is bij andere overheidsorganisaties.”<sup>12</sup>

“In het Bestuursprogramma 2006 – 2010 zijn twee (sub)doelstellingen opgenomen over digitale dienstverlening:

---

<sup>12</sup> Bestuursprogramma 2006 – 2010: “samen met de burgers naar een nieuw perspectief”, p. 8

- actieve anticipatie op het project Andere Overheid
- geen eigen ICT-oplossing als er een vergelijkbaar alternatief voorhanden is”<sup>13</sup>

## 2. Programmabegroting

Andere (sub)doelstellingen zijn opgenomen in de paragraaf Bedrijfsvoering van de programmabegrotingen van 2006 en 2007. De programmabegroting van 2006 vermeldt dat “de gemeentelijke website moet [...] veranderen in een digitale frontoffice die moet aansluiten op de bestaande backoffice.”<sup>14</sup> In de begroting van 2007 heeft de raad bepaald dat “in 2007 [...] er verder [zal] worden geïnvesteerd [in ICT]. Efficiency in processen en het op orde brengen van basisgegevens staan daarin centraal. Leidraad daarvoor is de in oktober 2006 door de gemeenteraad vastgestelde Strategische Visie op Informatiebeleid.”<sup>15</sup>

Bovengenoemde doelstellingen worden in de programmabegroting 2006 uitgewerkt in een aantal projecten, die aansluiten bij de aanpak die is geformuleerd in de Strategische visie op informatie 2006 – 2010 (in de programmabegroting “Houtskoolschets” genoemd.) Het gaat om de volgende projecten:

1. toepassen van het stelsel van authentieke registraties<sup>16</sup>;
2. invoering van de nieuwe authenticatievoorziening DigiD;
3. (Gedeeltelijk) activeren van de Wet Elektronisch Bestuurlijk verkeer;
4. Invoering burgerservicenummer;
5. digitalisering van frontofficeprocessen;
6. aansluiting van het documentmanagement systeem op processystemen.<sup>17</sup>

In geen van beide programmabegrotingen is aangegeven hoeveel geld beschikbaar is voor deze projecten in het bijzonder of digitalisering van dienstverlening in het algemeen.

---

<sup>13</sup> Idem

<sup>14</sup> Programmabegroting 2006, p. 73.

<sup>15</sup> Programmabegroting 2007, p. 65

<sup>16</sup> Een authentieke registratie is een bestand van gegevens dat bij wet als enige, officieel erkende registratie is aangemerkt voor betreffende gegevens en dat verplicht wordt gebruikt door overheden. Voorbeeld van een authentieke registratie is de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA.)

<sup>17</sup> Programmabegroting 2006, p. 74.

“Concluderend: de doelstellingen in de programmabegrotingen 2006 en 2007 vormen geen uitwerking van de doelstellingen uit het Bestuursprogramma 2006 – 2010, maar zijn (sub)doelstellingen ten opzichte van de doelstellingen in de Strategische visie op informatie 2006 – 2010.”

Het valt op dat de doelstellingen uit de programmabegroting geen uitwerking vormen van de doelstellingen uit het bestuursprogramma 2006 – 2010. De doelstellingen uit zowel het bestuursprogramma als de programmabegrotingen zijn subdoelstellingen ten opzichte van de doelstelling die is geformuleerd in de Strategische visie op Informatie 2006 – 2010. Hierover meer onder het volgende punt.

### 3. Strategische visie op informatie 2006 – 2010

In de Strategische visie op informatie 2006 – 2010 geeft de gemeente Cranendonck haar visie op informatievoorziening. Dit document is op 24 oktober 2006 door de raad vastgesteld. Na landelijke trends en ontwikkelingen te hebben geschetst, worden kaders gegeven voor informatievoorziening op vier aandachtsgebieden: Cranendonck en de maatschappij, Politiek en Beleid in Cranendonck, Gemeentelijke Dienstverlening in Cranendonck en Bedrijfsvoering binnen de gemeente Cranendonck.

Per deelgebied zijn meerdere doelstellingen geformuleerd. De hoofddoelstelling van de strategische visie en voor digitale dienstverlening door de gemeente Cranendonck luidt als volgt:

- “De gemeente zal moeten inspelen op de ontwikkelingen die in de lokale samenleving plaatsvinden, door zoveel mogelijk diensten en informatie digitaal (via internet) beschikbaar te stellen.”<sup>18</sup>

Voor digitale dienstverlening zijn de volgende subdoelstellingen geformuleerd:

- “Alle openbare informatie van de gemeente wordt via meerdere distributiekanaalen beschikbaar gesteld aan burgers en bedrijven, dus ook via de website.”<sup>19</sup>
- “De klant dient de mogelijkheid te hebben om tijd- en plaatsonafhankelijk enerzijds “platte informatie” te ontvangen en anderzijds interactief zijn/haar eigen vragen te kunnen indienen, de status hiervan te kunnen volgen en het betreffende product te kunnen ontvangen. [...]”<sup>20</sup>

Ook moet er volgens de Strategische visie prioriteit worden gegeven aan de verdere ontwikkeling van het digitale loket op de gemeentelijke website en moeten de mogelijkheden van

---

<sup>18</sup> Strategische visie op informatie 2006 – 2010, p. 7

<sup>19</sup> Idem, p. 8

<sup>20</sup> Idem p. 9



samenwerking op het gebied van ICT worden onderzocht. Een ander aandachtspunt is het “realiseren en behouden van de integriteit van de gegevens”<sup>21</sup>, i.e. gegevens moeten in meerdere bestanden gelijk zijn.

Hoe de gemeente dit precies wil aanpakken wordt niet uitgewerkt in de strategische visie. Eén geïnterviewde geeft aan dat de Strategische visie nog moet worden uitgewerkt in een informatiseringsplan. Tijdens het onderzoek was dit informatiseringsplan nog niet beschikbaar. Dit is er tot op heden nog niet gekomen door onderbezetting en reorganisatie van de ambtelijke organisatie. Wel is duidelijk dat alle toekomstige ICT-activiteiten en –projecten zullen worden getoetst aan deze visie. Daarnaast zullen ICT-toepassingen worden geïmplementeerd op basis van werkprocessen. Een voorbeeld is de gemeentelijke producten catalogus. Aan de hand daarvan zal worden geanalyseerd hoe werkprocessen eruit zien en wordt bezien welke rol ICT kan spelen in de afhandeling van productaanvragen.

“De Strategische visie op informatie 2006 – 2010 bevat de hoofddoelstelling voor digitalisering van dienstverlening: de gemeente zal moeten inspelen op de ontwikkelingen die in de lokale samenleving plaatsvinden door zoveel mogelijk diensten en informatie digitaal (via internet) beschikbaar te stellen.”

#### **4. Dienstverleningsconcept**

In 2004 heeft het college een dienstverleningsconcept vastgesteld, waarin uitgangspunten en principes voor de gehele dienstverlening aan burgers zijn opgenomen. Het betreft hier dus een document voor de dienstverlening in het algemeen. In het stuk wordt digitale dienstverlening kort aangestipt. Het blijft beperkt tot de opmerking dat de gemeentelijke website een kanaal is voor de verlening van producten en diensten<sup>22</sup> en dat formulieren digitaal moeten worden kunnen ingevuld op de gemeentelijke website.<sup>23</sup>

“Het Dienstverleningsconcept bevat weinig informatie over digitale dienstverlening.”

---

<sup>21</sup> Idem, p. 9

<sup>22</sup> Dienstverleningsconcept, p. 28

<sup>23</sup> Idem, p.19

## **7.2 Beoordeling mate van stuurbaarheid en controleerbaarheid**

### *Kaderstelling raad*

De raad heeft in het Bestuursprogramma en de programmabegrotingen 2006 en 2007 weinig kaders gesteld voor digitale dienstverlening. Wel heeft de raad eind 2006 de Strategische Visie op informatie 2006 – 2010 vastgesteld, waarmee hij voldoende kaders geeft voor een verdere ontwikkeling van digitale dienstverlening.

### *Doelstellingen SMRT geformuleerd*

Om erop te kunnen sturen en controleren moeten doelstellingen aan vier vereisten voldoen. Ten eerste moet het doel voldoende specifiek (S) zijn. Op een vage doelstelling kan slecht gestuurd worden. Daarnaast moet de doelstelling meetbaar (M) zijn om te kunnen bepalen of zij is behaald. Een derde norm waar een doelstelling aan moet voldoen is dat ze realistisch (R) is. Ten slotte moet ze ook tijdsgebonden zijn. Als er geen tijdspad (T) of streefdatum is vastgesteld, wordt niet duidelijk wanneer de doelstelling moet zijn behaald.

De doelstellingen uit het Bestuursprogramma zijn over het algemeen SMRT geformuleerd. De eerste doelstelling – actieve anticipatie op het project Andere Overheid dmv onder meer een nota – is redelijk specifiek, meetbaar en realistisch geformuleerd, hoewel het niet duidelijk is op welke andere wijzen er geanticipeerd kan worden op het project andere overheid dan door het opstellen van een nota. Aan deze doelstelling is geen tijdspad of streefdatum verbonden. De tweede doelstelling – geen eigen initiatief als een alternatief al voor handen is – is in wezen een randvoorwaarde waarbinnen de digitalisering van dienstverlening moet worden uitgevoerd.

De doelstelling uit de programmabegroting 2006 voldoet aan de SMRT-criteria met uitzondering van het criterium tijdgebonden. De doelstelling uit de programmabegroting 2007 is echter vager geformuleerd en verwijst naar de Strategische visie op informatie 2002 – 2006.

De hoofddoelstelling uit de Strategische visie is specifiek en realistisch, maar scoort minder goed op het criterium meetbaarheid. Er is niet bepaald hoeveel diensten digitaal moeten worden aangeboden. Het tijdspad of een streefdatum bij deze doelstelling ontbreekt. De eerste subdoelstelling – informatie via meerdere distributiekkanalen – voldoet evenals de hoofddoelstelling aan de criteria specifiek en realistisch en niet aan meetbaarheid en tijdgebondenheid. De tweede subdoelstelling voldoet aan alle criteria, behalve aan het criterium tijdgebondenheid.

### *Doelstellingen grotendeels behaald*

De in paragraaf 3.1 genoemde doelstellingen zijn grotendeels behaald. De gemeente Cranendonck heeft sinds begin 2007 een nieuwe website, waarop onder meer elektronische formulieren staan. Ook is de gemeente bezig met het invoeren van bijvoorbeeld authentieke registraties. Op dit alles zal in paragraaf 3.2 dieper worden ingegaan.

### 7.3 Samenvatting bevindingen over de doeltreffendheid van het beleid

Het beleid en de kwaliteit ervan kan aan de volgende drie door De Lokale Rekenkamer ontwikkelde normen worden getoetst (tabel 1.)

Tabel 1. Doeltreffendheid van het beleid	
Norm	Beoordeling
Het beleid heeft heldere doelen die SMRT zijn geformuleerd	<b>Beperkt voldaan.</b> De doelen zijn vrij SMRT-geformuleerd. De doelen zijn echter niet altijd even helder. Ook ontbreekt logische opbouw van algemene doelstellingen in het Bestuursprogramma en de programmabegrotingen, die vervolgens worden uitgewerkt in andere beleidsdocumenten.
De raad heeft de mogelijkheid gehad om kaders te stellen	<b>Voldaan.</b> De raad heeft voornamelijk in de Strategische visie op informatie 2006 – 2010 kaders gesteld voor digitalisering van dienstverlening.
De raad heeft huidige beleid vastgesteld	<b>Voldaan.</b> De belangrijkste kaderstellende documenten (het Bestuursprogramma, de programmabegrotingen en de Strategische visie) zijn alle door de raad vastgesteld.

## 8 HET DIGITALE DIENSTENPAKKET

In dit hoofdstuk worden de digitale diensten die de gemeente Cranendonck aanbiedt, onderzocht. In paragraaf 4.1 staat een inventarisatie van het aanbod van digitale producten en diensten. Vervolgens is nagegaan of de gemeente daarmee voldoet aan haar eigen en landelijke doelstellingen (par. 4.2.) Ook is de website geanalyseerd. De resultaten van deze analyse staan in paragraaf 4.3.

### 8.1 Omvang van digitale dienstenpakket

In deze paragraaf wordt een beschrijving gegeven van het aanbod van digitale producten op de website van de gemeente Cranendonck.

<b>Tabel 2. Aanbod digitale producten op de website van de gemeente Cranendonck</b>	
<b>Producten/ diensten</b>	<b>Toelichting</b>
Producten die via DigiD kunnen worden aangevraagd.	Het betreft negen producten: afschrift GBA, melden verhuizing en emigratie, uittreksel burgerlijke stand, aanvragen kapvergunning, informatieverzoek onroerende zaak, eigen verklaring, kopie WOZ-beschikking, onroerende zaakbelasting en een kopie van belastingaanslagen.
Producten die niet via DigiD kunnen worden aangevraagd	Dit kan aan de hand van e-formulieren op de website.
Servicepunt klachten	Via een aparte applicatie kunnen meldingen over de openbare ruimte worden gedaan.
Informatie over overige producten	-
Raadsinformatiesysteem (RIS)	Dit is een aparte applicatie
Verordeningen en beleidsstukken	Verordeningen en beleidsstukken staan verspreid over de website bij de onderwerpen waarop ze betrekking hebben.
Afspraken maken voor het afhalen en het aanvragen van paspoorten en rijbewijzen	-

## 8.2 Overeenstemming met landelijke en eigen normen en doelen?

De raad heeft een aantal doelen geformuleerd voor digitale dienstverlening. De hoofddoelstelling is “de gemeente zal moeten inspelen op de ontwikkelingen die in de lokale samenleving plaatsvinden, door zoveel mogelijk diensten en informatie digitaal (via internet) beschikbaar te stellen.”<sup>24</sup> Meer concreet worden de doelstellingen gesteld dat informatie via meerder kanalen beschikbaar moeten zijn, dat burgers dag en nacht informatie kunnen raadplegen en interactief hun vragen kunnen indienen, de status ervan kunnen volgen en het product kunnen ontvangen. Verder is er de doelstelling om, indien mogelijk, samen te werken met anderen voor de ontwikkeling van ICT-voorzieningen.

Niet alle doelstellingen zijn even goed meetbaar geformuleerd. Toch kunnen er wel enkele conclusies worden getrokken over de mate van overeenstemming van de activiteiten van de gemeente met haar eigen normen en doelen. Cranendonck is bezig haar dienstverlening verder te digitaliseren: verschillende producten worden vrijwel volledig digitaal aangeboden (DigiD-producten), meldingen over de openbare ruimte zijn sinds kort per internet te doen en burgers kunnen dag en nacht informatie over de gemeente raadplegen op de website. Burgers kunnen echter nog niet zien wat de status is van hun (aan)vraag. Wel voldoet de gemeente aan haar eigen eis om bij de ontwikkeling van ICT-voorzieningen samen te werken met anderen. Zij neemt namelijk deel aan het project GovUnited (zie hoofdstuk 2). Regionale samenwerking heeft de gemeente Cranendonck met de A2-gemeenten op het gebied van de thema's Omgevingsvergunning, Juridische Control, WMO, Werk, Inkomen en Zorg en P&O. Met de Kempen wordt samengewerkt op het gebied van vastgoed. Deze samenwerkingsverbanden zijn niet verplichtend.

Blijft over de landelijke norm dat 65 procent van de dienstverlening door gemeenten digitaal beschikbaar moet zijn. In 2000 is door het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties in samenwerking met Advies Overheid.nl een monitoring gestart over het niveau van digitale dienstverlening van overheden.<sup>25</sup> De monitor onderzoekt continu het elektronische aanbod van de publieke dienstverlening. Het streven van het kabinet is om eind 2007 minimaal 65% van de totale publieke dienstverlening via internet af te handelen.

In de monitor worden 26 gemeentelijke digitale diensten en producten onderscheiden. Gemeenten krijgen scores voor de digitale afhandeling van deze diensten en producten. In de score is meegenomen of de diensten en producten geheel of slechts gedeeltelijk digitaal worden aangeboden. Wanneer een dienst geheel digitaal wordt aangeboden, dan is deze volledig digitaal af te handelen, tot de transactie aan toe. Een dienst is gedeeltelijk digitaal aangeboden als er een formulier is te downloaden, dat vervolgens per post naar de gemeente moet worden verzonden.

---

<sup>24</sup> Strategische visie op informatie 2006 – 2010, p. 7

<sup>25</sup> Zie de website [www.advies.overheid.nl](http://www.advies.overheid.nl), onder Continue Monitor.

De digitale dienstverlening van de gemeente Cranendonck is aan de hand van dezelfde gegevens berekend. Hieruit blijkt dat Cranendonck op 19 december 2007 66,3 procent van de 26 producten en diensten digitaal aanbiedt.

Een deel van de dienstverlening is gedigitaliseerd. Op de website staan negen producten die digitaal kunnen worden aangevraagd en betaald. Voor andere producten kan een e-formulier worden gebruikt. Deze formulieren worden op de website ingevuld en ook via de site verzonden. Meer over de afhandeling van deze aanvragen in hoofdstuk 5.

### **8.3 Analyse van de website**

De kwaliteit van het totale pakket aan diensten dat digitaal wordt aangeboden is op vier punten getoetst: de navigatiestructuur van de website, de kwaliteit van de webteksten, de kwaliteit van de zoekmachine en de huisstijl. In deze paragraaf zal dus alleen de voorkant van de dienstverlening, de website, worden beoordeeld. De afhandeling van diensten, de achterkant, wordt besproken in het volgende hoofdstuk.

#### *Navigatiestructuur van de website*

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

De navigatiestructuur is beoordeeld op een logische en consequente indeling. Concreter gesteld: is de website van algemeen naar specifiek ingedeeld? De website van de gemeente Cranendonck is als volgt opgebouwd. Aan de linkerzijde van de startpagina staat een menu met de categorieën Actueel, Over Cranendonck, Gemeentehuis, Organisatie, Bestuur en Digitaal Loket. Aan de rechterzijde bevinden zich links naar het Servicepunt Klachten, het Digitaal Loket, het Raadsinformatiesysteem (RIS) en de website van het Samenwerkingsverband IJzeren Rijn Midden Limburg.

De categorie Actueel bestaat onder meer uit nieuws, persberichten en informatie over aangevraagde vergunningen. De categorie Cranendonck bevat informatie over de historie van Cranendonck, verschillende beleidsvelden, recreatie en gemeentelijke symbolen. Onder "Gemeentehuis" is informatie over adressen en openingstijden te vinden. De categorie Bestuur bevat informatie over het college, de raad en andere bestuurlijke informatie.

Het Digitaal Loket heeft een eigen structuur. De producten zijn gegroepeerd in thema's zoals Scholing & Vorming en Milieu & Afval. Ook staan de negen producten die via DigiD kunnen worden aangevraagd bij elkaar.

De website is redelijk logisch en consequent ingedeeld. Wat opvalt, is dat informatie over de geschiedenis van Cranendonck, gemeentelijke symbolen en recreatie op dezelfde plek staat als informatie over beleidsvelden. Het zou overzichtelijker zijn als Beleid een aparte categorie zou zijn op de website. Een tweede punt is dat regelgeving en beleidsstukken verspreid staan over de website. Ze zijn gekoppeld aan de beleidsvelden waarop ze betrekking hebben. Het zou de overzichtelijkheid ten goede komen als ze (ook) op een plek zouden zijn gegroepeerd. Uit de raadswerkshop (zie hoofdstuk 5) blijkt dit ook. De vertegenwoordigers van de raad gaven aan het van toegevoegde waarde te vinden wanneer het beleid zowel gegroepeerd als per beleidsveld vermeld staat. Bij het ene beleidsveld zijn overigens meer regelgeving en

beleidsstukken te vinden dan bij het andere. Het beleid en de regelgeving dat op de website staat is waarschijnlijk niet uitputtend. Een geïnterviewde gaf aan dat Cranendonck waarschijnlijk in de toekomst in samenwerking met EGEM alle verordeningen op de website wil gaan plaatsen.

#### *Kwaliteit webteksten*

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

In het Digitaal Loket is de informatie per product op eenzelfde wijze opgebouwd. De volgende elementen komen in wisselende samenstelling voor. Allereerst is er een kort omschrijving van het product, staat er hoe en waar het product wordt geleverd en wordt aangegeven wat de burger mee moet nemen als hij een product wil aanvragen. Verder staat vermeld wat het resultaat van de actie is, welke wetgeving van toepassing is en waar er meer informatie kan worden ingewonnen over het product. Tot slot staat ook aangegeven wanneer de informatie over het product op de website is bijgewerkt.

#### *Zoekmachine*

Veel gemeentelijke websites hebben een zoekmachine waarmee gezocht kan worden op trefwoorden. Zo ook Cranendonck. De website van de gemeente heeft zelfs twee zoekmachines. De eerste staat rechts bovenin de website ( "zoek"). De ander is geïntegreerd in het Digitaal Loket. Producten uit het Digitaal Loket kunnen alleen worden gevonden met behulp van de zoekmachine van het Loket zelf. Ze komen niet naar voren in de algemene zoekmachine van de website. Voor meer informatie over het aanvragen van een paspoort moet dus gebruik worden gemaakt van de zoekmachine van het Digitaal Loket. Dit is overigens niet aangegeven op de website.

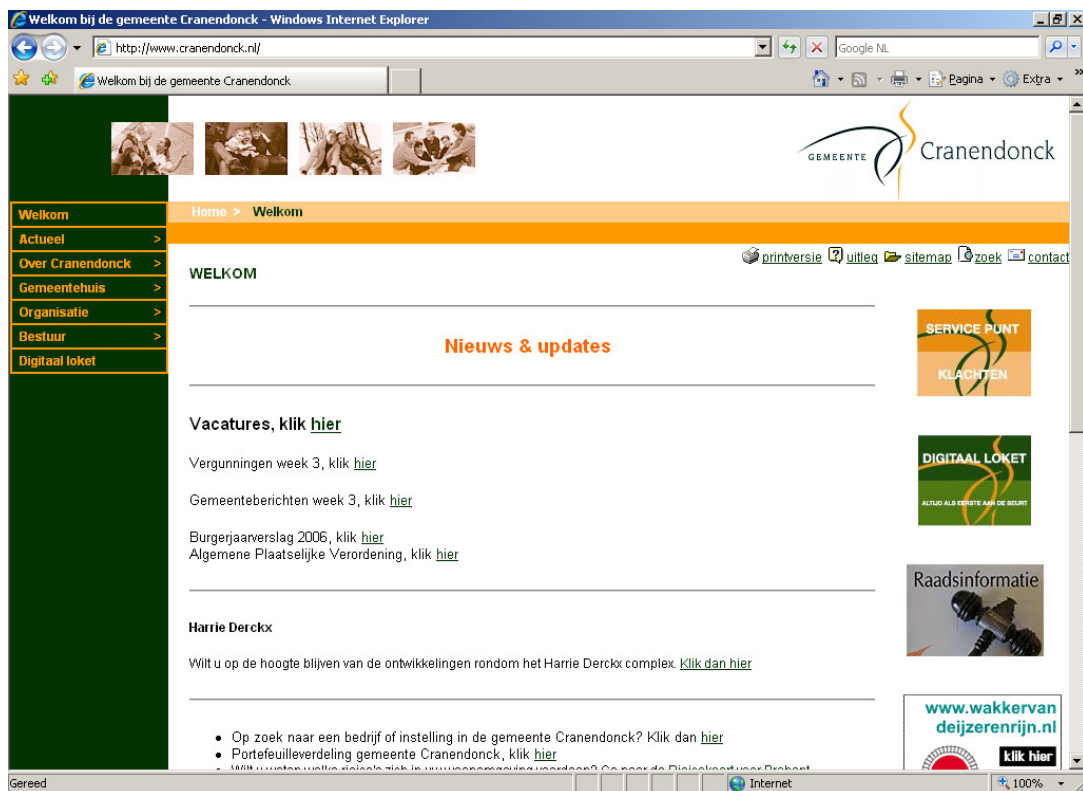
Om de kwaliteit van de zoekmachines te beoordelen, is er gezocht op drie trefwoorden. Als norm is genomen dat de informatie die wordt gezocht bij de eerste tien resultaten moet horen. Ter illustratie: als gezocht wordt op de term "zomervakantie" om na te gaan wanneer de vakantie begint, is het niet de bedoeling dat de eerste tien zoekresultaten bestaan uit raadsnotulen en persberichten.

De volgende drie zoektermen zijn gebruikt: "riool verstopt", "verhuizing doorgeven" en "dakkapel bouwen." Indien deze zoektermen worden ingevoerd leveren ze geen resultaten op. De pagina die verschijnt is blanco. Het is daardoor niet duidelijk of er geen resultaten zijn gevonden voor de zoektermen of dat er een fout is opgetreden. Indien de zoektermen worden ingekort tot "riool", "verhuizing" en "dakkapel" wordt de gevraagde informatie snel gevonden. De informatie over rioolverstopping staat onder "rioolonderhoud", voor het doorgeven van een verhuizing onder "verhuizing en emigratie" en voor het bouwen van een dakkapel onder "bouw en verbouw, beoordeling op uiterlijk en schoonheid", "bouw en verbouw, vergunning" en "bouw en verbouw, vergunningvrij."

## Huisstijl

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

De huisstijl van de gemeente Cranendonck bestaat uit het gebruik van de kleuren groen en oranje. Links bovenin de startpagina staan vier kleine foto's, rechts bovenin het logo van Cranendonck. De linkerzijde van de startpagina bestaat uit een verticale, groene baan met daarop het menu in oranje letters. De horizontale baan bovenin de pagina is oranje. Onderaan de pagina is een groene, verticale baan. Deze lay-out komt op iedere pagina van de website terug.



Uitzondering vormt het Digitaal Loket. Hier is gebruik gemaakt van de lay-out van DigiD, niet die van de gemeente. Dit is geen verplichte keuze bij DigiD, zo heeft de gemeente Den Haag het Digitaal Loket wel in de huisstijl. In het verleden was het Digitaal Loket wel in de huisstijl, maar dit is tot op heden nog niet omgezet.



VindWeb versie 2 - Windows Internet Explorer

https://cranendonck.productencatalogus.nl/vindwinkelwagen/loket.asp

VindWeb versie 2

# DigiD


U bent nog niet ingelogd.

Klik [hier](#) om in te loggen.

DigiD (spreek uit: 'Diegiedee') staat voor Digitale Identiteit, het is een gemeenschappelijk systeem waarmee de overheid op internet uw identiteit kan verifiëren. Op aanvraag ontvangt u van DigiD hiervoor een inlogcode. Voortaan kunt u met één inlogcode terecht bij elektronische diensten van steeds meer overheidsinstellingen.

Bij de gemeente Cranendonck kunt u inloggen met uw DigiD inlogcode. Voortaan kunt u met DigiD naar steeds meer overheidsinstellingen op internet. Klik hieronder om uw DigiD-inlogcode aan te vragen.

**aanvragen**



## Digitaal loket

zoeken op alfabet

A	B	C	D	E	F	G	H
I	J	K	L	M	N	O	P
R	S	T	U	V	W	Z	*

zoeken op trefwoord bij gemeente Cranendonck, provincie en landelijke overheid

 »

### Direct elektronisch aanvragen **DigiD**

- GBA, afschrift
- Verhuizing en emigratie
- Uittreksel Burgerlijke Stand
- Aanvraag kapvergunning
- Informatieverzoek onroerende zaak
- Eigen verklaring
- Kopie WOZ beschikking
- Onroerende zaakbelasting
- Belastingen, kopie van aanslag
- Automatische incasso

### Op afspraak

- Aanvraag rijbewijs
- Aanvraag paspoort/identiteitskaart
- Aanvraag paspoort met bijschrijvingen

### Bouwen & Wonen

- Gebouw anders gebruiken/ Hergebruik
- Gebouw (laten) bouwen/ nieuwbouw
- Huisvesting van organisaties
- Huren woning
- Kopen woning
- Nutsvoorzieningen, kabels en leidingen
- Slopen & Bouwafval
- Verbouwen - kleine aanpassing
- Verbouwen - renovatie of uitbreiding

### Milieu & Afval

- Afvalverwijdering & -scheiding
- Dieren
- Milieugevoelige activiteiten

### Ondernemen

- Benodigde toestemmingen
- Openings- en sluitingstijden
- Personeel
- Problemen met bedrijfsvoering
- Reclame en uitstallingen
- Starten/Uitbreiden onderneming
- Veiligheid

### Scholing & Vorming

- Beheren van scholen
- Buitenschoolse opvang
- Emancipatie en bewustwording
- Leerplicht
- School- en studiekosten
- Vervoer van en naar school

### Sport, Recreatie, Cultuur & Kunst

- Buitenrecreatie
- Evenementen, festivals, optochten
- Historische belangstelling
- Iets tot kunst/cultuur laten benoemen

Internet 100%

## 9 INBEDDING DIGITALE DIENSTVERLENING IN ORGANISATIE

Het doelmatig uitvoeren van digitale dienstverlening vraagt om goede integratie van digitale en traditionele werkprocessen. Daarnaast moeten de nodige waarborgen worden gecreëerd om de website continu te voorzien van actuele informatie. Kortom, digitale dienstverlening moet goed ingebed zijn in de gemeentelijke organisatie om doelmatig te verlopen.

Om na te gaan hoe de processen binnen de gemeente Cranendonck verlopen, heeft de rekenkamercommissie bij twee teams van de afdeling Publiek – team Burgerdiensten en team Vergunningen – onderzocht hoe zij hun diensten digitaal aanbieden. Ook is onderzocht of deze vorm van dienstverlening op een doelmatige wijze in de werkprocessen van de afdelingen zijn geïntegreerd.

Onderzocht is of er procedures zijn vastgelegd en afspraken gemaakt over het aanleveren van informatie en de afhandeling van elektronische verzoeken om dienstverlening. Ook is nagegaan of deze procedures en afspraken worden nageleefd. En, in welke mate sluiten deze procedures op doelmatige wijze aan op de 'reguliere' werkprocessen?

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

### 9.1 Het team Burgerdiensten

#### *De website*

Het team Burgerdiensten biedt op de website informatie, diensten en producten in vijf categorieën aan:

1. informatieve teksten;
2. producten die via DigiD kunnen worden besteld;
3. producten die niet via DigiD kunnen worden besteld;
4. meldingen;
5. de mogelijkheid om afspraken te maken voor het afhalen en het aanvragen van paspoorten en rijbewijzen.

Voor het bijhouden van wijzigingen in informatie of producten bestaan twee verschillende procedures, afhankelijk van het type wijziging. Wijzigingen in informatie anders dan in het digitaal loket, worden door de afdeling communicatie verzorgd. Voor de overige producten zijn medewerkers als producteigenaar aangewezen. De producteigenaren geven hun wijzigingen door aan de afdeling communicatie, die de informatie vervolgens aanpast. Het team wijzigt de

informatie niet zelf, omdat de applicatie die voor de website wordt gebruikt hiervoor niet gebruiksvriendelijk genoeg is.

Van veel producten in het digitaal loket is het team Burgerdiensten producteigenaar. De applicatie voor het digitaal loket is gebruiksvriendelijker dan de applicatie voor de website, waardoor de individuele producteigenaren zelf wijzigingen kunnen doorvoeren. Hiervoor is een inlogcode noodzakelijk.

De actualiteit van de informatie op de website wordt op twee wijzen gewaarborgd binnen het team Burgerdiensten. Allereerst krijgt het team veel feedback van burgers die aan de balie komen. Als de website niet actueel is, zullen burgers daarop wijzen. Daarnaast is besloten om het actueel houden van de website onderdeel te maken van de voortgangsgesprekken van de medewerkers. De eerste voortgangsgesprekken moeten echter nog plaats vinden. Ook is het niet duidelijk hoe dit wordt bewaakt gesteld in de gesprekken.

### *Afhandeling van dienstverlening*

Producten die via de website worden besteld, moeten eerst worden betaald voor ze worden geleverd. Dit kan door middel van IDEal en creditcard. Betaalde aanvragen (zowel via DigiD als anderszins via de website besteld) komen binnen in een zogeheten "winkelwagentje". Niet betaalde bestellingen komen terecht in de map "geannuleerd."

Medewerkers van het team Burgerdiensten kunnen inloggen in het winkelwagentje om zo de bestellingen in te zien en af te handelen. Zodra een bestelling is verzonden vinkt de behandelend medewerker deze aan als "afgehandeld." Bestellingen in het winkelwagentje worden bewaard en kunnen niet door medewerkers worden gewist.

Bij aanvragen via DigiD worden naast het Burgerservicenummer ook de adresgegevens van een klant gevraagd. Dit als extra controle op de persoonsgegevens. Vanuit privacyoverwegingen heeft de gemeente Cranendonck besloten om geen gebruik te maken van prefill formulieren. Dit zijn formulieren waarop de gegevens van de aanvrager al zijn ingevuld. Het is namelijk mogelijk dat burgers hun DigiD-code aan anderen hebben gegeven, waardoor de laatste de adresgegevens van deze personen kunnen achterhalen. De gemeente wacht af wat de reacties van DigiD-gebruikers zijn op het ontbreken van prefill formulieren.

Naast het aanvragen van producten kunnen burgers via de website ook meldingen doen. Hiervoor is sinds kort een aparte functie op de website: het Servicepunt Klachten. Burgers vullen een elektronisch formulier in, waardoor de melding wordt geregistreerd in het systeem. De melder krijgt vervolgens een automatisch verstuurd mail met de inhoud dat de melding goed is ontvangen. De applicatiebeheerder krijgt van het programma automatisch een notificatiemail van de melding.

Frontoffice-medewerkers, medewerkers van de Publieksbalie, kunnen in het programma de meldingen van de website accepteren en vervolgens automatisch laten doorzetten aan een meldingsverantwoordelijke collega. Vervolgens genereert het programma automatisch een mail aan de melder met daarin het opgenomen meldingsnummer, datum en tijd van melden, de afhandelingstermijn en de complete tekst zoals deze door de melder is opgenomen in de melding. De meldingsverantwoordelijke zorgt voor de afhandeling van de melding.

Het is mogelijk om aan een melding een actiepatroon te koppelen waarmee de afhandeling van de melding gevolgd kan worden. De gemeente Cranendonck is ten tijde van het schrijven van dit rapport, bezig dit in te voeren.

Ook is het mogelijk om het programma een bericht te laten versturen dat de melding is afgehandeld. Dit is echter op dit moment in Cranendonck nog niet in het programma opgenomen. Wel kan er op ieder moment een voortgangsmail worden verzonden aan een melder. Deze voortgangsmail wordt op dit moment echter nog niet in alle gevallen verzonden.

De gemeente doet het nu rustig aan met de ontwikkeling van digitale dienstverlening. Zij moet nu de zaken die zij al heeft, gaan inzetten. Er zijn geen nieuwe producten gepland, omdat de afdeling eerst het huidige aanbod en de mogelijkheden wil verstevigen, in plaats van steeds nieuwe producten in te voeren. Zo zal de gemeente voorlopig geen nieuwe elektronische formulieren afnemen van Egem. Dit gebeurt mogelijk alleen voor producten die veel worden aangevraagd.

## **9.2 Het team Vergunningen**

In tegenstelling tot het team Burgerdiensten is de dienstverlening door het team Vergunningen nog vrijwel niet gedigitaliseerd. De digitalisering van vergunningaanvragen maakt wel deel uit van het project Digitaliseren. Het team houdt zich bezig met Bouw-, Milieu- en APV-vergunningen en zet daarvoor informatie over vergunningaanvragen, verleende vergunningen en te starten vrijstellingsprocedures op de website.

Deze informatie wordt gepubliceerd in de lokale krant de Grenskoerier en door de afdeling Communicatie op de website gezet. De verantwoordelijke medewerkers bieden deze informatie direct aan de afdeling Communicatie aan. De teamcoördinator en het afdelingshoofd krijgen deze informatie niet te zien. In de regel wordt er niet gecheckt of de informatie daadwerkelijk op de website is geplaatst. Als reden wordt hiervoor gegeven dat digitale dienstverlening niet leeft bij de medewerkers en dat de gemeente ook niet verplicht is deze informatie eveneens op internet te zetten.

Momenteel staat er dus weinig op de website, maar volgens geïnterviewden zijn er vergevorderde plannen om bestemmingsplannen op de website te zetten. Daarnaast sluit de gemeente aan bij het A2 project omgevingsvergunningen en wordt aangesloten bij het digitaal loket van het ministerie van VROM.

Er staan geen formulieren voor vergunningaanvragen op de website. Vanwege het complexe karakter van de vergunningen waarmee het team te maken heeft, kunnen ze nog niet digitaal worden aangevraagd. Uitzondering zijn de vormvrij aan te vragen vergunningen. Deze kunnen in principe per e-mail worden aangevraagd, maar dit gebeurt zelden tot nooit. Vergunningen worden niet digitaal, maar alleen op papier verstrekt.

**Tabel 3. Inbedding digitale dienstverlening in de organisatie**

Normen	Burgerdiensten	Vergunningen
Er zijn procedures en afspraken gemaakt om de website actueel te houden	<b>Beperkt voldaan.</b> Er is een procedure, maar het is nog niet bekend hoe deze exact vorm gaat krijgen.	<b>Niet voldaan.</b> Er wordt niet nagegaan of informatie daadwerkelijk door de afdeling Communicatie op de website wordt gezet.
De gemeente heeft zicht op de producten die in de nabije toekomst worden geïmplementeerd op de website	<b>Voldaan.</b> In de nabije toekomst worden geen nieuwe producten geïmplementeerd.	<b>Voldaan.</b> Er zijn vergevorderde plannen om bestemmingplannen op de website te zetten.
De planning is realistisch (geflankeerd met voldoende expertise en middelen en in lijn met de gemeentelijke ontwikkeling tot nu toe)	<b>Niet voldaan.</b> Er is geen duidelijke planning.	<b>Niet voldaan.</b> Er is geen duidelijke planning.



## 10 AMBITIENIVEAU VAN DE RAAD

Op 12 december 2007 heeft de rekenkamer een workshop gehouden voor raadsleden, waarin de tussentijdse resultaten van het onderzoek zijn teruggekoppeld. Vervolgens hebben de aanwezige raadsleden aan de hand van stellingen gediscussieerd over digitale dienstverlening in de gemeente Cranendonck. Mede aan de hand van de uitkomsten van deze discussie wordt in dit hoofdstuk aan de hand van de stellingen een beeld geschetst van het ambitieniveau van de raad.

### *1. liever helemaal geen klanten meer aan het loket;*

Uit de discussie kwam naar voren dat de vertegenwoordigers van de raad een voorstander is van dienstverlening via het digitaal loket, al vinden de raadsleden het onwenselijk om op termijn alle dienstverlening digitaal te laten verlopen. Als voordelen van digitale dienstverlening worden genoemd een snellere, verbeterde service waardoor er meer tijd overblijft voor klanten die wel gebruik maken van het fysieke loket. Hier kan dan maatwerk aan de klanten worden geleverd, bijvoorbeeld bij de aanvraag van een bouwvergunning. Digitale dienstverlening wordt eveneens als wenselijk beschouwd vanwege de grote afstanden tussen de dorpen. Burgers kunnen op deze wijze gemakkelijk thuis en op ieder moment van de dag diensten afnemen.

### *2. digitale dienstverlening betekent voor mij:*

*a. betrouwbare informatie van de gemeente op internet kunnen verzamelen*

*b. een dienst van begin tot einde digitaal kunnen afnemen;*

In het ideale geval, volgens de vertegenwoordigers van de raad, wordt een dienst van begin tot einde digitaal aangeboden. Dit betekent dat diensten zowel digitaal worden aangevraagd als digitaal worden afgehandeld. Dit is echter op korte termijn nog niet mogelijk. Er moet nog veel gebeuren eer dit realiteit wordt. Tot die tijd zou het volgens de raad al winst zijn als bepaalde, gestandaardiseerde producten via internet verkrijgbaar zouden zijn.

### *3. Cranendonck moet voorop lopen in de ontwikkeling van digitale dienstverlening;*

Ondanks de voorgaande ambities willen de aanwezige raadsleden niet voorop lopen in de ontwikkeling van digitale dienstverlening. Raadsleden spreken van "goed volgen". Dit is kostenbesparend en het zorgt ervoor dat burgers minder last hebben van problemen die gepaard gaan met de ontwikkeling van digitale producten.

### *4. digitale dienstverlening is een prioriteit van de raad;*

5. digitale dienstverlening is in zijn geheel uitvoering en dus een verantwoordelijkheid van het college;

Hoewel de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van digitale dienstverlening bij het college ligt, vindt de raad het belangrijk om zelf de prioritering ervan aan te geven. Voor de raad heeft digitale dienstverlening prioriteit, maar geen tópprioriteit.

6. *digitale dienstverlening is:*

- a. *kostenbesparend*

- b. *een (te)grote uitgave voor een gemeente als Cranendonck.*

De raad onderkent dat aan digitalisering een prijskaartje hangt. De bij de workshop aanwezige raadsleden konden over de zesde stelling echter geen uitspraak doen, omdat zij geen inzicht hebben in de kosten van digitalisering van dienstverlening en waarom bepaalde keuzes zijn gemaakt. De onderzoekers hebben daarom op dit punt geen inzicht in het ambitieniveau van de raad kunnen krijgen.



# BIJLAGE 1

## Normenkader DoeMee III Digitale Dienstverlening

Om de doelmatigheid en doeltreffendheid van het beleid te kunnen beoordelen, worden normen gehanteerd. Normen zijn de vereisten waaraan de resultaten en/of de uitvoering van een beleid moeten voldoen. In dit onderzoek wordt de doelmatigheid en doeltreffendheid van het beleid onderzocht. Het beleid bestaat uit de doelen, maatregelen en te leveren prestaties die de raad heeft vastgesteld. Deze doelen zijn idealiter specifiek, meetbaar, realistisch en tijdgebonden geformuleerd, want de doelen zijn mede de norm voor een beoordeling van de doelmatigheid en doeltreffendheid. Omdat de ervaring leert dat de raad soms geen doelen heeft vastgesteld, en wanneer dit wel het geval is deze vaak erg abstract zijn, is op basis van dossierstudie, eerder onderzoek en andere richtlijnen een eigen normenkader vastgesteld dat zal worden gehanteerd in de analyse van de bevindingen. Hieronder leest u het normenkader dat we bij dit onderzoek zullen gebruiken.

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

#### *Rekenkamernorm*

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

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

#### *Rekenkamernorm*

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

- De raad heeft de mogelijkheid om het beleid bij te sturen.
- De website wordt actueel gehouden en hiervoor zijn afspraken gemaakt;

*Gemeentelijke normen (is gemeenteaafhankelijk)*

- De uitvoering geschiedt conform in het beleid geformuleerde doelen.

### **III. Normen ten aanzien van de kwaliteit van de website**

*Rekenkamernorm*

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

*Landelijke norm*

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