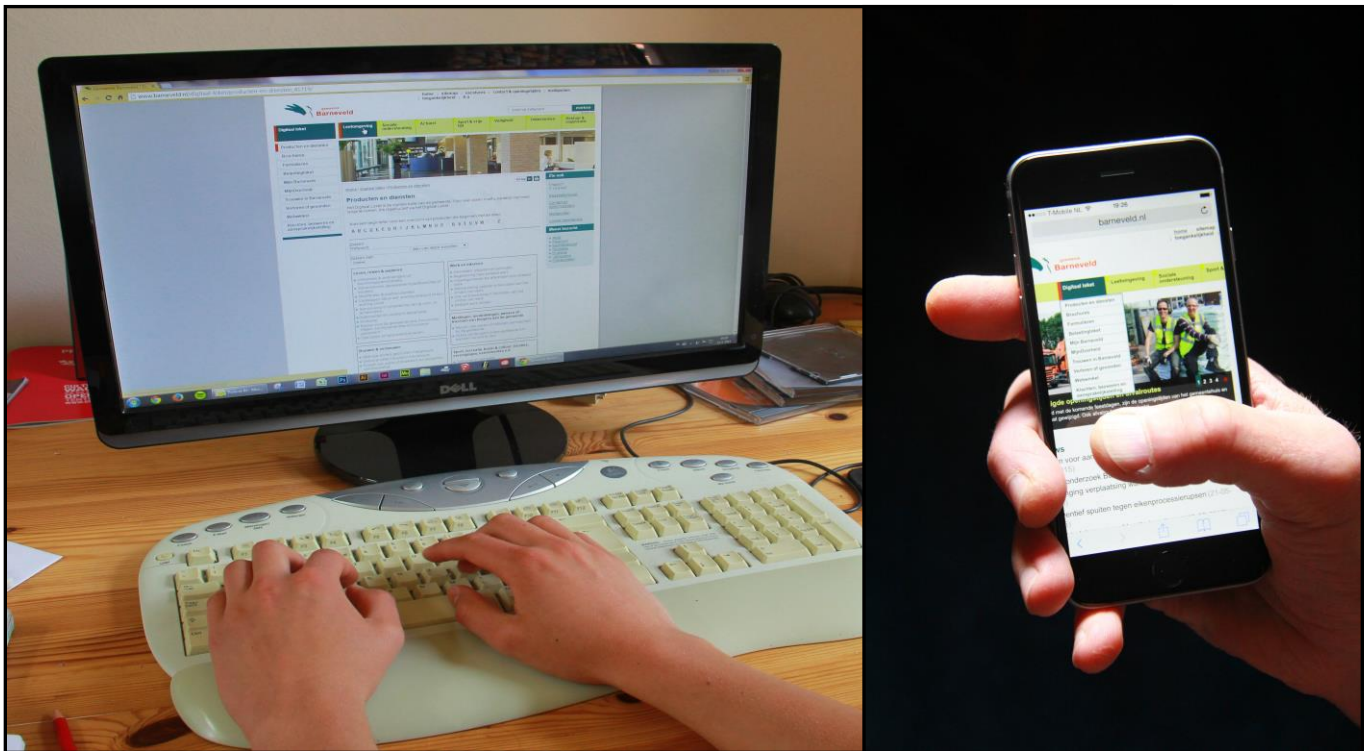


Digitale dienstverlening in Barneveld



Rekenkamercommissie Vallei
en Veluwerand

21 september 2015



COLOFON

De rekenkamercommissie

De rekenkamercommissie Vallei en Veluwerand is een gemeenschappelijke onafhankelijke rekenkamercommissie van de gemeenten Barneveld, Bunnik, Bunschoten, Leusden, Nijkerk, Renswoude, Scherpenzeel, Woudenberg en Zeewolde.

De externe commissie bestaat uit een voorzitter en vijf leden: de heer J.P.P. van Dort (voorzitter), mevrouw F.T. van de Vlierd (lid), de heer R. Kamphues (lid), de heer J.G.W. Scheltinga (lid) en de heer M.G. Visser. De commissie heeft twee ambtelijke onderzoekers / secretarissen: mevrouw B. Meijboom en mevrouw I.M.T. Spoor.

Voorwoord


Voor u ligt het rapport van het onderzoek naar de digitale dienstverlening in Barneveld. Dit onderzoek is uitgevoerd in de periode december 2014 tot en met juni 2015 door de heer M.G. Visser (onderzoekcoördinator en lid van de rekenkamercommissie), de heer J.P.P. van Dort (voorzitter rekenkamercommissie) en mevrouw I.M.T. Spoor (secretaris/onderzoeker rekenkamercommissie).

Digitale dienstverlening is niet meer weg te denken uit de dagelijkse praktijk van een gemeentelijke organisatie. Steeds meer diensten worden digitaal aangeboden en kunnen digitaal afgehandeld worden. De ontwikkelingen op het terrein van digitale dienstverlening gaan snel. Vanuit de landelijke overheid komen er regelmatig richtlijnen en regels waaraan de lokale overheden aan moeten voldoen. Daarbij mag verwacht worden dat de gemeente handelt vanuit het belang van haar burgers. Dat vraagt de nodige inspanning van gemeenten. Ook in de gemeente Barneveld is de digitale dienstverlening in beweging en in ontwikkeling.

De rekenkamercommissie heeft met dit onderzoek inzicht willen geven in de ontwikkelingen in de gemeente Barneveld en wil op deze wijze bijdragen aan de verbetering van de digitale dienstverlening in Barneveld. Wij spreken de hoop uit dat wij hieraan bijdragen. De aanbevelingen, die uit het onderzoek voortkomen, worden door het college van B&W onderschreven en wij vertrouwen er op dat de gemeente de aanbevelingen zal oppakken. In het doorwerkingsonderzoek over ongeveer drie jaar zullen wij zien hoe één en ander is opgepakt.

Wij danken de ambtelijke organisatie en bestuurders hartelijk voor hun medewerking aan dit onderzoek.

Namens de rekenkamercommissie Vallei en Veluwerand



Drs. J.P.P. van Dort
(voorzitter)

September 2015

Inhoudsopgave

Bestuurlijke samenvatting	7
Hoofdstuk 1 Inleiding	9
1.1 Aanleiding onderzoek.....	9
1.2 Doelstelling en onderzoeksvragen	9
1.4 Afbakening.....	10
1.5 Onderzoeksaanpak.....	10
1.6. Normenkader	11
Hoofdstuk 2 Landelijk en Barnevelds beleid digitale dienstverlening.....	13
2.1 Landelijke beleid digitale dienstverlening.....	13
2.2 Beleid van de gemeente Barneveld digitale dienstverlening.....	15
2.3 Monitoring en evaluatie beleid digitale dienstverlening	18
2.4 Samenvatting bevindingen hoofdstuk 2.....	21
Hoofdstuk 3 Stand van zaken digitale dienstverlening in Barneveld	23
3.1 Stand van zaken programma e-dienstverlening per eind 2014	23
3.2 Stand van zaken i-NUP per einde 2014	25
3.3 Welke digitale diensten en producten biedt de gemeente Barneveld aan?.....	27
3.4 Welk deel van de (digitale) producten en diensten wordt digitaal afgehandeld?.....	28
3.5 Monitoring en evaluatie kwaliteit dienstverlening	29
3.5 Afhandeling digitale aanvragen - interne organisatie	31
3.6 Samenvatting bevindingen hoofdstuk 3.....	33
Hoofdstuk 4 Ervaringen gebruikers digitale dienstverlening.....	35
4.1 Mening van burgers en bedrijven over de digitale dienstverlening van de gemeente	35
4.2 Wensen van de burgers op het gebied van digitale dienstverlening?	36
4.3 Hoe ervaren minder digivaardige burgers de dienstverlening van de gemeente Barneveld?	36
Hoofdstuk 5 Conclusies en aanbevelingen.....	39
5.1 Conclusies.....	39

5.2 Aanbevelingen.....	41
Hoofdstuk 6 Bestuurlijke reactie van het college en nawoord rekenkamercommissie.....	43
Bijlage 1 Literatuur en documenten	47
Bijlage 2 Respondenten	49
Bijlage 3 Vragenlijst digitale dienstverlening	50
Bijlage 4 Bouwstenen van het i-NUP	51
Bijlage 5 Omschrijving projecten programma e-dienstverlening en gewenste resultaten	52
Bijlage 6 Stand van zaken i-NUP bouwstenen per eind 2014	55
Bijlage 7 Omschrijving digitale loket gemeente Barneveld	57
Bijlage 8 Resultaten Benchmark Ernst &Young	59
Bijlage 9 Resultaten digitale enquête gemeente Barneveld.....	60
Bijlage 10 Aantal digibeten in de gemeente Barneveld	61

Bestuurlijke samenvatting

Aanleiding en vraagstelling onderzoek

De auditcommissie van de gemeenteraad van Barneveld heeft de rekenkamercommissie verzocht een onderzoek uit te voeren naar de digitale dienstverlening. Dit verzoek kwam voort uit veronderstelde problemen, maar kwam voort uit de behoefte aan meer inzicht in de digitale dienstverlening in de gemeente Barneveld en de ervaring van burgers.

Eind 2014 is de rekenkamercommissie gestart met het onderzoek en zijn de ontwikkeling, omvang en kwaliteit van de digitale dienstverlening in kaart gebracht. Daarnaast zijn ervaringen van inwoners onderzocht door middel van een internet-enquête.

Beleid en sturing

De rekenkamercommissie concludeert naar aanleiding van het t onderzoek dat de klantgerichtheid en wensen van inwoners in Barneveld bij de digitale dienstverlening niet leidend zijn. De gemeente laat zich vooral leiden door de landelijke en wettelijke richtlijnen. Daarnaast is de invoering van de digitale dienstverlening vooral techniek- en productgedreven en is het vooral een taak van de ICT-afdeling. Het management is wel betrokken, maar naar de mening van de rekenkamercommissie moet de sturing op dit beleidsterrein integraler zijn.

Rol van de raad

De betrokkenheid van de raad bij de digitale dienstverlening is gering. Dit komt omdat de digitale dienstverlening als bedrijfsvoering wordt gezien en daarmee als verantwoordelijkheid van het college. De rekenkamercommissie is van mening dat de raad op onderdelen van het beleidsterrein zoals kanaalkeuze, wijze van dienstverlening en serviceniveau wel degelijk een kaderstellende rol heeft en betrokken moet worden.

Zaakgericht werken

De landelijke en gemeentelijke doelstellingen van de digitale dienstverlening heeft de gemeente Barneveld grotendeel gerealiseerd. Wat opvalt is dat de gemeente de doelstellingen ten aanzien van zaakgericht werken niet gerealiseerd heeft. Dit is te wijten aan technische problemen en problemen met de leverancier. De gemeente heroverweegt de invoering van het zaakgericht werken.

Monitoring en evaluatie

De gemeente Barneveld biedt veel digitale producten aan via de website. Het aanbod is niet overzichtelijk en sommige producten zijn moeilijk te vinden. De gemeente monitort en evalueert niet structureel het gebruik en de kwaliteit van de digitale diensten en producten. Hierdoor is de kwaliteit van de digitale diensten volgens de rekenkamercommissie onvoldoende gewaarborgd.

Ervaring inwoners

De respons op de digitale enquête, waarmee de ervaring van inwoners onderzocht is erg gering. De rekenkamercommissie veronderstelt dat de geringe respons een uiting is van de geringe belangstelling van inwoners voor het onderwerp. Ondanks de geringe respons heeft de rekenkamercommissie toch de indruk dat inwoners niet ontevreden zijn over de digitale dienstverlening, maar ook niet heel erg tevreden. Inwoners zijn kritisch over de website. Deze is volgens een aantal inwoners niet gebruiksvriendelijk en aan vervanging toe.

Aanbevelingen

Op grond van de conclusies uit het onderzoek komt de rekenkamercommissie met een viertal aanbevelingen. Drie voor het college van B&W en één voor de gemeenteraad:

Voor het college van B&W:

1. Actualiseer het beleid en de visie op (digitale) dienstverlening.
2. Evalueer structureel en periodiek de kwaliteit van de digitale dienstverlening.
3. Actualiseer de gemeentelijke website en maak deze overzichtelijker en gebruiksvriendelijker.

Voor de gemeenteraad:

1. Stel beperkt een aantal kaders vast voor het te actualiseren beleid, zoals de wijze van dienstverlening, het ambitieniveau, de kanaalsturing, het serviceniveau e.d.

Een nadere toelichting op deze aanbevelingen kunt u vinden op pagina 41 van dit rapport.

Hoofdstuk 1 Inleiding

1.1 Aanleiding onderzoek

De auditcommissie van de gemeente Barneveld heeft in april 2014 de rekenkamercommissie laten weten dat zij een onderzoek wenst naar de digitale dienstverlening in de gemeente Barneveld. Vervolgens is in



de maanden erna in afstemming met de auditcommissie bepaald dat het onderzoek zich moet richten op het verkrijgen van inzicht in de ontwikkeling, de omvang en kwaliteit van de digitale dienstverlening. Het verzoek van de auditcommissie komt niet voort uit veronderstelde problemen, maar is ingegeven door de behoefte aan meer inzicht in de digitale dienstverlening in de gemeente Barneveld, zoals met name burgers die ervaren.

1.2 Doelstelling en onderzoeksvragen

Doelstelling

Doel van het onderzoek is om inzicht te geven in de ontwikkeling, omvang en kwaliteit van de digitale dienstverlening en de mening van de burgers en bedrijven over de digitale dienstverlening in de gemeente Barneveld. Met de uitkomsten van het onderzoek wil de rekenkamercommissie -zo nodig- aanbevelingen doen voor de verbetering van de digitale dienstverlening aan burgers en bedrijven.

Om aan deze doelstelling te voldoen heeft de rekenkamercommissie de volgende onderzoeksvragen geformuleerd.

Onderzoeksvragen

1. *Voldoet het beleid in Barneveld op het gebied van digitale dienstverlening aan het landelijk beleid?(hoofdstuk 2)*

- Wat zijn de landelijke richtlijnen t.a.v. digitale dienstverlening? (§2.1)
- Wat is de visie en doelstelling van de gemeente Barneveld t.a.v. digitale dienstverlening? (§ 2.2)
- Sluit het beleid in Barneveld aan bij de landelijke richtlijnen? (§ 2.2)
- Wordt het beleid gemonitord en geëvalueerd? (§2.3)

2. *Wat is de huidige stand van zaken van de digitale dienstverlening? (hoofdstuk 3)*

- Voldoet de gemeente Barneveld per 1 januari 2015 aan de landelijke normen en richtlijnen en aan de eigen normen? (Stand van zaken implementatie NUP en programma E-dienstverlening) (§3.1 en §3.2)
- Welke digitale diensten biedt de gemeente Barneveld aan?(§3.3)
- Welke deel van de dienstverlening aan burgers en bedrijven handelt de gemeente digitaal af? (§3.4)
- Wordt de kwaliteit van de dienstverlening gemonitord en geëvalueerd? (§3.5)
- Hoe vindt de afhandeling van digitale aanvragen/producten plaats, hoe is de digitale dienstverlening binnen de gemeente georganiseerd? (§3.6)

3. *Hoe ervaren de inwoners van Barneveld de digitale dienstverlening?(hoofdstuk 4)*

- Wat vinden de burgers en bedrijven van de digitale dienstverlening van de gemeente (website, afhandeling vragen, aanvragen producten)?
- Wat zijn de wensen van de burgers op het gebied van digitale dienstverlening?
- Hoe ervaren minder digivaardige burgers de digitale dienstverlening van de gemeente Barneveld?
- Betreft de gemeente Barneveld gebruikers bij het ontwikkelen c.q. verbeteren van de digitale dienstverlening?

1.4 Afbakening

Om het onderzoek niet te omvangrijk te laten worden heeft de rekenkamercommissie het onderzoek afgebakend. Het onderzoek gaat in op de ontwikkeling, omvang en kwaliteit van de digitale dienstverlening, maar gaat niet uitgebreid in op de interne bedrijfsvoering met betrekking tot de dienstverlening en of deze efficiënt plaatsvindt. De kosten van de dienstverlening worden niet meegenomen in het onderzoek. Wel wordt gekeken hoe de digitale dienstverlening georganiseerd is, evenals de afhandeling van digitale diensten, omdat de wijze van afhandeling mogelijk gevolgen heeft voor de kwaliteit van de dienstverlening. Verder wordt geen onderzoek gedaan naar de digitale veiligheid en de maatregelen die gemeente getroffen heeft om de veiligheid te waarborgen.

1.5 Onderzoeksaanpak

Methoden van onderzoek

Voor het onderzoek heeft de rekenkamercommissie relevante landelijke en gemeentelijke (beleids)documenten bestudeerd. De bestudeerde documenten staan in bijlage 1. Aanvullend zijn interviews gehouden met voor dit onderzoek relevante bestuurders en ambtenaren (zie bijlage 2).

Om de mening van de gebruikers over de digitale dienstverlening te onderzoeken heeft de rekenkamercommissie een vragenlijst opgesteld (zie bijlage 3). Via de gemeentebereichten in de krant, de

gemeentelijke nieuwsbrief en via twitter zijn inwoners opgeroepen om de vragenlijst in te vullen op de gemeentelijke website gedurende de periode 17 april t/m 15 mei. Tevens kon deze vragenlijst op papier ingevuld worden. Deze lijsten waren beschikbaar via de receptiebalie van het gemeentehuis.

De bevindingen van het documentenonderzoek en de informatie uit de interviews (hoofdstuk 2 en 3) zijn in concept voorgelegd aan de geïnterviewde respondenten met de vraag of er onjuistheden in de bevindingen staan. Naar aanleiding van de reacties van de respondenten zijn eventuele onjuistheden uit de bevindingen gehaald. Daarna is hoofdstuk 4 met de mening van de gebruikers toegevoegd. Vervolgens zijn de conclusies en aanbevelingen geformuleerd (hoofdstuk 5). Daarna is het gehele rapport met de conclusies en aanbevelingen toegestuurd naar het college van burgemeester en wethouders voor een bestuurlijke reactie. In dit eindrapport is de reactie van het college opgenomen in hoofdstuk 6, evenals het nawoord van de rekenkamercommissie.

1.6. Normenkader

In het onderzoek zijn ten aanzien van de vragen de onderstaande normen gehanteerd.

Normenkader digitale dienstverlening	
1. Voldoet het beleid t.a.v. de digitale dienstverlening aan het landelijk beleid?	<ul style="list-style-type: none"> - De gemeente heeft een duidelijk visie op wat ze willen bereiken met haar digitale activiteiten en heeft duidelijk omschreven doelen. - Het gemeentelijke beleid sluit aan op het landelijke beleid. - De raad heeft kaders gesteld. - College en raad worden geïnformeerd over de voortgang van de digitale dienstverlening en de voortgang wordt geëvalueerd.
2. Huidige stand van zaken digitale dienstverlening	<ul style="list-style-type: none"> - De digitale dienstverlening voldoet aan landelijke richtlijnen en eigen normen (volgens i-NUP en programma E-dienstverlening) - De digitale dienstverlening in Barneveld is qua omvang en kwaliteit vergelijkbaar met de dienstverlening in andere gemeenten met vergelijkbare omvang. - De kwaliteit van digitale dienstverlening wordt gemonitord en geëvalueerd. - De interne organisatie is afgestemd op de externe digitale dienstverlening.
3. Mening burgers en bedrijven	<ul style="list-style-type: none"> - De gemeente weet wat de wensen zijn van de burgers en bedrijven t.a.v. digitale dienstverlening. - De burgers zijn tevreden over de digitale dienstverlening van de gemeente.

Hoofdstuk 2 Landelijk en Barnevelds beleid digitale dienstverlening

2.1 Landelijke beleid digitale dienstverlening

De landelijke overheid heeft de afgelopen jaren diverse ambities gehad op het terrein van digitale dienstverlening. Deze ambities kwamen meestal tot stand in overleg met provincies en lokale overheden. De lokale overheden moesten de ambities vervolgens in de praktijk gaan brengen en er uitvoering aan geven. Hieronder worden de ontwikkelingen geschetst die op landelijk niveau speelden in de jaren vanaf 2003

Programma Andere Overheid (2003-2007)

In 2003 kwam de rijksoverheid met het Actieprogramma Andere Overheid. Met dit programma wilde de overheid zorgen voor een betere dienstverlening en administratieve lastenverlichting voor burgers en bedrijven. Het programma bestond uit diverse afspraken tussen het Rijk, provincies, gemeenten (VNG) en waterschappen. Een deel van deze afspraken waren wettelijk verplicht. Zoals o.a. de invoering van de basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG) en de invoering van het BurgerServiceNummer. Hiermee moest de eenmalige gegevensverstrekking gerealiseerd worden. Dit betekent dat aan burgers geen gegevens meer (mogen) worden gevraagd die al binnen de overheid beschikbaar zijn.

De doelstelling van het programma Andere Overheid in 2003 was om in 2007 65% van de publieke dienstverlening (van het rijk, provincies en gemeenten) te laten plaatsvinden via het internet en de dienstverlening aan burgers te verbeteren.

Nationaal uitvoeringsprogramma (NUP) (2007-2010)

In 2007 constateerde een centrale regiegroep dienstverlening en e-overheid, bestaande uit vertegenwoordigers van koepelorganisaties van overheden (ook VNG), ministeries en uitvoeringsorganisaties, dat de doelstellingen van het Programma Andere Overheid nog niet gerealiseerd waren en dat de elektronische overheid verder bevorderd moest worden.¹ Naar aanleiding van deze constatering heeft het ministerie van BZK aan de commissie Wallage/Postma opdracht gegeven om te onderzoeken hoe de uitvoering van de e-overheid bevorderd kon worden. Deze commissie concludeerde in december 2007 dat er een gebrek was aan regie en samenhang, waardoor de gezamenlijke overheidsbrede elektronische infrastructuur nog te weinig werd gebruikt. In het advies van de commissie werd aangegeven hoe de overheid de elektronische infrastructuur het beste kon doorontwikkelen en invoeren.² Hieruit is vervolgens het Nationaal Uitvoeringsprogramma (NUP) voortgekomen.

¹ Regiegroep voorgezeten door Staatssecretaris van BZK, d.d. 19 april 2007.

² Het uur van de waarheid, advies van de commissie Postma/Wallage naar de financiering van de e-overheid, 20 dec 2007

De rijksoverheid, gemeenten (VNG), provincies en waterschappen hebben in het NUP verdere afspraken gemaakt om voor 1 januari 2011 gezamenlijk een aantal wettelijke en niet-wettelijke voorzieningen voor de e-overheid te realiseren³. De wettelijke voorzieningen betreffen o.a. een stelsel van basisregistraties. De niet-wettelijke voorzieningen betreffen o.a. de webrichtlijnen, MijnOverheid.nl en e-herkenning voor bedrijven.



i-NUP (2011-2015)

In 2011 was landelijk nog niet alles van het NUP gerealiseerd⁴ en gaf de rijksoverheid een vervolg aan het NUP met het i-NUP. Dit i-NUP programma omvat de implementatie van een twintigtal ICT-bouwstenen (waaronder de voorzieningen uit het NUP). In bijlage4 zijn deze bouwstenen weergegeven. De ambities van het i-NUP voor 1 januari 2015 waren⁵:

1. Een beter bereikbare overheid, beter vindbare en toegankelijke overheidsinformatie én de gemeente als dé herkenbare ingang tot de overheid.
2. Minder regeldruk, betere dienstverlening en lagere kosten.
3. Er zijn twaalf basisregistraties, die samen het Stelsel van Basisregistraties vormen (zie bijlage3). Het einddoel in 2015 is een werkend Stelsel van basisregistraties dat als één geheel wordt ervaren en niet als losse onderdelen.

In het i-NUP is elke individuele overheidsorganisatie zelf verantwoordelijk voor de implementatie van de voorzieningen. De bouwstenen uit het i-NUP die betrekking hebben op de twaalf basisregistraties, zijn wettelijk verplicht voor gemeenten. De implementatie van de overige bouwstenen is niet wettelijk verplicht, maar gebaseerd op afspraken die gemaakt zijn tussen het Rijk, provincies, waterschappen en gemeenten (VNG)⁶. Voor een drietal bouwstenen (Basisregistratie lonen, arbeidsverhoudingen en uitkeringen, basisregistratie ondergrond en digilevering) heeft de Rijksoverheid de benodigde

³ Verklaring vastgesteld bij gelegenheid van het bestuurlijk overleg van Rijk, provincies, gemeenten en waterschappen over de realisatie van het Nationaal Uitvoeringsprogramma Dienstverlening en e-overheid, 1 dec 2008

⁴ Overheidsbrede implementatieagenda voor dienstverlening en e-overheid, april 2011

⁵ www.e-overheid.nl; geraadpleegd op 10 december 2014.

⁶ Overheidsbrede implementatieagenda voor dienstverlening en e-overheid, april 2011

voorzieningen (nog) niet geleverd, waardoor de gemeenten deze bouwstenen nog niet kunnen implementeren (zie ook § 3.2).

In december 2014 is het i-NUP formeel afgerond⁷. Tijdens de slotbijeenkomst van het i-NUP is door de overheidsorganisaties gesteld dat de overheid een nog betere digitale dienstverlening voor burgers en bedrijven wil. Een belangrijke voorwaarde daarvoor is dat meer overheidsorganisaties aansluiten op de bestaande infrastructuur en dat er meer gebruik van gemaakt wordt. De rijksoverheid wil uiterlijk eind 2017 één digitaal loket voor zowel burgers als bedrijven, van waaruit digitale zaken (al dan niet via toeleiding) afgehandeld kunnen worden.^{8,9}

Toekomst na 2015

Om de ambities voor 2017 te realiseren heeft de regering in de zomer van 2014 een Nationaal Commissaris Digitale overheid aangesteld¹⁰. Deze Nationale Commissaris gaat, ondersteund door een klein team van deskundigen, een programma opstellen dat wordt uitgevoerd door alle overheden (medeoverheden, uitvoeringsorganisaties en het Rijk). Het programma bouwt voort op het i-NUP. Gemeenten worden volgens de plannen geholpen door het kenniscentrum dienstverlening (kennisplatform van het ministerie BZK, VNG en Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING)) om het gebruikersperspectief een meer centrale plaats te geven in het dienstverleningsproces. Nadere invulling van het nieuwe programma wordt medio 2015 verwacht.

2.2 Beleid van de gemeente Barneveld digitale dienstverlening

De gemeente Barneveld is op het gebied van de digitale dienstverlening aangesloten bij het landelijke beleid en heeft de afgelopen jaren hieraan uitvoering gegeven. Bij de uitvoering van het beleid waren met name de wettelijke verplichtingen leidend. Hieronder worden de ontwikkelingen in de afgelopen jaren in de gemeente Barneveld geschetst.

Beleid in Barneveld 2006-2011

In 2006 heeft de gemeente Barneveld het Uitvoeringsprogramma Andere Overheid opgesteld¹¹ in aansluiting op het landelijke programma Andere Overheid en de wettelijke regelgeving. In het programma staat weergegeven hoe de gemeente de digitale dienstverlening in de jaren 2006-2010 vorm wil geven.

Toen in 2008 het landelijke programma Andere Overheid overging in het NUP heeft de gemeente Barneveld het NUP ingebed in de uitvoering van het Barnevelds Programma Andere Overheid. Respondenten geven aan dat de doelstellingen van de landelijke overheid in het NUP erg ambitieus

⁷ Eindrapport i-NUP, dec 2014

⁸ www.e-overheid.nl/nieuwsberichten/ Afronding i-NUP en Operatie NUP in teken van de toekomst, 1 dec 2014

⁹ Ministerie BZK, Visiebrief digitale overheid 2017, 23 mei 2013

¹⁰ Ministerie BZK, Instelling Nationaal Commissaris Digitale Overheid, 28 mei 2014

¹¹ Vastgesteld door de gemeenteraad in januari 2007

waren. Voor de gemeente Barneveld was het lastig om de doelstellingen van de landelijke overheid te laten doorwerken in de dienstverlening en de bedrijfsvoering, aldus één van de respondenten. Een andere respondent zegt het als volgt “De bedenkers en beslissers van de landelijke plannen waren niet op de hoogte van de knelpunten, behoeften en technische mogelijkheden en er vond onvoldoende afstemming plaats.”

Om grip te kunnen houden op de ontwikkelingen ten aanzien van de digitale dienstverlening en om te kunnen sturen is tot 2011 gewerkt met het Gemeentelijk Registratie en Informatie Platform (GRIP), zo geven respondenten aan. Dit platform richtte zich op de afstemming van IT-beleid, Programma Andere Overheid (o.a. basisregistraties) en invoering Midoffice. Daarnaast was er de werkgroep Dienstverlening, die zich richtte op dienstverlening aan de burger. Deze werkgroep werkte aan de hand van het Programma Dienstverlening uit februari 2009¹². Hierin staat dat de gemeente de burgers open tegemoet wil treden, dat de burgers recht hebben op informatie en dat de burger er op aan kan dat de gemeente betrouwbaar en deskundig is. In het plan staat dat de gemeente alle kanalen (telefonie, balie, brieven en het digitale kanaal) belangrijk vindt en dat de keuze van het kanaal aan de burger is. Wel wil de

gemeente volgens het plan het gebruik van het elektronische kanaal bevorderen door dit via communicatie bij burgers onder de aandacht te brengen.

Tot op heden is het dienstverleningsconcept uit 2009 nog actueel. Op de gemeentelijke website profileert de gemeente zich ook met het motto uit het plan “ Barneveld luistert, zegt en doet” . Op de website staat het volgende:

De klant staat centraal. Ook de ontwikkelingen in het beleid en de bedrijfsvoering zijn erop gericht de inwoners en gevestigde ondernemers zo goed mogelijk te bedienen. In dat kader is de gemeente voortdurend bezig haar beleid en dienstverlening te evalueren en waar mogelijk te verbeteren.



In januari 2011 zijn het Gemeentelijk Registratie en Informatie Platform (GRIP) en de werkgroep Dienstverlening samengevoegd, zo blijkt uit de documentenstudie en de interviews en is het programma e-dienstverlening¹³ gestart. Dit programma bouwde voort op het Programma Andere Overheid en het NUP. Voor zover de rekenkamercommissie heeft kunnen vaststellen is het programma e-dienstverlening gestart zonder dat het Programma Andere Overheid formeel geëvalueerd en afgerond is. Weliswaar heeft het college in maart 2011 een memo gestuurd naar de raad waarin kort teruggeblikt wordt op het Programma Andere Overheid¹⁴, maar van een echte evaluatie is naar de mening van de

¹² Programma is vastgesteld door de directie en komt voort uit Visie op dienstverlening die in november 2006 is vastgesteld door het College van B&W.

¹³ Programmaplan e-dienstverlening, versie 0,4, januari 2011

¹⁴ College B&W Barneveld, Memo Voortgang Programma Andere Overheid, 31 mrt 2011

rekenkamercommissie geen sprake. In het memo wordt niet vermeld of doelstellingen van projecten zijn bereikt, bovendien is het memo opgesteld nadat het programma e-dienstverlening reeds was gestart. In het memo wordt vermeld dat de gemeentelijke organisatie sinds augustus 2010 de projecten van e-dienstverlening heeft ondergebracht in een programma e-dienstverlening om de onderlinge samenhang te bevorderen en efficiënter en doelmatiger te werken. In de memo wordt kort ingegaan op de voortgang van projecten die onderdeel zijn van het programma e-dienstverlening. Het memo is opgesteld naar aanleiding van schriftelijke vragen van een raadsfractie over de voortgang van het Programma Andere Overheid.

Programma e-dienstverlening 2011-2014

Het programma e-dienstverlening startte in januari 2011 en werd ambtelijk geïnitieerd vanuit de afdeling I&A. Het programma werd gestuurd door een stuurgroep, bestaande uit de directeur bedrijfsvoering, de programmamanager en drie afdelingshoofden. Het programmaplan is destijds vastgesteld door de directie van de gemeente Barneveld. De raad heeft het programma e-dienstverlening niet expliciet vastgesteld, maar wel impliciet bij de vaststelling van de programmabegroting 2011. Het programma e-dienstverlening was onderdeel van de bedrijfsvoeringsparagraaf in de begroting.



Doelstelling van het programma was een integrale afstemming van de dienstverlening, inrichting van de organisatie en processen, het personeelsbeleid en ICT. Het programma moest de verdere realisering van de elektronische gemeente in Barneveld mogelijk maken en bouwde voort op de wettelijke en niet-wettelijke verplichtingen uit het Programma Andere Overheid en het NUP. Het programma bestond uit zes projecten

die betrekking hadden op het NUP (projectnummers 2,3,4,5,9 en 10), de overige vier projecten (nr. 1,6,7,8) waren lokale eigen projecten van de gemeente Barneveld. Hieronder volgt een opsomming van de projecten. Een uitgebreide omschrijving vindt u in bijlage 5.

1. Midoffice
2. Nationaal uitvoeringsprogramma (i-NUP)
3. Basisregistratie Adressen en gebouwen (BAG)
4. Basisregistratie Waardering Onroerende Zaken (WOZ)
5. Basisregistratie Grootchalige Topografie (BGT)
6. Omgevingsloket Online
7. Zaakgericht werken
8. Tijd- en plaats onafhankelijk werken
9. Gemeente heeft Antwoord©
10. Doorontwikkeling website

Uit de documentenstudie en de interviews komt naar voren dat voor de uitvoering van het programma e-dienstverlening met name de wettelijke verplichtingen leidend waren. Vervolgens is gekeken naar de

efficiency van de bedrijfsvoering en de technische mogelijkheden. Enkele respondenten geven aan dat er ook gekeken is of de “burger er blij van werd”. Maar het merendeel van de respondenten is van mening dat de digitale dienstverlening in de gemeente Barneveld vooral techniek- en productgedreven was en minder klantgericht. Bovendien, zo geven diverse respondenten aan, wilde de gemeente Barneveld vooraan lopen in de ontwikkelingen.

2.3 Monitoring en evaluatie beleid digitale dienstverlening

Monitoring door college

Jaarlijks rapporteerde de afdeling I&A de inhoudelijke voortgang aan het college. Vanaf 2007 over het Programma andere overheid daarna over programma e-dienstverlening, en later over NUP en i-NUP. De rapportages zijn ter kennisname aan de raad gestuurd. In 2010 is er geen rapportage geweest. In de voortgangsrapportage i-NUP van 2013 en 2014 wordt per bouwsteen een omschrijving gegeven van de implementatie. In deze rapportages wordt geen verbinding gelegd met de voortgang van het programma e-dienstverlening. De voortgang van het programma e-dienstverlening in zijn geheel is in deze jaren niet gerapporteerd naar het college en/of raad, maar wel naar de stuurgroep e-dienstverlening in februari 2014 en in november 2014. Los van de inhoudelijke voortgang van het i-NUP en het programma e-dienstverlening wordt jaarlijks een informatieplan opgesteld. De informatieplannen worden ter goedkeuring voorgelegd aan het college van B&W. In de plannen wordt toegelicht welke investeringen nodig zijn voor de uitvoering van de digitale dienstverlening. Voor de uitvoering van de plannen wordt de prioriteitenvolgorde bepaald door 1) wettelijke verplichtingen en 2) de vraag of de uitvoering noodzakelijk is voor de continuïteit van de bedrijfsvoering en 3) de vraag of de uitvoering zorgt voor een verbetering van de bedrijfsvoering en de dienstverlening. Bij de prioritering maken respondenten de kanttekening dat het afwegen van prioriteiten (niet zijnde de wettelijke verplichtingen) lastig en niet eenvoudig is. Dit komt doordat de technische ontwikkelingen erg snel gaan, dat de omgeving voortdurend verandert en dat praktische zaken geregeld moeten worden. Er is geen garantie dat de investeringen en inzet van nu over een aantal jaren nog zinvol zijn. De plannen uit de informatieplannen hebben waarschijnlijk een link met het programma e-dienstverlening, maar de rekenkamercommissie heeft in de informatieplannen niet de projecten uit het programma e-dienstverlening terug gezien.

In de periode van 2010 tot en met 2014 heeft het college ingestemd met de informatieplannen en krediet beschikbaar gesteld. Het beschikbaar gestelde krediet voor investeringen en de kosten van de plannen staan in onderstaande tabel.

	2010	2011	2012	2013	2014
Totaal investeringen	€ 535.000	€ 790.000	€ 700.000	€ 896.500	€ 772.650

<i>kapitaallasten</i>	€ 136.675	€ 130.068	€ 130.124	€ 249.769	€ 219.377
<i>onderhoud</i>	€ 52.800	€ 80.180	€ 60.000	€ 37.700	€ 37.700
totaal exploitatiekosten	€ 189.475	€ 210.248	€ 190.124	€ 287.469	€ 257.077

Via de managementrapportages uit de planning en control cyclus wordt in hoofdlijnen verantwoording afgelegd over de bestedingen van de informatiebeleidsplannen.

Monitoring door de raad

Digitale dienstverlening is onderdeel van de bedrijfsvoering. In de programmabegrotingen en jaarverslagen wordt in de paragraaf “bedrijfsvoering” ingegaan op het programma e-dienstverlening. In de programmabegrotingen van 2011, 2012, 2013 en 2014 wordt ingegaan op concrete resultaten die de gemeente in dat jaar wenst te behalen op het gebied van de digitale dienstverlening. In de betreffende jaren worden de resultaten teruggekoppeld, maar in de verantwoordingsinformatie uit de jaarverslagen wordt niet één op één ingegaan op de gewenste resultaten (doelen) uit de begroting. Hierdoor is het volgen van de voortgang lastig en is het niet duidelijk is of het doel bereikt is.

De rekenkamercommissie heeft vastgesteld dat tijdens de begrotingsbehandelingen in de jaren 2011 tot en met 2014 en tijdens de behandeling van de jaarverslagen in de raad niet gesproken is over het programma e-dienstverlening.¹⁵ Tijdens de behandeling van de jaarstukken 2012 heeft wel een aantal raadsleden gevraagd naar het hoge bedrag voor ICT. Dit zou te maken hebben met vervangingsinvesteringen die nodig zijn voor de digitale dienstverlening en de continuïteit van de bedrijfsvoering. Verder werd er niet inhoudelijk ingegaan op het programma e-dienstverlening tijdens deze raadsvergadering.

Tussentijds is de raad geïnformeerd over de voortgang van de digitale dienstverlening via memo's. Zo was er in maart 2011 een memo waarin wordt teruggeblikt op het Programma Andere Overheid, zoals al eerder vermeld.¹⁶ Daarnaast is de raad in oktober 2013 en in november 2014 via een memo van het college geïnformeerd over de voortgang van het i-NUP.¹⁷ Deze stukken heeft de raad voor kennisgeving aangenomen. De raad is niet geïnformeerd over de voortgang van het programma e-dienstverlening.

Evaluatie programma e-dienstverlening

Het programma e-dienstverlening is in december 2014 geëindigd en geëvalueerd in de herijking invoeringsstrategie “zaakgericht werken”¹⁸. Het project “zaakgericht werken” is één van de projecten van het programma e-dienstverlening. In de herijking staat dat het programma e-dienstverlening

¹⁵ Notulen raadsvergadering 9 no 2010, 25 okt 2011, 13 nov 2012, 12 nov 2013, 22 mei 2012, 12 juni 2013, 10 juni 2014.

¹⁶ College B&W Barneveld, Memo Voortgang Programma Andere Overheid, 31 mrt 2011

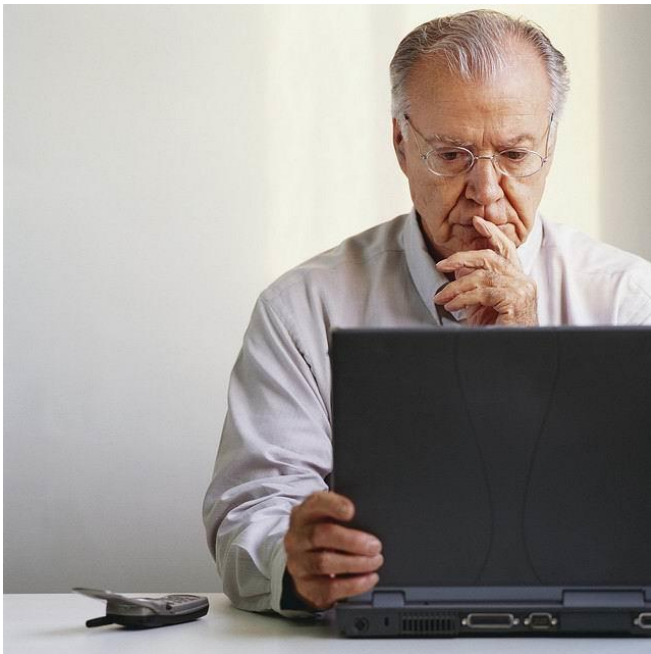
¹⁷ College B&W Barneveld, Memo voortgangsrapportage i-NUP, 1 okt 2013 en 2 okt 2014

¹⁸ Telengy management en advies, Invoeringstrategie zaakgericht werken gemeente Barneveld, okt 2014

geactualiseerd zou moeten worden, dan wel dat er een nieuw plan moet komen. In dit plan zouden volgens de herijking de volgende onderwerpen en projecten meegenomen kunnen worden:

- visie op (e-)dienstverlening en doorvertaling naar informatievoorziening;
- organisatieontwikkeling vertalen naar informatievoorziening;
- visie op samenwerking, (in- en out-) sourcing en cloud ontwikkelingen;
- visie op de toekomstige informatie- en ict-architectuur;
- visie op de doorontwikkeling van de website, het e-loket en het bestuurlijke-raadsinformatiesysteem.

Respondenten bevestigen dat er een nieuwe integrale visie op dienstverlening moet komen en dat de directie van de gemeente daartoe besloten heeft. In de nieuwe visie moet meer vanuit de klant gedacht worden. Voorheen lag het accent meer op de wettelijke verplichtingen en op de bedrijfsvoering, aldus respondenten. Respondenten geven verder aan dat bij het ontwikkelen van de visie wel duidelijk moet worden wat de consequenties zijn voor de bedrijfsvoering van bepaalde keuzen en dat zeker ook gekeken moet worden naar de technische randvoorwaarden en mogelijkheden. Respondenten zijn ook van mening dat inhoudelijke medewerkers betrokken moeten worden bij de visieontwikkeling en ook de systeemkeuze(s), omdat deze medewerkers veel kennis van zaken hebben.



Voor zover de rekenkamercommissie heeft kunnen vaststellen zijn er nog geen concrete acties binnen de gemeentelijke organisatie ondernomen voor het ontwikkelen van deze integrale visie. Respondenten spreken elkaar tegen op dit punt. Daarnaast vermeldt een respondent dat de gemeente Barneveld ook in afwachting is van de landelijke ontwikkelingen vanuit de VNG op het gebied van digitale dienstverlening, die medio 2015 worden verwacht (zie ook par 2.1).

2.4 Samenvatting bevindingen hoofdstuk 2

<i>Voldoet het beleid in Barneveld t.a.v. digitale dienstverlening aan het landelijk beleid?</i>		
<i>Subvragen</i>	<i>Normen</i>	<i>Oordeel</i>
<p>Wat zijn de landelijke richtlijnen t.a.v. digitale dienstverlening?</p> <p>Wat is de visie en doelstelling van de gemeente Barneveld t.a.v. digitale dienstverlening?</p> <p>Sluit het beleid in Barneveld aan bij de landelijke richtlijnen?</p>	<i>De gemeente heeft een duidelijk visie wat ze willen bereiken met haar digitale activiteiten en heeft duidelijk omschreven doelen.</i>	De visie op dienstverlening uit 2009 is de meest actuele visie. Daarnaast is er het programma e-dienstverlening, dat per 1 jan 2015 is beëindigd. De gemeente is van plan een nieuwe integrale visie te ontwikkelen, waarbij klantperspectief belangrijk is, naast de bedrijfsvoering en technische mogelijkheden. (+/-)
	<i>Gemeentelijk beleid sluit aan op landelijke beleid.</i>	De gemeente Barneveld heeft de digitale dienstverlening laten aansluiten op de landelijke verplichtingen. (+)
	<i>De raad heeft kaders gesteld.</i>	De digitale dienstverlening is onderdeel van de bedrijfsvoering. De raad is er daarom minder bij betrokken. De rekenkamercommissie is echter van mening dat de raad op onderdelen als kanaalkeuze, wijze van dienstverlening, serviceniveau en budgettering wel een kaderstellende rol heeft. (+/-)
Wordt het beleid gemonitord en geëvalueerd?	<i>College en raad worden geïnformeerd over de voortgang van de digitale dienstverlening en de voortgang wordt geëvalueerd.</i>	College en raad worden geïnformeerd over de voortgang, maar door de hoeveelheid informatie is de voortgang niet overzichtelijk. Zo is er de voortgang van het i-NUP, het programma e-dienstverlening, de informatiebeleidsplannen. Een

		<p>integraal en transparant overzicht ontbreekt, waarin het bereiken van doelstellingen in de tijd te volgen is. De P&C documenten geven dit integrale overzicht ook niet.</p> <p>In het jaarverslag wordt niet concreet ingegaan op doelstellingen uit de programmabegroting.</p> <p>Het programma e-dienstverlening is geëvalueerd als onderdeel van "herijking zaakgericht werken".</p> <p>(+/-)</p>
--	--	---

Hoofdstuk 3 Stand van zaken digitale dienstverlening in Barneveld

De rekenkamercommissie heeft veel moeite moeten doen om vanuit diverse voortgangsrapportages, memo's, landelijke websites en een landelijke monitor¹⁹ een overzichtelijk beeld te verkrijgen van de huidige stand van zaken van de diverse projecten van het programma e-dienstverlening en de bouwstenen van het i-NUP. Oorspronkelijke projecten en bouwstenen waren vaak niet terug te vinden in voortgangsrapportages, waren tussentijds gewijzigd, of waren ondergebracht bij andere projecten. Desondanks heeft de rekenkamercommissie getracht de stand van zaken van het programma e-dienstverlening en het i-NUP overzichtelijk op een rij te zetten. De huidige stand van zaken wordt weergegeven in de volgende paragrafen en in bijlage 6 en is tot stand gekomen in afstemming met de contactpersoon van de gemeente Barneveld die voor dit onderzoek is aangewezen.

3.1 Stand van zaken programma e-dienstverlening per eind 2014

De stand van zaken per eind 2014 van de projecten uit het programma e-dienstverlening, die geen onderdeel zijn van het i-NUP staat hieronder weergegeven²⁰. Het gaat daarbij om vier projecten.

<i>nr</i>	<i>Project</i>	<i>Gewenst resultaat</i>	<i>Stand van zaken per eind 2014</i>
1	Midoffice	Digitale afhandeling mogelijk voor 34 meest gevraagde producten.	In de loop van de tijd is het hanteren van de oorspronkelijke lijst van 34 producten niet reëel gebleken. Er zijn producten bijgekomen en accenten zijn verschoven ²¹ . Eind 2014 is het overgrote deel van producten gerealiseerd, en ligt het accent op e-diensten voor e-Herkenning (digid voor bedrijven). (+/-)
6	Omgevingsloket Online	De gemeente sluit aan op het Omgevingsloket online. De werkwijzen van de gemeente voldoen aan de wettelijke voorschriften.	De gemeente is aangesloten op het omgevingsloket, maar de afstemming met de BAG loopt nog niet goed. Dit heeft o.a. te maken met het feit dat per april 2013 werkzaamheden op het

¹⁹ www.waarstaatjegemeente.nl, nup monitor Barneveld, geraadpleegd op 12 jan 2015, actualisatiedatum 30 juni 2014

²⁰ Gerapporteerd aan de stuurgroep in november 2014

²¹ Memo "afronding top 34 e-diensten" aan stuurgroep e-dienstverlening, d.d. 3 maart 2011

<i>nr</i>	<i>Project</i>	<i>Gewenst resultaat</i>	<i>Stand van zaken per eind 2014</i>
			terrein van handhaving en vergunningverlening uitgevoerd worden door Omgevingsdienst de Vallei (OddV). De opvolging van afspraken met de OddV blijft eind 2014 aandacht vragen. (+/-)
7	Zaakgericht werken	<p>1. Alle inkomende post wordt digitaal opgeslagen, op relatie vastgelegd en digitaal gedistribueerd naar de betreffende afdeling/ambtenaar. De producten die via het e-kanaal beschikbaar zijn, worden als zaak ingeschoten door distributie in een klantcontactstelsel en krijgen een generieke (digitale) afhandeling. Het documentmanagement systeem ondersteunt het besluitvormingsproces en uitgaande post wordt waar het zaakgerichte stroom betreft vastgelegd bij de zaak.</p> <p>Archivering voldoet aan de eisen van de Archiefwet, waarbij het zaakstelsel NEN 2082 is gecertificeerd. Digitaal opgeslagen informatie is duurzaam toegankelijk.</p> <p>2. Projectmatig werken: alle projectinformatie is in een online samenwerkingsstelsel ondergebracht; Het fotomateriaal van Communicatie is in het online samenwerkingsstelsel gebundeld, gerubriceerd en toegankelijk gemaakt.</p>	<p>Medio 2014 is naar aanleiding van de in januari 2014 uitgevoerde audit "invoering zaakgericht werken gemeente Barneveld" gestopt met dit project.</p> <p>In november 2014 heeft het college besloten tot een herijking van de invoeringsstrategie voor zaakgericht werken. In het eerste kwartaal van 2015 wordt hiervoor een plan van aanpak opgesteld. Zie toelichting hieronder. (-)</p>
8	Tijd- en plaats onafhankelijk werken	Het aanbieden van thuiswerkfaciliteiten, tijd- en plaats onafhankelijk werken is een geaccepteerde vorm van werken in de organisatie.	Gereed (+)

Zaakgericht werken

Omdat de gemeente de doelstellingen van het project Zaakgericht werken niet gerealiseerd heeft wordt hier nader op ingegaan. Met 'zaakgericht werken' worden klantvragen en –verzoeken als unieke 'zaken' geregistreerd en de procesmatige afhandeling ervan bewaakt op doorlooptijd en op te leveren resultaat. Alle dossierinformatie rondom een zaak wordt bijeen gehouden en kan door een zaaknummer snel en plaats onafhankelijk worden teruggevonden. De status van de afhandeling wordt bijgehouden en is voor alle medewerkers en klanten inzichtelijk. Het zorgt voor transparantie en zorgt ervoor dat de gemeente de kwaliteit en doorlooptijd van processen beter kan bewaken.



In januari 2014 is in opdracht van het college een audit uitgevoerd door Telengy Management & Advies²². Hierbij is gekeken waarom de invoering van het zaakgericht werken mislukt is. Het project blijkt met name mislukt vanwege technische problemen, slecht functionerende systemen en benodigde koppelingen die niet tot stand kwamen. Volgens de audit is dit te verwijten aan de leverancier. Daarnaast was het project voor de leverancier te complex doordat de gemeente Barneveld bij de start een volledige integratie van diverse applicaties en systemen wenste. Het project werd mede door de technische problemen steeds minder gestuurd vanuit de dienstverleningsdoelen, maar vooral vanuit ict mogelijkheden en –onmogelijkheden. Dat was volgens de auditors niet optimaal. De auditors adviseren in januari

2014 om op korte termijn te bepalen welke vervolgsenario's ten aanzien van zaakgericht werken het beste passen bij de doelen van de gemeente.

Naar aanleiding van deze audit is in opdracht van het college van B&W eind november 2014 de invoeringsstrategie voor zaakgericht werken herijkt. Volgens deze herijking heeft de gemeente Barneveld een aantal drijfveren om verder te gaan met zaakgericht werken. In de “herijking invoeringsstrategie zaakgericht werken”, die door het college is vastgesteld en die ter kennisname naar de raad is gestuurd, staan de volgende drijfveren:

- *goede en integrale dienstverlening door gestroomlijnde processen en actuele informatie;*
- *betere samenwerking zowel binnen de organisatie als met (keten) partners;*
- *slanke, flexibele en transparante organisatie met lage(re) apparaatskosten.*

Respondenten geven in de interviews aan dat de ontwikkelingen ten aanzien van het zaakgericht werken (sinds februari 2015) een andere wending hebben gekregen. Alvorens over te gaan tot al dan niet zaakgericht werken, is het zaak om eerst de visie op dienstverlening te actualiseren. Pas nadat dat duidelijk vorm is gegeven, kan worden bepaald of zaak gericht werken daarin past en van toegevoegde waarde is. Tot die tijd wordt eerst het accent gelegd op het digitaal werken en op het tot stand brengen van een adequaat Document Management Systeem. Als blijkt dat goed is geïmplementeerd, dan wordt de volgende stap genomen die aansluit bij de dan aangepaste visie op dienstverlening. Aldus respondenten. .

3.2 Stand van zaken i-NUP per einde 2014

Het implementeren van de bouwstenen van het i-NUP is, zoals reeds vermeld, in de gemeente Barneveld onderdeel van het programma e-dienstverlening. Voor een deel zijn de bouwstenen niet

²² *Audit invoering zaakgericht werken gemeente Barneveld, 23 jan 2014;*

implementeerbaar, omdat de landelijke voorzieningen nog niet beschikbaar zijn. De gemeente Barneveld voldoet aan 11 van de 20 bouwstenen. Zie voor meer details bijlage 6.

- Drie bouwstenen (NHR nieuw handelsregister, basisregistratie grootschalige topografie en digimelding) zijn in ontwikkeling. Deze bouwstenen kunnen binnenkort (in 2015) geïmplementeerd worden.
- Drie bouwstenen (Basisregistratie lonen, arbeidsverhoudingen en uitkeringen, basisregistratie ondergrond en digilevering) kunnen nog niet geïmplementeerd worden, omdat de landelijke voorzieningen nog niet gereed zijn of omdat er nog geen duidelijkheid is over de wettelijke verplichting.
- Drie bouwstenen voldoen nog niet. Het gaat hierbij om de 1) de webrichtlijnen, 2) MijnOverheid-berichtenbox en 3) MijnOverheid-lopendede zaken. Op deze drie bouwstenen wordt hieronder nader ingegaan. Meer details over de stand van zaken per einde 2014 van alle NUP bouwstenen en de resultaatverplichtingen per 1 januari 2015 vindt u in bijlage 6.

Ad 1) Webrichtlijnen

De gemeente Barneveld voldoet niet aan de webrichtlijnen, die de rijksoverheid verplicht gesteld heeft.²³ De richtlijnen moeten er toe leiden dat alle websites voldoen aan de minimale toegankelijkheidseisen, bouwkwaliteit en klantvriendelijkheid²⁴.

Volgens de voortgangsrapportage aan de raad van november 2014 voldoet de gemeente Barneveld nog niet aan de webrichtlijnen. In de rapportage staat dat de veelheid aan websites en hoeveelheid informatie het voldoen aan de webrichtlijnen versie 2 tot een omvangrijk traject maakt. Het college geeft aan dat het voldoen aan de webrichtlijnen geen doel op zich is, maar dat de gemeente streeft naar een toegankelijke website.

Respondenten bevestigen in de interviews dat de website van de gemeente verbeterd kan worden. Volgens een aantal respondenten is de website niet overzichtelijk en te weinig klantgericht. Diverse respondenten adviseren om bij het doorontwikkelen van de website de medewerkers van het klantcontactcentrum te betrekken, omdat deze regelmatig contact hebben met inwoners over de website.

Ad 2) en 3) Mijn overheid-berichtenbox en -lopendede zaken

Via deze berichtenbox kunnen burgers via internet inzien hoe zij bij diverse overheidsorganisaties geregistreerd staan. Burgers kunnen diensten elektronisch aanvragen. In de rapportage aan de raad (november 2014) geeft het college aan dat de berichtenbox niet gerealiseerd is vanwege het beëindigen van het contract met de leverancier van het product voor zaakgericht werken. De berichtenbox Mijn overheid.nl en ook Mijn Barneveld.nl zijn wel via de website te benaderen, maar koppeling en aansluiting met relevante informatie kan niet gerealiseerd worden doordat er geen systeem is voor zaakgericht werken. In de rapportage staat dat er een nieuw project in voorbereiding is, dat in 2015 zal starten (zie ook paragraaf 3.1).

²³ Webrichtlijnen versie 2 zijn op 23 juni 2011 als officiële overheidsstandaard vastgesteld door het College Standaardisatie.

²⁴ <http://www.webrichtlijnen.nl/> geraadpleegd op 15 dec 2014

3.3 Welke digitale diensten en producten biedt de gemeente Barneveld aan?

De gemeente Barneveld biedt haar digitale diensten en producten aan via het digitale loket op de gemeentelijke website. Een afbeelding en een omschrijving van dit digitale loket vindt u in bijlage 7. In totaal biedt de gemeente Barneveld 257 producten en diensten aan en 118 formulieren²⁵.

Van een aantal producten houdt de gemeente sinds 2008 jaarlijks bij hoe vaak ze worden afgenomen. De belangrijkste producten van 2008, 2011 en 2014 staan in onderstaande tabel.

Tabel 3.1 Gebruik digitaal loket in de gemeente Barneveld in 2008, 2011 en 2014.

Nr.	Digitaal loket - producten	Aantal 2008	Aantal 2011	Aantal 2014	Toelichting
1	Verhuizing doorgeven	236	478	1079	
2	Melding Openbare Ruimte	0	240	560	
3	Leerlingenvervoer	0	0	512	
4	Wijziging doorgeven WWB	0	24	156	
5	Huwelijksagenda reserveringen	0	2	153	
6	Hondenbelasting	49	108	125	
7	Kopie WOZ/OZB	42	79	74	
8	Uittreksel BRP (was GBA)	67	60	69	
9	Uittreksel burgerlijke stand	74	18	62	
10	Automatische betaling WOZ	15	29	59	
	Subtotaal	483	1038	2849	
11	Taxatieverslag aanvragen op papier	0	155	13	Zijn online te downloaden. Is overgegaan naar de OddV.
12	Omgevingsvergunning	0	587	0	
13	Overig	8	393	267	
	Totaal	491	2173	3129	

Uit deze tabel blijkt dat in de loop van de jaren het totale gebruik van de digitale producten is toegenomen. In 2014 wordt met het meest gebruik gemaakt van “verhuizing doorgeven”, “melding openbare ruimte” en “leerlingenvervoer”. Het gebruik van producten als “uittreksel BRP, uittreksel burgerlijke stand, kopie WOZ/OZB” is gedurende de jaren redelijk constant. Ten aanzien van de uittreksels vermoeden respondenten dat inwoners deze bij voorkeur aan de balie komen halen, omdat het uittreksel dan gelijk beschikbaar is. Bij een digitale aanvraag moet men drie dagen wachten op het uittreksel.

²⁵ Stand van zaken 27 november 2014

3.4 Welk deel van de (digitale) producten en diensten wordt digitaal afgehandeld?

De rekenkamercommissie heeft de mate van digitale afhandeling van de 257 aangeboden producten en diensten en de 118 formulieren beoordeeld. Hierbij heeft de rekenkamercommissie gebruik gemaakt van de wijze van beoordeling van die Ernst en Young hanteert in de monitoren die zij sinds 2011 uitvoert bij gemeenten. De methode gaat uit van drie volwassenheidsniveaus ten aanzien van de digitale afhandeling:

- 1= het digitale loket bevat slechts informatie over het product;
- 2= via het digitale loket kunnen formulieren worden gedownload om het product aan te vragen;
- 3= het product kan volledig digitaal worden afgenomen via het digitale loket.

Een samenvatting van de beoordeling staat in onderstaande tabel. De uitgebreide beoordeling is op aanvraag digitaal beschikbaar. 114 van de in totaal 375 producten, diensten en formulieren kunnen volledig digitaal afgehandeld worden.

Tabel 3.2 Digitale afhandeling producten, diensten en formulieren in de gemeente Barneveld (per nov-dec 2014)

<i>Onderdeel digitaal loket</i>	<i>Totaal aantal</i>	<i>Volwassenheidsniveau*</i>		
		<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
Producten en diensten	257	160	30	67
Formulieren excl. ondernemen	88	3	47	38
Formulieren -ondernemen	30	1	20	9
Totaal	375	164	97	114

**1= het digitale loket bevat slechts informatie over het product; 2= via het digitale loket kunnen formulieren worden gedownload om het product aan te vragen; 3= het product kan volledig digitaal worden afgenomen via het digitale loket*

Prijzdifferentiatie en kanaalkeuze

Zoals reeds eerder opgemerkt heeft de gemeente Barneveld ervoor gekozen om alle contactkanalen voor dienstverlening open te houden en is er geen expliciete keuze gemaakt voor een voorkeurskanaal (zie par. 2.2). De keuze voor een kanaal wordt overgelaten aan de burger. Er wordt weinig actief gestuurd op de kanaalkeuze door burgers, hoewel respondenten aangeven dat de gemeente Barneveld het gebruik van het digitale kanaal wil bevorderen. Zo hanteert de gemeente Barneveld geen verschillende tarieven voor diensten via internet en dezelfde diensten via de balie. Uit onderzoek uit 2012 van Ernst & Young blijkt dat slechts 19% van 397 gemeenten een lagere prijs hanteert voor een digitale aanvraag van het GBA dan een aanvraag aan de balie. In de gemeente Zwolle bleek het toepassen van prijsdifferentiatie effect te hebben op het gebruik van het digitale loket (online aanvragen van het uittreksel GBA stegen met 250%, terwijl de aanvragen aan de balie afnamen).

3.5 Monitoring en evaluatie kwaliteit dienstverlening

Landelijke monitor Ernst & Young

Ernst & Young beoordeelt jaarlijks de digitale dienstverlening van Nederlandse gemeenten. Van 11 digitale producten wordt beoordeeld in welke mate deze producten digitaal af te nemen zijn in de eerder genoemde drie volwassenheidsniveaus (paragraaf 3.4). De volledige resultaten van de benchmark uit 2012 vindt u in bijlage 8. De gemeente Barneveld haalt voor 7 producten (aanvragen GBA afschrift, indienen WOZ taxatieverslag, doorgeven verhuizing binnen gemeente, doorgeven verhuizing naar gemeente, indienen bezwaar, aanvragen kwijtschelding belastingen, melding openbare ruimte) de hoogste score. Deze producten kunnen volledig digitaal afgehandeld worden. De producten die niet digitaal afgehandeld kunnen worden betreffen een afspraak maken voor een paspoort, een afspraak maken voor het afhalen van grofvuil, het aanvragen van huishoudelijke hulp en een aanvraag voor bijzondere bijstand. Respondenten geven aan dat het een bewuste keuze van de gemeente Barneveld is om deze producten niet volledig digitaal af te handelen.

Naast het beoordelen van digitale producten, onderzocht Ernst & Young in 2012 ook de effectiviteit van de zoekmachine. Op dat punt behaalde Barneveld de hoogst haalbare score. Overigens geven de ambtelijke respondenten aan dat de zoekmachine op de website momenteel niet optimaal functioneert. Maar als kanttekening wordt hierbij aangegeven dat een goede zoekmachine technisch heel lastig is en dat de gemeente met betrekking tot de zoekmachine afhankelijk is van de websiteleverancier.

Waarstaatjegemeente.nl

Het kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING) beoordeelt periodiek de landelijke dienstverlening aan de balie van gemeenten (dus niet specifiek de digitale dienstverlening). De rekenkamercommissie is van mening dat de kwaliteit van de dienstverlening aan de balie consequenties heeft voor het gebruik van de digitale dienstverlening. Daarom wordt hieronder nader ingegaan op de dienstverlening aan de balie zoals deze door KING is beoordeeld²⁶. De resultaten hebben zowel betrekking op feitelijke prestatiecijfers als op oordelen van burgers. Gemeenten kunnen de resultaten vergelijken met andere gemeenten. In het najaar van 2013 heeft de gemeente Barneveld meegedaan met een onderzoek naar burgerrollen waarbij ook de dienstverlening aan burgers werd beoordeeld (burger als klant). Gedurende vijf weken (in september) is het baliebezoek beoordeeld. In hetzelfde onderzoek zijn 22 andere gemeenten onderzocht waarvan twee gemeenten met vergelijkbare grootte als Barneveld (> 50.000 inwoners), te weten Hoogeveen en Hoorn.

De burger van Barneveld is ruim tevreden en geeft een 7,9 voor de dienstverlening (Hoogeveen: 7,7 en Hoorn: 7,8). De belangrijkste reden om het gemeentehuis in Barneveld te bezoeken is de deskundigheid van de medewerkers. In de gemeente Barneveld is het niet mogelijk om via internet van te voren een afspraak te maken. 80 % van de bezoekers geeft aan dat dat voor hen ook niet nodig was. 11 % geeft aan

²⁶ *Waarstaatjegemeente.nl "Burgerrollen", najaar 2013*

dat zij dit wel graag gewild hadden en 8 % van de bezoekers had vooraf telefonische een afspraak gemaakt. De gegevens van Barneveld in vergelijking met die van Hoogeveen en Hoorn staan hieronder.

Tabel 3.3 Aantal bezoekers balie gemeente Barneveld, Hoogeveen en Hoorn gedurende 5 weken (sept 2013 en percentage bezoekers die wel en geen afspraak hebben gemaakt.

Gemeente	Absoluut aantal bezoekers aan de balie	Van te voren een afspraak gemaakt?		
		Ja in % (waarvan % via internet)	Nee, maar dat had ik graag gewild in %	Nee, dat was voor mij ook niet nodig in %
Barneveld	106	8 % (0%)	11%	80%
Hoogeveen	140	36% (26%)	8%	56%
Hoorn	90	96% (58%)	4%	0%

De informatie op de website van de gemeente Barneveld is door inwoners beoordeeld met een rapportcijfer van 7,3 (Hoogeveen 7,1 en Hoorn 7,1).

Klantvolgsysteem

Met behulp van het klantvolgsysteem registreert de gemeente Barneveld maandelijks hoeveel personen digitale producten afnemen en hoeveel bezoekers aan de balie komen. Onderstaande tabel geeft een samenvatting van de registraties over de jaren 2011 tot en met 2014. De producten paspoort/id en rijbewijs kunnen niet digitaal afgehandeld worden en zijn uitsluitend aan de balie af te handelen, omdat inwoners een vingerafdruk moeten geven.

Tabel 3.4 Aantal bezoekers aan de balie en gebruik van digitale producten per afdeling 2011 t/m 2014

	2011		2012		2013		2014	
	balie	digitaal	balie	digitaal	balie	digitaal	balie	digitaal
Publiekszaken (niet paspoort/id en rijbewijs)	8.806	698	8.085	1.147	7.656	1.031	7.153	1.428
Belastingen	99	594	61	727	54	686	177	336
Bouw/ milieu en omgevingsvergunning (incl. melding openbare ruimte)	2028	873	1478	883	1136	890	1181	624
WZI/ sociaal domein	5072	1	4781	38	4373	119	3163	224
Aanvraag leerlingen vervoer		0		0		482		512
Overig		8		7		4		5
Totaal producten/diensten (excl paspoort/id/rijbewijs)	16.005	2.174	14.405	2.802	13.219	3.212	11.674	3.129
Paspoort/id	21.954		20.540		17.446		18.959	
Rijbewijs	12.367		10.352		9.240		9.547	
Totaal producten/diensten (incl paspoort/id/rijbewijs)	50.326	2.174	45.297	2.802	39.905	3.212	40.180	3.129

De tabel laat zien dat het bezoek aan de balie in de loop van de jaren afneemt, maar dat het gebruik van het digitale loket niet in dezelfde mate toeneemt. Verder valt op dat bij de afdeling publiekszaken het grootste aantal digitale producten afgenomen wordt. De sterke afname bij bouw/milieu en omgevingsvergunning in 2013 heeft te maken met het feit dat aanvragen van omgevingsvergunningen vanaf 2013 via het omgevingsloket afgehandeld worden.

Websitebezoekers

De afdeling communicatie houdt jaarlijks bij hoeveel de gemeentelijke website bezocht wordt en dit wordt gepubliceerd in het burgerjaarverslag.

Tabel 3.5 Aantal bezoekers gemeentelijk website in de jaren 2011 t/m 2014

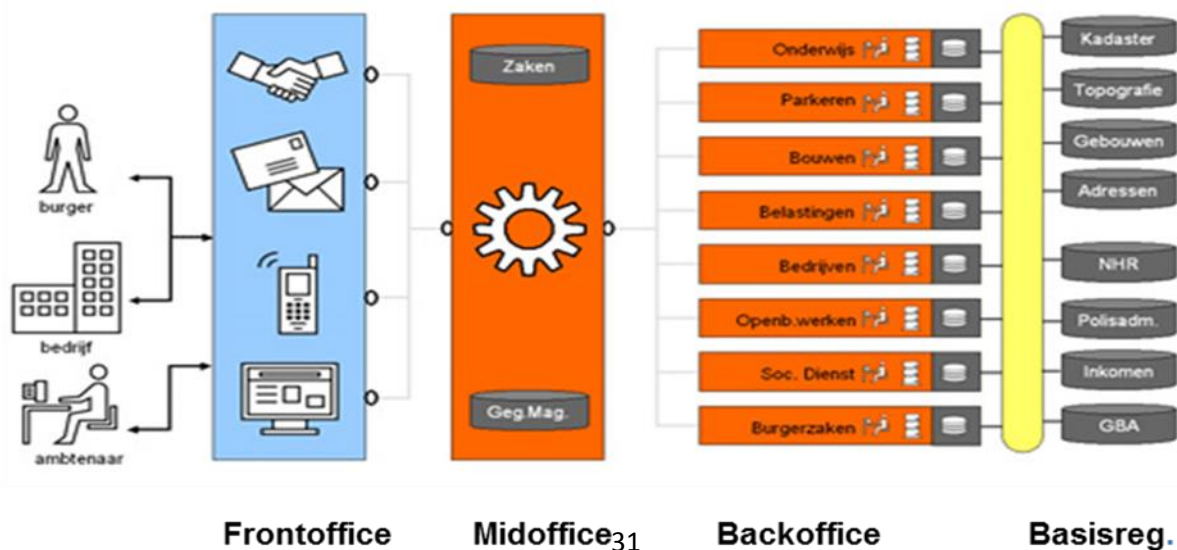
jaar	2011	2012	2013	2014
Aantal bezoekers website	240.957	228.358	272.447	322.663

Hoewel de gemeente Barneveld wel de aantallen bezoekers van de website registreert en ook het gebruik van de digitale producten, betreft dit alleen een registratie van aantallen. De kwaliteit van de producten, de website en digitale dienstverlening wordt door de gemeente niet standaard of structureel gemonitord.

3.5 Afhandeling digitale aanvragen - interne organisatie

Afhandeling digitale aanvragen

De digitale aanvragen komen via de website binnen, de zogeheten frontoffice. Vervolgens wordt via de midoffice de verbinding gemaakt tussen de frontoffice en de backoffice, de vakafdelingen van de gemeente. De vakafdelingen gebruiken gegevens uit de basisregistraties van het i-NUP (zie ook bijlage 4).



De midoffice bestaat uit allerlei systemen die onder andere documenten vastleggen en beheren, die gegevens uit documenten vastleggen en transporteren, die klantgegevens vastleggen die bijvoorbeeld gebruikt worden voor het invullen van e-formulieren etc. Een systeem voor zaakgericht werken is ook onderdeel van de midoffice. Door problemen met de invoering van dit systeem, zoals eerder reeds vermeld, kunnen digitale aanvragen in de gemeente Barneveld niet volledig digitaal afgehandeld worden.

Volgens de audit “invoering zaakgericht werken” (jan 2014)(zie ook par. 3.1) is er gedurende vijf jaar bijna 30% van alle aanvragen digitaal aangevraagd. Een toename van de digitale aanvragen moet volgens de auditors resulteren in behoorlijke besparingen aan telefonische en baliecontacten. In hoeverre dit een besparing van kosten oplevert, geeft de audit niet aan. De rekenkamercommissie heeft hier verder ook geen onderzoek naar gedaan.

Interne organisatie

Digitale dienstverlening was in de gemeente Barneveld de afgelopen jaren vooral een zaak van de afdeling I&A en de betrokkenheid vanuit andere afdelingen en het management was volgens respondenten gering. Dit kwam volgens respondenten vooral tot uitdrukking bij de implementatie van de Midoffice. De geringe betrokkenheid van het management blijkt onder andere ook uit de herijking invoeringsstrategie zaakgericht werken. Hierin staat dat het nieuwe project zaakgericht werken ook een project van het management moet worden en niet alleen van de afdeling I&A. Het management moet overigens wel in de gelegenheid gesteld worden om bij te sturen, aldus de herijking.

Ten aanzien van het Klantcontactcentrum (KCC) geven respondenten aan dat zij visie en sturing op het KCC missen. De gemeentelijke organisatie maakt geen optimaal gebruik van het KCC. Het is de bedoeling dat 80% van de vragen van inwoners direct door de medewerkers beantwoord worden en dat 20% doorverwezen wordt naar de vakafdelingen. Dat wordt volgens respondenten niet gerealiseerd, omdat het KCC over te weinig informatie beschikt en te weinig toegang heeft tot systemen, aldus respondenten. De rekenkamercommissie heeft overigens niet feitelijk vastgesteld of deze informatie klopt. De KCC medewerkers registreren de binnenkomende vragen, maar de afdelingen maken nauwelijks gebruik van de mogelijkheid om deze informatie op te vragen, aldus één van de respondenten. Uitzondering is de afdeling BOR (Beheer openbare ruimte). Als gevolg van een lean-traject is de informatie-uitwisseling met deze afdeling sterk verbeterd en kan het KCC vragen van inwoners beter beantwoorden.

Ook de informatie-uitwisseling tussen websitebeheer en het KCC en daarmee de dienstverlening aan inwoners, is recentelijk sterk verbeterd doordat op toevallige wijze deze medewerkers fysiek bij elkaar geplaatst zijn, zo geven respondenten aan.

Beheer website

De gemeente Barneveld heeft twee webredacteurs. Daarnaast heeft iedere afdeling een eigen webredacteur. Dit zijn vakinhoudelijke medewerkers, die als extra taak het bijhouden van de website hebben gekregen. Deze medewerkers hebben minder kennis van schrijfstijl en communicatie. Vaak

hebben deze mensen gebrek aan tijd en heeft het actueel houden van de website geen prioriteit, aldus één van de respondenten. Deze respondent pleit voor een klein team van webredacteuren en heeft daar onlangs een voorstel voor gedaan aan de afdelingsmanager.

3.6 Samenvatting bevindingen hoofdstuk 3

<i>Wat is de huidige stand van zaken van de digitale dienstverlening?</i>		
<i>Subvragen</i>	<i>Normen</i>	<i>Oordeel</i>
Voldoet de gemeente Barneveld per 1 jan 2015 aan de landelijke normen en richtlijnen en aan de eigen normen? (Stand van zaken implementatie NUP en programma E-dienstverlening)	<i>De digitale dienstverlening voldoet aan landelijke richtlijnen en eigen normen (volgens i-NUP en programma E-dienstverlening)</i>	De gemeente Barneveld voldoet grotendeels aan landelijke richtlijnen. Aan de webrichtlijnen en MijnOverheid.nl voldoet de gemeente (nog) niet. Het project “zaakgericht werken” uit het programma e-dienstverlening is mislukt vanwege technische problemen en slecht functionerende systemen. Een nieuw project moet worden opgestart. (+/-)
Welke digitale diensten biedt de gemeente Barneveld aan?	<i>Aanbod en kwaliteit van digitale diensten voldoet aan landelijke richtlijnen en eigen normen.</i>	Veel producten en diensten worden aangeboden, maar er is geen overzichtelijk aanbod. (+/-) Mijn overheid-berichtenbox is niet gerealiseerd door technische problemen.
Welke deel van de dienstverlening aan burgers en bedrijven handelt de gemeente digitaal af (in vergelijking met andere gemeenten)?	<i>De digitale dienstverlening in Barneveld is qua omvang en kwaliteit vergelijkbaar met de dienstverlening in andere gemeenten met vergelijkbare omvang.</i>	Ongeveer één derde van de producten kan digitaal afgehandeld worden. Het merendeel van de producten betreft informatie die digitaal beschikbaar is. In landelijke monitor van Ernst & Young scoort Barneveld goed. (+)

<p>Hoe wordt de kwaliteit van de dienstverlening gemonitord en geëvalueerd?</p>	<p><i>De kwaliteit van digitale dienstverlening wordt gemonitord en geëvalueerd.</i></p>	<p>De gemeente Barneveld monitort en evalueert niet structureel de kwaliteit van digitale producten, diensten en website. (-)</p>
<p>Hoe vindt de afhandeling van digitale aanvragen/producten plaats? Hoe is de digitale dienstverlening binnen de gemeente georganiseerd?</p>	<p><i>De interne organisatie is afgestemd op de externe digitale dienstverlening.</i></p>	<p>De digitale dienstverlening werd getrokken door de afdeling I&A, andere afdelingen waren minder betrokken. (+/-)</p>

Hoofdstuk 4 Ervaringen gebruikers digitale dienstverlening

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de resultaten uit de digitale enquête. Gedurende vier weken hebben inwoners en bedrijven de mogelijkheid gehad om de enquête via de website van de gemeente Barneveld in te vullen. Via berichten in de krant, gemeentebereichten en via twitter zijn inwoners en bedrijven opgeroepen om mee te doen. Daarnaast waren papieren vragenformulieren beschikbaar bij de balies



van het gemeentehuis. Dit alles heeft ondanks al die inspanningen geresulteerd in slechts 30 respondenten die de digitale vragenlijst hebben ingevuld. Van deze 30 hebben 16 personen wel eens gebruik gemaakt van het digitale loket. Hiervan hebben 13 mensen hun mening gegeven over de digitale diensten. De uitgewerkte resultaten kunt u vinden in bijlage 9. Gezien de lage respons zijn wij van mening dat we voorzichtig moeten zijn met het trekken van conclusies uit de resultaten van de digitale enquête. Desalniettemin gaan we in onderstaande paragrafen kort in op de resultaten,

rekening houdend met de geringe respons.

4.1 Mening van burgers en bedrijven over de digitale dienstverlening van de gemeente

Zoals reeds vermeld hebben slechts 13 personen een mening gegeven over de digitale diensten van de gemeente. Op 1 persoon na geven deze mensen de digitale dienstverlening een rapportcijfer tussen de 5 en de 8. Dus niet heel slecht, maar ook niet heel goed. De respondenten vinden de informatie over het gewenste product duidelijk. Dit is in lijn met de resultaten uit het onderzoek van “waarstaatjegemeente” uit 2013²⁷. Inwoners waardeerden de informatie op de website toen met een rapportcijfer

Tip van inwoners:

“De website van de gemeente Barneveld is hoognodig aan vervanging toe, er kan veel meer vanuit de gebruiker gedacht worden.”

“De gemeentesite overzichtelijker en gebruiksvriendelijker maken.”

Tip van inwoners:

“Eenvoudiger lay-out op de homepage, zonder al te veel nutteloze woorden.”

“De website bevat veel te veel informatie. Het mag korter en bondiger”

7,3. Twee andere gemeenten van vergelijkbare omvang (Hoorn en Hoogeveen) die destijds in dat onderzoek meededen scoorden een 7,1. Ondanks de tevredenheid over de informatie, lijken de inwoners niet tevreden over de zoekfunctie. De respondenten adviseren de gemeente Barneveld om de website overzichtelijker en

²⁷ Waarstaatjegemeente.nl, burgerrollen, najaar 2013, pag 39

gebruiksvriendelijker te maken. Ambtelijke respondenten hebben overigens in de interviews ook aangegeven dat doorzoekbaarheid van de website niet optimaal is en opgeschoond moet worden. Over de mening van de bedrijven over de digitale dienstverlening kan de rekenkamercommissie vanwege de geringe respons geen uitspraak doen. Voor zover de rekenkamercommissie heeft kunnen nagaan, zijn er geen bedrijven onder de respondenten van de digitale enquête.

4.2 Wensen van de burgers op het gebied van digitale dienstverlening?

De respondenten uit de digitale enquête vinden dat het digitale loket/ e-mail voordelen heeft. De voordelen zijn dat ze tijd besparen, dat zaken vanuit huis geregeld kunnen worden en dat zaken geregeld kunnen worden op ieder gewenst moment. Overigens geeft één respondent aan dat het een tekortkoming is dat aanvragen wel digitaal aangevraagd kunnen worden, maar niet thuisbezorgd

Tip van inwoners:

“Bekendmaking vergunningen en bestemmingsplannen kan vele malen beter, zodat de burger sneller kan zien wat er bij hem in de buurt gebeurt.”

kunnen worden.

Daarnaast geeft

een tweetal respondenten aan dat de terugkoppeling verbeterd kan worden.

De gemeente Barneveld heeft tot op heden geen gebruik gemaakt van inwoners/gebruikers bij het ontwikkelen c.q.

verbeteren van de digitale dienstverlening.

Inwoner:

“Terugkoppeling is waardeloos. Ik heb digitaal bezwaar ingediend tegen WOZ aanslag, maar nooit een reactie ontvangen.”

“Wellicht betere terugkoppeling en op de hoogte worden gehouden.”

4.3 Hoe ervaren minder digivaardige burgers de dienstverlening van de gemeente Barneveld?

De vraag over de ervaringen van minder digivaardige burgers in Barneveld heeft de rekenkamercommissie niet kunnen beantwoorden. Deze groep is niet via internet te benaderen en dus niet via de digitale enquête. Er zijn geen papieren enquêtes ingevuld, dus daaruit is ook geen informatie voort gekomen. Om toch een beeld te krijgen van deze groep heeft de rekenkamercommissie een aantal landelijke onderzoeken bestudeerd en heeft de rekenkamercommissie Welzijn Barneveld en de ouderenbond benaderd.

Uit onderzoek van onderzoeksbureau Dialogic naar de digitvaardigheid van burgers, uitgevoerd in opdracht van het ministerie van BZK (2013)²⁸ en uit informatie van de stichting Lezen en schrijven²⁹ leiden wij af dat het aantal digibeten in de gemeente Barneveld ruim 4000 zal bedragen. De wijze waarop wij dit afleiden kunt u vinden in bijlage 10.

²⁸ Dialogic, de digitale (zelf)redzaamheid van de burger: ondersteuning bij de digitale overheid 2017, september 2013

²⁹ www.lezenenschrijven.nl, geraadpleegd 2 april 2015

Uit de interviews is naar voren gekomen dat de gemeente geen specifieke cursussen aanbiedt voor deze groep inwoners.

In het onderzoek van Dialogic worden voorstellen gedaan om burgers die zich online niet kunnen redden alternatieven te bieden, bijvoorbeeld hulp van een loketmedewerker of andere hulp en het aanbieden van computercursussen. In het onderzoek wordt vermeld dat Denemarken een voorloper is op het gebied van e-dienstverlening en de ondersteuning op dat gebied richting burgers. Belangrijke elementen van deze ondersteuning in Denemarken zijn bijvoorbeeld campagnes, burgerservicepunten, bibliotheken, een netwerk binnen de burgermaatschappij en een helpdesk.

Dichter bij huis in de gemeente Ede is in 2014 een cursus “werken met de elektronische overheid” aangeboden aan inwoners. 180 inwoners hebben deelgenomen aan deze cursus. Volgens de medewerker van de gemeente Ede die betrokken was bij deze cursus waren de deelnemers erg enthousiast en heeft het een olievlekwerking, doordat deelnemers thuis en aan vrienden en familie uitleggen wat ze geleerd hebben. De gemeente Ede heeft gebruik gemaakt van het materiaal van het landelijke programma “Digisterker”³⁰ De cursus was overigens niet bedoeld voor mensen die nog nooit achter een computer hebben gezeten, deze mensen werden doorverwezen naar een cursus basisvaardigheden computergebruik van de Senioren Welzijn Organisatie.

Welzijn Barneveld biedt geen computercursussen aan voor inwoners, maar biedt wel computerhulp bij de mensen thuis aan. Mensen kunnen met korte concrete computervragen terecht bij Welzijn Barneveld, zo vertelt een medewerker van Welzijn Barneveld. De vragen worden door vrijwilligers beantwoord, die bij de betreffende mensen thuis komen. Indien mensen totaal geen computerkennis hebben, dan worden ze doorverwezen naar de PCOB-Barneveld, de ouderenbond.

De ouderenbond (PCOB) in Barneveld heeft gedurende een aantal jaren computercursussen aangeboden aan 55-plussers die geen computervaardigheden bezaten. Het aantal deelnemers was jaarlijks ca. 60. Inmiddels is de ouderenbond gestopt met het aanbieden van deze cursussen, zo geeft een vertegenwoordiger van de ouderenbond aan, omdat er zich steeds minder mensen aanmelden en omdat de gemeentelijke subsidie is vervallen. Hierdoor worden de kosten voor de ouderenbond te hoog.

³⁰ www.digisterker.nl

Hoofdstuk 5 Conclusies en aanbevelingen

5.1 Conclusies

De rekenkamercommissie heeft onderzoek gedaan naar de digitale dienstverlening in Barneveld. Deze paragraaf bevat de conclusies van het onderzoek per onderzoeksvraag. De conclusies zijn gebaseerd op de bevindingen (zie hoofdstuk 2, 3 en 4).

1. Voldoet het beleid in Barneveld t.a.v. digitale dienstverlening aan het landelijk beleid?

Beleid digitale dienstverlening

De gemeente Barneveld heeft zich op het gebied van de digitale dienstverlening gericht op het landelijke beleid en heeft dit beleid proberen te implementeren. Bij de implementatie waren met name de landelijke wettelijke verplichtingen leidend en minder de klantwensen en de bedrijfsvoering. De rekenkamercommissie is van mening dat de gemeente Barneveld de ambitieuze doelstellingen van het landelijk beleid gevolgd heeft zonder zelf duidelijke expliciete keuzen te maken.

Bij het ontwikkelen en vaststellen van het beleid van de digitale dienstverlening is de gemeenteraad minder betrokken omdat het onderdeel is van de bedrijfsvoering. De rekenkamercommissie is echter van mening dat de raad op onderdelen als kanaalkeuze, wijze van dienstverlening en serviceniveau wel een kaderstellende rol heeft en betrokken moet worden.

Monitoring en evaluatie beleid

Het management, het college en de raad worden periodiek geïnformeerd over de stand van zaken en uitvoering van de digitale dienstverlening, bijvoorbeeld via de stukken uit de P&C cyclus en opeenvolgende beleidsplannen. De rekenkamercommissie is echter van mening dat er geen integraal en transparant overzicht is van de digitale dienstverlening, waarin de realisatie van de doelstellingen in de tijd te volgen zijn. Management, college en raad zijn wel betrokken, maar de digitale dienstverlening is vooral een zaak van de afdeling I&A. Daarnaast is de digitale dienstverlening in Barneveld vooral techniek- en product gedreven en minder klantgericht. De rekenkamercommissie is van mening dat de sturing vanuit het management meer integraal had kunnen zijn.

2. Wat is de huidige stand van zaken van de digitale dienstverlening?

Landelijke en gemeentelijke normen en richtlijnen

De landelijke en gemeentelijke doelstellingen ten aanzien van digitale dienstverlening zijn grotendeels gerealiseerd. Ten aanzien van de landelijke doelstellingen heeft de gemeente niet de webrichtlijnen en Mijnoverheid.nl gerealiseerd. Een belangrijke doelstelling uit het gemeentelijke programma e-dienstverlening die niet gerealiseerd is, is het zaakgericht werken. Met 'zaakgericht werken' worden klantvragen en -verzoeken als unieke 'zaken' geregistreerd en kan de afhandeling sneller en efficiënter plaatsvinden. Het project 'zaakgericht werken' is mislukt door technische problemen en problemen met de leverancier. Tijdens het rekenkameronderzoek werd duidelijk dat de gemeente Barneveld de

invoering van “zaakgericht werken” heroverweegt. Alvorens hierover te besluiten wil de gemeente eerst de visie op dienstverlening actualiseren. De rekenkamercommissie onderschrijft de noodzaak van het actualiseren van dit beleid met name omdat in het huidige beleid weinig vanuit de burgers gedacht wordt, minder rekening wordt gehouden met de interne bedrijfsvoering en geen duidelijke prioriteiten worden gesteld. Met het denken vanuit de burger bedoelt de rekenkamercommissie dat niet vanuit informatiesystemen gedacht moet worden, maar rekening gehouden moet worden met concrete vragen vanuit de burger, bijvoorbeeld waarom bezoekt de burger de gemeentelijke website, wat zijn de meest gezochte producten en informatie.

Aanbod digitale producten

De gemeente Barneveld biedt veel digitale producten en diensten aan via de website. De rekenkamercommissie is van mening dat het aanbod niet overzichtelijk is en sommige producten zijn moeilijk te vinden. Van een aantal producten houdt de gemeente bij hoeveel deze worden afgenomen, maar de informatie gebruikt de gemeente niet als stuurinformatie om de kwaliteit te verbeteren. Bovendien monitort de gemeente niet structureel de kwaliteit van de digitale producten en diensten. Naar de mening van de rekenkamercommissie wordt de kwaliteit van de digitale diensten hierdoor onvoldoende gewaarborgd.

3. Hoe ervaren de inwoners van Barneveld de digitale dienstverlening?

Mening inwoners en bedrijven

Naar aanleiding van de digitale enquête heeft de rekenkamercommissie de indruk dat inwoners niet ontevreden zijn over de digitale diensten, maar ook niet heel erg tevreden. Inwoners maken kritische opmerkingen over de website. Deze is volgens een aantal inwoners niet gebruiksvriendelijk en nodig aan vervanging toe. De ambtelijke respondenten onderkennen dit en ook de rekenkamercommissie deelt deze mening. Bovenstaande opmerking moet echter wel met de nodige voorzichtigheid gemaakt worden, vanwege de geringe respons op de digitale enquête. De rekenkamercommissie veronderstelt dat de geringe respons een uiting is van de geringe belangstelling van inwoners voor het onderwerp digitale dienstverlening. Vanwege de geringe respons op de digitale enquête heeft de rekenkamercommissie geen informatie over de mening van bedrijven.

Minder digivaardige burgers

Op de vraag hoe minder digivaardige burgers in Barneveld de digitale dienstverlening ervaren kan geen direct antwoord worden gegeven. De rekenkamercommissie veronderstelt dat ca. 4.000 inwoners van Barneveld tot deze groep behoren. Verder heeft de rekenkamercommissie vastgesteld dat de gemeente Barneveld deze specifieke groep niet actief benaderd.

Betrokkenheid gebruikers

De gemeente Barneveld betreft tot op heden geen gebruikers (inwoners en bedrijven) bij het ontwikkelen c.q. verbeteren van de digitale dienstverlening.

5.2 Aanbevelingen

Op grond van bovenstaande conclusies formuleert de rekenkamercommissie drie aanbevelingen voor het college van B&W en één aanbeveling voor de gemeenteraad:

Voor het college van B&W:

4. Actualiseer het beleid en de visie op (digitale) dienstverlening:
 - denk daarbij met name vanuit de burgers als klant;
 - zorg voor betrokkenheid van management en verschillende disciplines en afdelingen vanuit de organisatie, waardoor de integraliteit van het geactualiseerde beleid gewaarborgd wordt;
 - volg de wettelijke verplichtingen, maar wees kritisch op de landelijke doelstellingen, maak eigen keuzen en maak een duidelijke prioritering in de projecten;
 - bepaal in het geactualiseerde beleid ook de wijze waarop de raad periodiek en integraal op hoofdlijnen wordt geïnformeerd over de voortgang;
 - Overweeg of er tot meer kanaalsturing (balie, telefoon, e-mail, digitaal loket) moet worden overgegaan. Nu bestaan alle kanalen naast elkaar. Mogelijk dat burgers efficiënter kunnen worden bediend door een goedkoper kanaal te stimuleren zonder dat de klanttevredenheid in gevaar komt. Dit kan door bijvoorbeeld prijsdifferentiatie. Toegankelijke dienstverlening voor iedere burger moet uitgangspunt blijven.

5. Evalueer structureel en periodiek de kwaliteit van de digitale dienstverlening:
 - Betrek daarbij ook het klantcontactcentrum (kcc). Het kcc heeft namelijk een belangrijke rol in de dienstverlening naar inwoners. Het kcc heeft direct en frequent contact met inwoners en heeft daarom informatie over de dienstverlening in het algemeen. Het kcc kan hierover feedback geven aan de vakafdelingen.

6. Actualiseer de gemeentelijke website en maak deze overzichtelijker en gebruiksvriendelijker:
 - Betrek inwoners/gebruikers bij het verbeteren c.q. ontwikkelen van de website en digitale dienstverlening.

Voor de gemeenteraad:

2. Stel beperkt een aantal kaders vast voor het te actualiseren beleid, zoals wijze van dienstverlening, ambitieniveau, kanaalsturing, serviceniveau e.d.

Hoofdstuk 6 Bestuurlijke reactie van het college en nawoord rekenkamercommissie

Naar aanleiding van de rapportage met conclusies en aanbevelingen is een reactie ontvangen van het college van burgemeester en wethouders. Deze luidt:

In april 2014 heeft de auditcommissie het onderwerp “digitale dienstverlening” voorgedragen als onderzoeksonderwerp voor de rekenkamercommissie. Dit verzoek is door uw commissie gehonoreerd. De conceptrapportage is nu - na eerst een ronde van technische reacties door geïnterviewden - aan ons voorgelegd voor een bestuurlijke reactie op met name de conclusie en aanbevelingen.

Wij hebben kennis genomen van de conceptrapportage " Digitale dienstverlening in Barneveld", . Daarin trekt u een aantal conclusies met daaruit voortvloeiende aanbevelingen. Deze conclusies en aanbevelingen zijn voor de gemeente een stimulans om verdere invulling te geven aan het vormgeven van de digitale dienstverlening in de gemeente Barneveld. Graag geven wij onze bestuurlijke reactie hierop.

De conclusies kunnen wij in zijn algemeenheid onderschrijven. Neemt niet weg dat op specifieke onderdelen wel kanttekeningen kunnen worden geplaatst. Zo kunnen wij de “oranje-status” met betrekking tot BGT niet goed plaatsen. De status zou wat ons betreft groen moeten zijn. Juist op dit terrein is hard gewerkt en voldoet de gemeente per 1-1-2016 aan de wettelijke eisen. De “rode status” bij het project zaakgericht werken wordt met name verklaard door aantoonbare tekortkoming van de leverancier. Op dit terrein is er op initiatief van de gemeente afscheid genomen en is er een duidelijke nieuwe koers ingeslagen met de introductie van een vernieuwd document management systeem, dat op termijn kan gaan fungeren als een zaakstelsel afhankelijk van de verdere behoeften.

Veel van de door ons gestelde doelen en activiteiten via het Programma Andere Overheid zijn bereikt dan wel uitgevoerd. Daarmee voldeden wij ook in belangrijke mate aan landelijke richtlijnen. Het rapport van de Rekenkamercommissie concludeert dit ook. Wellicht waren wij op deze terrein niet geheel trendsettend, maar eerder enigszins volgend. Behoren tot de kopgroep in de komende tijd is niet de eerste ambitie, maar wel willen wij ons scharen in de voorhoede van het peloton.

Met betrekking tot de aanbevelingen:

Voor het college van B&W:

1. Actualiseer het beleid en de visie op (digitale) dienstverlening

Bestuurlijke reactie:

De aanbeveling van De rekenkamercommissie met bijbehorende kaders (5 stuks) sluit aan op de reeds door ons ingeslagen weg. We geven daar uitvoering aan. Het is essentieel om de ambities met betrekking tot dienstverlening in het algemeen en die met betrekking tot de digitale dienstverlening in het bijzonder goed tegen het licht te houden en vooral ook eigen keuzes daarbij te maken voorzien van een goede prioritering en een uitvoeringsplan uitgezet in de tijd. Het denken vanuit het klantperspectief staat voorop en niet zozeer het denken vanuit gewenste informatiesystemen.

In het najaar van 2015 leggen we met inbreng vanuit alle disciplines en met betrokkenheid van het gehele management en met inachtneming de basis voor de geactualiseerde visie. Wij doen dit met inachtneming van het gestelde kader omtrent dienstverlening in het coalitie-akkoord 2014-2018.

De geactualiseerde visie zullen wij aan de raad ter kennis brengen. De planning is om dit uiterlijk eerste kwartaal 2016 gereed te hebben.

2. Evalueer structureel en periodiek de kwaliteit van de digitale dienstverlening

Bestuurlijke reactie:

Wij nemen deze aanbeveling over.

3. Actualiseer de gemeentelijke website en maak deze overzichtelijker en gebruiksvriendelijker.

Bestuurlijke reactie:

Deze aanbeveling is reeds in uitvoering. Een website in het algemeen is voortdurend in ontwikkeling en vaak al snel weer achterhaald. Regelmatige actualisering is nodig. Zo ook in het geval van de gemeentelijke website. De ontwikkeling en realisatie van een nieuwe gemeentelijke website in de loop van 2016 is uitgangspunt. De benadering hierbij is allereerst vanuit de klant, wat heeft die nodig en hoe benadert die de website. Hierbij laten wij via de Universiteit van Twente de klantvragen analyseren en veldonderzoek doen onder inwoners en bedrijven. De meest urgente knelpunten in de huidige website,, die snel van een oplossing kunnen worden voorzien, pakken we op.

Voor de gemeenteraad:

1. Stel beperkt een aantal kaders vast voor het te actualiseren beleid, zoals de wijze van dienstverlening, ambitieniveaus ,kanaalsturing en serviceniveau e.d.

Bestuurlijke reactie:

Wij zijn ons ervan bewust dat deze aanbeveling betreft specifiek gericht is op de raad. De beraadslagingen van de raad daaromtrent wachten wij met interesse af. Desalniettemin willen wij vanuit onze positie en met inachtneming van de positie van de raad, op dit punt wel graag onze zienswijze geven.

Kaders voor de dienstverlening op het niveau van de raad zijn al eerder beschreven en aan het begin van deze bestuursperiode vastgesteld via de Kadernota 2015-2019 en nader uitgewerkt in de Programmabegroting 2015 (paragraaf 5 Bedrijfsvoering).

Uitgegaan wordt van een transparante overheid, die de digitale mogelijkheden inzet voor betere dienstverlening en gegevensuitwisseling. Daarin staat ook dat - naast de voortschrijdende digitalisering van de dienstverlening - er steeds alternatieven moeten zijn voor burgers die de mogelijkheden of vaardigheden missen om hun contacten met de overheid via de digitale weg te kunnen regelen. "Een benadering vanuit het uitgangspunt: digitaal waar het kan, persoonlijk waar het moet". Als het gaat om ambitieniveau wordt het uitgangspunt gekozen om aan te sluiten bij de ambitie van de Visiebrief van de regering aangaande de "digitale overheid 2017".

Op basis van dit kader actualiseren wij de visie op dienstverlening, waarbij wij voorstellen om – naast de bestaande kanalen - nog meer en sterker het accent te leggen op de doorontwikkeling van de digitale dienstverlening.

Nawoord rekenkamercommissie

Wij bedanken het college van Burgemeester en Wethouders voor de positieve reactie op de conclusies en aanbevelingen van het onderzoek. Wij zijn verheugd dat voor het college de conclusies en aanbevelingen een stimulans zijn om verdere invulling en vorm te geven aan de digitale dienstverlening in de gemeente Barneveld.

Ten aanzien van de kanttekening met betrekking tot de “oranje-status” over de invoering van de basisregistratie BGT (Grootschalige topografie) willen wij het volgende opmerken. Ten tijde van het rekenkamercommissieonderzoek was de invoering van deze basisregistratie nog in uitvoering en dus niet gereed. De basisregistraties die gereed waren hebben de kwalificatie “groen” gekregen. U geeft aan dat er heel hard aan gewerkt is om de basisregistratie BGT in te voeren en dat deze de kwalificatie groen zou moeten krijgen. Ook de kwalificatie voor het zaakgericht werken zou naar de mening van het college op dit moment geen “rode- status” meer moeten krijgen. Wij benadrukken dat onze bevindingen betrekking hadden op de stand van zaken begin 2015. De kanttekeningen van het college duiden erop dat de ontwikkelingen in de gemeente Barneveld op het gebied van de digitale dienstverlening gelukkig niet stil hebben gestaan na de uitvoering van ons onderzoek.

Ten aanzien van de aanbeveling aan de gemeenteraad en de opmerking van het college dat de kaders reeds beschreven zijn willen wij het volgende opmerken. De door het college genoemde kaders in de programmabegroting en kadernota zijn erg op hoofdlijnen. Wij zijn van mening dat het actualiseren van de visie op dienstverlening voor de raad een goede gelegenheid biedt om zich vooraf uit te spreken over ambitieniveau en wijze van dienstverlening (o.a. kanaalkeuze en serviceniveau).

Bijlage 1 Literatuur en documenten

Landelijke documenten

- Het uur van de waarheid, advies van de commissie Postma/Wallage naar de financiering van de e-overheid, 20 dec 2007; Verklaring vastgesteld bij gelegenheid van het bestuurlijk overleg van het Rijk, provincies, gemeenten en waterschappen over de realisatie van het Nationaal Uitvoeringsprogramma Dienstverlening en e-overheid, 1 dec 2008
- Ledenbrief VNG, model kwaliteitshandvest minimum branchenormen, 8 mrt 2011
- Overheidsbrede implementatieagenda voor dienstverlening en e-overheid, april 2011
- Programmabureau i-NUP, Eén digitale overheid: betere service, meer gemak, sep 2011;
- Tussenbalans i-NUP medio 2013 (www.e-overheid.nl);
- Ministerie BZK, Visiebrief digitale overheid 2017, 23 mei 2013;
- Ministerie EZ, Beleidsbrief Doorbraken met ICT-het benutten van de economische kansen van ICT, 12 juli 2013;
- Ernst & Young Accountants, Benchmark digitale dienstverlening 2013, oktober 2013;
- Ministerie BZK, Instelling Nationaal Commissaris Digitale Overheid, 28 mei 2014;
- Rijnconsult, Status implementatie e-overheid bij gemeenten 2014, juli 2014;
- Fundament onder de digitale samenleving, publicatie ter gelegenheid van het afronden van de programma's i-NUP en Operatie NUP, dec 2014
- Eindrapport i-NUP, december 2014
- Dialogic, de digitale (zelf)redzaamheid van de burger: ondersteuning bij de digitale overheid 2017, september 2013;
- M.Buisman en W.Houtkoop, Laaggeletterdheid in kaart, Expertisecentrum beroepsonderwijs, april 2014

Gemeentelijk documenten

- Gemeente Barneveld, Programma Andere Overheid 2006-2010, augustus 2006;
- Gemeente Barneveld, Notulen commissie bestuur, 21 sep 2006
- Gemeente Barneveld, Notulen raadsvergadering 19 dec 2006;
- Nadere beantwoording vragen commissie bestuur 21 sept 2006 bij notitie uitvoering Programma Andere Overheid;
- Memo Programma Andere Overheid n.a.v. vragen raad 19 dec 2006, 3 januari 2007;
- Raadsvoorstel en -besluit, Programma Andere Overheid gemeente Barneveld, januari 2007
- Gemeente Barneveld, Notulen raadsvergadering 23 jan 2007;
- Raadsvoorstel en -besluit, Aanbesteding midoffice, 23 jan 2007;
- Gemeente Barneveld, Programma "Dienstverlening door de gemeente Barneveld", 12 feb 2009;
- Gemeente Barneveld, collegebesluit informatieplan 2010, 18 maart 2010;
- Gemeente Barneveld, Programmavoorstel e-dienstverlening, versie 0,4, januari 2011;
- Memo aan stuurgroep e-dienstverlening "afronding op 34 e-diensten", 3 mrt 2011;

- College B&W Barneveld, Memo Voortgang Programma Andere Overheid, 31 mrt 2011;
- Monitoring PAO NUP en dienstverlening voor raad, april 2011;
- Gemeente Barneveld, collegebesluit informatieplan 2011, 7 april 2011
- Memo aan stuurgroep e-dienstverlening “monitor Overheid.nl”, 22 juni 2011;
- Gemeente Barneveld, Collegebesluit informatieplan 2012, 13 juni 2012;
- Benchmark Ernst en Young e-dienstverlening 2012, rapportage Barneveld;
- College B&W Barneveld, Voortgangsrapportage i-NUP, 1 okt 2013;
- Gemeente Barneveld, collegebesluit informatieplan 2013, 30 mei 2013;
- Gemeente Barneveld, collegebesluit informatieplan 2014, 8 mei 2014;
- College B&W Barneveld, Memo en Voortgangsrapportage i-NUP raad , 2 okt 2014;
- Voortgangsrapportage programma e-dienstverlening voor stuurgroep e-dienstverlening, november 2014;
- Gemeente Barneveld Programmabegrotingen 2011 t/m 2014;
- Gemeente Barneveld Jaarverslagen 2011 t/m 2013;
- Notulen raadsvergadering 9 november 2010, 25 oktober 2011,13 nov 2012 12 nov 2013, 22 mei 2012, 12 juni 2013, 10 juni 2014;.
- Telengy management en advies, Audit invoering zaakgericht werken gemeente Barneveld, 23 jan 2014;
- Telengy management en advies, Invoeringstrategie zaakgericht werken gemeente Barneveld, okt 2014;
- Gemeente Barneveld, collegebesluit “invoeringstrategie en plan van aanpak informatievoorziening, 21 nov 2014;

Informatie internet

- www.e-overheid.nl
- www.kinggemeenten.nl
- www.webrichtlijnen.nl
- www.lezenenschrijven.nl

Bijlage 2 Respondenten

- Afdelingshoofd Bestuur en Dienstverlening
- Gemeentesecretaris
- Directeur Sociaal Domein en Dienstverlening
- Portefeuillehouder Bedrijfsvoering
- Hoofd afdeling informatie en automatisering
- Hoofd afdeling publiekszaken
- Medewerker KCC (2x)
- Redactioneel websitebeheerder
- Gegevensbeheerder/ applicatiebeheerder (2x)

Bijlage 3 Vragenlijst digitale dienstverlening

Onderzoek digitale dienstverlening gemeente Barneveld

Beste inwoner van de gemeente Barneveld,

De rekenkamercommissie Vallei en Veluwerand doet op verzoek van de gemeenteraad onderzoek naar de digitale dienstverlening van de gemeente Barneveld. Met dit onderzoek wil de rekenkamercommissie inzicht geven in de kwaliteit van de digitale dienstverlening en met name hoe inwoners en bedrijven de digitale dienstverlening van de gemeente ervaren. Met de uitkomsten van het onderzoek wil de rekenkamercommissie aanbevelingen geven voor het verbeteren van de digitale dienstverlening aan burgers en bedrijven.

De resultaten van het onderzoek worden medio 2015 verwacht en worden gepubliceerd op de website van de rekenkamercommissie www.rkvalleienveluwerand.nl bij 'rapporten per gemeente'.

1. Wat is uw leeftijd?

- 18-35 jaar
- 35-44 jaar
- 45-54 jaar
- 55-64 jaar
- >65 jaar

2. Wat is uw geslacht

- Man
- Vrouw

3. Wat is uw hoogst genoten opleiding

- basisonderwijs
- lager beroepsonderwijs (LBO, VMBO)
- middelbaar algemeen voorbereidend onderwijs (MAVO)
- hoger algemeen voorbereidend, wetenschappelijk onderwijs (HAVO, VWO)
- hoger beroeps onderwijs (HBO), (post)wetenschappelijk onderwijs
- weet niet; wil ik niet zeggen

4. Wat is uw gemiddeld internetgebruik per week (op pc/laptop, tablet, smartphone, etc.)

- ik gebruik nooit internet → Ga door naar vraag 16
- 1-5 uur per week
- 6-10 uur per week
- meer dan 10 uur per week

Ervaring met internet

Hieronder volgen enkele vragen over uw gebruik en ervaring met internet(producten).

5. Maakt u gebruik van internetbankieren?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet/wil ik niet zeggen

6. Koopt u producten via internet?

- Nee, nooit
- Ja, soms
- Ja, regelmatig
- Weet ik niet/wil ik niet zeggen

7. Raadpleegt u de website van de gemeente Barneveld voor informatie?

- Nee, nooit
- Ja, soms
- Ja, regelmatig

Uw ervaring met de digitale dienstverlening van de gemeente Barneveld

8. Heeft u wel eens gebruik gemaakt van het digitaal loket van gemeente Barneveld? (het gaat hierbij om online diensten zoals: een verhuizing doorgeven, een klacht over de openbare ruimte melden, een uittreksel aanvragen, een reservering maken in de huwelijksagenda, etc.)

- Nee, nooit → Ga door naar vraag 16
- Ja, 1 keer
- Ja, 2-4 keer
- Ja, meer dan 4 keer

Onderzoek digitale dienstverlening gemeente Barneveld

9. Van welk(e) dienst(en) heeft u via het digitaal loket gebruik gemaakt/aangeschaft?

- Verhuizing doorgeven
- Melding openbare ruimte maken
- Leerlingenvervoer aanvragen
- Wijzigingen inzake wet Werk & Bijstand doorgeven (woon-/inkomenssituatie, vakantie, bankrekeningnr., etc.)
- Huwelijksagenda reserveren
- Hondenbelasting aanmelden/wijzigen
- Kopie WOZ/OZB aanvragen
- Uittreksel BRP (voorheen GBA) aanvragen
- Uittreksel Burgelijke stand aanvragen
- Automatische betaling WOZ doorgeven/wijzigen
- Overige (geef nadere toelichting)

10. Hoe was/waren uw ervaring(en) met de digitale dienstverlening van de gemeente Barneveld?

	helemaal mee eens	mee eens	mee oneens	helemaal mee oneens	n.v.t./geen mening
Het digitaal loket kon ik snel vinden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het gewenste product kon ik snel vinden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het indienen van de aanvraag was eenvoudig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het indienen van de aanvraag duurde lang	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De informatie over het gewenste product was duidelijk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Om het product te vinden heb ik de zoekfunctie gebruikt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De zoekfunctie werkt goed	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik vond dat mijn digitale aanvraag snel genoeg werd afgehandeld	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Als ik opnieuw een product/dienst bij de gemeente wil aanvragen, doe ik dat weer digitaal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Onderzoek digitale dienstverlening gemeente Barneveld

11. Heeft u tijdens het online aanvragen van het product/dienst overwogen te stoppen met de aanvraag voordat deze was voltooid of dit ook daadwerkelijk gedaan?

- Nee
- Ja, ik vond het te lang duren
- Ja, er moesten te veel gegevens worden ingevuld
- Ja, de aanvraag liep vast
- Ja, de informatie bij het product/dienst was voor mij niet duidelijk
- Ja, ik had alleen de aanvraag gestart om me te oriënteren

12. Met welk rapportcijfer beoordeelt u de digitale dienstverlening van de gemeente Barneveld (1 is de laagste waardering, 10 de hoogste waardering)

- 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

13. Heeft u tips/suggesties voor de gemeente Barneveld om de digitale dienstverlening te verbeteren?

Uw ervaring met de website van de gemeente Barneveld

14. Hieronder volgen enkele stellingen. Kunt u aangeven in hoeverre u het met deze stellingen eens of oneens bent?

	helemaal mee eens	mee eens	mee oneens	helemaal mee oneens	n.v.t./geen mening
De website is overzichtelijk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De informatie op de website is duidelijk en begrijpelijk geschreven	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Op de website kan ik snel genoeg vinden wat ik zoek	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Door de hoeveelheid aangeboden informatie raak ik overweldigd/in de war	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De website is aantrekkelijk en eigentijds vormgegeven	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Heeft u tips/suggesties voor de gemeente Barneveld om de website te verbeteren?

Wensen en voorkeuren

We krijgen graag inzicht in uw wensen en voorkeuren m.b.t. het online regelen van gemeentezaken.

16. Hieronder volgen enkele stellingen over (digitale) dienstverlening van de gemeente Barneveld. Kunt u aangeven in hoeverre u het met deze stellingen eens of oneens bent?

	helemaal eens	eens	niet mee eens	helemaal niet mee eens	n.v.t./geen mening
Als ik zaken met de gemeente moet regelen, ga ik bij voorkeur naar de balie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Als ik zaken met de gemeente moet regelen, doe ik dat bij voorkeur telefonisch	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Als ik zaken met de gemeente moet regelen, heeft het digitale loket mijn voorkeur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Als ik zaken met de gemeente moet regelen, heeft e-mail mijn voorkeur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mijn voorkeur om zaken met de gemeente online, persoonlijk of telefonisch te regelen, hangt af van mijn vraag/de dienst die ik nodig heb	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het voordeel van het digitaal loket/e-mail is dat ik zaken kan regelen op het moment dat het mij uitkomt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het voordeel van het digitaal loket/e-mail is dat ik zaken kan regelen vanuit huis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het voordeel van het digitaal loket/e-mail is dat ik tijd bespaar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het voordeel van het digitaal loket/e-mail is dat ik sneller geholpen word	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het voordeel van het digitaal loket/e-mail is dat ik slechts eenmaal mijn gegevens aan de gemeente hoeft te verstrekken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik zie geen voordelen van gebruik van dienstverlening via het digitaal loket/e-mail	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Als er een cursus 'Werken met de elektronische overheid' wordt aangeboden, zou ik deze waarschijnlijk volgen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Zijn er mogelijkheden/diensten die u mist op de website/in het digitaal loket van de gemeente Barneveld? U kunt hieronder aangeven welke dat zijn.

Bijlage 4 Bouwstenen van het i-NUP ³¹

Het loket voor burgers	Digitale dienstverlening aan bedrijven	Stelsel van Basisregistraties
<p><u>Doelstelling 1 jan 2015:</u> Een beter bereikbare overheid, beter vindbare en toegankelijke overheidsinformatie én de gemeente als dé herkenbare ingang tot de overheid.</p>	<p><u>Doelstelling 1 jan 2015:</u> Minder regeldruk, betere dienstverlening en lagere kosten.</p>	<p><u>Doelstelling 1 jan 2015</u> Er zijn twaalf basisregistraties, die samen het Stelsel van Basisregistraties vormen. Het einddoel in 2015 is een werkend Stelsel van basisregistraties dat als één geheel wordt ervaren en niet als losse onderdelen.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Webrichtlijnen • MijnOverheid – berichtenbox • MijnOverheid – lopende zaken • 14+ netnummer (Antwoord@) • Samenwerkende Catalogi • Burgerservicenummer (BSN) • DigiD 	<ul style="list-style-type: none"> • eHerkenning voor Bedrijven • Handelsregister (NHR) • Antwoord voor bedrijven 	<ul style="list-style-type: none"> • Basisregistratie Personen (BRP) inclusief Registratie Niet Ingezetenen (RNI) • Basisregistraties Adressen en Gebouwen (BAG) • Basisregistratie Kadaster (BRK) • Basisregistratie Topografie (BRT) • Basisregistratie Waardering Onroerende Zaken (WOZ) • Basisregistratie Voertuigen (BRV) • Digikoppeling • Basisregistratie Inkomen (BRI) • Basisregistratie Grootschalige Topografie (BGT) • Basisregistratie Lonen, Arbeids- en Uitkeringsverhoudingen (BLAU) • Basisregistratie Ondergrond (BRO) • Koppeling BAG-WOZ • Digimelding, • Digilevering

³¹ www.e-overheid.nl, en www.Kinggemeenten.nl/operatie-Nup, geraadpleegd op 12 januari 2015

Bijlage 5 Omschrijving projecten programma e-dienstverlening en gewenste resultaten

<i>nr</i>	<i>Project</i>	<i>Omschrijving</i>	<i>Gewenst resultaat</i>
1	Midoffice	Met de Midoffice-suite wordt het voor inwoners, bedrijven, instanties, enz. mogelijk om via mijnBarneveld.nl digitaal zaken aan te vragen, status op te vragen, actuele informatie in te zien en aanvragen digitaal af te handelen. De Midoffice-suite bestaat uit drie onderdelen: Frontoffice, KlantContactCentrum en Broker.	Digitale afhandeling mogelijk voor 34 meest gevraagde producten.
2 *	Nationaal Uitvoerings Programma (i-NUP)	het i-NUP bestaat uit 24 bouwstenen , die onderdeel uitmaken van de digitale basisinfrastructuur van de overheid. (zie ook bijlage 4). Een aantal van deze bouwstenen zijn in het programma e-dienstverlening afzonderlijke projecten (nr. 3, 4, 5, 9 en 10)	Realiseren van de bouwstenen.
3 *	Basisregistratie Adressen en gebouwen (BAG)	De BAG is de registratie van adressen en gebouwen. De gemeenten zijn de bronhouder voor de gegevens. Om de gegevens landelijk te kunnen gebruiken moet de gemeente de BAG-gegevens uploaden naar de Landelijke Voorziening BAG bij het Kadaster. De Landelijke Voorziening is door het rijk gerealiseerd.	Aansluiten op de Landelijke Voorziening. Voldoen aan eisen van stelsel van basisregistraties.
4 *	Basisregistratie Waardering Onroerende Zaken (WOZ)	Gegevens uit diverse basisregistraties (Kadaster, GBA, BAG) moeten worden gebruikt bij de uitvoering van de Wet WOZ. Gegevens uit kadaster en GBA zijn reeds gekoppeld.	De gegevens uit de BAG worden gebruikt in de WOZ-applicatie.
5 *	Basisregistratie Grootschalige Topografie (BGT)	De BGT is een digitale topografische kaart met een vast gedefinieerde minimale inhoud en precisie, waarop de belangrijkste topografie in het terrein staat aangegeven (gebouwen, wegen, waterlopen). Het BGT gaat onderdeel uitmaken van het basisregistratiestelsel. De invoering van BGT is te splitsen in een organisatorisch en een technisch deel.	Inrichting werkorganisatie voor bijhouding en gebruik BGT in 2012 gereed. Kwaliteit beheergegevens voldoet in 2012 aan eisen BGT.
6	Omgevingsloket Online	Met de invoering van de Wabo (wet algemene bepalingen omgevingsrecht) is een groot aantal vergunningen op het gebied van bouwen, ruimtelijke ordening en milieu samengevoegd in één omgevingsvergunning. De omgevingsvergunning kan worden aangevraagd door middel van één aanvraag bij één digitaal loket, het Omgevingsloket Online.	De gemeente sluit aan op het Omgevingsloket online. De werkwijzen van de gemeente voldoen aan de wettelijke voorschriften.

nr	Project	Omschrijving		Gewenst resultaat
7	Zaakgericht werken	<p>Zaakgericht werken maakt het mogelijk om een zaak – bijvoorbeeld het aanvragen van een reisdocument – van begin tot eind te volgen. Op die manier is het mogelijk zelf goed de kwaliteit en de voortgang te bewaken. Het project bestaat uit twee hoofdonderdelen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gefaseerde overgang van document gericht werken naar zaakgericht werken, waarbij Verseon wordt uitgefaseerd. Het Document Management Systeem (DMS) wordt als basis ingezet voor de afhandeling en beheer van inkomende en uitgaande post, alsmede voor de archieffunctie. 2. Invoeren van een online samenwerkingsysteem als vrij DMS. Inzetten van een online samenwerkingsysteem als gemeentebreed platform voor kennisdeling en samenwerking, te beginnen bij het ondersteunen van projectmatig werken en programmamanagement e-dienstverlening en fotomateriaal van Communicatie. 		<p>1. Alle inkomende post wordt digitaal opgeslagen, op relatie vastgelegd, digitaal gedistribueerd naar de betreffende afdeling/ambtenaar.</p> <p>De producten die via het e-kanaal beschikbaar zijn, worden als zaak ingeschoten door distributie in het klantcontactstelsel en krijgen een generieke (digitale) afhandeling. Het document management systeem ondersteunt het besluitvormingsproces. Uitgaande post wordt waar het zaakgerichte stroom betreft vastgelegd bij de zaak.</p> <p>Archivering voldoet aan de eisen van de Archiefwet, waarbij het zaakstelsel NEN 2082 is gecertificeerd. Digitaal opgeslagen informatie is duurzaam toegankelijk.</p> <p>2. Projectmatig werken: alle projectinformatie is in het online samenwerkingsstelsel ondergebracht; Het fotomateriaal van Communicatie is in het online samenwerkingsstelsel gebundeld, gerubriceerd en toegankelijk gemaakt.</p>
8	Tijd- en plaats onafhankelijk werken	Het mobiel werken met Virtuele desktop Infrastructuur (VDI) invoeren. Alle informatie en programma's zijn voor de medewerkers toegankelijk vanaf elke plek, op elk moment.		Het aanbieden van thuiswerkfaciliteiten, tijd- en plaats onafhankelijk werken is een geaccepteerde vorm van werken in de organisatie.
9 *	Gemeente heeft Antwoord@	<p>In het kader van het overheidsproject "Gemeente heeft Antwoord @" moet uiterlijk in 2015 op basis van de behoefte en logica van de burger sprake zijn van een sterk gedigitaliseerde en burgergerichte dienstverlening waarbij 80% van de eerste contacten met de burger direct wordt afgehandeld in het <i>klantcontactcentrum</i>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Burgers hebben een duidelijke ingang (het KCC van de gemeente) waar ze met al hun vragen aan de overheid terecht kunnen. • Burgers zijn vrij om de manier en het moment van dienstverlening te kiezen (multichannel en kanaalafhankelijk). • Burgers krijgen direct antwoord (of een product) of worden goed doorverwezen, waardoor sprake is van samenhangende overheidsdienstverlening. De burger hoeft zijn vraag maar één keer te stellen en zijn informatie maar één keer door te geven; • Doelstelling het KCC handelt gemiddeld 80% van de vragen aan de overheid in één keer goed af. De overige 20% van de vragen wordt vraaggericht en gecontroleerd afgehandeld door de gemeente of door andere overheidsorganisaties; • De burger wordt echt geholpen, binnen de gestelde 	

<i>nr</i>	<i>Project</i>	<i>Omschrijving</i>	<i>Gewenst resultaat</i>
			termijn. De organisaties zijn om de burger georganiseerd in plaats van dat de burger de inrichting van de organisatie moet kennen.
10 *	Doorontwikkeling website	De website is een belangrijk onderdeel in de communicatie van de gemeente Barneveld richting haar burgers en het personeel. De website moet ontwikkeld worden tot hét makkelijk toegankelijk medium (extern en intern) met actuele en relevante informatie.	De website is afgestemd op wensen van burgers, op wetgeving en landelijke regelgeving, op eisen vanuit het bestuur en de organisatie van de gemeente Barneveld.

** De projecten 2,3,4,5,9 en 10 hebben betrekking op de bouwstenen van het landelijke i-NUP.*

Bijlage 6 Stand van zaken i-NUP bouwstenen per eind 2014

In onderstaande tabel staat de stand van zaken in Barneveld per NUP-bouwsteen, zoals dit in november 2014 gerapporteerd is aan de raad. In de tabel staan ook de resultaatverplichtingen die per 1 januari 2015 gelden³².

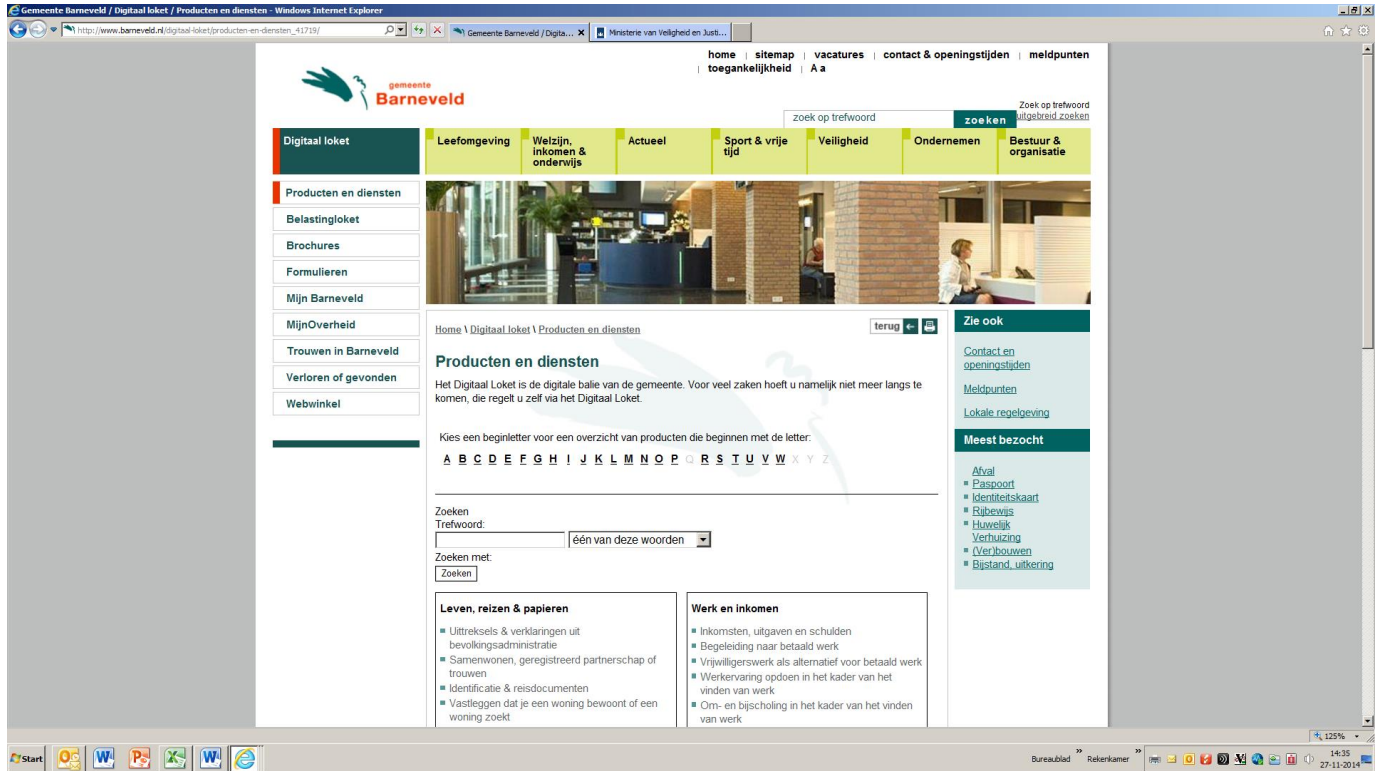
<i>Te behalen resultaat voor 1/1/2015</i>			<i>Wet</i>	<i>Bouw- steen imple- men- teer- baar?</i>	<i>Stand van zaken in Barneveld volgens Voortgangsrap- portage aan raad per nov 2014</i>
e-overheid voor burgers					
Webrichtlij- nen	1	Gemeente zorgt dat de website op 1-1-2015 aantoonbaar voldoet aan de Webrichtlijnen versie 2 niveau AA. Voor criteria waaraan niet kan worden voldaan moet verantwoording worden afgedragen conform het 'pas toe, of leg uit'-regime.	nee	Ja, gemeente kan zelfstandig aan de slag.	Barneveld voldoet niet aan de richtlijnen. (-) <i>Zie toelichting hieronder</i>
MijnOverheid-berichtenbox	2	Gemeente sluit aan op de berichtenbox van MijnOverheid.	nee	ja	Niet aangesloten, wordt vervolgd in 2015. (-) <i>Zie toelichting hieronder</i>
Mijn Overheid- lopende zaken	3	Gemeente sluit aan op de lopende zaken functionaliteit van MijnOverheid	nee	ja	Niet aangesloten. Wordt vervolgd in 2015. (-) <i>Zie toelichting hieronder</i>
AntwoordC	4	Gemeenten is aangesloten op het 14+nummer	nee	ja	Gereed (+)
e-overheid voor bedrijven					
eHerkenning	5	Gemeente is aangesloten op eHerkenning. Alle eigen (zijnde niet-DigiD of -eHerkenning) middelen voor het identificeren en autoriseren van burgers en bedrijven zijn uitgefaseerd.	nee	ja	Gereed (+)
NHR (nieuw handelsregister)	6	Voor 1 juli 2014 is gemeente aangesloten op het NHR. Wettelijke verplichting geldt vanaf 1 januari 2016.	ja	ja	In ontwikkeling (+/-)
Antwoord voor bedrijven	7	Gemeente zet AvB in voor dienstverlening aan bedrijven. Gemeente vult de bibliotheek van het platform van AvB met alle transacties die de ondernemer bij de overheid kan doen en nemen daarbij de (open) standaarden van AvB die door het college Standaardisatie zijn vastgesteld in acht.	nee	ja	Gereed (+)
Stelsel van basisregistraties					
BRP	8	Gemeente sluit aan in het kader van de	ja	ja	Gereed (+)

³² Overheidsbrede implementatieagenda voor dienstverlening en e-overheid, april 2011

(basisregistratie personen) (GBA)		wettelijke plicht hiervoor.			
BAG (BR adressen en gebouwen)	9	Gemeente sluit aan in het kader van de wettelijke plicht hiervoor.	ja	ja	Gereed (+)
BRK (BR kadaster)	10	Gemeente sluit aan in het kader van de wettelijke plicht hiervoor.	ja	ja	Gereed (+)
WOZ (BR waardering onroerende zaken)	11	Gemeente sluit aan in het kader van de wettelijke plicht hiervoor.	ja	ja	Gereed (+)
BRV (BR voertuigen)	12	Gemeente sluit aan in het kader van de wettelijke plicht hiervoor.	ja	ja	Gereed (+)
Digikoppeling	13	Gemeente implementeert en gebruikt digikoppeling om tenminste gegevens uit de BAG, GBA en NHR uit te wisselen.	ja	ja	Gereed (+)
BGT (BR grootschalige topografie)	14	Gemeente voldoet aan wettelijke plicht die per 1-1-2016 in werking treedt.	ja	nee	In uitvoering. Samen met Woudenberg, Scherpenzeel en Leusden wordt BGT opgebouwd. (+/-)
BLAU (BR lonen, arbeidsverhoudingen en uitkeringen)	15	Gemeente voldoet aan de nog te formuleren wettelijke plicht.	ja	nee	In afwachting van duidelijkheid over wettelijke verplichting.
BRO (BR ondergrond)	16	Gemeente voldoet aan de wettelijke plicht: Wetsvoorstel is in voorbereiding.	ja	nee	In afwachting van duidelijkheid over wettelijke verplichting.
Koppeling BAG-WOZ	17	Gemeente koppelt WOZ aan de BAG met als tussenresultaat dat voor de in februari 2012 te verzenden WOZ-beschikkingen de gekoppelde BAG-identificatienummers beschikbaar zijn voor externe communicatie.	ja	ja	Gereed (+)
Digimelding	18	Gemeente sluit aan op Digimelding en gebruikt deze voorziening tenminste voor BAG, GBA en NHR.	ja	Ja, per 1 okt 2014	In ontwikkeling (+/-)
Digilevering	19	Gemeente sluit aan op Digilevering en gebruikt deze voorziening tenminste voor BAG, GBA en NHR.	ja	nee	In afwachting van landelijke testen.
Standaardisatie					
Standaardisatie	20	Gemeenten maken gebruik van de open standaarden zoals vastgesteld door het College Standaardisatie en werken hierbij volgens het principe "pas toe of leg uit" Bij aanbestedingen van software krijgt, bij gelijke geschiktheid, open source de voorkeur.	ja	ja	Wordt toegepast

Bijlage 7 Omschrijving digitale loket gemeente Barneveld

Afbeelding van het digitale loket op de website van de gemeente Barneveld



Het digitale loket bestaat uit 9 verschillende onderdelen:

Onderdelen loket

Producten en diensten

Toelichting

De aangeboden diensten staan in alfabetische volgorde en onder iedere letter van het alfabet staan de producten die beginnen met de betreffende letter. In totaal worden 257 producten en diensten aangeboden. Daarnaast zijn er rubrieken.

Zie ook

Paragraaf 3.4

Belastingen

Hier staat informatie over afvalstoffenheffing, belastingtarieven, forensenbelasting, hondenbelasting, onroerendzaakbelasting, rioolheffing en toeristenbelasting. Via dit loket kunnen inwoners en bedrijven met behulp van digid of eherkenning belasting- en taxatiegegevens inzien en eventueel bezwaar aantekenen.

Brochures

78 digitale folders worden aangeboden in de categorieën "algemeen, inkomen, onderwijs en jeugd, sport en vrije tijd, veiligheid, welzijn en woonomgeving". Dit betreffen informatieve brochures.

<i>Formulieren</i>	<i>in dezelfde categoriën als bij brochures worden 118 formulieren aangeboden. Met deze formulieren kunnen producten/diensten aangevraagd worden. 47 kunnen volledig digitaal afgehandeld worden.</i>	Paragraaf 3.4
<i>Mijn Barneveld</i>	<i>dit is een persoonlijke internetpagina binnen de gemeentelijk website. Verschillende producten en informatie kunnen aangevraagd worden en de status van bepaalde aanvragen is te volgen. Inloggen kan met digid.</i>	Paragraaf 3.2
<i>Mijn Overheid</i>	<i>deze internetsite biedt toegang tot persoonlijke berichten van de rijksoverheid, persoonlijke gegevens en individuele lopende zaken. Inloggen kan met digid.</i>	Paragraaf 3.2
<i>Trouwen in Barneveld</i>	<i>bevat informatie over o.a. trouwlocaties, trouwambtenaren, tarieven. Een datum kan digitaal gepland worden.</i>	
<i>Verloren of gevonden</i>	<i>verloren of gevonden voorwerpen kunnen digitaal gemeld worden.</i>	
<i>Webwinkel</i>	<i>bevat 28 producten die digitaal aangevraagd en gekocht kunnen worden .</i>	

Bijlage 8 Resultaten Benchmark Ernst &Young

Gemeente Barneveld
t.a.v. Ulbe de Beer
Postbus 63
3770AB Barneveld

Den Haag, 18 oktober 2012

Betreft: benchmark digitale dienstverlening 2012

Geachte heer/mevrouw,

Sinds 2006 beoordeelt Ernst & Young jaarlijks de volwassenheid van de digitale dienstverlening van alle Nederlandse gemeenten. In dit kader stellen wij de burger centraal die vanuit huis of kantoor een gemeentelijk product wil afnemen. Ook dit jaar hebben wij de digitale loketten van alle 415 Nederlandse gemeenten onderzocht. Het onderzoek heeft plaatsgevonden in de periode april tot en met juni.

Gemeenten worden door de centrale overheid uitgedaagd om de digitale dienstverlening te verbeteren om zo de administratieve lasten voor burgers en bedrijven te verlichten. Dit leidt tot een meer volwassen digitaal loket en anderzijds tot efficiënter ingerichte backend processen waarbij gebruik wordt gemaakt van de basisregistraties. Aan de andere kant van de verdere digitalisering wordt van gemeenten een geïntensiverde aandacht voor de beveiliging van webapplicaties geëist, zo dient te worden voldaan aan de beveiligingsrichtlijnen. Ernst & Young heeft veel ervaring en specialistische kennis ten aanzien van deze onderwerpen en kent de uitdagingen binnen de publieke sector. Met dit onderzoek hopen wij u meer inzicht te geven in de volwassenheid van digitale dienstverlening en gaan graag de komende uitdagingen samen met u aan.

Met veel genoegen bieden wij u het onderzoeksrapport aan en de individuele resultaten van gemeente Barneveld. U kunt met ons contact opnemen wanneer u behoefte heeft aan een meer diepgaande analyse voor uw gemeente, nadere toelichting wenst of advies nodig heeft ten aanzien van digitalisering binnen uw organisatie. Wij zijn u hierbij graag van dienst.

Hoogachtend,
Ernst & Young Advisory



ing. Bart de Jongh RE
Manager
IT Risk and Assurance



ir. Guill van den Boom RE
Partner
IT Risk and Assurance

Beveiliging van de publieke sector naar een hoger niveau

In een brief die u in februari 2012 van de VNG heeft ontvangen wordt u geattendeerd op de kortgeleden gepubliceerde 'ICT-beveiligingsrichtlijn voor webapplicaties' van het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC). Deze richtlijn is tot stand gekomen aan de hand van best practices van het NCSC in samenwerking met onder andere Ernst & Young. Logius heeft deze richtlijn ter hand genomen en de 'Norm ICT-beveiligingsassessments DigiD' afgekondigd. Per eind 2013 moeten gemeenten een rapport opleveren aan Logius waarin ze verantwoording afleggen over de norm. De norm moet worden getoetst door uw EDP-auditor.

Wij adviseren u op korte termijn vast te laten stellen in hoeverre uw gemeente nu al voldoet aan de geldende normen op het gebied van informatiebeveiliging en welke maatregelen nog moeten worden genomen om het beveiligingsniveau te verbeteren. Op deze manier bent u tijdig voorbereid om uw EDP auditor te tonen dat adequate beveiligingsmaatregelen zijn getroffen.

Slimme inzet social media vraagt om een social media strategie

Vandaag de dag hebben burgers via internet toegang tot laagdrempelige sociale platformen. Op een eenvoudige wijze kan informatie worden gedeeld of geraadpleegd. De kracht van social media zit in het snel, gemakkelijk en zeer direct communiceren met een grote groep mensen. Opvallend is het communicatiebereik dat een individuele burger kan hebben in deze digitale wereld. Het spreekt voor zich dat gemeenten anticiperen op deze ontwikkeling. Social media introduceren duidelijke kansen voor publieke instellingen maar ook risico's. Een slimme inzet van social media vraagt om een social media strategie. Wij kunnen u ondersteunen bij het opzetten en implementeren van een social media strategie.

Ernst & Young

Assurance | Tax | Transactions | Advisory

Over Ernst & Young

Ernst & Young is wereldwijd toonaangevend op het gebied van assurance, tax, transactions en advisory. Juridische en notariële dienstverlening wordt in een strategische alliantie met tax verzorgd door Holland Van Gijzen. Onze 152.000 mensen delen wereldwijd dezelfde waarden en staan voor kwaliteit. Wij maken het verschil door onze mensen, onze cliënten en de samenleving te helpen hun mogelijkheden optimaal te benutten.

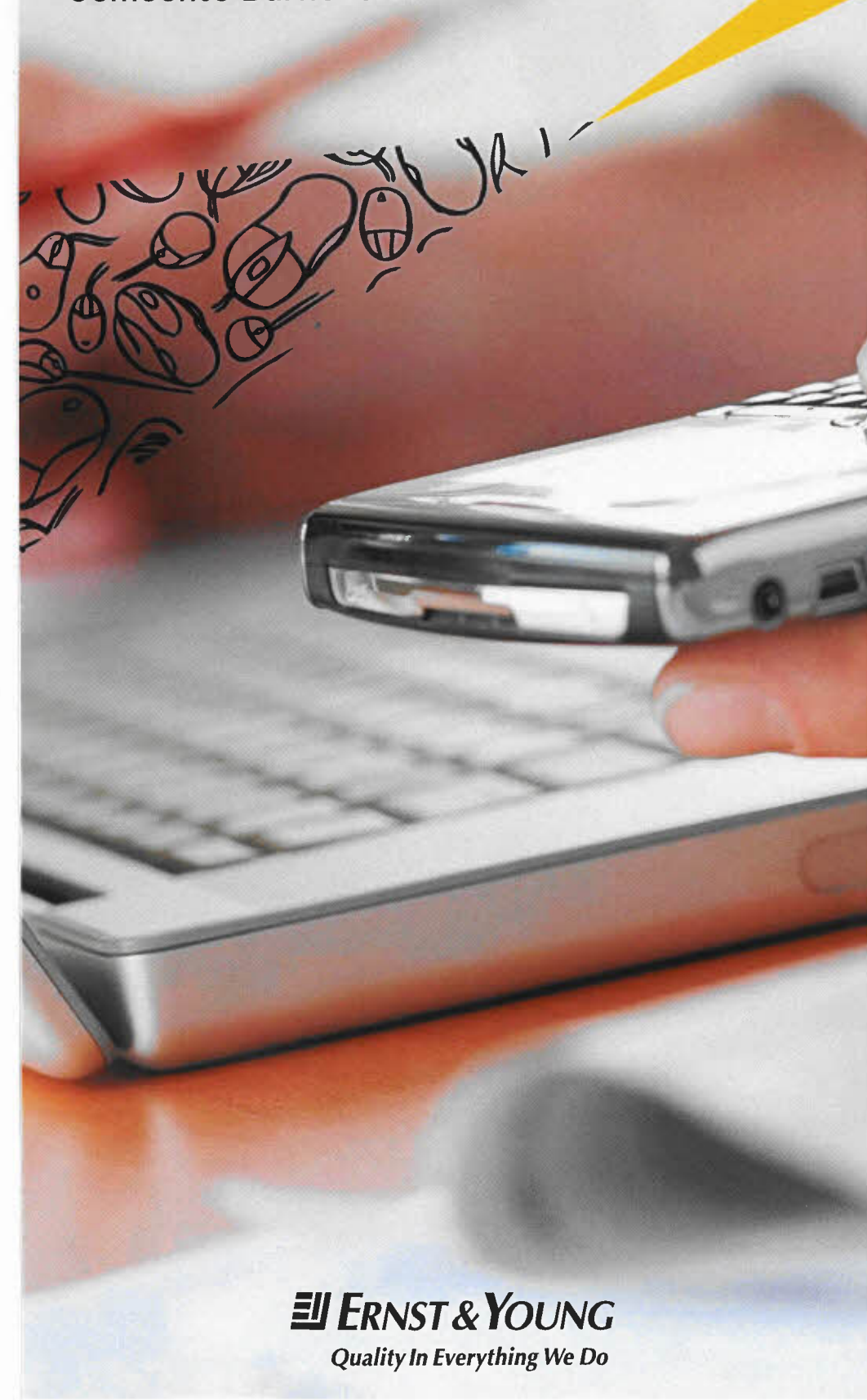
www.ey.nl

© 2012 Ernst & Young
Alle rechten voorbehouden.

Benchmark digitale dienstverlening 2012

Status digitale dienstverlening Nederlandse gemeenten vergeleken

Gemeente Barneveld



Resultaten gemeente Barneveld

Hierna vindt u per onderzoeksonderwerp de individuele resultaten van de gemeente Barneveld. Voor nadere toelichting ten aanzien van de onderwerpen, scoringsmethodiek en definities, verwijzen wij naar het bijgevoegde algemene rapport "Benchmark digitale dienstverlening 2012".

Volwassenheid aangeboden producten

Product	Uw score	Verbeterd t.o.v. 2011	Gemiddelde score landelijk
Aanvragen afschrift GBA	3	Nee	2,92
Inzien WOZ taxatieverslag	3	Nee	2,97
Doorgeven binnengemeentelijke verhuizing	3	Nee	2,88
Doorgeven verhuizing naar gemeente	3	*	2,74
Indienen bezwaar	3	Nee	1,81
Afspraak maken voor paspoort	1	Nee	2,01
Aanvragen huishoudelijke hulp(WMO)	1	Nee	2,21
Afspraak maken voor afhalen grofvuil	1	Nee	1,74
Aanvragen kwijtschelding van gemeentelijke belastingen en heffingen	3	Nee	1,89
Melding doorgeven openbare ruimte	3	*	2,78
Aanvragen bijzondere bijstand	1	Nee	1,60
Gemiddelde score producten	2,27		2,32

*Product in 2011 niet beoordeeld

Effectiviteit zoekmachine

Zoekopdracht	Uw score	Gemiddelde score landelijk
Paspoort verlengen (spelfout)	3	1,60
Kwijdschelding (spelfout)	3	1,43
Identiteitskaart (spelfout)	3	2,30
ID kaart"	3	2,10
VOG	3	2,80
Verhuizing doorgeven	3	2,85
Afschrift GBA	3	2,79
Bouwvergunning	3	2,62
Gemiddelde score zoekmachine	3	2,31

E-mail response onderzoek

E-mail response	Uw score	Gemiddelde score landelijk
Ontvangstbevestiging e-mail 1	1	1,45
Reactietijd e-mail 1	2	2,79
Ontvangstbevestiging e-mail 2	1	1,47
Reactietijd e-mail 2	3	2,82
Gemiddelde score e-mail	1,75	2,13

Volwassenheid digitale loket

Uw totaalscore	Landelijk gemiddelde
2,314	2,281

Gebruik DigiD

Gebruik DigiD	Gebruik DigiD	Aantal gemeenten landelijk
Aanvragen afschrift GBA	Ja	394
Inzien WOZ taxatieverslag	Ja	357
Doorgeven binnengemeentelijke verhuizing	Ja	360

Andere onderzoeksaspecten

Actuele informatie online VOG	Aantal gemeenten landelijk
Gemeente Barneveld biedt geen actuele informatie aan over de mogelijkheid om online een verklaring omtrent het gedrag aan te vragen	213

Track en trace	Mogelijkheid	Aantal gemeenten landelijk
Track and trace van aanvragen	Ja	159
Persoonlijk digitaal loket	Ja	150
Aangesloten op lopende zaken Mijnoverheid.nl	Nee	53

Prijsdifferentiatie uittreksel GBA	Online prijs	Balie prijs
Gemeente Barneveld past geen prijsdifferentiatie toe voor het product uittreksel GBA.	11,8	11,8

Gebruik Twitter	Gebruik Twitter	Aantal gemeenten landelijk
Heeft een Twitter account	Ja	382
Gebruikt Twitter voor het beantwoorden van burgervragen	Ja	225
Gebruikt Twitter voor het plaatsen van vacatures	Nee	170
Gebruikt Twitter voor het delen van informatie over sport en evenementen	Ja	320
Gebruikt Twitter voor het delen van informatie over verkeer en werkzaamheden	Ja	307
Gebruikt Twitter voor het delen van actuele nieuwsberichten	Ja	356

Gebruik Social media integratie	Gebruik	Aantal gemeenten landelijk
Social media integratie	Nee	126

Resultaten gemeente Barneveld

Hierna vindt u per onderzoeksonderwerp de individuele resultaten van de gemeente Barneveld. Voor nadere toelichting ten aanzien van de onderwerpen, scoringsmethodiek en definities, verwijzen wij naar het bijgevoegde algemene rapport "Benchmark digitale dienstverlening 2012".

Volwassenheid aangeboden producten

Product	Uw score	Verbeterd t.o.v. 2011	Gemiddelde score landelijk
Aanvragen afschrift GBA	3	Nee	2,92
Inzien WOZ taxatieverslag	3	Nee	2,97
Doorgeven binnengemeentelijke verhuizing	3	Nee	2,88
Doorgeven verhuizing naar gemeente	3	*	2,74
Indienen bezwaar	3	Nee	1,81
Afspraak maken voor paspoort	1	Nee	2,01
Aanvragen huishoudelijke hulp(WMO)	1	Nee	2,21
Afspraak maken voor afhalen grofvuil	1	Nee	1,74
Aanvragen kwijtschelding van gemeentelijke belastingen en heffingen	3	Nee	1,89
Melding doorgeven openbare ruimte	3	*	2,78
Aanvragen bijzondere bijstand	1	Nee	1,60
Gemiddelde score producten	2,27		2,32

*Product in 2011 niet beoordeeld

Effectiviteit zoekmachine

Zoekopdracht	Uw score	Gemiddelde score landelijk
Paspoort verlengen (spelfout)	3	1,60
Kwijdschelding (spelfout)	3	1,43
Identiteitskaart (spelfout)	3	2,30
ID kaart"	3	2,10
VOG	3	2,80
Verhuizing doorgeven	3	2,85
Afschrift GBA	3	2,79
Bouwvergunning	3	2,62
Gemiddelde score zoekmachine	3	2,31

E-mail response onderzoek

E-mail response	Uw score	Gemiddelde score landelijk
Ontvangstbevestiging e-mail 1	1	1,45
Reactietijd e-mail 1	2	2,79
Ontvangstbevestiging e-mail 2	1	1,47
Reactietijd e-mail 2	3	2,82
Gemiddelde score e-mail	1,75	2,13

Volwassenheid digitale loket

Uw totaalscore	Landelijk gemiddelde
2,314	2,281

Gebruik DigiD

Gebruik DigiD	Gebruik DigiD	Aantal gemeenten landelijk
Aanvragen afschrift GBA	Ja	394
Inzien WOZ taxatieverslag	Ja	357
Doorgeven binnengemeentelijke verhuizing	Ja	360

Andere onderzoeksaspecten

Actuele informatie online VOG	Aantal gemeenten landelijk
Gemeente Barneveld biedt geen actuele informatie aan over de mogelijkheid om online een verklaring omtrent het gedrag aan te vragen	213

Track en trace	Mogelijkheid	Aantal gemeenten landelijk
Track and trace van aanvragen	Ja	159
Persoonlijk digitaal loket	Ja	150
Aangesloten op lopende zaken Mijnoverheid.nl	Nee	53

Prijsdifferentiatie uittreksel GBA	Online prijs	Balie prijs
Gemeente Barneveld past geen prijsdifferentiatie toe voor het product uittreksel GBA.	11,8	11,8

Gebruik Twitter	Gebruik Twitter	Aantal gemeenten landelijk
Heeft een Twitter account	Ja	382
Gebruikt Twitter voor het beantwoorden van burgervragen	Ja	225
Gebruikt Twitter voor het plaatsen van vacatures	Nee	170
Gebruikt Twitter voor het delen van informatie over sport en evenementen	Ja	320
Gebruikt Twitter voor het delen van informatie over verkeer en werkzaamheden	Ja	307
Gebruikt Twitter voor het delen van actuele nieuwsberichten	Ja	356

Gebruik Social media integratie	Gebruik	Aantal gemeenten landelijk
Social media integratie	Nee	126

Bijlage 9 Resultaten digitale enquête gemeente Barneveld

Q1 Wat is uw leeftijd?

Beantwoord: 30 Overgeslagen: 0

Antwoordkeuzen	Reacties	
18-34 jaar	16,67%	5
35-44 jaar	30,00%	9
45-54 jaar	20,00%	6
55-64 jaar	20,00%	6
>65 jaar	13,33%	4
Totaal		30

Q2 Wat is uw geslacht

Beantwoord: 30 Overgeslagen: 0

Antwoordkeuzen	Reacties	
Man	53,33%	16
Vrouw	46,67%	14
Totaal		30

Q3 Wat is uw hoogst genoten opleiding

Beantwoord: 30 Overgeslagen: 0

Antwoordkeuzen	Reacties	
basisonderwijs	0,00%	0
lager beroepsonderwijs (LBO, VMBO)	3,33%	1
middelbaar algemeen voorbereidend onderwijs (MAVO)	20,00%	6
hoger algemeen voorbereidend, wetenschappelijk onderwijs (HAVO, VWO)	16,67%	5
hoger beroeps onderwijs (HBO), (post)wetenschappelijk onderwijs	56,67%	17
weet niet, wil ik niet zeggen	3,33%	1
Totaal		30

Q4 Wat is uw gemiddeld internetgebruik per week (op pc/laptop, tablet, smartphone, etc.)

Beantwoord: 30 Overgeslagen: 0

Antwoordkeuzen	Reacties	
ik gebruik nooit internet	0,00%	0
1-5 uur per week	10,00%	3
6-10 uur per week	26,67%	8
meer dan 10 uur per week	63,33%	19
Totaal		30

Q5 Maakt u gebruik van internetbankieren?

Beantwoord: 30 Overgeslagen: 0

Antwoordkeuzen	Reacties	
Ja	90,00%	27
Nee	6,67%	2
Weet ik niet/wil ik niet zeggen	3,33%	1
Totaal		30

Q6 Koopt u producten via internet?

Beantwoord: 30 Overgeslagen: 0

Antwoordkeuzen	Reacties	
Nee, nooit	3,33%	1
Ja, soms	43,33%	13
Ja, regelmatig	50,00%	15
Weet ik niet/wil ik niet zeggen	3,33%	1
Totaal		30

Q7 Raadpleegt u de website van de gemeente Barneveld voor informatie?

Beantwoord: 30 Overgeslagen: 0

Antwoordkeuzen	Reacties	
Nee, nooit	10,00%	3
Ja, soms	53,33%	16
Ja, regelmatig	36,67%	11
Totaal		30

Q8 Heeft u wel eens gebruik gemaakt van het digitaal loket van gemeente Barneveld? (het gaat hierbij om online diensten zoals: een verhuizing doorgeven, een klacht over de openbare ruimte melden, een uittreksel aanvragen, een reservering maken in de huwelijksagenda, etc.)

Beantwoord: 25 Overgeslagen: 5

Antwoordkeuzen	Reacties	
Nee, nooit	36,00%	9
Ja, 1 keer	28,00%	7
Ja, 2-4 keer	28,00%	7
Ja, meer dan 4 keer	8,00%	2
Totaal		25

Q9 Van welk(e) dienst(en) heeft u via het digitaal loket gebruik gemaakt/aangeschaft?

Beantwoord: 13 Overgeslagen: 17

Antwoordkeuzen	Reacties	
Verhuizing doorgeven	15,38%	2
Melding openbare ruimte maken	38,46%	5
Leerlingenvervoer aanvragen	15,38%	2
Wijzigingen inzake wet Werk & Bijstand doorgeven (woon-/inkomenssituatie, vakantie, bankrekeningnr., etc.)	0,00%	0
Huwelijksagenda reserveren	7,69%	1
Hondenbelasting aanmelden/wijzigen	15,38%	2
Kopie WOZ/OZB aanvragen	30,77%	4
Uittreksel BRP (voorheen GBA) aanvragen	0,00%	0
Uittreksel Burgelijke stand aanvragen	15,38%	2
Automatische betaling WOZ doorgeven/wijzigen	15,38%	2
Overige (geef nadere toelichting)	30,77%	4
Totale aantal respondenten: 13		

	Overige (geef nadere toelichting)	Datum
1	jaarrooster huisvuil geprint en gekeken in WOZ gegevens	6-5-2015 9:34
2	vergunning aanvragen	30-4-2015 9:54
3	Omgevingsvergunning	29-4-2015 18:41
4	reparatie straat	22-4-2015 13:45

Q10 Hoe was/waren uw ervaring(en) met de digitale dienstverlening van de gemeente Barneveld?

Beantwoord: 13 Overgeslagen: 17

	helemaal mee eens	mee eens	mee oneens	helemaal mee oneens	n.v.t./geen mening	Totaal	Gewogen gemiddelde
Het digitaal loket kon ik snel vinden	7,69% 1	53,85% 7	30,77% 4	7,69% 1	0,00% 0	13	2,38
Het gewenste product kon ik snel vinden	0,00% 0	53,85% 7	38,46% 5	7,69% 1	0,00% 0	13	2,54
Het indienen van de aanvraag was eenvoudig	7,69% 1	53,85% 7	23,08% 3	15,38% 2	0,00% 0	13	2,46
Het indienen van de aanvraag duurde lang	0,00% 0	7,69% 1	53,85% 7	38,46% 5	0,00% 0	13	3,31
De informatie over het gewenste product was duidelijk	0,00% 0	76,92% 10	15,38% 2	7,69% 1	0,00% 0	13	2,31
Om het product te vinden heb ik de zoekfunctie gebruikt	0,00% 0	61,54% 8	23,08% 3	0,00% 0	15,38% 2	13	2,27
De zoekfunctie werkt goed	0,00% 0	23,08% 3	38,46% 5	30,77% 4	7,69% 1	13	3,08
Ik vond dat mijn digitale aanvraag snel genoeg werd afgehandeld	7,69% 1	38,46% 5	38,46% 5	15,38% 2	0,00% 0	13	2,62
Als ik opnieuw een product/dienst bij de gemeente wil aanvragen, doe ik dat weer digitaal	7,69% 1	53,85% 7	15,38% 2	7,69% 1	15,38% 2	13	2,27

Q11 Heeft u tijdens het online aanvragen van het product/dienst overwogen te stoppen met de aanvraag voordat deze was voltooid of dit ook daadwerkelijk gedaan?

Beantwoord: 13 Overgeslagen: 17

Antwoordkeuzen	Reacties
Nee	69,23% 9
Ja, ik vond het te lang duren	7,69% 1
Ja, er moesten te veel gegevens worden ingevuld	15,38% 2
Ja, de aanvraag liep vast	0,00% 0
Ja, de informatie bij het product/dienst was voor mij niet duidelijk	15,38% 2
Ja, ik had alleen de aanvraag gestart om me te oriënteren	0,00% 0
Totale aantal respondenten: 13	

Q12 Met welk rapportcijfer beoordeelt u de digitale dienstverlening van de gemeente Barneveld (1 is de laagste waardering, 10 de hoogste waardering)

Beantwoord: 13 Overgeslagen: 17

Antwoordkeuzen	Reacties	
1	0,00%	0
2	7,69%	1
3	0,00%	0
4	0,00%	0
5	15,38%	2
6	30,77%	4
7	23,08%	3
8	23,08%	3
9	0,00%	0
10	0,00%	0
Totaal		13

Q13 Heeft u tips/suggesties voor de gemeente Barneveld om de digitale dienstverlening te verbeteren?

Beantwoord: 7 Overgeslagen: 23

#	Reacties	Datum
1	Terugkoppeling is waardeloos. Heb digitaal bezwaar ingediend tegen WOZ aanslag maar nooit een reactie ontvangen.	18-5-2015 11:40
2	Aanvragen kan wel digitaal, thuisbezorgen is niet mogelijk. Dat is een tekortkoming.	7-5-2015 9:19
3	De gemeentesite overzichtelijker en gebruiksvriendelijker maken.	6-5-2015 9:34
4	eenvoudigere lay out op de homepagina zonder al te veel nutteloze woorden	4-5-2015 10:43
5	De website van de gemeente Barneveld is hoognodig aan vervanging toe. Het beeld is priegelig en er kan veel meer vanuit de gebruiker worden gedacht. Verhouding tekst/beeld is ook uit 1980. Met pictogrammen/beeld kan aandacht veel beter getrokken worden. Werk aan de winkel!!	1-5-2015 10:28
6	bekendmaking vergunningen en bestemmingsplannen kan echt vele malen beter zodat burger sneller kan zien wat er bij hem in de buurt gebeurt	30-4-2015 9:54
7	Wellicht betere terugkoppeling en op de hoogte worden gehouden	22-4-2015 13:45

**Q14 Hieronder volgen enkele stellingen.
Kunt u aangeven in hoeverre u het met deze
stellingen eens of oneens bent?**

Beantwoord: 22 Overgeslagen: 8

	helemaal mee eens	mee eens	mee oneens	helemaal mee oneens	n.v.t./geen mening	Totaal	Gewogen gemiddelde
De website is overzichtelijk	4,55% 1	45,45% 10	31,82% 7	13,64% 3	4,55% 1	22	2,57
De informatie op de website is duidelijk en begrijpelijk geschreven	9,09% 2	54,55% 12	27,27% 6	4,55% 1	4,55% 1	22	2,29
Op de website kan ik snel genoeg vinden wat ik zoek	4,55% 1	36,36% 8	36,36% 8	18,18% 4	4,55% 1	22	2,71
Door de hoeveelheid aangeboden informatie raak ik overweldigd/in de war	18,18% 4	18,18% 4	36,36% 8	18,18% 4	9,09% 2	22	2,60
De website is aantrekkelijk en eigentijds vormgegeven	9,09% 2	31,82% 7	22,73% 5	27,27% 6	9,09% 2	22	2,75

**Q15 Heeft u tips/suggesties voor de gemeente Barneveld om
de website te verbeteren?**

Beantwoord: 6 Overgeslagen: 24

#	Reacties	Datum
1	Maak u website net als die van Voorthuizen!!!! In Barneveld werken de ambtenaren veel te sloom en geven je te weinig info! Bij de Rabobank lenen ze je veel te weinig en ze lenen wel zo veel van ons dat we droog brood eten!	8-5-2015 12:13
2	Betere vindbaarheid van documenten. Del ijst met gevonden documenten is onoverzichtelijk. Soms staan documenten er dubbel in of zelfs vaker. Zoeken doe ik niet meer. Levert niets op.	7-5-2015 9:22
3	Wellicht is het handig om eens te kijken naar de sites van andere gemeenten die een goed overzichtelijke en gebruiksvriendelijke site gebruiken.	6-5-2015 9:35
4	Zie opmerkingen bij 13.	1-5-2015 10:28
5	Zoekfunctie moet altijd werken	22-4-2015 13:46
6	Veel te veel informatie. Het mag korter en bondiger. Dan wil ik het tenminste ook lezen	22-4-2015 13:20

Q16 Hieronder volgen enkele stellingen over (digitale) dienstverlening van de gemeente Barneveld. Kunt u aangeven in hoeverre u het met deze stellingen eens of oneens bent?

Beantwoord: 22 Overgeslagen: 8

	helemaal eens	eens	niet mee eens	helemaal niet mee eens	n.v.t./geen mening	Totaal	Gewogen gemiddelde
Als ik zaken met de gemeente moet regelen, ga ik bij voorkeur naar de balie	9,09% 2	27,27% 6	50,00% 11	9,09% 2	4,55% 1	22	2,62
Als ik zaken met de gemeente moet regelen, doe ik dat bij voorkeur telefonisch	9,09% 2	22,73% 5	50,00% 11	9,09% 2	9,09% 2	22	2,65
Als ik zaken met de gemeente moet regelen, heeft het digitale loket mijn voorkeur	9,09% 2	45,45% 10	31,82% 7	4,55% 1	9,09% 2	22	2,35
Als ik zaken met de gemeente moet regelen, heeft e-mail mijn voorkeur	4,55% 1	50,00% 11	31,82% 7	4,55% 1	9,09% 2	22	2,40
Mijn voorkeur om zaken met de gemeente online, persoonlijk of telefonisch te regelen, hangt af van mijn vraag/de dienst die ik nodig heb	31,82% 7	54,55% 12	0,00% 0	4,55% 1	9,09% 2	22	1,75
Het voordeel van het digitaal loket/e-mail is dat ik zaken kan regelen op het moment dat het mij uitkomt	31,82% 7	59,09% 13	0,00% 0	4,55% 1	4,55% 1	22	1,76
Het voordeel van het digitaal loket/e-mail is dat ik zaken kan regelen vanuit huis	31,82% 7	59,09% 13	0,00% 0	4,55% 1	4,55% 1	22	1,76
Het voordeel van het digitaal loket/e-mail is dat ik tijd bespaar	22,73% 5	45,45% 10	13,64% 3	9,09% 2	9,09% 2	22	2,10
Het voordeel van het digitaal loket/e-mail is dat ik sneller geholpen word	4,55% 1	31,82% 7	45,45% 10	9,09% 2	9,09% 2	22	2,65
Het voordeel van het digitaal loket/e-mail is dat ik slechts eenmaal mijn gegevens aan de gemeente hoeft te verstrekken	9,09% 2	54,55% 12	13,64% 3	9,09% 2	13,64% 3	22	2,26
Ik zie geen voordelen van gebruik van dienstverlening via het digitaal loket/e-mail	4,55% 1	4,55% 1	22,73% 5	40,91% 9	27,27% 6	22	3,38
Als er een cursus 'Werken met de elektronische overheid' wordt aangeboden, zou ik deze waarschijnlijk volgen	4,55% 1	0,00% 0	31,82% 7	40,91% 9	22,73% 5	22	3,41

Q17 Zijn er mogelijkheden/diensten die u mist op de website/in het digitaal loket van de gemeente Barneveld? U kunt hieronder aangeven welke dat zijn.

Beantwoord: 3 Overgeslagen: 27

#	Reacties	Datum
1	kijk er nooit op	3-5-2015 14:52
2	Het taalgebruik is vaak veel te ambtelijk.	1-5-2015 10:31
3	Mag ik op zondag wel van de site gebruik maken?	30-4-2015 1:52

Bijlage 10 Aantal digibeten in de gemeente Barneveld

In 2013 heeft het onderzoeksbureau Dialogic op verzoek van het ministerie van BZK een onderzoek uitgevoerd naar de digivaardigheid van burgers. Op basis van desk research van bestaande onderzoeken en analyses van cijfers die inzicht geven in het gebruik van overheidsdiensten schatten zij de digivaardigheid van burgers met digitale overheidsdienstverlening als volgt in:

- 75-80% van de burgers is digitaal zelfredzaam ;
- 10-15 % van de burgers is redzaam met ondersteuning; en
- 5% van de burgers is niet redzaam .

Van deze laatste groep verwachten de onderzoekers dat het grootste deel van deze groep ook niet zelf redzaam zal worden in de toekomst. Burgers die het internet nooit hebben gebruikt, zullen niet bekend en/of vertrouwd raken met digitale dienstverlening. Zij missen hierdoor de mogelijkheid om gerelateerde competenties op te bouwen volgens de onderzoekers. Deze groep 'digibeten' wordt gekenmerkt door mensen die doorgaans 45 jaar en ouder zijn, overwegend laagopgeleid zijn, vaker geen werk en of een laag inkomen hebben. De onderzoekers van Dialogic verwachten dat de groep (12-75 jarigen) die 'nog nooit internet heeft gebruikt' verder zal afnemen naar 3,5% in 2017.

In dit onderzoek van Dialogic is de groep 75-plussers niet onderzocht. Het CBS heeft de internetvaardigheden van deze groep wel onderzocht (CBS, 2014 ICT, kennis en economie) en constateert dat meer dan de helft van de 75-plussers nog nooit een computer heeft gebruikt. 46 % van de 75-plussers had wel eens iets op de computer gedaan in 2013.

Wij gaan van de veronderstelling uit dat het percentage digibeten in Barneveld waarschijnlijk niet zal afwijken van de landelijke cijfers³³.

Naast het onderzoek van Dialogic blijkt uit informatie van de stichting lezen en schrijven³⁴ dat ca. 3-4 miljoen mensen in Nederland beperkte digitale vaardigheden bezitten. Dit wordt veroorzaakt door laaggeletterdheid. Deze laaggeletterdheid vormt een belemmering om gebruik te maken van digitale diensten. Uit onderzoek uitgevoerd in 2013³⁵ blijkt dat in de regio Gelderland & FoodValley (waar ook Barneveld toebehoort) 10,9% van de burgers in de leeftijd 16-65 jaar laaggeletterd is. Voor de gemeente Barneveld komt dit uit op bijna 3700 inwoners. In dit aantal is de groep 65+ nog niet meegenomen. Resumerend verwacht de rekenkamercommissie dat het aantal digibeten in de gemeente Barneveld ruim boven de 4000 zal uitkomen.

³³ Volgens waarstaatjegemeente.nl had de gemeente Barneveld in 2014 54.716 inwoners
15-64 jaar: 33872 (verwachting ca. 1700 digibeten)
65-80 jaar: 6198 (verwachting ca. 1300 digibeten)
80 plus: 2096= (verwachting ca. 1100 digibeten).

³⁴ www.lezenenschrijven.nl, geraadpleegd 2 april 2015

³⁵ Laaggeletterdheid in kaart, M.Buisman en W.Houtkoop, april 2014