

Bijlage 3 - Toelichting bevindingen, conclusies en aanbevelingen

Onderzoeksvragen van deze quick scan en uitkomsten interviews

De rekenkamercommissie heeft eerst het referentiekader (zie pag. 7 van de Quick scan) vastgesteld met behulp van de bevindingen en conclusies uit ander onderzoek over digitale dienstverlening. De antwoorden op de volgende vragen zijn nodig om de situatie in Buren te bepalen.

1. Wat is de stand van zaken bij de ontwikkeling en implementatie van het project in de gemeente Buren?
2. Is E-dienstverlening als project voldoende geborgd in de organisatie van de gemeente Buren?
3. Welke mogelijkheden voor (intergemeentelijke) samenwerking zijn onderzocht en wat is daar mee gedaan?
4. Zijn de plannen voor de komende periode realistisch en doeltreffend?

Deze vragen zijn voor beantwoording in een interview voorgelegd aan vijf medewerkers. Uit de interviews komt het volgende naar voren.

1. Wat is de stand van zaken bij de ontwikkeling en implementatie van het project in de gemeente Buren?

In oktober 2005 zijn in de programmabegroting 2006 de doelstellingen uit het raadsprogramma 2002 – 2006 en het Bestuursconvenant 2003 vermeld. In deze programmabegroting wordt voor het eerst gesproken over E-dienstverlening, de invoering van elektronische dienstverlening van de gemeentelijke diensten. Het resultaat moet zijn dat eind 2007 65% van de diensten en producten – gerekend in het aantal klantcontacten – ondergebracht is in het digitale publieksloket.

In de raadsvergadering van 8 november 2005 is het Informatieplan 2005, Richting de klant =>K, vastgesteld. Dit informatieplan is leidraad voor de implementatie van digitale dienstverlening en geeft inzicht in de uitgangspunten van digitale dienstverlening in Buren in de planperiode.

Uit de interviews blijkt dat de implementatie van het project E-dienstverlening niet krachtig ter hand is genomen. Digitale dienstverlening aan de burger staat in de gemeente Buren pas in de voorfase. De organisatie moet hier nog op worden ingericht. In de aanloop van het project waren er veel personele wisselingen en uitval. Dit had een stagnerende invloed op de voortgang van het project. Aan dit project is vanaf de start bestuurlijk en ambtelijk geen al te hoge prioriteit toegekend. Dit kan worden verklaard door het vastgestelde ambitieniveau van de gemeente, dat bescheiden, maar reëel is. Het project is afhankelijk van de technische mogelijkheden en financiële middelen zijn beperkt beschikbaar.

De gemeente moet bezuinigen (Robuust Buren) en heeft moeite geld vrij te maken voor nieuwe investeringen anders dan wettelijk verplicht. Dat houdt in de regel ook in, dat voorstellen waarmee efficiëncyvoordelen kunnen worden behaald meestal niet worden doorgeleid naar de raad.

De gemeente Buren heeft bewust voor gekozen voor realisme. De gemeente Buren speelt in op de ontwikkelingen en profiteert liever van andere gemeenten.

De projectgroep E-dienstverlening heeft kortgeleden via intranet gemeld, dat het Rijk van elke gemeente verwacht dat in 2009 65% van de klantcontacten digitaal kunnen worden afgehandeld. De projectgroep E-dienstverlening heeft in 2007 in een variabel tempo en met wisselend energieniveau haar eerste opdrachten gerealiseerd.

Vanwege de ontwikkelingen rondom het KlantContactCentrum is even pas op de plaats gemaakt met de ontwikkeling van producten in fase 2. De diensten in planfase 1 zijn gerealiseerd.

Het is tijd dat de gemeenteraad een standpunt in neemt over het niveau van de toekomstige dienstverlening.

In de organisatie wordt veel overgelaten aan de eigen verantwoordelijkheid van de diverse afdelingen. Dat betekent dat de afdelingen zelf verantwoordelijk zijn voor de digitalisering van de producten. Dat leidt er toe, dat te weinig integraal wordt gedacht en gewerkt.

Dit voorjaar is de gemeenteraad geïnformeerd over wat het Rijk wil (wettelijke verplichtingen). De gemeenteraad heeft vervolgens in de raadsvergadering van 1 juli 2008 voor de noodzakelijke automatiseringswerkzaamheden een krediet verstrekt van 6,5 ton voor de eenmalige kosten.

De structurele kosten van de investering worden op andere momenten in 2008 en volgende jaren financieel afgedekt. Het krediet is bestemd voor uitgaven voor BAG (Basisregistratie adressen en gebouwen), Wkpb (Wet kenbaarheid publiekrechtelijke beperkingen), Wabo (Wet algemene bepalingen omgevingsvergunning) en nWro (nieuwe Wet ruimtelijke ordening). Vanaf de zomer heeft het nieuwe I&A plan prioriteit.

In de vergadering van 4 november 2008 heeft de gemeenteraad dit I&A plan vastgesteld. In dit plan is het volgende geschreven over nieuwe doelstelling, de missie en meetbare resultaten.

“Doelstelling 2015: Gemeente heeft antwoord (KCC)

In het rapport “Gemeente heeft Antwoord©” geeft o.a. de VNG aan op welke wijze de gemeente het KlantContactCentrum (KCC) wordt voor alle overheidsdiensten. In 2015 zal de gemeente via het KCC 80% van alle overheidsaanvragen direct afhandelen. Daarmee wordt de gemeente het eerste aanspreekpunt voor burgers en bedrijven voor alle overheidsdiensten.

De doelstellingen zijn duidelijk:

- binnen tien jaar zijn gemeenten dé poort tot publieke dienstverlening;
- binnen tien jaar hebben gemeenten een KCC voor de publieke dienstverlening;
- binnen tien jaar vinden gemeenten het heel gewoon om zichzelf te normeren over de kwaliteit van dienstverlening (benchmarking).

Wat betekenen deze ontwikkelingen voor Buren?

Het realiseren van de eigen elektronische gemeente, het aansluiten op landelijke basisvoorzieningen en het realiseren van een KCC leidt tot ingrijpende veranderingen:

- de gemeente wordt integraal onderdeel van de landelijke elektronische overheid;
- gemeentelijke producten en diensten komen als webdiensten op internet beschikbaar, waarvoor nieuwe of vernieuwde systemen aan de voorkant nodig zijn;
- externe integratie van de gemeentelijke gegevenshuishouding met aansluitingen op de landelijke basisregistraties en externe bestanden in sectorale ketens;
- interne integratie en verdere digitalisering van de gegevenshuishouding en de informatiesystemen. Dit als voorwaarde voor zowel goed werkende externe aansluitingen als voor integratie tussen de eigen afdelingen;
- (verdere) digitale afhandeling van de via internet ingediende elektronische aanvragen;
- aanpassingen in de werkprocessen en zelfs de rollen van medewerkers.

Naast vernieuwing van de informatiesystemen vraagt elektronische dienstverlening, digitale afhandeling en integratie met andere organisaties dus ook om een andere manier van werken.

Het zijn veranderingen die de gehele gemeentelijke organisatie raken: de processen, het management, de medewerkers, de informatievoorziening en de onderliggende techniek. De noodzakelijke transformatie zal neerkomen op een ingrijpend, complex en meerjarig veranderingsproces. Dat vraagt om leiderschap, zowel vanuit het bestuur als de ambtelijke top¹.

Het Informatie- en automatiseringsplan 2009-2011 is de eerste stap in de uitvoering, op weg naar de realisatie van het KCC in 2015.

Missie

Voor de realisatie heeft Buren de volgende missie geformuleerd:

- Buren wil de kortste / snelste weg naar een adequaat antwoord realiseren voor de klant (burger/bedrijf). De organisatiestructuur wordt hierop ingericht;
- Buren wil het “overheidsloket 2015 “ (Overheid heeft Antwoord) realiseren. De door de rijksoverheid gewenste visie voor de front-office van de gemeenten en het landelijke model voor het Klantcontact-centrum (KCC) zijn voor Buren leidend bij de ontwikkeling van de dienstverlening, de organisatie-inrichting, de automatisering en de regionale samenwerking;
- Buren wil lokaal herkenbaar zijn voor de burger.

Hoofdontwikkelingen Informatiebeleid

Het informatiebeleid van de gemeente Buren gaat in dit complexe geheel uit van de volgende vier hoofdontwikkelingen:

Dienstverlening

- Het KCC gaat uit van een integratie van alle dienstverleningskanalen. Digitaal, telefoon, post en fysiek;
- Dienstverlening is de mate waarop wij in staat zijn onze klanten kwalitatief goede en gewenste producten te leveren met vraaggerichtheid als uitgangspunt.

Digitalisering

- Verdere digitalisering van de gegevenshuishouding en de informatiesystemen. Dit als voorwaarde voor zowel goed werkende externe aansluitingen als voor integratie tussen de eigen afdelingen.

¹ Zie ook de EGEM uitgave “Verander écht” www.egem.nl

Integratie

- Verdere integratie van producten, diensten en werkprocessen.

Samenwerking

- Buren is *extern gericht* en staat positief ten opzichte van *samenwerking* met meerwaarde. Zij werkt graag met een of meerdere gemeenten samen als dit bijdraagt aan het realiseren van de kortste weg naar een adequaat antwoord voor de klant en/of aan realisatie van overheidsloket 2015.

Resultaten

De meetbare resultaten van het uitvoeringsprogramma van het Informatie- en automatiseringsplan 2009-2011 zijn:

- Het scheppen van de juiste randvoorwaarden voor het realiseren van de missie;
- Het in samenhang brengen van de basisregistraties, o.a.: GBA, BAG, BSN, etc.;
- Het implementeren van de door wetgeving bepaalde Rijksbeleidsprogramma's;
- Verdere digitalisering en integratie van mensen processen en gegevens;
- Het verhogen van de kwaliteit van gegevens;
- Het verder professionaliseren van de organisatie (in INK termen betekent dit van taakgericht naar een proces georiënteerde organisatie).

Door het referentiemodel e-gemeente te volgen is Buren in de toekomst voorbereid op zowel de aansluiting met de landelijke e-overheidsvoorzieningen als op de (mogelijke) regionale samenwerking Rivierenland."

In het I&A plan wordt benadrukt dat de gemeente Buren met de uitvoering van dit plan voldoet aan de wettelijke eisen. Er is bij de projecten geen ruimte voor eigen Burens beleid. De gemeente moet uitvoering geven aan het EGEM-realisatieplan. De raad wil dit plan jaarlijks evalueren om de ontwikkelingen nauwgezet te kunnen volgen. In het plan zijn de meetbare resultaten van de projecten verder uitgewerkt. Bij de tussentijdse rapportages kan hier gebruik van worden gemaakt. Dan kan beoordeeld worden of deze meetpunten voldoen om goed inzicht te krijgen.

De raad heeft gelijktijdig met de vaststelling van het I&A plan het dekkingsplan vastgesteld. Op basis van de raadsvoorstellen aan de raad kan het volgende financiële overzicht worden gemaakt.

Raadsvergadering d.d.	Eenmalige kosten	Jaarlijkse kosten (afgerond op € 1.000,-)			
		2009	2010	2011	2012
1 juli 2008	650.100	126.000	125.000	123.000	122.000
4 november 2008	393.000	149.000	263.000	306.000	303.000
TOTAAL	1.043.100	275.000	388.000	429.000	425.000

- Eenmalige (investerings-)kosten bestaande uit: investering in hardware en software, opleiding en externe ondersteuning;
- Jaarlijkse kosten bestaande uit kapitaallasten en exploitatielasten voor onderhoud & support op hardware, software, huur en abonnementskosten.

Besluiten van de gemeenteraad:

1 juli 2008 Besluit: Het krediet van € 650.1000 wordt gedekt uit het rekeningresultaat 2007.

Achtergrondinformatie: Daarnaast worden in de 2e Burap de structurele kosten voor jaarsnede 2008 verantwoord en in de Perspectievennota de structurele kosten voor de jaren 2009 – 2012.

4 november 2008 Besluit: Het dekkingsplan vast te stellen.

Achtergrondinformatie: Het bedrag van € 393.000,- wordt gedekt uit het saldo van de 2^e Burap 2008 en daarvoor wordt een bestemmingsreserve gevormd. De structurele kosten zijn opgenomen als onderdeel van de conceptbegroting.

Opmerking:

1. Op pagina 109 van de Programmabegroting 2009-2012 wordt in de financiële analyse inzichtelijk gemaakt dat de jaarlijkse lasten van beide besluiten opgenomen zijn in het saldo van de begroting.

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">2. Volgens bovenstaand overzicht bedragen de <u>exploitatiekosten in de planperiode 2009 – 2011</u> in totaal € 2.135.100,-. (1.043.100 + 275.000 + 388.000 + 429.000). Uit dit overzicht blijkt overigens niet wat de totale investeringssom is voor de investeringen waartoe de gemeente Buren heeft besloten.3. In het Informatie – en automatiseringsplan heeft het college de vraag niet beantwoord of er door samenwerking een besparing van € 1.000.000,- wordt gerealiseerd. |
|---|

Een optimale dienstverlening begint bij een website van de gemeente die voor alle burgers te bereiken is, omdat de site gebruiksvriendelijk en eenvoudig, laagdrempelig toegankelijk is.

Uit het Burgertevredenheidsonderzoek gemeente Buren van 11 maart 2008 blijkt, dat de waardering van de dienstverlening van de gemeente Buren wat is afgenomen ten opzichte van 2006. In 2008 maakt 77 procent van de deelnemers gebruik van internet. 55 procent van de deelnemers aan het onderzoek heeft wel eens de website van de gemeente bezocht. De waardering voor de site neemt af. Uit het onderzoek blijkt verder dat de website voor het aanvragen van documenten belangrijker wordt. Ook in 2008 blijkt dat nog een hoog percentage burgers (tenminste 39%) liever gebruik maakt van persoonlijk contact aan de balie.

De huidige website van de gemeente scoort niet hoog als het gaat om gebruiksvriendelijkheid. Tijdens de interviews en ook in de 2^o Burap 2008 wordt gemeld dat eind 2008 de verbeterde versie van de website zal worden opgeleverd. De gemeente Buren werkt aan een nieuwe website. Deze nieuwe website moet begin 2009 “in de lucht” gaan.

2. Is E-dienstverlening als project voldoende geborgd in de organisatie van de gemeente Buren?

De borging van het project E-dienstverlening kan beter. Het project E-dienstverlening is een platform van overleg vanuit andere overlegstructuren (afdelingen /Regio) om het project bedrijfsbreed te kunnen borgen. Geconstateerd is dat het in de projectgroep gaat om een beperkt aantal personen, die een aantal sleutelposities bekleden in de organisatie. Daarmee is de continuïteit op korte termijn verzekerd. Onverwachte personele mutaties kunnen echter een bedreiging zijn voor deze continuïteit. In verband met de ontwikkelingen in de regio neemt de gemeentesecretaris vanaf de zomervakantie deel aan de projectgroep.

Digitalisering krijgt landelijk over de volle breedte steeds meer aandacht. Ook in Buren is een groeiend besef van de omvang van het project E-dienstverlening. Tijdens de interviews is gemeld dat digitalisering van dienstverlening inmiddels een rode draad is bij management en een deel van de medewerkers. Het bestuur en de overige medewerkers moeten nog wel worden meegenomen in deze ontwikkeling om organisatiebreed voldoende draagvlak te krijgen.

Met de vaststelling van het I&A plan is een nieuwe start gemaakt om de medewerkers te betrekken bij de ontwikkelingen op het gebied van E-dienstverlening. Via een aantal bijeenkomsten zijn het college en de medewerkers geïnformeerd over het plan.

In de interviews werd vermeld dat er voor de deelnemers in het project weinig of geen extra tijd beschikbaar is om dit project uit te voeren. De werkzaamheden moeten vaak binnen de eigen taak worden uitgevoerd en de “winkel” gaat gewoon door.

De gemeente Buren is in februari 2007 akkoord gegaan met de propositie (het aanbod) van EGEM, een landelijk initiatief de ontwikkeling van digitale dienstverlening bij gemeenten te stimuleren. In deze propositie is beschreven hoe de gemeente Buren de voorbereiding, inventarisatie en het ontwerp van de elektronische overheid kan uitvoeren. Onderdeel van de propositie was de begeleiding (om niet) door een EGEM adviseur. Door dit akkoord nam de gemeente Buren ook de inspanningsverplichting op zich tot het uitvoeren van een realisatieplan. De gemeente Buren maakt vanaf juli 2007 gebruik van een EGEM-i adviseur. Dit heeft geresulteerd in een realisatieplan dat onderdeel is van het nieuwe I&A plan.

Dit realisatieplan bestaat uit diverse projectplannen. Elk plan heeft of krijgt een eigen planning.

3. Welke mogelijkheden voor (intergemeentelijke) samenwerking zijn onderzocht en wat is daar mee gedaan?

Er loopt een regionaal project shared services. Vorig jaar heeft een haalbaarheidsonderzoek uitgewezen dat dit haalbaar is. Dat is dan wel afhankelijk van de omvang van het aantal gemeenten en de regio.

Recent (conceptversie april 2008) is door de gemeentesecretarissen in de Regio een rapport uitgebracht met de titel "Samen beter" Van tienvoud naar eenvoud. Het rapport is een visie op vraaggerichte dienstverlening van de regio Rivierenland. Deelnemers in dit project zijn de volgende gemeenten in de regio Rivierenland, te weten: Buren, Culemborg, Geldermalsen, Lingewaal, Neder-Betuwe, Neerijnen, Maasdriel, Tiel, Zaltbommel, de gemeente West Maas en Waal en de gemeenschappelijke regeling regio Rivierenland (onderdeel ICT).

Het rapport beschrijft op hoofdlijnen de ontwikkelde regionale visie. Het voornaamste doel van regionale samenwerking is om burgers, instellingen en bedrijven op een hoogwaardige en eigentijdse manier van dienst te zijn, tegen zo laag mogelijke kosten. Doel is ook minder bureaucratie en minder regels. De last voor de burger moet worden verlicht. Met een gezamenlijke, efficiëntere organisatie kan dit doel binnen handbereik komen.

Concreet betekent dit dat de deelnemers op weg gaan naar één regionaal centrum in de Regio Rivierenland voor het delen van de diensten, ofwel een Shared Service Center, inclusief ICT, in 2009. In het rapport is geschreven dat dit rapport de komende maanden intensief zal worden besproken binnen de bestuurlijke kaders, met het gemeentelijk management en met alle betrokken ambtelijke medewerkers.

In dit verband heeft de Regio een 0-meting uitgevoerd. Deze meting dient om een goede positiebepaling te verkrijgen van de individuele gemeente voor de regionale samenwerking op het brede gebied van vraaggerichte dienstverlening.

Tevens is onderzoek gaande naar mogelijke samenwerking wat betreft ICT, BAG, kennisbank, regionaal klantcontactcentrum.

De website Samenwerking Rivierenland (www.samenwerkingrivierenland.nl) is in de loop van 2008 in het leven geroepen om de (ambtelijke) samenwerking tussen de 10 gemeenten in het rivierengebied te faciliteren.

4. Zijn de plannen voor de komende periode realistisch en doeltreffend?

Het geldende projectplan E-dienstverlening is verouderd.

Bij de interviews klinkt door dat het bestuur en het management te weinig aandacht hebben voor het veranderingstraject in de dienstverlening naar de burger. Er is onvoldoende aandacht voor een zorgvuldige integrale aanpak van de digitale dienstverlening. Dat geldt tevens voor de processen en de rollen van frontoffice en backoffice. Het probleem is de integraliteit van de bedrijfsvoering. O.a. een documentmanagement-systeem zou een goede ondersteuning kunnen bieden.

Bepaalde systeemtechnische voorwaarden zijn nog niet beschikbaar.

De techniek is nog niet zover dat alle producten van de productenlijst beschikbaar zijn waarbij de processen integraal en eenvoudig worden afgewerkt. Systemen communiceren nog niet met elkaar. Onder de huidige omstandigheden zijn er verschillende loketten nodig.

De vraag is of de behoefte van de bevolking wel zo groot is en hoe de gemeente Buren daar het best op kan inspelen. In tegenstelling tot dat wat in het Informatieplan Richting de klant ->K is geschreven heeft de projectgroep geen enquête onder de inwoners van de gemeente Buren gehouden om hun wensen op het gebied van E-dienstverlening in kaart te brengen.

Het besef klinkt door dat er veel op de gemeente af komt. Er zullen keuzes moeten worden gemaakt. De gemeenteraad moet adequaat worden geïnformeerd over overheidsloket 2015. Dat heeft heel veel impact. Niet iedereen in de organisatie is het daarover eens. Belangrijke vraag is welke keuzes de gemeente gaat maken in de toekomstige ontwikkelingen.

De rekenkamercommissie ontving kort voor de afronding van het onderzoek het Informatie- en automatiseringsplan gemeente Buren 2009 – 2011. Het is een plan met een hogere ambitie voor E-dienstverlening die overigens niet uitstijgt boven de wettelijke eisen en waarbij aangekoerst wordt op gemeentelijke samenwerking.

Uitkomsten van de analyses van dossiers

In de programmabegroting 2006 zijn de doelstellingen uit het raadsprogramma 2002 – 2006 en het Bestuursconvenant 2003 vermeld. De gemeente Buren wil de burgers een optimale dienstverlening bieden. Het resultaat moet zijn dat eind 2007 65% van de diensten en producten – gerekend in het aantal klantcontacten – ondergebracht is in het digitale publieksloket.

In de raadsvergadering van 8 november 2005 is het Informatieplan 2005, richting de Klant ->K vastgesteld. In het plan staat dat de schaal van de gemeente Buren een bescheiden, reëel ambitieniveau vereist. De gemeente kiest voor een pragmatische aanpak. Dit informatieplan geeft de visie op de ontwikkeling van het informatiebeleid en automatisering van de gemeente Buren in de komende jaren. Het plan richt zich vooral op de elektronische dienstverlening aan haar klanten: burgers, bedrijven en instellingen. Dit plan is tot stand gekomen door te inventariseren wat men per afdeling (cluster) wil. Met de vaststelling van dit plan heeft de gemeenteraad het kader gesteld voor E-dienstverlening in de jaren 2006 tot met 2008.

Via het informatieplan is besloten de projectgroep E-dienstverlening in het leven te roepen, die werkt volgens de leidraad projectmatig werken. De werkzaamheden van deze projectgroep zijn in 2 fases ingedeeld. In het plan is daarover het volgende geschreven:

“In fase 1 (2006/2007) maakt de gemeente Buren een aanvang met de zogenaamde voorwaarden-scheppende faciliteiten om E-dienstverlening te kunnen bieden. Het gaat hier vooral om administratieve en technische voorzieningen zoals:

- Het beheer van persoons- en objectgegevens;
- Het aanleggen van de objectregistratie van huizen, bedrijfsgebouwen enz. volgens wettelijk uniforme normen;
- De productie van een burgerpin: een pincode waarmee persoonsgebonden diensten via Internet aangeboden kunnen worden;
- De realisatie van een elektronische betaalmogelijkheid;
- Digitalisering van werkprocessen die hiermee verband houden, voor de koppeling frontoffice – backoffice.

In deze fase worden ook de eerste gemeentelijke producten/diensten digitaal aangeboden:

Wij stellen voor om te beginnen met 3 van de volgende producten/diensten:

- meldingen & klachten;
- uittreksel GBA;
- aangifte verhuizing binnen de gemeente;
- leerlingenvervoer.

In fase 2 (2007/2008) komt de E-dienstverlening voor diverse andere gemeentelijke producten en diensten met veel klantcontacten tot stand. De selectie van de diensten/producten zal onder andere plaatsvinden aan de hand van:

- behoefte van bij de klant aan de hand van een enquête;
- complexiteit van het proces;
- aantal verwachte klanten.

Grote informatiestromen met veel klantcontacten worden dan (zo volledig mogelijk) gedigitaliseerd en van minder gevraagde producten en diensten wordt slechts informatie aangeboden. Een andere optie is om “aanvraag en antwoord via de site te digitaliseren” maar intern op de huidige wijze te blijven werken.

Gezien de omvang van dit project worden werkgroepen gevormd die zich richten op het uitwerken van een specifiek proces of een omvangrijk deelaspect. De werkgroepen worden aangestuurd door de projectgroep en de trekkers - die primair verantwoordelijk zijn voor de voortgang - rapporteren twee wekelijks aan de projectleider. De werkgroepen worden ingesteld door de projectgroep.

Belangrijke voortgangsbepalingen worden voorgelegd aan het college van Burgemeester en Wethouders. Als de doelstelling of de hoofdlijnen van het plan in het geding zijn wordt dit voorgelegd aan de raad.

In het projectplan is tevens aandacht besteed aan de communicatie. Er wordt een communicatieplan opgesteld en er is aandacht voor mogelijke risico's bij de uitwerking van dit project.”

De gemeenteraad wordt regelmatig geïnformeerd via de gebruikelijke planning en control documenten. In de 2^e burap 2008 wordt de meest actuele informatie gegeven over de voortgang van

het project. Wat opvalt, is dat er geen informatie wordt gegeven of het afgesproken resultaat wordt gerealiseerd.

Volgens hoofdstuk 5.3. van het Projectvoorstel ontwikkeling E-dienstverlening ontvangt het college van burgemeester en wethouders van Buren 3-maandelijks een rapportage over de voortgang van het project. Uit het dossier blijkt dat het college niet consequent 3-maandelijks via een rapportage is geïnformeerd in 2007 en 2008.

Eind 2007 is de Bedrijfsvoeringnota Buren uitgebracht. Deze nota had het doel om keuzes te maken over de meest actuele vragen:

1. Buren als **regiegemeente**? Wat houdt het in?
2. Is **samenwerking (binnen de regio)** noodzaak of wens?
3. Wat zijn de voorwaarden voor een geslaagde **digitalisering**?

De gemeenteraad heeft over deze nota geen discussie gevoerd. De vragen zijn niet opgepakt en beantwoord.

In de 1^e Burap 2008 is aan de gemeenteraad het volgende geschreven:

“In regionaal verband wordt gewerkt aan het traject “vraaggerichte dienstverlening”. Dit traject is een reactie op de hogere verwachtingen van de burgers wat betreft gemeentelijke dienstverlening. Het traject wil ook een antwoord zijn op landelijke ontwikkelingen als het “klantcontactcentrum”.

Dit zoals in het programma “gemeente geeft antwoord” is aangegeven. In dat concept wordt de gemeente de frontoffice voor de hele overheid. Beide ontwikkelingen staan niet los van de moderne ICT toepassingen. Dit vraagt van de gemeente wel enorme organisatorische aanpassingen en investeringen. De gedachte achter het regionale traject is, dat de ontwikkeling beter, doelmatiger en financieel aantrekkelijk in gezamenlijkheid opgepakt kan worden. Inmiddels is een regionale visie en strategie ontwikkeld en wordt de “businesscase” opgesteld voor gemeentelijke dienstverlening als streefbeeld voor de toekomst(2015). Die moet eind 2008 definitieve besluitvorming inluiden. Daarbij worden nog 3 andere onderwerpen voor een mogelijke verdere samenwerking uitgewerkt: Kennisbank, Shared Service Centre ICT en Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG).”

De projectgroep heeft in de rapportage van eind mei 2008 vastgesteld, dat Buren gebruik maakt van de SIM-EGEM digitale formulieren en niet zelf gaat investeren. De beschikbaarheid van die formulieren is daarmee bepalend of een product wel of niet digitaal wordt aangeboden. Dit omwille van efficiëncy (geld en tijd). Dit sluit aan bij de vraag die leeft wat de behoefte is van de burger op het vlak van de digitale dienstverlening.

In de 2^e Burap 2008 is aan de gemeenteraad geschreven dat voor de verdere ontwikkeling van de elektronische dienstverlening het EGEM-realisatieplan belangrijk is. In dit plan komen alle ontwikkelingen naar voren met betrekking tot digitale dienstverlening waar gemeenten aan moeten (gaan) voldoen: variërend van digitale bestemmingsplannen tot een voor blinden toegankelijke website en admini-stratieve lastenverlichting. Het EGEM-realisatieplan is daarmee de basis voor de verdere digitalisering van dienstverlening en interne werkprocessen. Het is ook een belangrijke bouwsteen voor het nieuwe informatieplan 2009-2011.

Samenvattend

Uit bestudering van relevante stukken en dossiers blijkt dat veel van de conclusies vermeld in andere rapporten over E-dienstverlening ook van toepassing zijn op de gemeente Buren.

E-dienstverlening heeft een grote impact op de dienstverlening naar burgers en bedrijven. Niet iedereen binnen de gemeente Buren heeft daar een goed beeld van. De organisatorische veranderingen voor de gemeente Buren voor een kwalitatief goede Dienstverlening zijn groot. De gemeente Buren heeft eind 2005 gekozen voor een bescheiden en reëel ambitieniveau. De ambtelijke organisatie speelt onvoldoende in op actuele ontwikkelingen en voortschrijdend inzicht.

Het geldende projectplan E-dienstverlening is door inhoudelijke en organisatorische ontwikkelingen begin 2008 verouderd. Er is bestuurlijk weinig aandacht voor dit project en er wordt onvoldoende over gecommuniceerd. Het is goed dat er inmiddels een nieuw I&A plan ligt voor de periode 2009 – 2011 met meer ambitie.

“Wie lang wacht zal veel haast krijgen” om e-dienstverlening in volle omvang tot een succes te maken. Immers, burgers en bedrijven - de kiezers - zullen niet accepteren dat de elektronische dienstverlening van de gemeente Buren (ver) achterblijft bij de landelijke ontwikkelingen.