

Rekenkamercommissie



gemeente voorst

“Waar staat de gemeente VOORST met de Publieke Dienstverlening?”



Voorst, 9 mei 2012 (2011-30632)

Voorwoord

De Rekenkamercommissie Voorst biedt met genoegen het rapport "Waar staat de gemeente Voorst met de Publieke Dienstverlening" aan. Dit onderwerp stond opgenomen in het onderzoekprogramma 2011. Dit met in het achterhoofd de grote opgave het landelijke dienstverleningsconcept te implementeren. Een concept dat uiterlijk eind 2015 operationeel moet zijn.

De conclusies en aanbevelingen uit het onderzoek, verwoord in dit rapport, zijn bedoeld om uw raad inzicht te geven in de stand van zaken bij en de verdere ontwikkeling van de publieke dienstverlening in Voorst. Hierbij zijn het Nationaal Uitvoeringsprogramma (NUP), (landelijke) kwaliteitsnormen en het project "Overheid heeft antwoord" belangrijke kaders.

Het onderzoek is uitgevoerd door Gerrit Assies, medewerker van de gemeente Brummen en Stef Schuijt, lid van de Rekenkamercommissie. Stef Schuijt was tevens onderzoeksverantwoordelijke vanuit de Rekenkamercommissie. Dini Vriezolk, griffiemedewerker van de gemeente Voorst, was onderzoeksecretaris. Contactpersoon bij de gemeente Voorst was Evert Gerrits, controller bij de gemeente Voorst. Medewerking werd verleend door een aantal medewerkers en door een manager van de gemeente Voorst.

Het vooronderzoek is gestart in juni 2011. De onderzoeksopzet is vastgesteld op 22 september 2011. Het feitenonderzoek vond plaats in de maanden september tot en met december van 2011; de interviews werden gehouden op 14 en 16 november 2011.

Een identiek onderzoek is in dezelfde periode in de gemeente Brummen uitgevoerd. Daarom is er voor gekozen beide rapporten tegelijkertijd aan te bieden aan de gemeenteraden van Brummen en Voorst.

Tot slot dankt de Rekenkamercommissie alle betrokkenen voor hun openhartige en constructieve medewerking aan het onderzoek.

Inhoudsopgave

Voorwoord		pagina 3
Inhoudsopgave		pagina 4
Inleiding	Doel van het onderzoek	pagina 5
	Toetsingskader	pagina 6
Hoofdstuk 1	Conclusies	pagina 7
	1.1. Inleiding	pagina 7
	1.2. Beantwoording centrale onderzoeksvraag en algemene conclusie	pagina 7
	1.3. Conclusies per deelvraag	pagina 8
Hoofdstuk 2	Aanbevelingen	pagina 9
Hoofdstuk 3	Onderzoeksmethode	pagina 10
Hoofdstuk 4	Bevindingen	pagina 11
Hoofdstuk 5	Wederhoor	pagina 17

Bijlagen

A.	Onderzoeksopzet	pagina 19
B.	Overzicht geraadpleegde documenten	pagina 27
C.	Overzicht geïnterviewde personen	pagina 29

Colofon		pagina 30
----------------	--	-----------

Inleiding

Doel van het onderzoek

Met dit onderzoek wil de Rekenkamercommissie de stand van zaken in de gemeente Voorst ten aanzien van de publieke dienstverlening in beeld brengen.

Voor het onderzoek zijn een aantal deelvragen opgesteld en op basis daarvan kwam een vragenlijst tot stand die diende als leidraad voor de interviews. Naast de interviews werd een literatuurstudie verricht, met name op het gebied van de digitale dienstverlening en het project "Antwoord©". Welke stappen zijn gezet, welke maatregelen zijn genomen, hoe is de beleving, hoe wordt gestuurd, etc.

Aan de hand van de bevindingen doet de Rekenkamercommissie aanbevelingen voor verbeteringen gericht op moderne en meer stereotype wijzen van publieke dienstverlening door de gemeente.

Onderzoeksvraag

De centrale onderzoeksvraag voor dit onderzoek luidt:

"In hoeverre voldoet de gemeente Voorst aan de verplichtingen van het Nationaal Uitvoeringsprogramma (met de voordelen die daarmee zijn beoogd), de normen ten aanzien van publieke dienstverlening en waar staat de gemeente in het traject van Gemeente heeft Antwoord©?"

De beantwoording van deze centrale onderzoeksvraag wordt in het onderzoek mogelijk gemaakt aan de hand van de volgende drie deelvragen.

Deelvraag 1

Heeft de gemeente (een aantal) verplichte onderdelen uit het Nationaal Uitvoeringsprogramma (NUP) geïmplementeerd en worden de beoogde voordelen van het NUP ook gehaald?

Deelvraag 2

Hoe scoort de gemeente op de branchenormen van de VNG (deze zeggen iets over de kwaliteit van de dienstverlening)? De branchenormen van de VNG hebben betrekking op de telefonie, de schriftelijke correspondentie, de e-mail en de balie.

Deelvraag 3

In welke fase van Antwoord© bevindt de gemeente Voorst zich en welke investeringen (in middelen, beleid, etc.) heeft de gemeente gedaan in het kader van de publieke dienstverlening? Hiervoor worden de normen uit de nota "Gemeente heeft Antwoord©" gebruikt.

Toetsingskader.

Het toetsingskader voor het onderzoeksrapport staat beschreven in de onderzoeksopzet, welke als bijlage A is bijgevoegd. Dit toetsingskader sluit aan bij de drie deelvragen bij de centrale onderzoeksvraag. In hoofdlijnen komt het toetsingskader op het volgende neer:

Deelvraag 1:

- a) Voldoet de basisregistratie voor persoonsgegevens (BPR) aan de verwachte voordelen zijnde betrouwbare informatiebron, is het een goede basis voor handhaving en fraudebestrijding, is het efficiënt inclusief vermindering van de administratieve lasten en tot slot voorkomt het vragen stellen naar de bekende weg?
- b) Is de Basisregistratie adressen en gebouwen (BAG) ingevoerd en zo ja zorgt dit voor vlottere afhandeling van bepaalde vergunningen en worden hulpdiensten beter bediend?
- c) Wordt bij de website rekening gehouden met de webrichtlijnen en hoe worden die onderhouden?

Deelvraag 2:

Hanteert de gemeente Voorst de branchenormen voor telefoon, brieven, e-mail en baliecontacten?

Deelvraag 3:

In "Gemeente geeft Antwoord©" wordt een vijf fasen model gebruikt om te duiden in welke fase een gemeente zit als het gaat om dienstverlening. Het vijf fasen model staat beschreven in het onderzoeksrapport. In welke fase bevindt de gemeente Voorst zich?

1. Conclusies

1.1 Inleiding

Dit onderzoeksrapport is gericht op het geven van inzicht in de actuele stand van zaken met betrekking tot de publieke dienstverlening in combinatie met de koers naar de nabije toekomst. De conclusies hebben daarom een vooral beschrijvend karakter.

1.2 Beantwoording centrale onderzoeksvraag en algemene conclusie

Op basis van het rapport van bevindingen kan een aantal conclusies worden getrokken. Als algemene conclusie wordt eerst een antwoord gegeven op de centrale onderzoeksvraag.

De centrale onderzoeksvraag luidt:

"In hoeverre voldoet de gemeente Voorst aan de verplichting van het Nationaal Uitvoeringsprogramma (NUP), met de voordelen die daarmee zijn beoogd, de normen ten aanzien van publieke dienstverlening en waar staat de gemeente Voorst in het traject van Gemeente heeft Antwoord@?"

Beantwoording centrale onderzoeksvraag / algemene conclusie:

De gemeente Voorst voldoet aan de actuele verplichtingen van het NUP. Voor een beoordeling of de beoogde voordelen ook worden behaald is aanvullend (landelijk) onderzoek nodig. Voorst gebruikt de (VNG) normen voor de publieke dienstverlening niet, maar heeft wel een eigen interne norm voor het mailverkeer. Er wordt op deze norm gestuurd voor zover deze mails in het gemeentelijke postregistratiesysteem worden vastgelegd. Voorst beweegt zich tussen fase 1 en 3 (van de 5 fasen) in het traject Gemeente heeft Antwoord@. Bij de beantwoording van de deelvragen gaat de Rekenkamercommissie dieper in op de drie onderdelen.

1.3 Conclusies per deelvraag

1.3.1 Heeft Voorst (een aantal) verplichte onderdelen uit het NUP geïmplementeerd en worden de beoogde voordelen van het NUP ook gehaald?

De gemeente Voorst voldoet aan de actuele verplichtingen uit het NUP. Het gaat om de invoering van de Basis Registratie Personen (BRP) en de Basisadministratie Adressen en Gebouwen (BAG). Deze registraties zijn in gebruik en op orde, hetgeen ook uit de uitgevoerde audits blijkt. Van een aantal beoogde voordelen mag worden verondersteld dat deze ook zijn gehaald, omdat deze één op één zijn te relateren aan de nieuwe werkwijze. Deze conclusie baseert de Rekenkamercommissie op het gegeven dat de koppeling tussen beide systemen ook echt functioneert. Onnodig vragen naar reeds bekende gegevens komt daardoor minder voor. Het behalen van een voordeel als *'efficiencywinst en kostenreductie voor de gehele overheid'* kan vanuit dit onderzoek niet worden vastgesteld.

De Webrichtlijnen waren onderdeel van het bestek voor de nieuwe website. De nieuwe site is op 15 februari 2012 gelanceerd en hiermee wordt in technische zin aan de meeste richtlijnen voldaan. In enkele gevallen wordt bewust en gemotiveerd afgeweken.

1.3.2 Hoe scoort Voorst op de branchenormen van de VNG voor telefonie, schriftelijke correspondentie, e-mail en balie?

Deze onderzoeksvraag kan niet worden beantwoord. Er is geen informatie beschikbaar gekomen waaruit de Rekenkamercommissie zou kunnen nagaan in hoeverre aan de branchenormen wordt voldaan. Er bestaat overigens wel een eigen, interne norm voor wat betreft het e-mailverkeer en uit de interviews is gebleken dat er op bepaalde plekken binnen de organisatie informele afspraken zijn gemaakt voor wat betreft de telefonie. Er wordt via het postregistratiesysteem gestuurd op de afhandeling van de e-mails. De Rekenkamercommissie heeft niet meer getoetst of binnen de eigen interne norm inzake het mailverkeer wordt gebleven.

De conclusie is ook dat er draagvlak is om tot normen (en sturing) te komen, maar dat deze dan wel bij Voorst moeten passen.

Er heerst overigens, ondanks het ontbreken van normen en de sturing erop, een positief beeld ten aanzien van de dienstverlening. Als onderbouwing van dit standpunt wordt verwezen naar de tevredenheidsonderzoeken waar altijd een beoordeling van 7 of hoger wordt gegeven.

1.3.3 In welke fase van Antwoord© bevindt Voorst zich en welke investeringen (in middelen en beleid) heeft de gemeente gedaan in het kader van de publieke dienstverlening?

De gemeente Voorst heeft altijd voldoende middelen vrijgemaakt voor dienstverlening en probeert hiermee ook landelijke ontwikkelingen te volgen. Voorst is wel kritisch en neemt soms ook bewust afstand van bepaalde ontwikkelingen (voorbeeld 14+). Nut en noodzaak zijn voor de gemeente van belang. Voorst heeft zelfs een tijdje voorop gelopen ten aanzien van bepaalde ontwikkelingen, maar heeft nu voor een koers van consolideren en mee-ontwikkelen gekozen. Het onderzoek heeft niet naar voren gebracht dat er een breed gedragen visie is ten aanzien van dienstverlening. In de deelprogramma's uit de Meerjarenprogrammabegroting zijn dan ook geen doelstellingen ten aanzien van de (kwaliteit van de) dienstverlening geformuleerd.

Voor wat betreft het vijf fasen model komt voor wat betreft de duiding van de fase een wisselend beeld naar voren. De dienstverlening beweegt zich tussen fase 1 en 3, met als uitschieter de (digitale) vergunningsverlening (Wabo); deze bevindt zich in fase 4. Overigens is het goed om hier op te merken dat het Rijk niet langer blijft vasthouden aan de invoering van het totaalconcept Antwoord©. Met de introductie van het i-NUP (implementatietraject NUP), de opvolger van het NUP, is de lat aanzienlijk minder hoog gelegd.

2. Aanbevelingen

Op basis van de bevindingen doet de Rekenkamercommissie de gemeenteraad de volgende aanbevelingen:

1. Geef het college opdracht met een visie en een ambitieniveau voor de verdere verbetering van de dienstverlening te komen met als basis de verplichtingen uit het i-NUP (de opvolger van het NUP).
2. Stel deze visie/ambitie ook vast in uw raad.
3. Vraag het college om een voorstel voor invoering van eigen kwaliteitsnormen voor de dienstverlening, die passen bij de visie en ambitie van Voorst.
4. Stel als raad de kwaliteitsnormen vast en laat deze opnemen in de Meerjarenprogrammabegroting.
5. Geef het college opdracht om inzichtelijk te maken hoeveel middelen beschikbaar zijn voor publieke dienstverlening.

3. Onderzoeksmethode

De aanpak van het onderzoek verloopt volgens een vast stramien. Dit stramien kent de volgende stappen:

1. Het schrijven van een onderzoeksopzet. Hierin staat beschreven wat we waarom en hoe onderzoeken.
2. Verzamelen en analyseren van de gegevens. Het gaat hierbij vooral om achtergrondinformatie.
3. Het verrichten van het onderzoek. Voor dit onderzoek is het instrument van interviews gebruikt. Dit onderzoek heeft tegelijkertijd in de gemeente Voorst en in de gemeente Brummen plaatsgevonden. In beide gemeenten zijn dezelfde interviewvragen gebruikt.
4. Het schrijven van het (concept) rapport van bevindingen.
5. Het voorleggen van de onderzoeksbevindingen (zonder de conclusies en aanbevelingen) voor een technische reactie (controle op feiten en interpretatie ervan) aan de gemeentesecretaris.
6. Het aanbieden van het rapport aan de gemeenteraad. Dit rapport wordt tegelijkertijd aangeboden aan de het college van burgemeester en wethouders. Dit wordt voor het eerst op deze wijze gedaan. Het college wordt bij de aanbieding van het rapport gevraagd om een bestuurlijke reactie. Deze reactie richt het college direct aan de gemeenteraad en is geen onderdeel meer van het rapport zelf. Desgewenst reageert de Rekenkamercommissie daarop schriftelijk voorafgaand aan de behandeling van het rapport door de gemeenteraad. Deze nieuwe werkwijze is in november 2011 vastgelegd in het Onderzoekprotocol.
7. Bespreking van het rapport in de gemeenteraad. Hoe en wanneer is aan de gemeenteraad.

4. Bevindingen

Dienstverlening door gemeenten bestaat zo lang als de gemeenten zelf. Uit de interviews komt het beeld naar voren dat de gemeente Voorst de directe dienstverlening aan de burger altijd hoog in het vaandel heeft gehad. Ook toen verregaande automatisering zijn intrede deed is Voorst direct gaan nadenken op welke wijze automatisering de dienstverlening aan de burger ten gunste kon komen. In Voorst ontwikkelde programmatuur heeft als belangrijke input dienst gedaan bij landelijk aangestuurde ontwikkelingen. De gemeente Voorst volgt de landelijke ontwikkelingen kritisch. Bij de geïnterviewden was in grote mate de teleurstelling voelbaar over de landelijke koers bij de Basisregistratie Adressen en Gebouwen. Dat Voorst weet wat het wil blijkt ook uit de brief van april 2010 aan zowel de VNG als het ministerie van BZK waarin de gemeente in duidelijke bewoordingen onderbouwd op diverse punten weerwoord heeft gegeven.

Dat Voorst automatisering en digitalisering belangrijk vindt volgt ook uit het gegeven, dat uit veel reacties blijkt dat er voldoende (financiële) middelen worden vrijgemaakt.

In onderstaande uitwerking van het rapport zult u het hiervoor beschreven algemene beeld nog weer terug vinden. De uitwerking gebeurt aan de hand van de drie deelvragen die in de onderzoeksopzet zijn gedefinieerd.

4.1 Heeft de gemeente (een aantal) verplichte onderdelen uit het Nationaal Uitvoeringsprogramma (NUP) geïmplementeerd en worden de beoogde voordelen van het NUP ook gehaald?

Het NUP gaat over basisregistraties en over webrichtlijnen. Het NUP kent hierbij drie invalshoeken: de technische invoering, beoogde voordelen van de basisregistraties en het onderhoud van de webrichtlijnen. De bevindingen worden via deze drie invalshoeken nader beschreven.

a. Technische invoering

Het NUP kent op dit moment dertien basisregistraties. Hiervan zijn er vier waarvoor de gemeenten als trekker aangewezen zijn. Van deze vier zijn er twee al langer bekend en twee die meer recent als taak naar de gemeenten zijn gekomen. De vier registraties betreffen:

1. de Basis Registratie Personen (BRP);
2. de Basisadministratie Adressen en Gebouwen (BAG);
3. de Basisregistratie Onroerende Zaken (BOZ) en
4. de Basisregistratie Ondergrond (BRO).

De BRP en de BAG zijn de twee basisregistraties van het eerste uur. In Voorst is de invoering van zowel de BRP als de BAG gerealiseerd. Er heeft al een audit plaatsgevonden over het functioneren van de GBA, de feitelijke bron van de BRP, waar Voorst goed uit is gekomen. Ook de investeringen voor de BAG hebben in Voorst geleid tot een goedkeurende audit. In het collegedocument "Op Voorster wijze naar inrichting van de e-dienstverlening" wordt hierbij wel erkend dat de organisatorische inbedding nog aandacht nodig heeft, inclusief het maken van maatwerkafspraken. Deze kanttekening van de organisatie zelf past heel goed bij het beeld dat tijdens het onderzoek naar voren is gekomen. De technische voorbereiding en de inbedding zijn conform de verwachting.

Het inzicht in de betekenis van deze basisregistraties voor de organisatie lijkt vooral binnen een beperkte groep van direct betrokkenen aanwezig te zijn. Uit de interviews komt naar voren dat voor de niet direct betrokkenen het uitrollen van het NUP met z'n basisregistraties een ver van mijn bed show is.

De BOZ en de BRO zijn recente opdrachten waarbij de gemeenten leidend zijn. Uit de interviews komt naar voren dat Voorst zich hiervan bewust is. De stand van zaken van deze registraties is geen direct punt van onderzoek geweest in het nu voorliggende rapport.

Uit de interviews komt het beeld naar voren dat de gemeente Voorst zich volledig bewust is van zijn taak op het gebied van het NUP en dan specifiek van de taak bij de vier basisregistraties waar de gemeenten verantwoordelijk voor zijn. De noodzaak van de basisregistraties wordt volledig erkend. Wel wordt intern de vraag gesteld of alles op een volledig uniforme wijze voor alle gemeenten moet worden geregeld. Voorst heeft bij het registreren van vastgoed altijd voorop gelopen in de landelijke ontwikkeling. Na verloop van tijd sloot de landelijke ontwikkeling niet meer helemaal aan bij de Voorster aanpak.

Uit het onderzoek komt ook het beeld naar voren van het NUP als een onderwerp dat alleen voor direct betrokkenen van belang is. Feit is dat er niet voor niets gesproken wordt over basisregistraties. Aan het zijn van basisregistratie is gekoppeld het zijn van de bron voor eenmalig gegevensbeheer en –ontsluiting. De wenselijkheid van eenmalig beheer en ontsluiting is juist de reden waarom van alle overheden die bij het NUP betrokken zijn, gevraagd wordt om dit bij het uitvoeren van werkzaamheden als basisprincipe te hanteren. Het uitrollen van deze filosofie binnen de totale organisatie is hierbij van groot belang.

In het onderzoek is ook de vraag meegenomen in hoeverre men ervaart dat de gemeenteraad stuurt op dienstverlening in het algemeen en op de uitgangspunten in het NUP in het bijzonder. Uit de antwoorden komt een beeld naar voren dat de gemeenteraad voldoende geld beschikbaar stelt. Tegelijkertijd heeft de gemeenteraad via de lange-termijnagenda van 28 juni 2010 aangegeven dat "het hebben van een kwaliteitshandvest gemeentelijke dienstverlening" een lagere prioriteit heeft. Programma 7 van de Meerjarenprogrammabegroting 2012-2015 staat weliswaar volledig in het teken van dienstverlening, op het gebied van kwaliteit uitgedrukt in normen valt daarover niets te lezen. Ook in de verplichte paragraaf E Bedrijfsvoering staan geen normen opgenomen.

Uit de interviews is naar voren gekomen dat de gemeente Voorst zich in brede zin oriënteert over de rol van de gemeente op korte en lange termijn. In de interviews komt ambtelijk de vraag naar voren of Voorst wel groot genoeg is voor alle opgaven op het terrein van dienstverlening en zo ja, of Voorst dit dan moet doen met een eigen gezicht of zich dan volledig moet richten op landelijke normen.

b. Beoogde voordelen basisregistraties

Om het belang van goede registraties nog eens te benadrukken volgen onderstaand de beoogde voordelen van de BRP en de BAG:

1. Betrouwbare informatie voor beleid en bestuur (niet alleen voor de gemeente Voorst zelf).
2. De overheid vraagt burgers niet naar de bekende weg.
3. Effectieve handhaving en fraudebestrijding.
4. Efficiencywinsten en kostenreductie voor de gehele overheid.
5. Vermindering van de administratieve lasten voor burgers en bedrijven.
6. Aanvragen voor bepaalde vergunningen kunnen vlotter worden afgehandeld.
7. Brandweer en ambulancediensten kunnen via de BAG snel informatie over een adres en gebouw krijgen en adequater optreden.

Voor een beoordeling van de voordelen is in feite een landelijk onderzoek nodig. Lopende het traject van het NUP zal vooral gelet moeten worden op signalen over wat nog niet naar tevredenheid loopt. In Voorst is voor zowel de BRP als de BAG recent een goedkeurende audit gehouden. Ook blijkt uit de interviews dat Voorst voldoet aan de BAG.

c. Onderhoud webrichtlijnen

De gemeente Voorst beseft dat er op het moment van onderzoek nog niet volledig aan de webrichtlijnen wordt voldaan. Voor begin 2012 stond de lancering van een nieuwe website op het programma en deze is op 15 februari 2012 ook de lucht in gegaan. Voorst toont de bereidheid om mee te werken aan de landelijke richtlijnen (die naar verwachting binnenkort verplicht worden gesteld; er wordt aan een Algemene Maatregel van Bestuur gewerkt). Voorst zal voor bepaalde onderdelen bewust en gemotiveerd afwijken.

Beoordeling van het onderhoud is op dit moment niet mogelijk.

4.2 Hoe 'scoort' de gemeente Voorst op de branchenormen voor dienstverlening van de VNG?

De branchenormen van de VNG zeggen iets over de kwaliteit van de dienstverlening en hebben betrekking op de telefonie, de schriftelijke correspondentie, de e-mail en de balie. De digitale dienstverlening komt aan de orde in paragraaf 4.3.

Ging het bij de vorige deelvraag vooral over het zorgen voor goede basisregistraties, bij deze deelvraag gaat het over de gewenste kwaliteit van de directe dienstverlening vanuit de gemeente Voorst richting de samenleving. De directe dienstverlening kent verschillende uitingsvormen, onder andere:

1. fysiek aan de balie;
2. telefonisch;
3. naar aanleiding van een brief;
4. naar aanleiding van een e-mail.

De VNG doet algemeen voorbereidend werk op veel werkterreinen van de gemeenten, ook ten aanzien van het formuleren van normen waaraan de dienstverlening door gemeenten zou moeten voldoen. De VNG heeft daarbij veel met de gemeenten meegedacht. Kenmerk van dit meedenken is dat er geen sprake is van (wettelijk) opgelegde normen maar van richtnormen. De VNG erkent hiermee dat geen gemeente gelijk is. Zoals bij deelvraag 4.1. al is aangegeven heeft de gemeenteraad van Voorst een lagere prioriteit aan het stellen van kwaliteitseisen gegeven. Overigens heeft Voorst op het vlak van de e-mail zelf normen gesteld. Het sturen op die normen voor de e-mail is in Voorst onderdeel van de gebruikelijke voortgangscntrole voor zover de mails in de gemeentelijke postregistratiesysteem zijn ingevoerd.

De Rekenkamercommissie heeft bij de geïnterviewden getoetst in hoeverre sprake is van draagvlak voor de branchenormen. Hierbij kwam een beeld naar voren van: vanzelfsprekend, maar het moet wel binnen de plaatselijke cultuur passen. Het gemis aan objectieve waarnemingen past bij die plaatselijke cultuur. In Voorst leeft het beeld dat de dienstverlening goed is.

Uit de interviews is gebleken dat regelmatig tevredenheidsonderzoeken worden gehouden, waar altijd een beoordeling van boven het cijfer 7 uit komt. In deze onderzoeken gaat het over een beoordeling van het eindproduct achteraf; het is derhalve geen beoordeling van het nakomen van normen.

Het niet actief sturen op normen voor dienstverlening, met uitzondering van de e-mails, is mogelijk een gevolg van het niet verplichte karakter van de branchenormen. Ook de lagere prioritering vanuit de raad speelt hierbij wellicht een rol. Een voorbeeld waarbij wel gestuurd wordt op termijnen van afhandeling is als de Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen aan de orde is.

Het actief sturen op normen van dienstverlening heeft ook een kosten/baten element, inclusief de steeds verdergaande vormen van digitale dienstverlening. Uit de interviews komt een beeld naar voren dat te betwijfe-

len is of het brengen van meer (financiële) offers ook tot een beter nut (hogere beleving binnen de samenleving van de dienstverlening) leidt.

De beleving van de dienstverlening werkt door in de kijk op de inhoud van het Klant Contact Centrum (KCC). Hier wordt bij deelvraag 3 nader op ingegaan.

4.3 In welke fase van Antwoord© bevindt de gemeente Voorst zich en welke investeringen (in middelen, beleid, etc.) heeft de gemeente Voorst gedaan in het kader van de publieke dienstverlening?

Voor het beantwoorden van deze vraag worden de normen uit de nota "Gemeente heeft Antwoord©" gebruikt. Antwoord© is een concept uit begin 2007 van onder andere de VNG. De doelstelling is dat de gemeenten in 2015 het portaal van de overheid (en andere betrokken diensten) zijn voor burgers en bedrijfsleven. Het portaal geldt als het Klant Contact Centrum (KCC) waar een ieder de eigen vragen aan de overheid en gekoppelde partners op een eenduidige manier kan stellen.

Antwoord© gaat uit van een algemene visie op dienstverlening en op kostenbeheersing. Het concept moet vooral gezien worden als verbinding van ontwikkelingen die een rol spelen in de relatie tussen enerzijds de overheid c.a. en anderzijds de burger en het bedrijfsleven. Het beoogt dus een zo integraal mogelijke benadering van dienstverlening in brede zin.

De ontwikkeling naar een volwaardig KCC volgens het concept Antwoord© verloopt via vijf fasen. Het gaat om een groeiproces, waarbij per fase een algemene typering geldt. Deze typering luiden als volgt.

Fase 1: 'Dienst geeft Antwoord©'

In deze fase heeft de gemeente per verwante groep producten één frontoffice met eigen bronnen. Dit loket is gericht op informatieverstrekking. Voorbeelden: het belastingenloket, een zorgloket of een bedrijvenloket. De contacten verlopen via de fysieke contacten en/of de telefoon. Dit kan tot gevolg hebben dat de burger later terug moet komen bij een ander loket. Van afstemming vooraf tussen vakgebieden is dus geen sprake.

Fase 2: 'Kanaal geeft Antwoord©'

Deze fase kenmerkt zich door interne afstemming. De loketten zijn zoveel mogelijk samengevoegd en de ambtenaren achter de balie geven informatie die zo compleet en breed mogelijk is. Daarnaast kan de burger bij het loket niet alleen informatie halen maar ook aanvragen indienen. Het loket zorgt er voor dat een vervolfbezoek zoveel mogelijk voorkomen wordt. In deze fase werkt de gemeente, voor zover het anders is geweest, met één telefoonnummer en één website.

De gemeente is tevens in staat informatie te geven die bij andere overheden vandaan moet komen (voorbeeld: informatie van Postbus 51). De aansturing van de dienstverlening bij de gemeente verloopt nog via diverse leidinggevenden.

Fase 3: 'Frontoffice geeft Antwoord©'

In deze fase komt de burger vanzelf bij het goede loket, namelijk een frontoffice voor multifunctionele dienstverlening: het KCC. Alle informatie die gevraagd kan worden kan vanuit de gemeente verstrekt worden en ook zijn gegevens bekend en afgestemd. Een vraag van een burger leidt tot alle benodigde en tevens juiste informatie. Het KCC neemt echter nog niet de regie over. Tevens valt het terug op de backoffice als antwoorden te lastig wordt.

Fase 4: 'Gemeente heeft Antwoord@'

Het kenmerkende aan fase 4 is dat het KCC de regie op de afdoening van een contact op zich neemt. Het KCC verzamelt alle benodigde informatie die hoort bij de gestelde vraag. Waar nodig stuurt het KCC ook op verbetering van het interne proces. Wat het KCC niet doet is overheid breed antwoord geven.

Fase 5: 'Overheid heeft Antwoord@'

De gemeente is het overheidsloket en handelt zeker 80% van de contacten overheid breed af. De regie bij de afdoening ligt bij het KCC.

Binnen het concept van Antwoord@ zijn er dus vijf fasen van haalbaar niveau te onderscheiden. Alleen de laatste fase praat over een serviceniveau dat uitgaat van alle overheidsvragen. De andere vier fasen praten alleen over gemeentevragen. Een tweede onderscheid is dat in de eerste drie fasen gesproken wordt over het geven van antwoorden en in de laatste twee fasen van het hebben van antwoorden.

Bij de ontwikkeling van fase naar fase speelt de voortschrijdende digitalisering van contacten tussen overheid en burger/bedrijfsleven een grote rol. Het ministerie van BZK volgt de ontwikkelingen en het rijk steunde aanvankelijk de gedachten om op één plek contacten te leggen tussen burger en bedrijfsleven en de totale overheid. Ondertussen hebben in het bijzonder rijksdiensten er voor gezorgd dat fase 5 niet haalbaar is. Oud minister Donner van BZK gaf in de herfst van 2011 aan dat een meer landelijk aangestuurde werkwijze denkbaar is. Een reden daarvan kan zijn dat de VNG geen verplichtingen aan de gemeenten kan opleggen met als gevolg dat gemeenten verschillend met de beoogde invulling omgaan. Wil het rijk toch uniformiteit, dan kan dat via een 'wettelijke verplichting' of door 'afstand te nemen' van het aanvankelijke concept.

Kenmerken van Antwoord@ zijn:

1. De gemeente is het orgaan voor alle contacten met de overheid;
2. De gemeente zorgt daarbij voor de eenmalige ontsluiting van basisgegevens;
3. De gemeente zorgt voor professionele benadering van de klant;
4. De minimum eisen aan professionalisme zijn voor alle gemeenten hetzelfde;
5. Uitvoeringsverschillen per gemeente mogen alleen met waarborging van de minimum eisen.

Het onderzoek levert een wisselend beeld op van waar Voorst staat in het vijf fasen model. Ten aanzien van de Wabo is de gemeente Voorst al in staat om het maximaal haalbare te realiseren. Op veel andere terreinen zetten de geïnterviewden de gemeente Voorst gevarieerd op fase 1 tot en met 3. Opvallend bij de reacties vanuit de ambtelijke organisatie is dat er een algemeen beeld bestaat over hoe een Klant Contact Centrum (KCC) er in Voorst uit zou moeten zien, namelijk grotendeels zoals het nu werkt. Dit betekent een uiterst vriendelijke eerste opvang met een zo snel mogelijke doorschakeling naar de vakmensen in de backoffice. Vanuit het project Gastvrij Onthaal, waarvan de doelstelling is om de organisatie bewust te maken van een goede dienstverlening en een gastvrij onthaal, wordt ook aandacht aan deze aspecten geschonken. Zodra echt meer van de frontoffice gevraagd moet worden, komen de vraagtekens rondom de schaalgrootte van de gemeente naar voren. Maar het invulling geven aan het concept Antwoord@ is vooral een eigen uitwerking van de gemeenten zelf. De situatie in Voorst is niet echt afwijkend van veel andere gemeenten. Sterker nog: Het NUP is inmiddels achterhaald door het i-NUP. Dit vernieuwde implementatietraject heeft het 5-fasenmodel losgelaten en stuurt in feite alleen op invoering van een landelijk 14+netnummer en op de inhoud van de content collectie. Daarbij staat het laatst genoemde zelfs alweer onder druk.

Antwoord© is een actie van vooral de VNG. Wel heeft het een plek gekregen in het bestuursakkoord 2011 – 2015 tussen VNG en het Rijk, waarbij het Rijk via het ministerie van BZK de nieuwste afspraken financiert. Het rijk steunt de gedachte om op één plek contact te leggen tussen burger en bedrijfsleven enerzijds en de totale overheid met haar ketenpartners anderzijds. Dat het de gemeenten moeten zijn die de poortfunctie invullen is een logische gedachte, maar niet de enig denkbare. Oud minister Donner heeft recent een meer landelijk aangestuurde werkwijze denkbaar geacht. Het initiatief van de VNG via Antwoord© is daarmee te beschouwen als een poging om als gemeenten te laten zien dat gemeenten bij uitstek het orgaan zijn dat het beste de relatie tussen burger/bedrijfsleven de benodigde invulling kan geven. Essentieel is echter dat de VNG geen verplichtingen aan de gemeenten kan (en wil) opleggen. Met als risico dat gemeenten verschillend met de beoogde invulling om gaan. En met als gevolg dat het Rijk redenen kan gaan zien om e.e.a. toch weer meer centraal op te leggen.

5. Wederhoor

De onderzoeksbevindingen zijn voor een technische reactie (controle op feiten en interpretatie ervan) voorgelegd aan de gemeentesecretaris. Zijn reactie heeft niet geleid tot technische aanpassingen in het rapport van bevindingen.

Bijlage A

Onderzoeksopzet "Waar staat de gemeente Voorst met de Publieke Dienstverlening?"

1. Inleiding

In het onderzoeksprogramma 2011 wordt in het overzicht van onderwerpen voor onderzoek, ook de "Stand van de Dienstverlening" genoemd. De lokale overheid krijgt een belangrijke rol als het gaat om de dienstverlening van de overheid. Het begrip 'publieke dienstverlening' is breed en veelomvattend en voor de invulling van het onderzoek is het van belang om focus aan te brengen.

Op het terrein van de publieke dienstverlening zijn er veel (landelijke) ontwikkelingen gaande. Zo is er het Nationaal Uitvoeringsprogramma Dienstverlening en e-overheid (NUP) waarin afspraken zijn gemaakt tussen Rijk, provincies, gemeenten en waterschappen met als voornaamste doel de dienstverlening aan de samenleving te verbeteren. Een aantal van deze afspraken heeft een bindend karakter. Daarnaast heeft de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) begin 2004 de commissie Gemeentelijk Dienstverlening, beter bekend als de commissie Jorritsma, ingesteld met als doel een bijdrage te leveren aan de verbetering van de gemeentelijke dienstverlening. In de nota "Gemeente heeft Antwoord ©" wordt een visie op de dienstverlening 2015 afgegeven.

Deze visie luidt: *"Het Klant Contact Centrum (KCC) van de gemeente wordt het unieke portaal waar burgers, bedrijven en instellingen terecht kunnen voor alle producten en diensten van de overheid en daarmee samenhangende producten en diensten van ketenpartners".*

Dit is een stevige ambitie waarbij gemeenten in de tussentijd ook wel kanttekeningen en nuances hebben geplaatst. Ook de bezuinigingen zijn van invloed op de ontwikkelingen, maar het laat onverlet dat veel gemeenten de afgelopen jaren fors hebben geïnvesteerd om hun (digitale) dienstverlening te verbeteren. Het concept "Antwoord ©" komt overigens ook aan bod in het NUP. In dit kader wordt ook de reactie van de gemeente Voorst op de campagne van BZK en de VNG, waarbij de dienstverlening op verschillende onderdelen is gescoord, betrokken. Kern van deze reactie was dat Voorst zich niet kon vinden in de scores en de aanpak van het onderzoek.

Het is interessant om na te gaan of een aantal verplichte onderdelen uit het NUP ook daadwerkelijk zijn geïmplementeerd en of de beoogde resultaten hiervan ook zijn bereikt. Tegelijkertijd kan worden onderzocht welke andere investeringen zijn gedaan in het kader van de dienstverlening met name gericht op de ambities die in de nota "Gemeente heeft Antwoord ©" zijn gedaan.

Wat bij dit alles niet uit het oog moet worden verloren, zijn de concrete resultaten die op de verschillende dienstverleningskanalen worden bereikt. De VNG heeft hiervoor een aantal branchenormen ontwikkeld op het gebied van telefonie, schriftelijke correspondentie, de balie en de e-mail. Ook daar kan onderzoek naar worden gedaan.

Het onderzoek bestaat dan uit drie componenten, deelvragen:

- Deelvraag 1) Heeft de gemeente (een aantal) verplichte onderdelen uit het NUP geïmplementeerd en worden de beoogde voordelen van het NUP ook gehaald?
- Deelvraag 2) 'Hoe' scoort de gemeente op de branchenormen van de VNG (deze zeggen iets over de kwaliteit van de dienstverlening)? De branchenormen van de VNG hebben betrekking op de telefonie, de schriftelijke correspondentie, de e-mail en de balie. De gemeente Voorst heeft voor wat betreft de e-mail eigen, scherpere normen geformuleerd. Voor dit onderzoek worden deze als uitgangspunt genomen.
- Deelvraag 3) In welke fase van Antwoord© bevindt de gemeente Voorst zich en welke investeringen (in middelen, beleid, etc.) heeft de gemeente Voorst gedaan in het kader van de publieke dienstverlening? Hiervoor worden de normen uit de nota "Gemeente heeft Antwoord ©" gebruikt.

2. Centrale onderzoeksvraag

De centrale onderzoeksvraag is:

"In hoeverre voldoet de gemeente Voorst aan de verplichtingen van het NUP (met de voordelen die daarmee zijn beoogd), de normen ten aanzien van publieke dienstverlening en waar staat de gemeente in het traject van Gemeente heeft Antwoord©?"

3. Normenkader

Normenkader voor deelvraag 1

In het NUP worden een aantal basisvoorzieningen genoemd die essentieel zijn voor de dienstverlening. Als onderdeel daarvan worden de *basisregistraties* genoemd. Er zijn in totaal 13 basisregistraties die zo belangrijk zijn dat is bepaald dat alle overheden verplicht gebruik moeten maken van dit stelsel van registraties. Om antwoord te kunnen geven op deze vraag wordt onderzoek gedaan naar de basisregistraties: personen (GBA) of BRP en adressen en gebouwen (BAG) en de Webrichtlijnen.

Basisregistratie Personen (BRP)

Vanaf 1 januari 2010 hoeft een burger zijn persoonsgegevens nog maar één keer door te geven aan de gemeente waar hij of zij is ingeschreven. Dit is zelfs een recht. De gegevens moeten vervolgens binnen de gehele overheid gebruikt worden. De gegevens staan geregistreerd in de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA) die sinds 1 april 2007 geldt als de basisregistratie voor persoonsgegevens.

Deze basisregistratie van personen heeft de volgende voordelen:

- Betrouwbare informatie voor beleid en bestuur;
- Effectievere handhaving en fraudebestrijding;
- Efficiencywinsten en kostreductie voor de gehele overheid;
- Vermindering van administratieve lasten voor burgers en bedrijven;
- De overheid vraagt burgers niet naar de bekende weg.

In de interviews wordt nagegaan op welke wijze de BRP is ingebed (technisch/procedureel) en in hoeverre de BRP bekend is bij de medewerkers die met persoonsgegevens werken. In de interviews wordt ook nagegaan of er al iets is te zeggen over de voordelen die vooraf waren beoogd.

Basisregistratie adressen en gebouwen

De invoering van de BAG is net als de GBA geregeld in de wet. Met de BAG komen gegevens van adressen en gebouwen in één centraal systeem te staan. Dit zal de dienstverlening aan burgers en bedrijven verbeteren. Als de basisgegevens van een adres en pand eenmaal bij de overheid bekend zijn, hoeft men ze niet steeds opnieuw te verstrekken. Op 1 juli 2011 zijn alle overheden verplicht de BAG te gebruiken.

Deze basisregistratie adressen en gebouwen heeft de volgende voordelen:

- Aanvragen voor bepaalde vergunningen kunnen vlotter worden afgehandeld;
- Brandweer en ambulancediensten kunnen via de BAG snel informatie over een adres en gebouw krijgen en adequater optreden.

In de interviews wordt nagegaan op welke wijze de BAG is ingebed (technisch/procedureel) en in hoeverre de BAG bekend is bij de medewerkers die met gegevens van adressen en gebouwen werken. In de interviews wordt ook nagegaan of er al iets is te zeggen over de voordelen die vooraf waren beoogd.

Webrichtlijnen

Nederland kent geen wettelijk kader als het gaat om de toegankelijkheid van overheidswebsites. Wel is er naar aanleiding van een motie het besluit "kwaliteit rijksoverheidswebsites" vastgesteld in de ministerraad. Ook gemeenten, waterschappen en provincies zijn, weliswaar niet bij wet, verplicht om aan de webrichtlijnen te voldoen. De afspraken hierover zijn vastgelegd in het bestuursakkoord NUP. De maatregelen moeten er toe leiden dat alle websites van gemeenten, waterschappen en provincies eind 2010 voldoen aan de webrichtlijnen. De richtlijnen gaan in op o.a. het ontwerp, de bouw en het beheer van websites.

In de interviews wordt nagegaan of en zo ja op welke wijze rekening is gehouden met de Webrichtlijnen bij de website en op welke wijze dit wordt onderhouden.

Normenkader voor deelvraag 2

De VNG hanteert de volgende branchenormen, op het onderdeel e-mail zijn de scherpere normen van de gemeente Voorst zelf opgenomen:

Telefoon

- binnen 25 seconden opnemen
- maximaal 2 keer doorverbinden
- terugbellen: binnen 24 uur
- check op afhandeling

Brief

- 6 weken inhoudelijk antwoord
- 5 dagen ontvangstbevestiging
- indien niet mogelijk binnen 6 weken, in ontvangst bevestiging vermelden reden, antwoord op welke termijn en contactgegevens)
- check op afhandeling

Balie

- wachttijd maximaal 15 minuten
- wachttijd bij een afspraak maximaal 5 minuten
- check op afhandeling

E-mail

- 3 werkdagen inhoudelijk antwoord, mits er om een besluit wordt gevraagd
- binnen 24 uur ontvangstbevestiging
- indien niet mogelijk binnen 5 werkdagen in ontvangst bevestiging vermelden reden, antwoord op welke termijn en contactgegevens)
- check op afhandeling

In de interviews wordt nagegaan of er (interne) normen zijn aangaande telefonie, brief, balie en e-mail en of er op deze onderdelen ook realisatiecijfers en/of normen voor handen zijn. Als er geen beleid is geformuleerd, is dat een bewuste keuze?

Normenkader voor deelvraag 3

Het vijf fasen model kan worden gebruikt om te duiden in welke fase de gemeente zit als het gaat om de dienstverlening.

	1. Dienst geeft Antwoord ^o	2. Kanaal geeft Antwoord ^o	3. Frontoffice geeft Antwoord ^o	4. Gemeente geeft Antwoord ^o	5. Overheid geeft Antwoord ^o
Leveren van prestaties					
1	Service	50% vragen per dienst in één keer beantwoord	50% vragen per kanaal in één keer beantwoord	60% gemeente-vragen in één keer beantwoord	80% gemeente-vragen in één keer beantwoord
2	Kwaliteit	goede doorverwijzing per dienst	binnen een kanaal hetzelfde antwoord	ongeacht kanaal-keuze zelfde antwoord	gemeente is proactief en voorkomt onnodig burgercontact
Producten/diensten en kanalen					
3	Levering producten en diensten door KCC	eenvoudige vragen en producten van een dienst	gemeentebrede vragen en eenvoudige producten	gemeentebrede eenvoudige en enkele complexe producten en diensten inclusief statusinformatie	overheidsbrede vragen, meervoudige producten en diensten inclusief statusinformatie
4	Inzet van kanalen	inrichting van frontoffice met kanalen naar keuze per dienst	gemeentebrede bundeling en regie per kanaal; één telefoonnummer, één website, één balie	kanalen onder één regie; kanaalsturing op telefoon en internet	internet wordt meer dominant met PIP als contactpunt met gemeente
Processen en besturing					
5	Rol KCC in proces	dienst heeft receptiefunctie met doorverwijzing naar juiste persoon in de dienst	informatie en intake van enkelvoudige producten en doorverwijzing naar juiste persoon in gemeente	alle processtappen voor enkelvoudige producten; beperkte intake en afhandeling door afdelingen voor meervoudige en complexe producten	alle processtappen van enkelvoudige producten; intake en regie op levering meervoudige en complexe producten
6	Focus sturing KCC	kwaliteit en service burgercontact per dienst	kwaliteit en service burgercontact per kanaal	kwaliteit en service van ieder burgercontactefficiënte inzet kanalen	volledige afhandeling burgervraag; nakomen van afspraken met burgers; voorkomen van burgercontact
Systemen en informatie					
7	Beschikbare informatie in KCC	dienst wisselt informatie uit; dienst gebruikt eigen gegevensdefinities; registratie contact per dienst; producten klantgegevens intern per dienst	informatieuitwisseling per kanaal; definities per kanaal; registratie contact per kanaal; producten klantgegevens intern per kanaal	KCC wisselt informatie uit; KCC brede gegevensdefinities; registratie contact in KCC; burger heeft toegang tot statische informatie	hele gemeente wisselt informatie uit; gemeentebrede gegevensdefinities; registratie contact gemeentebreed; burger heeft inzicht via PIP
8	Beschikbare systemen KCC	systemen ingericht per dienst; veel overlap gemeentebreed en beperkte koppeling	beginnende toegang tot backofficesystemen; per kanaal ondersteuning met kennisstelsel	brede toegang tot backofficesystemen; ondersteuning met transactiesysteem KCC	volledige toegang tot backofficesystemen; ondersteuning met transactiesysteem gemeentebreed
Leiderschap en medewerkers					
9	Leiderschap KCC	meewerkend voorman per dienst met beperkte invloed; leren en ontwikkelen per dienst	bouw onderdelen KCC; nadruk op leren en ontwikkelen per kanaal	ontwikkeling KCC; professionalisering klantcontact	volwaardig gesprekspartner gemeente; leidende rol bij vernieuwing gemeentelijke dienstverlening
10	Medewerker KCC	accent op receptiefunctie; medewerkers identificeren zich met geleverd product	medewerkers zijn kanaalspecialisten; medewerkers identificeren zich met specialisme	medewerker zijn KCC-professionals; medewerkers identificeren zich met burgercontact	medewerkers KCC als regisseur van het contact met de burger en relatie-managers; medewerkers identificeren zich met gemeente

In de interviews wordt nagegaan in welke fase van Antwoord© de gemeente zich bevindt en op welke wijze er aan de ontwikkeling van de publieke dienstverlening (investeringen) wordt gewerkt.

4. Onderzoeksaanpak

Voor de uitvoering van dit onderzoek worden de volgende stappen doorlopen:

- *Schrijven van een onderzoeksopzet*
Op basis van het onderzoeksplan is deze onderzoeksopzet geschreven.
- *Verzamelen gegevens*
De beschikbare informatie wordt verzameld.
- *Verrichten onderzoek*
Voor het onderzoek worden de verzamelde documenten beoordeeld en interviews met betrokkenen gehouden.
- *Maken (concept)eindrapport*
Het onderzoek mondt uit in een rapport van bevindingen dat na technisch wederhoor aan het college wordt voorgelegd voor een bestuurlijke reactie¹.
- *Definitief maken eindrapport*
Het concept rapport wordt met de bestuurlijke reactie² en nawoord definitief gemaakt.

5. Uitvoering en begeleiding onderzoek

Het onderzoek naar de dienstverlening wordt gelijktijdig in zowel de gemeente Brummen als Voorst uitgevoerd. De onderzoeksopzet is nagenoeg identiek en hiermee is het mogelijk om de onderzoeksuitkomsten met elkaar te vergelijken. Het gaat er zeker niet om welke gemeente beter presteert, maar er liggen wel kansen om van elkaar te leren. De aard van het onderzoek maakt het mogelijk om met een inzet vanuit de RKC met één onderzoeker te werken die hiervoor 80 uur beschikbaar krijgt. Het onderzoek wordt uitgevoerd door Gerrit Assies van de gemeente Brummen en Stef Schuijt zal vanuit de RKC deelnemen in het onderzoek en tevens ook de begeleiding op zich nemen. De contactpersoon in Voorst is Evert Gerrits.

Het vooronderzoek is gestart in mei 2011 en het rapport van bevindingen zal nog dit jaar worden afgerond. Na een technische reactie door de gemeentesecretaris namens de geïnterviewden en een bestuurlijke reactie door het college van burgemeester en wethouders kan het rapport begin volgend jaar worden aangeboden aan de gemeenteraad. De RKC overweegt, maar dat is afhankelijk van het onderzoeksverloop, om de uitkomsten voor in een gezamenlijke bijeenkomst met de raad van de gemeente Brummen te presenteren.

6. Te interviewen

Bas van der Holst, manager
Marinus Wind, I&A-coördinator
Dirk-Jan de Lange, Informatieadviseur
Jan Uiterweerd, senior burgerzaken
Teunis Overeem, senior vergunningen
Anke Mensen, projectleider gastvrij onthaal (dienstverlening)
Erik Molenaar, projectleider digitale dienstverlening

¹ Na vaststelling van deze onderzoeksopzet is het onderzoeksprotocol aangepast ter zake van bestuurlijk wederhoor.

² Zie noot 1.

Het kan zijn dat de Rekenkamercommissie voor de beantwoording van enkele deelvragen de lijst van de 'te interviewen medewerkers' gaandeweg het onderzoek zal uitbreiden. Het zal in dat geval niet om een volledig interview gaan, maar om slechts enkele vragen.

7. Schriftelijke bronnen

Algemeen

- overheid heeft antwoord, Vereniging Directeuren Publieksdiensten (VDP), Programma Contactcenter Overheid (COO), De Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG)
- NUP, Bestuurlijk Overleg van rijk, provincies, gemeenten en waterschappen
- Model kwaliteitshandvest (brancherichtlijnen), VNG

Specifiek

- collegebrief belofte a/d burger
- organisatiediagnose/ probleemanalyse, onderzoek studenten naar publieke dienstverlening in 2010
- op Voorster wijze naar inrichting van e-dienstverlening, notitie management 2011-09-13
- regels elektronische post 2008

Lijst met afkortingen

- BAG Basisadministratie Adressen en Gebouwen
- BRP Basisregistratie Personen
- BZK Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
- GBA Gemeentelijke Basis Administratie
- KCC Klant Contact Centrum
- NUP Nationaal Uitvoeringsprogramma Dienstverlening en e-overheid
- RKC Rekenkamercommissie
- VNG Vereniging Nederlandse Gemeenten

Bijlage B

Geraadpleegde documenten

1. Regels voor het behandelen van (externe) e-mail suppl 6/2002 (uitwerking artikel 8 Besluit informatiebeheer van 16 december 1997).
2. "Gemeente heeft antwoord", van 15 januari 2007.
3. Regels elektronische post gemeente Voorst uit 2008.
4. Brief van maart 2009 aan de fracties in aanloop naar de verkiezingen vanuit de landelijke programmadi-recteur "Overheid geeft antwoord".
5. Brief van 23 april 2010, gemeente Voorst aan BZK, waarin reactie Voorst op de "5 beloften aan de burger" staat vermeld met daarbij de raadsmelding inclusief een ingevulde scorelijst.
6. Raadsmededeling van 20 april 2010 over "vijf beloften aan de burger", brief en informatiepakket van het Ministerie van BZK en de VNG (2010-03590).
7. Probleem oriëntatie over dienstverlening binnen gemeente Voorst, opgesteld door studenten als stage opdracht van mei 2010.
8. Diagnose rapport over "Overheid heeft antwoord", opgesteld door studenten als stage opdracht van mei 2010.
9. Ledenbrief VNG over model kwaliteitshandvest en minimum branchenormen van 8 maart 2011.
10. Projectplan "Gastvrij Onthaal" van 31 maart 2011.
11. Projectplan digitale dienstverlening van maart 2011.
12. Overheidsbrede implementatieagenda voor dienstverlening en e-overheid van april 2011.
13. Ambtelijk document: Op Voorster wijze naar inrichting van de e-dienstverlening van zomer 2011.
14. Implementatie agenda voor dienstverlening en e-overheid, verwoord in de brochure "Een digitale overheid: betere service, meer gemak". Een uitgave van het ministerie van BZK.
15. Brief van de programmaraad e-Overheid voor Burgers van 22 juni 2011.
16. De webrichtlijnen versie 2 met de normen vanaf 1 juli 2011.
17. Special over e-overheid in weekblad Binnenlands Bestuur van 30 september 2011.
18. VNG ledenbrief over stand van zaken NUP en e-overheid van 8 november 2011.

Bijlage C

Geïnterviewde personen

De volgende personen zijn geïnterviewd:

1. De heer mr S.J. van der Holst, manager
2. De heer D.J. de Lange, informatieadviseur
3. Mevrouw A. Mensen, projectleider "Gastvrij onthaal"
4. De heer E. Molenaar, projectleider digitale dienstverlening
5. De heer T. Overeem, senior vergunningen
6. De heer J. Uiterweerd, senior burgerzaken
7. De heer M. Wind, coordinator I&A (informatisering & automatisering)

Colofon

De Rekenkamercommissie gemeente Voorst

De Rekenkamercommissie voor de gemeente Voorst (verder de Rekenkamercommissie) bestaat uit twee externe leden en een externe voorzitter ondersteund door een ambtelijk secretaris. Het feitelijke onderzoekswerk wordt in principe verricht door ambtenaren van de gemeente Brummen, waarmee een samenwerkingsovereenkomst is gesloten. De Rekenkamercommissie heeft een onafhankelijke positie binnen de gemeente.

Jaarlijks voert de Rekenkamercommissie tenminste één onderzoek uit. De gemeente Voorst trekt in 2012 € 20.500,- uit voor de Rekenkamercommissie. Dit bedrag is exclusief de loonkosten van de secretaris.

De functie van de Rekenkamercommissie is de gemeenteraad een extra handvat te bieden zijn controlerende taak uit te voeren. De Rekenkamercommissie doet onderzoek naar de rechtmatigheid, doeltreffendheid en doelmatigheid van de gemeente. Het kan gaan om vragen als: "Zijn de doelen van het gemeentelijk beleid bereikt?", "Zijn de voorbereiding en uitvoering van het beleid efficiënt verlopen?", "Heeft het niet meer gekost dan vooraf was bepaald?".

Doel van het onderzoek is dat de gemeente lessen trekt uit het verleden. Daarom formuleert de Rekenkamercommissie altijd aanbevelingen aan raad en college. De Rekenkamercommissie kiest zelf haar onderzoeksonderwerpen.

Samenstelling

Voorzitter	de heer mr drs F.W.A.J. Giesbers
Leden	de heer S.J. Schuijt MPM mevrouw drs H.W.M. Witjes (t/m 31 december 2011) mevrouw drs F.A.M. Disselhorst (vanaf 1 januari 2012)
Ambtelijk secretaris	mevrouw D. Vriezolk-Groenewold

Contact

Post	Postbus 9000 7390 HA TWELLO
Telefoon	(0571) 279 387
E-mail	d.vriezolk@voorst.nl
Website	www.voorst.nl ► gemeenteraad ► Rekenkamercommissie

