



Op Voorster wijze naar inrichting van de e-dienstverlening

Inhoud van deze notitie:

1. Inleiding
2. Uitgangspunten en kaders
 - 2.1. het Nationaal uitvoeringsprogramma
 - 2.2. onze eigen uitgangspunten en kaders
3. Investeren aan de voor- en aan de achterkant: BAG, Antwoord[®], GemGids
 - 3.1. De basis moet goed zijn: verbeteren van het beheer en de kwaliteitsborging van onze informatiesystemen en ict-infrastructuur is onontkoombaar.
 - 3.2. Implementatie van Antwoord[®]: de organisatie volledig op de schop
 - 3.3. GemGids: pragmatisch en kostenbewust naar optimalisatie van de dienstverlening
4. De veranderende omgevingsfactoren
5. Samenvatting: op Voorster wijze naar inrichting van de e-dienstverlening

1. Inleiding

Het managementteam heeft bij de behandeling van de projectvoorstellen 'digitale dienstverlening' en 'gastvrij onthaal' in zijn vergadering van 23 maart 2011 vastgesteld dat het project digitale dienstverlening een bouwsteen is voor een nog te formuleren visie op het tot stand brengen van de e-overheid in Voorst. Deze notitie beoogt een aanzet te geven tot die doelformulering en te verkennen welke stappen, naast de uitvoering van het project 'digitale dienstverlening', moeten worden gezet om de doelen te realiseren. Deze notitie is oriënterend en richtinggevend van aard. Het zal, na behandeling en vaststelling, moeten worden uitgewerkt in een ontwikkelscenario. De oriëntatie op het realiseren van de e-overheid hangt samen met de verkennende gesprekken die momenteel plaatsvinden over de toekomst van de gemeente, de gevolgen die de gemeente hierin ziet voor haar plaats en rol in de samenleving en de consequenties die dit op zijn beurt heeft voor de samenstelling en omvang van de ambtelijke organisatie.

2. Uitgangspunten en kaders

We willen weer koploper worden op het gebied van digitale dienstverlening. Althans, deze ambitie hebben wij verwoord in de werkconferentie die op 28 oktober 2010 plaats had. Het woordje 'weer' vraagt voor sommigen misschien om opheldering: Voorst was in de eerste jaren van deze eeuw pionier op het gebied van het ontwikkelen van elektronische overheidsdienstverlening. Voorst heeft een eigen stelsel voor basisregistraties voor adressen en gebouwen, een soort BAG avant la lettre, gebouwd, en was daarmee de eerste in Nederland. Het ontwikkelde systeem was zo innovatief en succesvol dat het is verkocht aan een marktpartij en het inmiddels onder de naam Stroomlijn bij tal van gemeenten 'draait'. In 2005 heeft Voorst samen met Egem (destijds onderdeel van Ictu, het ict-uitvoeringsorgaan van BZK) een prototype ontwikkeld voor digitale overheidsdienstverlening. In 2006 heeft Voorst dit prototype uitgewerkt tot GemGids (zie: gemgids.nl). Eind 2006 is GemGids verzelfstandigd in de stichting GemGids.

Na 2006 werd het rustiger. Dat was in de eerste plaats een bewuste keuze: het was tijd voor consolidatie. Aandacht moest worden gegeven aan inbedding van Stroomlijn en GemGids in de organisatie. Het was bovendien hoogstnoodzakelijk te investeren in afstemming en integratie van onze back office informatiesystemen en infrastructuur. Een tweede reden was dat de nationale ontwikkelingen rond de e-overheid de aandacht opeisten; in de volgende paragraaf wordt het Nationaal uitvoeringsprogramma (NUP) beschreven en toegelicht. Ten derde moest de stichting GemGids met eerst zichzelf aan de slag: er moest een steviger fundament onder het dienstverleningsconcept worden gebouwd, 'Gemgids 2.0', om basis te bieden voor het uitbouwen van de dienstverleningstoepassingen. Ook was sprake van bestuurlijke problemen bij de stichting; problemen die inmiddels zijn opgelost.

Deze notitie verkent zoals gezegd welke (vervolg)stappen moeten worden gezet om te komen tot realisatie van de e-overheid in Voorst. Of en zo ja hoe, in dat proces ook een invulling wordt gegeven aan een vorm van koploperschap laat deze notitie vooralsnog bewust in het midden. Koploperschap moet, zo vinden de voorbereiders van deze notitie, in ieder geval niet een doel op zich zijn. Het, zoveel mogelijk binnen de wettelijke kaders, gestalte geven aan optimale, moderne en servicegerichte dienstverlening aan onze burgers en bedrijven, dat is de kern.

2.1. Het Nationaal uitvoeringsprogramma (NUP)

Voor (landelijke) succesvolle realisatie van de elektronische overheid is het noodzakelijk dat de overheden gezamenlijk een basisinfrastructuur tot stand brengen en in gebruik nemen. Het Nationaal uitvoeringsprogramma bevat de bouwstenen die gezamenlijk de basisinfrastructuur voor de Nederlandse e-overheid bevatten. Let wel: daarmee is de e-overheid nog niet gerealiseerd; het NUP beoogt 'slechts' de daartoe benodigde basisrandvoorwaarden te realiseren.

Het NUP had een doorlooptijd tot en met 2010 zodat het project formeel is afgelopen. Het NUP is echter allesbehalve gerealiseerd. De website e-overheidinbeeld.nl geeft een beeld van de stand

van de uitvoering van het NUP. Landelijk gezien is gemiddeld ongeveer een derde deel van de bouwstenen ingevoerd en in gebruik genomen, een derde deel in een implementatiefase, en het laatste derde deel moet nog opgepakt worden. Voorst scoort op deze website boven het landelijk gemiddelde: de helft van de bouwstenen is ingevoerd en in gebruik genomen, de andere helft is in de implementatiefase. Er zijn in ons geval geen bouwstenen die nog niet zijn opgepakt. Hoewel Voorst zich dus zeker niet hoeft te schamen hoort het, voor wat betreft de uitvoering van het NUP, niet tot de koplopers.

Ik som hieronder de negentien bouwstenen van het NUP op met een korte toelichting:

1. Webrichtlijnen: het kwaliteitsmodel webrichtlijnen bevat 125 kwaliteitseisen voor een optimaal toegankelijke overheidswebsite. Bij de aanbesteding van het nieuwe content management systeem hebben wij het (kunnen) voldoen aan de webrichtlijnen expliciet als selectie criterium benoemd. Overigens is het een illusie te veronderstellen dat wij alle 125 kwaliteitseisen zullen nakomen. Zo staan een aantal van die (toegankelijkheids)eisen het gebruik van interactief kaartmateriaal in de weg. Dat laatste is juist het fundament van de toepassing voor e-dienstverlening zoals die in GemGids is ontwikkeld. Kortom, wij zullen nooit een 10 scoren op deze bouwsteen, en die ambitie hebben we ook niet.
2. Samenwerkende catalogi: de samenwerkende catalogi bevatten beschrijvingen van overheidsdiensten 'over de overheden heen', zodat een informatiezoekende burger of bedrijf nooit voor een dichte deur komt te staan maar altijd wordt doorgeleid naar het juiste (digitale) loket. Het nadeel van deze overheidoverkoepelende uniforme catalogi is evident: het bevat slechts algemene informatie. Het is niet goed mogelijk de productenbeschrijvingen naar eigen smaak of lokale situatie aan te passen of te concretiseren. Wij hebben de samenwerkende catalogi ingevoerd (voorst.nl > digitale diensten > digitaal loket > productencatalogus).
3. Antwoord voor bedrijven: doel van antwoord voor bedrijven is het verbeteren van de informatievoorziening en dienstverlening aan ondernemers en het verminderen van administratieve lasten. Wij zijn bij Antwoord voor bedrijven aangesloten.
4. Mijnoverheid.nl: deze website biedt een persoonlijke en beveiligde webomgeving waarmee burgers in één overzicht kunnen zien welke zaken zij doen met de overheid en eenvoudig informatie kunnen vergaren en uitwisselen. Het is een overheidsoverkoepelende voorziening. Wij zijn aangesloten op mijnoverheid. Helaas maakt de website in de verste verte zijn doelstelling (nog) niet waar; het bevat voorlopig nog uitsluitend algemene informatie.
5. Antwoord[®]: het programma Antwoord[®] beoogt een overheidsoverkoepelend multichannel-loket te realiseren waarin een gemeentelijk klant contact centrum als portal fungeert waar burgers en bedrijven met al hun vragen aan de overheid terecht kunnen. Wij zitten voor wat betreft het programma antwoord nog in een oriënterende fase.
6. Digid-burger: inmiddels zo ingeburgerd dat uitleg overbodig is. Wij zijn al geruime tijd aangesloten op digid-burger.
7. Gemeenschappelijke machtigingsvoorziening: voorziet in een gemeenschappelijke voorziening die het gebruik van machtigingen voor overheidsdienstverlening mogelijk maakt. De GMV is dit jaar ingevoerd door de belastingdienst als eerste overheidsorgaan. Deelname door gemeenten is nog niet mogelijk.
8. E-herkenning voor bedrijven: e-herkenning voor bedrijven is de opvolger van Digid voor bedrijven. Vanaf 1 juni aanstaande kunnen bedrijven alleen nog via e-herkenning inloggen in het omgevingsloket online.
9. Burgerservicenummer: het unieke persoonsnummer dat de overheid hanteert in haar contacten met burgers en in de onderlinge uitwisseling van informatie. Alle gemeenten hebben het burgerservicenummer ingevoerd.
10. Gemeentelijke basisregistratie personen: wij hebben de GBA als enige en unieke bron van persoonsgegevens van Nederlandse ingeschrevenen gerealiseerd.
11. Registratie niet ingezetenen: het register voor niet-ingezetenen, bedoeld voor gebruik door alle (daartoe geautoriseerde) overheidsorganen. Het projectbureau RNI heeft de registratie in voorbereiding, beoogde realisatie 1 oktober 2012.
12. Het nieuwe Handelsregister: het nieuwe Handelsregister zal gaan fungeren als basisregistratie voor alle ondernemingen en rechtspersonen. Alle overheden moeten uiterlijk in

2014 op het nieuwe Handelsregister zijn aangesloten. Wij hebben een koppeling gerealiseerd.

13. Basisregistratie adressen en gebouwen (BAG): de door gemeenten gevoerde basisregistratie met gegevens over adressen en gebouwen. Wij zijn inmiddels aangesloten op de landelijke voorziening. Dat neemt niet weg dat de organisatorische inbedding en kwaliteitsborging van de BAG de komende periode nog veel van onze aandacht en energie zal vragen. Dit geldt ook voor de realisatie van de gemaakte zogenaamde maatwerkafspraken.

14. Basisregistratie topografie: de BRT wordt de unieke bron voor midden- en kleinschalige topografische kaarten waarmee overheden geografische informatie kunnen (en moeten) gebruiken en uitwisselen. Het kadaster beheert de BRT.

15. Basisregistratie kadaster: de registratie bij het kadaster over kadastrale informatie (eigendom, hypotheek, beperkte rechten) die het kadaster bijhoudt zal gaan fungeren als basisregistratie.

16. Basisregistratie grootschalige topografie: de grootschalige basiskaart Nederland en de grootschalige topografie worden gebundeld met de brongegevens van Rijkswaterstaat, Prorail, provincies en waterschappen tot de Basisregistratie grootschalige topografie.

17. Digikoppeling (voorheen overheidsservicebus): een logistieke voorziening bedoeld voor een eenduidige en veilige berichtenverkeer tussen overheden. Deze voorziening is beschikbaar en wordt doorontwikkeld.

18. Digimelding (voorheen terugmeldfaciliteit): een centraal punt waar alle overheidsorganisaties verplicht zijn melding te doen van onjuistheid van gegevens. De terugmeldfaciliteit is beschikbaar.

19. Gemeenschappelijke ontsluiting basisregistraties: een stelsel van afspraken, standaarden en voorwaarden die bijdragen aan eenduidige ontsluiting van informatie uit basisregistraties.

Dit zijn de 19 bouwstenen die bij de start van het Nationaal uitvoeringsprogramma zijn geformuleerd. Toch is dit overzicht niet compleet: bevatte het NUP nog zes te realiseren basisregistraties, inmiddels zijn dit er dertien. Twee van de 'nieuwe' te realiseren basisregistraties liggen op de weg van de gemeenten: de basisregistratie onroerende zaken (BOZ) en de basisregistratie Ondergrond (BRO).

Conclusie van dit overzicht mag zijn dat het Nationaal uitvoeringsprogramma de komende jaren nog veel van onze aandacht en energie zal opeisen. In veel gevallen gaat het om aansluiten op landelijke voorzieningen of het overnemen van of aanpassen van onze infrastructuur aan landelijke standaarden of voorzieningen. Van verschillende projectonderdelen zijn gemeenten primaathouder. Met name de invoering van de webrichtlijnen, de implementatie van Antwoord[®] en de realisatie en vervolgens organisatorische inbedding en kwaliteitsborging van verschillende basisregistraties (BAG, BOZ, BRO) eisen onze aandacht op. De webrichtlijnen vallen onder het project digitale dienstverlening en zal ik daarom in deze notitie verder buiten bespreking laten. Op Antwoord[®] en basisregistraties zal ik in het vervolg van deze notitie dieper in gaan.

2.2. *Onze eigen kaders en uitgangspunten*

Voor het onderwerp van deze notitie, het realiseren van de e-overheid in Voorst zijn twee lokale beleidskaders in het bijzonder van belang: ten eerste de uitgangspunten die vastliggen in de nota 'Voorst open gemeente' en ten tweede de strategische keuze voor het e-dienstverleningsconcept van GemGids. Omdat beide genoegzaam bekend zijn hoef ik er maar kort op in te gaan.

In navolging van het Ictu-programma 'Nederland open in verbinding' (Noiv) kiest Voorst strategisch voor het uitsluitend gebruik maken van softwaretoepassingen met open standaarden, en voor het waar mogelijk overstappen op open source softwaretoepassingen. Voor wat het uitgangspunt van toepassen van open standaarden betreft is het goed op deze plaats te refereren aan de Nederlandse overheid referentie architectuur (Nora) en, voor gemeenten, de Gemeentelijke model architectuur (Gemma). Met het toepassen van deze model architectuur wordt bijgedragen aan de interoperabiliteit van overheidsorganisaties, dat wil zeggen het vermogen van organisaties (en hun processen en systemen) om effectief informatie te delen met elkaar en met hun omgeving. Zonder een gezamenlijke informatie basis architectuur is samenwerking van overheidsorganisaties immers

niet goed mogelijk. Wij hanteren aansluiting op Nora en Gemma en open standaarden consequent als selectiecriteria in onze aanbestedingen voor softwaresystemen.

Voor wat betreft het overstappen naar open source toepassingen heeft Voorst al een paar belangrijke stappen gezet, waarbij uiteraard het ontwerpen van GemGids als open source toepassing voor e-dienstverlening het belangrijkste voorbeeld is. Daarnaast hebben we onlangs bewust gekozen voor een open source Content management systeem (TYPO3), we gebruiken het open source besturingssysteem Android van Google voor onze bomeninventarisatie, en we staan op het punt te starten met de overgang naar het OpenOffice pakket voor kantoorautomatisering als vervanger van Microsoft Office.

Het gebruik van Android voor onze bomeninventarisatie, relatief een kleine stap, heeft vorig jaar landelijk veel aandacht getrokken en veel positieve (media)respons opgeleverd, waaronder een compliment van de staatssecretaris van Economische Zaken (tip: google op 'voorst open source'). Uiteraard past GemGids in dit plaatje. GemGids is een open source alternatief voor elektronische overheidsdienstverlening. GemGids heeft de afgelopen jaren veel aandacht getrokken en ook veel positieve pr voor Voorst opgeleverd. Nu het stichtingbestuur 'de benen er weer onder heeft' en bovendien de commerciële marktpartij die enkele jaren een vinger in de pap had zich heeft teruggetrokken liggen er belangrijke kansen om stappen vooruit te zetten in het realiseren van de e-overheid in Voorst. Overigens is het vermeldenswaard dat overwogen wordt deel te gaan nemen aan de stichting door het innemen van een bestuurszetel. Hiermee wordt het open source karakter van de stichting ('voor de deelnemers door de deelnemers') benadrukt.

3. Investeren aan de voor- en aan de achterkant: basisregistraties, Antwoord[®], GemGids.

Uit de verkenning in de vorige paragraaf kan geconcludeerd worden dat bij de implementatie van de e-overheid in onze gemeente de volgende drie thema's een hoofdrol moeten spelen:

1. adequate organisatorische inbedding en kwaliteitsborging van onze informatiesystemen (waaronder BAG) en onze ict-basisinfrastructuur;
2. (een wijze van) implementatie van Antwoord[®];
3. voortvarend doorontwikkelen e-dienstverlening in GemGids.

Ik herhaal dat deze opsomming niet limitatief is: zoals ik in paragraaf 2 constateerde zal het Nationaal uitvoeringsprogramma de komende jaren nog veel tijd en aandacht van ons vragen.

3.1. De basis moet goed zijn: verbeteren van het beheer en de kwaliteitsborging van onze informatiesystemen en ict-infrastructuur is onontkoombaar.

Het project implementatie BAG bevindt zich in de eindfase; we zijn met positief resultaat door de audit gekomen, we zijn aangesloten op de landelijke voorziening en de maatwerkafspraken zijn in uitvoering/voorbereiding. Maar daarmee is het werk niet gedaan. Organisatorische onderbrenging van het beheer en de kwaliteitsborging moet nog plaatsvinden. Ik trek dit vraagstuk breder: wij ontberen op dit moment een adequate overkoepelende beheersorganisatie voor onze informatiesystemen en ict-infrastructuur, en daar lopen we in toenemende mate risico. De wijze waarop wij het applicatie- en systeembeheer hebben ingericht stamt nog uit de tijd van de eilandautomatisering. Ons applicatiebeheer is nog klassiek georganiseerd: voor elk softwaresysteem hebben wij een beheerder aangewezen die 'decentraal' is ondergebracht. Een gecentraliseerde, overkoepelende vorm van applicatie/informatiebeheer is bij ons nog grotendeels een goed voornemen, vastgelegd in de notitie 'vormen van beheer' uit 2004 en als voornemen verwoord in het organisatieplan voor 2006 (uitzondering is het applicatiebeheer voor Stroomlijn, dat is inmiddels centraal ondergebracht). De huidige ict-infrastructuur en de voortgaande ontwikkeling hierin vereist een overkoepelende visie, inzicht en deskundigheid. Om het concreet te maken: ons documentair managementsysteem, ons content managementsysteem, ons belasting- en woz-systeem, ons burgerzakensysteem, ons systeem voor de omgevingsvergunning, ons financieel systeem enzovoorts, maar ook de systemen die daar weer aan ten grondslag liggen (zoals Oracle, Stroomlijn, Key2Datadistributie) of die beheersmatige functies hebben (zoals Cognos

Powerplay en -Impromptu), al die systemen grijpen op elkaar in, zijn voor een goed functioneren volledig afhankelijk van elkaar en zijn dus als het ware onderdelen van één totaal. Het integreren en stroomlijnen van al deze systemen en tools vraagt om een overkoepelende vorm van beheer en kwaliteitszorg. Het organisatorisch vorm geven aan gecentraliseerd applicatiebeheer is een *conditio sine qua non* voor het realiseren van de e-overheid in Voorst. Immers als de informatiesystemen niet op orde zijn en de kwaliteit ervan niet geborgd is dan is het implementeren van Antwoord[®] en het ontwikkelen van e-dienstverlening al bij voorbaat gedoemd te mislukken.

3.2. Implementatie van Antwoord[®]: de organisatie volledig op de schop.

Er is inmiddels veel, heel veel geschreven over Antwoord[®]. Een overzicht daarvan is te vinden op antwoord.nl > over antwoord > publicaties en factsheets. Ik beperk mij in deze notitie tot de kern van het programma: gemeenten zullen uiterlijk in 2015 een overheidsoverkoepelend multichannel-loket moeten hebben gerealiseerd waarin een gemeentelijk klant contact centrum als portal fungeert waar burgers en bedrijven met al hun vragen aan de overheid terecht kunnen. Het programmabureau Antwoord[®] heeft een routekaart ontwikkeld waarmee Antwoord[®] in vijf fasen wordt gerealiseerd: van 'de dienst heeft antwoord' (geïntegreerde frontoffice per gemeentelijke dienst) naar 'het kanaal geeft antwoord' (per kanaal één duidelijke ingang voor de hele gemeente) naar 'de frontoffice geeft antwoord' (alle kanalen gebundeld in één integrale frontoffice) naar 'de gemeente geeft antwoord' (het klantcontact centrum voert de regie over de behandeling van de contacten van de gemeente met de burger) naar 'de overheid geeft antwoord' (de gemeente is de ingang voor alle vragen aan de overheid en handelt deze vragen in één keer goed af; het gemeentelijk klant contact centrum voert in de overheidsketen de regie over de communicatie met burgers en bedrijven).

De implementatie van Antwoord[®] bestaat uit drie deeltrajecten: de inrichting van een adequaat toegerust klant contact centrum, de invoering van 14+ netnummer Antwoord[®] en de toepassing van de Antwoord[®] contentcollectie, de standaard overheidsinformatie op basis van vraag – antwoord combinaties. De uitrol van de contentcollectie is overigens vorige maand tijdelijk gestaakt omdat er als gevolg van doorgevoerde bezuinigingen vooralsnog onvoldoende financiering voor voortzetting beschikbaar is.

Het mag duidelijk zijn dat de invoering van Antwoord[®] een zware impact heeft op de inrichting van de gemeentelijke organisatie. Is voor niet-grote gemeenten realisatie van de doelstellingen van Antwoord[®] binnen de eigen organisatie überhaupt realiseerbaar? De eerste publicatie van het programmabureau, in 2007, was daar klip en klaar over (citaat): *'Kleine gemeenten gaan tegen grenzen aanlopen: de optimale schaal voor het efficiënt kunnen afhandelen van telefonische contacten ligt bij ongeveer 200.000 telefonische contacten per jaar. Bij kleine volumes is het niet mogelijk om front office medewerkers continu aan het contact met de burger te laten werken als de gemeente goed bereikbaar wil zijn. Een gemeente moet zo'n 120.000 inwoners hebben om het telefonisch contact kostenefficiënt te organiseren. Daarnaast zijn de ICT-kennis en de investeringskracht bij kleine gemeenten te beperkt. Kleinere gemeenten zullen daarom: óf samenwerking moeten zoeken met andere kleine gemeenten in een shared service centrum Antwoord[®], óf aansluiting moeten zoeken bij een centrumgemeente, óf het afhandelen van contact met de burger moeten uitbesteden aan een private partij'*.

Deze constatering werd uiteraard niet overal met gejuich ontvangen en bracht tegenbewegingen op gang. Het leidde onder meer tot de publicatie 'Antwoord[®] en kleine gemeenten', waarin enkele best practices van kleine gemeenten uit de doeken worden gedaan (zie voor de publicatie de hierboven genoemde link). Wie deze publicatie leest zal opvallen dat deze gemeenten niet zo zeer invulling geven aan het 5-fasenplan van Antwoord[®] als wel het denkkader en de producten van Antwoord[®] gebruiken om verbeteringen door te voeren in hun bestaande organisatie. Hoe prijzenswaardig ook, het brengt gemeenten niet verder dan hoogstens fase 4 en zal vroeger of later ook voor hen tot de conclusie leiden dat voor het bereiken van het eindstation van fase 5 opschaling door samenwerking of uitbesteding onontkoombaar is. De constatering uit de eerste publicatie van Antwoord[®] staat dus nog volledig overeind.

Ook de publicatie 'Besparen met Antwoord[®]' wijst in die richting: betere dienstverlening en tóch bezuinigen? Het kan, door het optimaliseren van de dienstverlening via internet, door het optimaliseren van de interne procesvoering, en door samen te werken in een gezamenlijk klant contact centrum (zie ook voor deze publicatie de hierboven genoemde link). Interessant en dus noemenswaard is de aanpak van Rotterdam (blz. 32 en verder van de publicatie). Rotterdam heeft veel ervaring op het terrein van het meten van prestaties in dienstverlening. Rotterdam stuurt op het voorkomen van 'herhaalverkeer' en op het bevorderen van het gebruik door burgers van de goedkope communicatiekanalen. Onder het 'herhaalverkeer' wordt verstaan het aantal burgers dat meer dan eens bellen over een zelfde product of dienst. Door gerichte analyse van dit herhaalverkeer en, op basis daarvan, het doorvoeren van kwaliteitsverbeteringen in processen wist Rotterdam het herhaalverkeer aanzienlijk terug te dringen. Daarmee werd een bijdrage geleverd aan kostenbeheersing en een kwaliteitsslag in de dienstverlening gemaakt. In het verlengde hiervan ligt het bevorderen van het gebruik van de goedkope communicatiekanalen: zelfbediening door burgers via internet is uiteraard zeer aanzienlijk goedkoper dan de behandeling van een telefoongesprek. Een telefoongesprek op zijn beurt is weer goedkoper dan een bezoek van een burger aan de balie of het schrijven van een brief. Optimaliseren van de dienstverlening via internet en gerichte en consequente promotie van de website (de toegang tot de dienstverlening) levert dus eveneens een aanzienlijke bijdrage aan kostenbeheersing en aan de kwaliteit van de dienstverlening.

Bij nog één publicatie over Antwoord[®] wil ik kort stilstaan: in opdracht van het programmabureau Antwoord[®] heeft HRM-organisatie Tempo Team functieprofielen samengesteld voor de bemensing van het klant contact centrum. De brochure 'Functieprofielen voor het KCC Antwoord[®]' (zie wederom de hierboven genoemde link) bevat profielbeschrijvingen voor de functies van klantadviseur KCC, teamleider KCC en manager KCC. De profielbeschrijvingen maken duidelijk dat voor het succesvol invoeren van een klant contact centrum in onze organisatie niet alleen een kwantitatieve, maar ook een aanzienlijke kwalitatieve impuls ten opzichte van de huidige samenstelling van onze front offices nodig zou zijn. Het profiel voor de klantadviseur is grosso modo vergelijkbaar met onze normfunctie specialist externe dienstverlening (normfunctie 10, schaal 8). Onze huidige front office medewerkers zijn gekoppeld aan de normfunctie medewerker externe dienstverlening (normfunctie 4, schaal 5). De functie van teamleider voor de front office kennen wij niet. Zijn profiel sluit aan op onze normfunctie senior specialist externe dienstverlening (normfunctie 18, schaal 10). Kortom, implementatie van Antwoord[®] in onze eigen organisatie zou, naast een ingrijpende reorganisatie, leiden tot een zeer aanzienlijke functieverzwaring van de betrokken functies.

3.3. GemGids: pragmatisch en kostenbewust naar optimalisatie van de dienstverlening.

Uit de bovenstaande paragrafen volgt dat Voorst alle belang bij heeft bij voortvarende doorontwikkeling van e-dienstverlening met GemGids. GemGids sluit in de eerste plaats volledig aan op de gemeentelijke visie op het tot stand brengen van de e-overheid (§ 2.2.). Ten tweede is een adequaat en toegankelijk stelsel van e-dienstverlening de meest klantvriendelijke en de meest kostenbewuste wijze van realisatie van de doelstellingen van Antwoord[®]. In de derde plaats biedt ontwikkeling van e-dienstverlening via GemGids alle ruimte om de dienstverlening in eigen tempo en naar eigen prioritering te ontwikkelen: er hoeven geen zware systemen te worden gekocht en geïmplementeerd, de e-overheid kan product voor product en dienst voor dienst pragmatisch tot stand worden gebracht. Tot slot moet niet ongenoemd blijven dat GemGids zich bij uitstek leent om de Voorst-eigene ambitie, visie en werkwijze in praktijk te brengen en uit te dragen:

4. De veranderende omgevingsfactoren.

Deze verkenning zou niet compleet zijn als niet kort zou worden stilgestaan bij de maatschappelijke ontwikkelingen die plaatsvinden en die impact hebben op de gemeentelijke dienstverlening. In het kader van deze notitie zijn twee trends in het bijzonder van belang: ten

eerste professionalisering van dienstverlening door regionale opschaling en ten tweede de digitalisering van de samenleving. De eerste trend behelst dat in een fors tempo gemeentelijke taken worden 'opgeschaald' door onderbrenging in professioneel toegeruste regionaal opererende diensten. We hebben dit zien gebeuren op het beleidsterrein veiligheid, we zien het nu gebeuren op de beleidsterreinen vergunningverlening en handhaving (eerst milieu, later andere deelgebieden), het zal gaan gebeuren op de beleidsterreinen sociale voorzieningen en op het terrein jeugdzorg. En, niet te vergeten, het vindt plaats op het terrein van de overheidsdienstverlening in de vorm van de regionale klant contact centra (zie § 3.2. hierboven). Regionale diensten of samenwerkingsverbanden nemen gemeentelijke dienstverleningstaken over. Afhankelijk van de wijze van inrichting die wordt gekozen verdwijnt de burgerdienstverlening óf volledig uit beeld, óf vindt het plaats onder regie en aansturing van het regionale orgaan ('dependance').

De tweede trend, digitalisering van de samenleving, heeft eveneens een grote impact. Als we spreken over dienstverlening aan burgers denken we nu nog veelal in termen van klantcontacten, baliebezoeken en telefonische contacten. Hoe snel dit kan veranderen hebben we ervaren bij de succesvolle invoering van de digitale omgevingsvergunning: nagenoeg alle vergunningaanvragen wordt inmiddels van aanvraag tot beschikking volledig digitaal behandeld. In § 3.2. heb ik uitgelegd dat wij er alle belang bij hebben de dienstverlening via internet voortvarend te optimaliseren en door gerichte en consequente promotie van de website (de toegang tot de dienstverlening) onze burgers te 'verleiden' tot zelfbediening door gebruik te maken van onze digitale kanalen: e-dienstverlening is met afstand de goedkoopste vorm van dienstverlening. Bovendien mogen onze burgers van ons verlangen dat wij de dienstverlening eigentijds en optimaal klantvriendelijk vormgeven; burgers zullen steeds minder accepteren dat zij, terwijl zij alle vormen van zakelijke dienstverlening via het internet kunnen afwikkelen, voor hun transacties met hun gemeente nog aangewezen zijn op oude en achterhaalde fenomenen zoals baliebezoeken, in te vullen fysieke formulieren, wachttijden en telefoongesprekken.

Deze trends wijzen duidelijk in één richting: de toekomst van kwalitatief goede dienstverlening ligt in e-dienstverlening; het toekomstbestendige klant contact centrum is vooral een digitaal klant contact centrum; kostenbeheersing en kwaliteitsverbetering gaan met het voortvarend ontwikkelen van e-dienstverlening hand in hand.

5. Samenvatting: op Voorster wijze naar inrichting van de e-dienstverlening.

In de bovenstaande paragrafen zijn richtingen benoemd en onderbouwd die samen de weg naar het realiseren van de e-overheid in Voorst vormen. Ik vat ze hier nog eens samen:

- Het is verstandig om, in ieder geval op hoofdlijnen, binnen de landelijke kaders te ontwikkelen, en dus door te gaan met de realisatie van de bouwstenen uit het Nationaal uitvoeringsprogramma;
- We passen consequent open standaarden toe, wij baseren ons consequent op de architectuurprincipes van Nora en Gemma;
- Ons open source beleid draagt bij aan beheersing van kosten en leent zich voor het uitdragen van onze vooruitstrevende aanpak.
- Het organisatorisch invoeren van een overkoepelende vorm van (applicatie)beheer van en kwaliteitszorg over onze informatiesystemen en ict-infrastructuur is een onmisbare randvoorwaarde voor het succesvol realiseren van de e-overheid in Voorst.
- Voor wat betreft de realisatie van Antwoord[®] is het organiseren met collega gemeenten van een gezamenlijk klant contact centrum of anders uitbesteding aan een commerciële partij de aangewezen weg.
- Zowel uit het oogpunt van kostenbeheersing als vanuit het oogpunt van kwaliteit van dienstverlening is het van groot belang onze dienstverlening via het internet met het dienstverleningsconcept van GemGids voortvarend verder te ontwikkelen, inclusief gerichte en consequente promotie voor onze website als toegangspoort tot onze e-dienstverlening.