



Centraal Bureau voor de Statistiek

Divisie Bedrijfseconomische statistieken (BES)

Sector Ontwikkeling en ondersteuning (BOO)

Postbus 4000

2270 JM Voorburg

Naar een monitor van e-government een onderzoek bij Nederlandse gemeenten juli 2003

eindrapport

Drs. R.A.M. Meijer, Het Expertise Centrum (HEC)

Drs. M.J. Pover, Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS)

Kennisgeving:

De in dit rapport weergegeven opvattingen zijn die van de auteurs en komen niet noodzakelijk overeen met het beleid van het Centraal Bureau voor de Statistiek.

Datum:

17 juli 2003

Colofon

Informatie

Drs. M.J. Pover
mpvr@cbs.nl

Uitgever

Centraal Bureau voor de Statistiek
Prinses Beatrixlaan 428
Postbus 4000, 2270 JM Voorburg
Telefoon (070) 337 38 00
Fax: (070) 387 74 29

© Centraal Bureau voor de Statistiek,
Voorburg/Heerlen
Bronvermelding is verplicht.
Verveelvoudiging voor eigen gebruik
of intern gebruik is toegestaan.



Centraal Bureau voor de Statistiek

Samenvatting

Het CBS heeft in samenwerking met HEC het pilot-onderzoek 'Naar een monitor van e-government' uitgevoerd. Het doel van het onderzoek is om indicatoren te vinden die e-government en kwaliteit bij de gemeenten weergeven. Ook zijn de mogelijkheden voor een e-government monitor onderzocht. Er is een vragenlijst gemaakt en verstuurd aan 260 van de bijna vijfhonderd gemeenten. Op deze manier zijn 98 indicatoren over 36 verschillende onderwerpen in kaart gebracht. Aanbevolen wordt om een jaarlijkse e-government-monitor te publiceren in overleg met de VNG, de ICTU, de VIAG, de ministeries BZK en EZ. Van belang hierbij zijn een aparte behandeling van Rotterdam en Amsterdam en terugkoppeling van de resultaten naar de gemeenten. Mogelijk kunnen de huidige indicatoren nog uitgebreid worden. Het model dat aan deze gemeentelijke e-government-monitor ten grondslag ligt, is ook bruikbaar voor een e-government-monitor van de provincies, de waterschappen en de rijksoverheid.

Inhoud	blz.
1. Inleiding	8
2. Bestaand onderzoek	10
2.1 Internationaal	10
2.2 Nationaal	11
2.3 Keuzes voor het CBS-HEC-onderzoek	12
3. Opzet pilot-onderzoek	14
3.1 Theoretisch kader	14
3.1.1. HEC 2+5 model	14
3.1.2 INK model	15
3.1.3 Combinatie van de modellen	15
3.2 Verbeterproces indicatoren: Workshop	17
3.3 Verbeterproces indicatoren: Gesprekken met gemeenten	17
3.4 Verbeterproces indicatoren: Gesprekken met CBS medewerkers	17
3.5 Adressering van de enquête	18
3.6 Selectie van gemeenten	18
3.7 Benodigde tijd invullen	19
3.8 Terugkoppeling gemeenten	19
4. Resultaten	20
4.1 Gemeentelijke e-government index	20
4.2 Scores per onderwerp	21
5. Aanbevelingen	42
5.1 Een reguliere e-government monitor	42
5.1.1 Rotterdam en Amsterdam	42
5.1.2 Frequentie	42
5.1.3 Afstemming externe partijen	43
5.1.4 Terugkoppeling naar gemeenten	43
5.1.5 Suggesties voor uitbreiding indicatoren	43
5.2 E-government monitor voor andere overheidsinstellingen	43
Literatuur	
Bijlage 1: Samenvatting data-set	
Bijlage 2: Vragenlijst	
Bijlage 3: Terugkoppeling aan gemeenten	
Bijlage 4: Contactpersonen	

1. Inleiding

Investerings in de Informatie en Communicatie Technologie (ICT) van de overheid leveren een belangrijke bijdrage aan de kwaliteit van de overheid. Dit was een belangrijk uitgangspunt van de nota 'De Digitale Delta', die in juni 1999 door de rijksoverheid werd gepubliceerd. In de nota stelde de overheid zich ten doel om in 2002 ten minste een kwart van de dienstverlening elektronisch aan te bieden. Dit doel werd al eind 2001 bereikt, zoals werd aangegeven door een vergelijkend onderzoek in opdracht van de Europese Unie (Cap Gemini, Ernst & Young, 2002) en door de ICT-Toets (Dialogic, ZenC & Argitek, 2002), een publicatie in opdracht van vijf van de ministeries.

Hierbij is kennelijk verondersteld dat het doel van de politiek (kwaliteit) rechtstreeks samenhangt met de mate waarin de dienstverlening elektronisch verloopt. In het voorliggende onderzoek is ook van deze samenhang uitgegaan en is deze verder onderbouwd. Niet alleen elektronische dienstverlening aan burgers en bedrijven is hierbij van belang. Ook e-democracy, blijkend uit de toegankelijkheid van beleidsinformatie en wet- en regelgeving en de interactie tussen politiek en burger, is een belangrijk aspect van e-government. Ten slotte omvat e-government ook de invloed die ICT heeft op de interne processen van de overheidsorganisaties. Zo kan een intranet de communicatie en informatievoorziening binnen overheidsorganisaties verbeteren. Bovendien kan één intranet dat door verschillende overheidsorganisaties gedeeld wordt, de uitwisseling van informatie tussen overheidsinstellingen verbeteren.

De digitale economie wordt gezien als een belangrijk onderwerp, dat voortdurend in beweging is. Het CBS publiceert verschillende statistieken op dit gebied. Daarnaast worden binnen het overkoepelende strategische project 'Nieuwe Economie' verschillende deelprojecten uitgevoerd, die tot doel hebben om nu nog ontbrekende indicatoren te vinden op het terrein van de Nieuwe Economie. Eén van deze deelprojecten is het pilot-onderzoek 'Naar een monitor van e-government', waarvan dit rapport verslag doet. Hierbij is niet de hele overheid, maar de gemeentelijke overheid als uitgangspunt genomen. Het CBS heeft dit onderzoek uitgevoerd in samenwerking met Het Expertise Centrum (HEC). Het CBS sluit hiermee aan bij internationaal {Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling (OESO), Europese Unie (EU)} en nationaal onderzoek {ICT Uitvoeringsorganisatie (ICTU), Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), verschillende ministeries} dat op het gebied van e-government wordt gedaan.

Het doel van de uitgevoerde pilot-enquête is om een antwoord te geven op de volgende vraag: "Met welke indicatoren kan door middel van een enquête de stand van zaken op het gebied van e-government bij de Nederlandse gemeenten zo goed mogelijk worden gemeten?". Om tot beantwoording van deze vraag te komen, gaat hoofdstuk 2 in op de stand van zaken op dit gebied. Vervolgens geeft hoofdstuk 3 de opzet van het pilot-onderzoek weer. Hoofdstuk 4 bevat de resultaten van het onderzoek. Hierbij kan onderscheid gemaakt worden tussen (1) de indicatoren zelf en (2) datgene wat met behulp van de indicatoren gemeten is. Hoofdstuk 5 doet

aanbevelingen betreffende de mogelijkheden om de ontwikkelde aanpak te gebruiken voor de reguliere statistiek.

2. Bestaand onderzoek

2.1 Internationaal

In verschillende landen zijn initiatieven genomen om de stand van zaken op het gebied van e-government in kaart te brengen. Daarnaast hebben organisaties zoals de Verenigde Naties, de OESO en de Europese Unie met internationale vergelijkende onderzoeken geprobeerd een beeld te krijgen van hun lidstaten. Deze onderzoeken zijn veelal uitgevoerd door marktonderzoek- en adviesbureaus. Hierbij is vaak een website-onderzoek als methode gebruikt. Een bekend voorbeeld is het onderzoek dat uitgevoerd is door Cap Gemini Ernst & Young in opdracht van de Europese Unie (2002). Verschillende EU-landen zijn daarbij met elkaar vergeleken aan de hand van de mate waarin twintig diensten via internet worden aangeboden. Voordeel van een website-onderzoek is dat de beoordeling van de website gedaan wordt door een min of meer neutrale, externe partij. De keerzijde is, dat alleen naar de buitenkant van 'de elektronische overheid' wordt gekeken. De invloed die ICT op de interne processen en organisatie van overheidsinstellingen heeft, kan op deze manier niet worden bepaald.

In een onderzoek van Taylor Nelson Sofres (2002) is een andere methode gebruikt. Bij dit onderzoek is in verschillende landen (ook buiten de EU) aan de inwoners een aantal vragen gesteld over het *gebruik* van de elektronische overheid. Het onderzoek gaat dus uit van het perspectief van de klant van de overheid. Dit is zeer relevant, aangezien de mening van klanten over het functioneren van de overheid een belangrijke aanwijzing is voor de kwaliteit van de overheid. Een nadeel is, dat via deze weg geen informatie over de interne processen van de overheid gevraagd kan worden.

De OESO heeft een onderzoek uitgevoerd onder alle 275 Deense gemeenten (2002). Bij dit onderzoek werd een vragenlijst gebruikt met, naast enkele vragen over ICT-uitgaven, voornamelijk kwalitatieve vragen. Er werden vragen gesteld over: (1) De website: Is er een gemeentelijke website? Welke informatie staat daarop? Welke groepen werknemers zijn per e-mail bereikbaar via de site?, (2) Andere ICT-systemen: Welke ICT-systemen zijn er verder aanwezig?, (3) Intranet: Is een intranet aanwezig? Welke informatie staat er op intranet?, (4) ICT-uitgaven: Schat de totale uitgaven in de categorieën software, hardware en communicatie, (5) Strategie en samenwerking: Is er een officiële strategie op het gebied van e-government?, (6) Barrières voor ICT: Zijn er zaken die een probleem vormen voor het gebruik van ICT? De meeste non-respons werd veroorzaakt door de vragen over ICT-uitgaven. De gemeenten konden hierover alleen zeer grove schattingen geven. Dit onderzoek richt zich vooral op de toepassingen van ICT, ICT-uitgaven en ICT-strategieën. Er wordt echter niet expliciet ingegaan op de meting van kwaliteit.

2.2 Nationaal

Een belangrijke pionier op het gebied van onderzoek naar e-government is het onderzoeksbureau Dialogic. Naast een deel van de ICT-Toets (2002) heeft Dialogic verschillende andere publicaties op het gebied van e-government gemaakt. In 'What gets measured, gets done- Quick scan meetinstrumenten Elektronische Overheid' (november 2001) gaat Dialogic in op de eisen waaraan een meetinstrument voor e-government zou moeten voldoen. Ook heeft Dialogic in 2001 en 2002 publicaties uitgebracht waarin de vraagkant, de klant van de overheid, centraal staat. Hierbij is de impact van ICT op de interne processen bij de overheid niet onderzocht.

Een ander onderzoek dat raakvlakken heeft met het CBS-HEC-onderzoek is een onderzoek dat is uitgevoerd door EIM in mei 2002 (met financiering door het Ministerie van Economische Zaken) onder de titel 'Een inventarisatie onder 20 gemeenten. De kwaliteit van dienstverlening door de gemeenten aan burgers'. Dit onderzoek gaat weliswaar niet specifiek over e-government, maar geeft wel een idee van de mogelijkheden die er zijn om de kwaliteit van de dienstverlening van gemeenten in kaart te brengen. Dit onderzoek maakt duidelijk dat er niet zoiets bestaat als 'dé kwaliteit van dé dienstverlening'. Wat de kwaliteit bepaalt van de dienst 'het aanvragen van een paspoort' kan heel anders zijn dan de kwaliteitsindicatoren van de dienst 'ophalen van grofvuil'. Kwaliteit is in het EIM-onderzoek op diverse manieren gemeten, waaronder (1) wachttijd: de tijd die burgers moeten wachten voordat zij geholpen worden, (2) doorlooptijd: de tijd die burgers moeten wachten voordat zij het gevraagde product of de dienst ontvangen hebben, (3) aantal contactmomenten: het aantal maal dat er contact is tussen burger en medewerker, (4) prijs van de dienstverlening, (5) een 1-loketaanpak: wordt de hele dienst aan één loket afgehandeld of niet? (6) openingstijden, (7) multichannelbenadering: kan de burger de dienst via meerdere kanalen (internet, post, balie) aanvragen? (8) gebruik van ICT. Bij dit onderzoek is wel naar de interne processen gekeken. Er blijkt dat het verzamelen van gegevens over bijvoorbeeld wachttijd en doorlooptijd erg tijdrovend is, waardoor het onderzoek moeilijk op grote schaal uit te voeren is.

Het programmabureau Advies Overheid.nl van de ICTU doet onderzoek naar overheidswebsites en de informatie en dienstverlening die daarop aanwezig is. De interne processen van de overheidsorganisaties worden niet onderzocht.

De ICT-Trendrapportage van de VNG is een vragenlijstonderzoek onder de Nederlandse gemeenten. Er wordt ingegaan op het budget dat beschikbaar is voor ICT, op de samenwerking met andere gemeenten en op de inhuur van extern personeel. De nadruk ligt op financiële gegevens over de ICT.

2.3 Keuzes voor het CBS-HEC-onderzoek

De kwaliteit van de dienstverlening van de gemeente kan worden gemeten door onderzoek onder de afnemers van de diensten (burgers, bedrijven en andere organisaties), of door het toepassen van kwaliteitscriteria op de interne processen van de gemeente. In dit onderzoek is gekozen voor het laatste. Het argument hiervoor was, dat er behoefte was aan een relatief eenvoudig statistisch kader. Dit kon gerealiseerd worden door zowel ICT-indicatoren als kwaliteitsindicatoren onder één type berichtgever te meten. Hierbij werd gebruik gemaakt van het INK-model.

Op basis van indicaties over moeilijkheden bij het verzamelen van gegevens bij bestaand onderzoek is ervoor gekozen om niet te vragen naar ICT-uitgaven en de vragen over wachttijd en doorlooptijd globaal te houden.

3. Opzet pilot-onderzoek

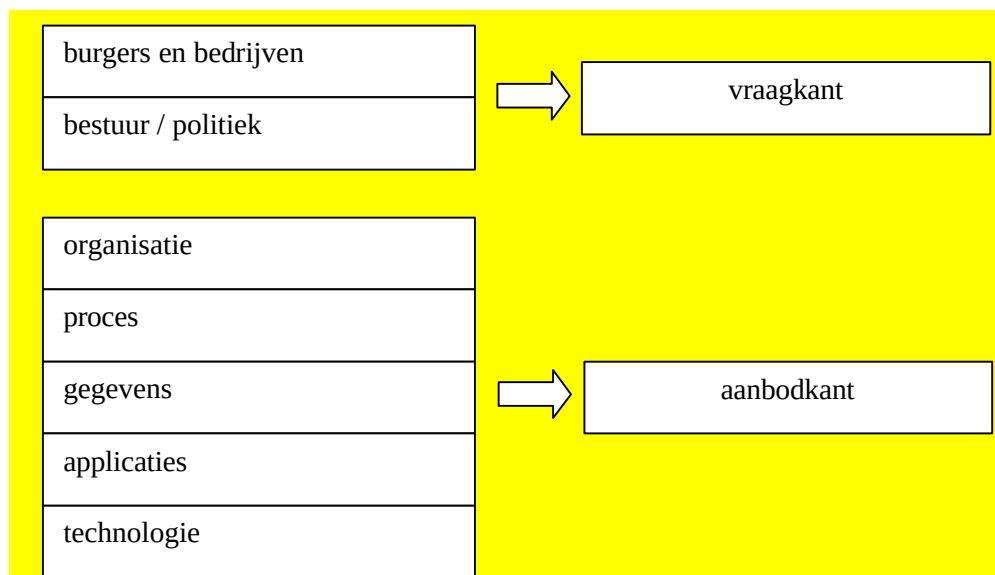
3.1 Theoretisch kader

Om te komen tot een samenhang tussen e-government en kwaliteit, is gebruikt gemaakt van twee bestaande modellen. Hieronder worden deze modellen toegelicht.

3.1.1 'HEC 2+5'-model

Het 'HEC 2+5'-model geeft 7 invalshoeken weer die een rol spelen bij de toepassing van ICT binnen een gemeente. Er zijn twee lagen onderscheiden, die de vraagkant van het model vormen en vijf lagen die de aanbodkant van het model vormen. De vraagkant van het model wordt niet alleen bepaald door burgers en bedrijven (laag 1), maar ook door het politieke bestuur (laag 2) dat de bevolking vertegenwoordigt. De vijf lagen die de aanbodkant vormen, zijn gerangschikt van algemeen naar specifiek: De laag 'organisatie' (laag 3) geeft de ICT-kenmerken op organisatieniveau weer. De laag 'proces' (laag 4) heeft betrekking op de ICT-kenmerken op het niveau van een proces. Ten slotte beschrijven laag 5, 6 en 7 ICT-kenmerken op het niveau van respectievelijk gegevens, applicaties en technologie. Totaal geven de lagen dus zeven verschillende invalshoeken weer. Per invalshoek zijn verschillende indicatoren geformuleerd. Het 'HEC 2+5'-model heeft gediend als een kader om verschillende indicatoren een plaats te geven.

Figuur 1: Het 'HEC 2+5'-model

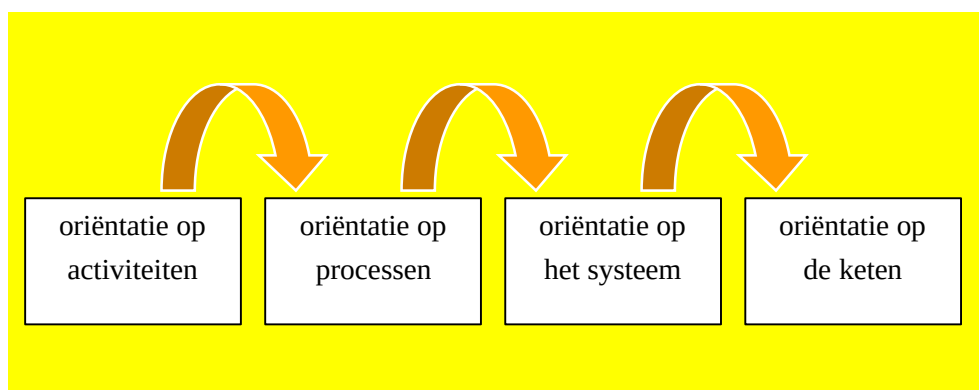


3.1.2 INK-model

Uitgangspunt bij dit onderzoek was om niet alleen indicatoren voor ICT te vinden. Ook zou onderzocht worden welke indicatoren kwaliteit kunnen meten en in hoeverre er een verband bestaat tussen indicatoren van ICT en indicatoren van kwaliteit. Er was behoefte aan een model dat aangeeft wat in dit kader met kwaliteit bedoeld wordt.

Het INK-model (INK = Instituut Nederlandse Kwaliteit) is een algemeen aanvaard model dat gebruikt wordt om een beeld te krijgen van de kwaliteit van een organisatie. Het doel van het model is om handvatten te bieden bij het proces van kwaliteitsverbetering. Het model is erg uitgebreid. Voor het e-government-onderzoek is slechts een deel van het model gebruikt, namelijk de fase-indeling die gebruikt wordt: Het model beschrijft 4 fasen die een organisatie doorloopt op weg naar 'excellentie'. De fasen kenmerken zich door een verschillende oriëntatie. In de eerste fase is de oriëntatie gericht op de losse activiteiten die binnen de organisatie worden uitgevoerd. In de tweede fase is de oriëntatie gericht op het primaire proces. In de derde fase op het systeem (de hele organisatie) en in de vierde fase op de keten (de organisatie plus alle andere bij de activiteiten betrokken organisaties). Het uitgangspunt is dat, naarmate de kwaliteit van een organisatie beter is, de oriëntatie op een hoger niveau ligt. In de ideale situatie stuurt de organisatie dus op basis van kwaliteitskenmerken op ketenniveau.

Figuur 2: De vier fasen volgens het INK-model



3.1.3 Combinatie van de modellen

Per laag van het 'HEC 2+5'-model zijn relevante indicatoren gekozen. Wat betreft indicatoren van dienstverlening is voor een aantal diensten gekozen, waarop gemeenten zelf invloed uit kunnen oefenen. Er is niet gevraagd naar diensten waarvoor landelijk richtlijnen bestaan, en die dus bij elke gemeente op vrijwel identieke wijze worden aangeboden. Ook is een beperkte set diensten gehanteerd om de berichtgevers zo min mogelijk te belasten.

Het 'HEC 2+5'-model kwam van pas bij het kiezen van indicatoren. Het INK-model is vervolgens gebruikt voor het indelen van mogelijke antwoorden in één van de vier bovengenoemde fasen. Zo is bijvoorbeeld voor de laag 'burgers/bedrijven' (laag 1) het onderwerp 'verhuisbericht' gekozen. Vervolgens is op basis van het INK-model per onderwerp de verwachte toestand in elk van de vier fasen beschreven. Om op het voorbeeld van het verhuisbericht terug te komen: In fase 1 is de verwachting dat er geen informatie over het doorgeven van een verhuisbericht op de gemeentelijke website is te vinden. In fase 4 is de verwachting, dat het verhuisbericht volledig via de website doorgegeven kan worden en dat ook andere overheidsinstellingen (dus de keten uit het INK-model) automatisch van de verhuizing op de hoogte worden gesteld.

Figuur 3: Matrix gebaseerd op het 'HEC 2+5'-model en het INK-model

gebied	onderwerpen	beschrijving fasen			
		1	2	3	4
burgers en bedrijven	verhuisbericht	...	...	...	...
	rijbewijs	...	...	...	...
bestuur / politiek		...	...	...	...
		...	...	...	...
organisatie		...	...	...	...
		...	...	...	...
proces		...	...	...	...
		...	...	...	...
gegevens		...	...	...	...
		...	...	...	...
applicaties		...	...	...	...
		...	...	...	...
technologie		...	...	...	...
		...	...	...	...

3.2 Verbeterproces indicatoren: Workshop

Er is een concept-vragenlijst voor het pilot-onderzoek gemaakt, waarna op 15 januari 2003 een workshop is gehouden bij het HEC te Den Haag, waarbij enkele deskundigen op het gebied van ICT en/of de gemeentelijke organisatie aanwezig waren. Zie voor een overzicht van de aanwezigen Bijlage 4. Naar aanleiding van de workshop hebben we besloten om de vragenlijst nu meer als uitgangspunt te nemen en niet meer strak het kader van het model te volgen.

3.3 Verbeterproces indicatoren: Gesprekken met gemeenten

Aan enkele gemeenten is de voorlopige vragenlijst toegestuurd en is gevraagd om daarop commentaar te leveren. Aan de I&A-medewerkers die hiervoor benaderd zijn, is gevraagd om de vragenlijst te lezen met in gedachten de volgende vragen:

- In hoeverre is het mogelijk om de vragen te beantwoorden?
- Kost het veel tijd en/of moeite om de vragen te beantwoorden?
- Zijn de vragen door dezelfde persoon te beantwoorden?
- Geven de vragen een goed beeld van e-government?
- Kunt u zelf betere vragen bedenken over een onderwerp?
- Kunt u nieuwe onderwerpen bedenken die een beter beeld van e-government geven?

Aan dit verbeterproces hebben meegewerkt de gemeenten Rotterdam, Delft, Oostflakkee, Wierden en Leeuwarden. Het commentaar van deze gemeenten heeft geleid tot verbeteringen van bestaande vragen en/of toevoeging van nieuwe vragen. Daarnaast heeft de VIAG (Vereniging van coördinatoren Informatievoorziening Automatisering Nederlandse Gemeenten) een bijdrage aan dit verbeterproces geleverd.

3.4 Verbeterproces indicatoren: Gesprekken met CBS medewerkers

Tevens hebben enkele personen van verschillende afdelingen binnen het CBS aanwijzingen gegeven om de vragenlijst (en de bijbehorende brief) en dit rapport verder te verbeteren. Het betreft de afdelingen:

- Het Vragenlab
- Sector Waarneming Voorburg (BWV)
- Sector MPC, taakgroep Communicatie en Ondersteuning
- Sector SOO

3.5 Adressering van de enquête

Er is voor gekozen om de enquête te richten aan leden van de VIAG. De voordelen hiervan zijn dat:

- de I&A-coördinatoren de beschikking hebben over de juiste informatie om binnen redelijk termijn de vragenlijst in te vullen.
- de vragenlijst aan een specifieke persoon gericht kan worden, die zelf ook geïnteresseerd is in de resultaten van het onderzoek.

3.6 Selectie gemeenten voor de pilot-enquête

Uit Statline is een SPSS-tabel geëxporteerd met daarin alle Nederlandse gemeenten met bijbehorend aantal inwoners op 1 januari 2002. Vervolgens is een variabele toegevoegd waarmee de gemeenten in grootteklassen zijn verdeeld. De indeling is weergegeven in de Figuur 4.

Figuur 4: Selectie gemeenten en respons

aantal inwoners	aantal gemeenten in klasse	aantal gemeenten benaderd	respons	respons percentage
< 20000	260	130	79	61 %
20000 – 50000	175	87	43	49 %
50000 – 100000	36	18	9	50 %
> 100000	25	25	12	48 %
<i>Totaal</i>	<i>496</i>	<i>260</i>	<i>143</i>	<i>55 %</i>

Vervolgens is per klasse 50 procent van de gemeenten geselecteerd voor het onderzoek. Dit is op neutrale wijze gebeurd: Elke willekeurige twee gemeenten uit dezelfde klasse hadden een gelijke kans om geselecteerd te worden. Een uitzondering is gemaakt voor de gemeenten met meer dan 100000 inwoners. Vanwege het belang van deze gemeenten en het geringe aantal gemeenten in deze klasse, zijn alle gemeenten uit deze klasse geselecteerd.

De vragenlijsten zijn verstuurd op 1 april 2003. De eerste ingevulde enquête kwam binnen op 7 april 2003. De laatste enquête die meegeteld is kwam binnen op 11 juni 2003. De enquête is dus uitgevoerd in het 2^e kwartaal van 2003. Als meetmoment is juni 2003 genomen. Als in een gemeente bijvoorbeeld voor juni 2003 het invoeren van een gestandaardiseerde productcatalogus gepland stond, is dit nog meegerekend.

3.7 Benodigde tijd invullen

De gemeenten hadden gemiddeld 36 minuten nodig om de vragenlijst in te vullen. Dit is inclusief het raadplegen van medewerkers van andere afdelingen. De tijd die medewerkers nog net acceptabel vonden voor het invullen van de vragenlijst was gemiddeld 26 minuten.

3.8 Terugkoppeling gemeenten

Elke deelnemende gemeente heeft een korte rapportage van de resultaten ontvangen, die de gemeente in staat stelt de eigen scores te vergelijken met de gemiddelde gemeente uit dezelfde klasse. Een voorbeeld van deze terugkoppeling is weergegeven in Bijlage 3. De terugkoppeling is verstuurd op 1 juli 2003, nadat de conceptversie van dit rapport is besproken in de stuurgroep Nieuwe Economie van het CBS.

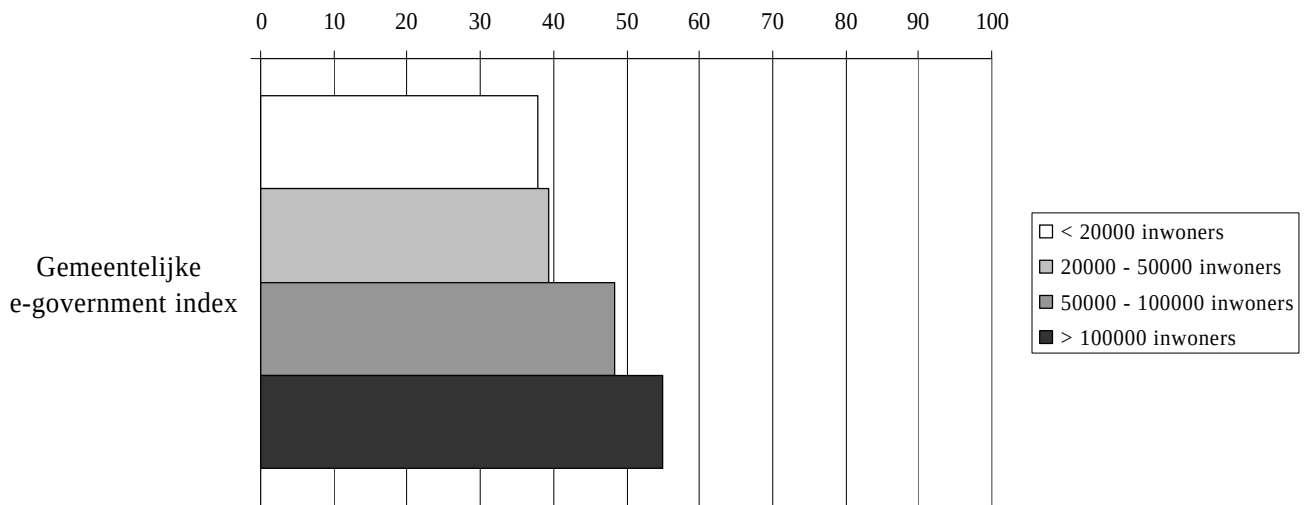
4. Resultaten

Het voornaamste doel van dit pilot-onderzoek is het vinden van geschikte e-government-indicatoren. Het beoordelen van de relevantie van indicatoren hangt mede af van de data die de proefenquête onder 260 gemeenten oplevert. Immers, een indicator die theoretisch interessant is, maar waarop alle gemeenten gelijkelijk scoren, is daardoor een stuk minder relevant. De indicatoren gaan over automatisering, maar uitgangspunt bij het toekennen van de scores is de kwaliteit van de dienstverlening. Deze kwaliteit komt ten eerste tot uitdrukking door structurele afstemming van werkzaamheden met relevante organisaties buiten de eigen gemeente. Deze organisaties kunnen andere gemeenten zijn, maar ook organisaties uit een andere bestuurslaag (provincies, het rijk). Een voorbeeld is het gebruik van een uniforme productcatalogus. Daarnaast worden punten toegekend als er sprake is van één gezicht naar de klant toe (zoals beperking van het aantal loketten) en als interactie-mogelijkheden aan de klant worden geboden. Als voorbeeld van het laatste kan dienen de dienst ‘aanvragen van een rijbewijs’: Als in elk geval informatie over deze dienst op de website wordt aangeboden, krijgt de gemeente vier punten. De gemeente krijgt drie punten extra als het mogelijk is om een afspraak te maken voor het rijbewijs. Nogmaals worden drie punten toegekend als de gemeente contact opneemt met de burger als een rijbewijs bijna verlopen is.

De scores geven, naast een presentatie, een richting aan waarin verbetering mogelijk is. De scores geven dus niet de preciese meetresultaten weer. Deze zijn te vinden in Bijlage 1. Bijlage 2 bevat de verstuurde versie van de vragenlijst, zodat nagegaan kan worden hoe de vragen precies geformuleerd zijn.

4.1 Gemeentelijke e-government-index

Om een idee te geven van de verschillen, die tussen gemeenten met verschillende inwonersaantallen bestaan, is voor vier groepen gemeenten de e-government-index berekend. Deze e-government index is berekend door voor elke klasse de gemiddelde scores per onderwerp op te tellen. De onderstaande grafiek is bedoeld om een indruk te geven van de relatie tussen e-government en de grootte van een gemeente.



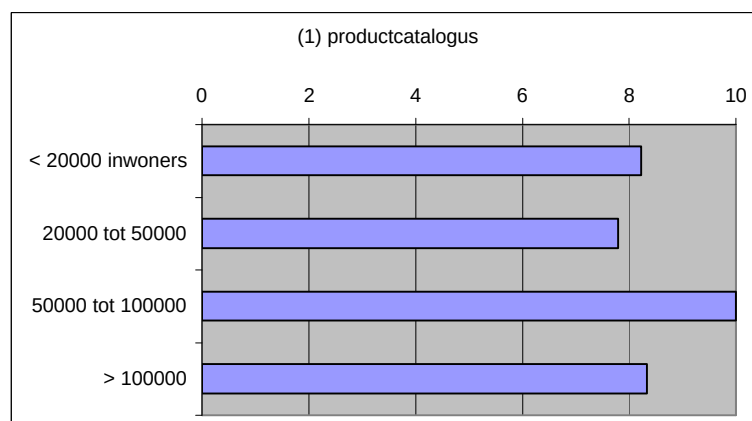
4.2 Scores per onderwerp

(1) productcatalogus

Score 0: De gemeente beschikt niet over een productcatalogus die gebruikt wordt voor de elektronische dienstverlening.

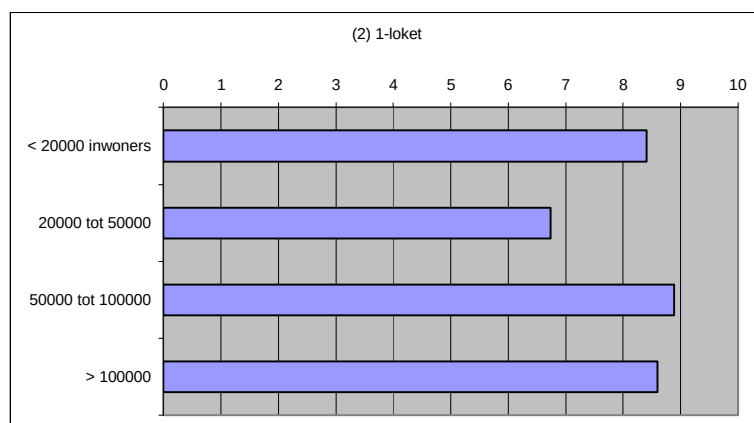
Score 5: De gemeente gebruikt een productcatalogus die de gemeente zelf ontwikkeld heeft. De catalogus is dus niet gestandaardiseerd.

Score 10: De gemeente gebruikt een gestandaardiseerde catalogus, zoals de 'VIND'-catalogus. Daarnaast is het mogelijk dat de gemeente de gestandaardiseerde catalogus heeft aangepast voor eigen gebruik.



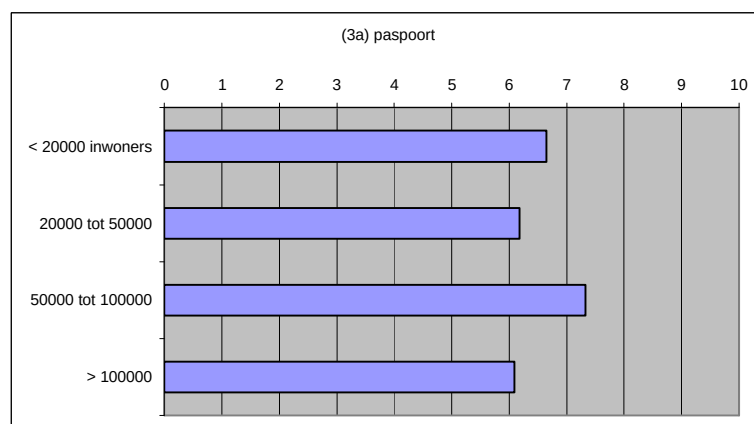
(2) 1-loket

Mogelijke scores: 0, 2, 4, 6, 8 en 10. Elke combinatie van antwoorden is mogelijk. Gevraagd wordt welke van de volgende vijf diensten bij één loket kunnen worden afgehandeld: 'aanvragen van een paspoort', 'aanvragen van een rijbewijs', 'aanvragen van een bouwvergunning', 'aanvragen van een uittreksel uit het bevolkingsregister', 'doorgeven van een verhuisbericht'. Voor elke dienst die bij één loket kan worden afgehandeld krijgt de gemeente twee punten. Hierbij moet elke dienst op zich worden beschouwd. Een rijbewijs hoeft dus niet bij hetzelfde loket afgehandeld te worden als een bouwvergunning. Daarnaast wordt benadrukt dat het hier gaat om een fysiek loket in tegenstelling tot een elektronisch loket.



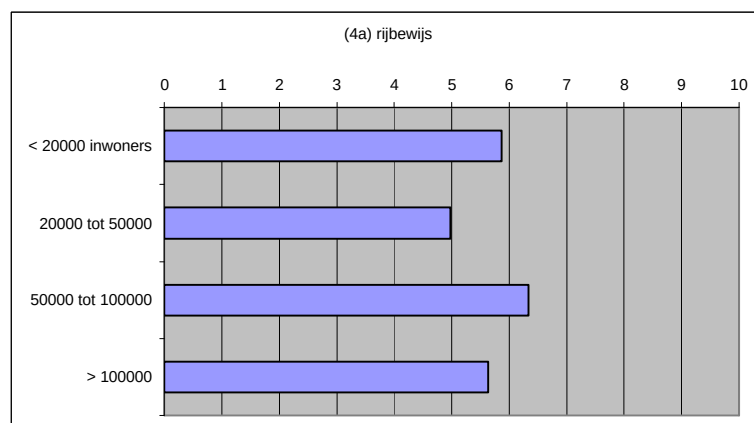
(3a) paspoort

Mogelijke scores: 0, 3, 4, 6, 7 en 10. Als in elk geval informatie over deze dienst op de website wordt aangeboden krijgt de gemeente 4 punten. Daarnaast krijgt de gemeente drie punten als het mogelijk is om een afspraak te maken voor het paspoort. De laatste drie punten worden toegekend als de gemeente contact opneemt met de burger als een paspoort bijna verlopen is.



(4a) rijbewijs

Mogelijke scores: 0, 3, 4, 6, 7 en 10. Als in elk geval informatie over deze dienst op de website wordt aangeboden krijgt de gemeente 4 punten. Daarnaast krijgt de gemeente drie punten als het mogelijk is om een afspraak te maken voor het rijbewijs. De laatste drie punten worden toegekend als de gemeente contact opneemt met de burger als een rijbewijs bijna verlopen is.



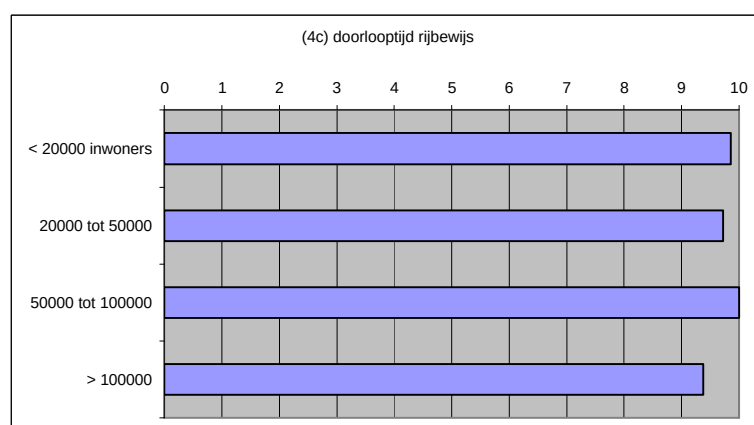
(4c) doorlooptijd rijbewijs

Gevraagd is hoeveel tijd er verstrijkt vanaf het moment dat de klant aan de balie geholpen wordt, tot het moment dat hij/zij het rijbewijs in ontvangst neemt.

Score 0: Dit duurt langer dan acht uur.

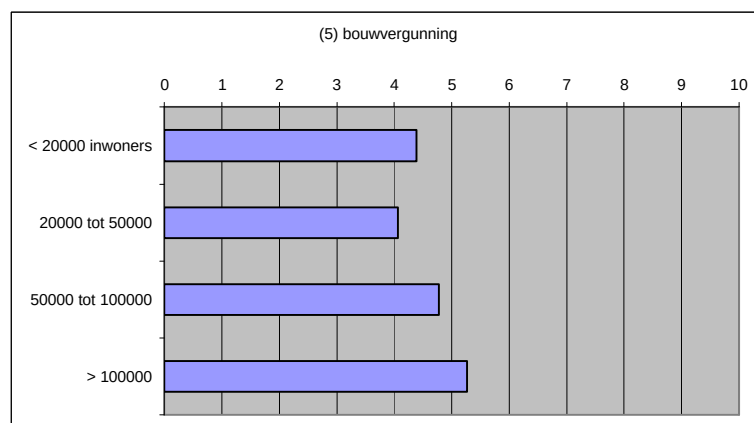
Score 5: Dit duurt langer dan een uur, maar korter dan acht uur.

Score 10: Dit duurt korter dan een uur.



(5) bouwvergunning

Mogelijke scores: 0, 4, 7 en 10. Als in elk geval informatie over deze dienst op de website wordt aangeboden krijgt de gemeente 4 punten. Als daarnaast een aanvraagformulier voor de dienst is te downloaden vanaf de gemeentelijke website krijgt de gemeente drie punten er bij. De laatste drie punten krijgt de gemeente als het mogelijk is om via de website de voortgang van de aanvraag te zien.



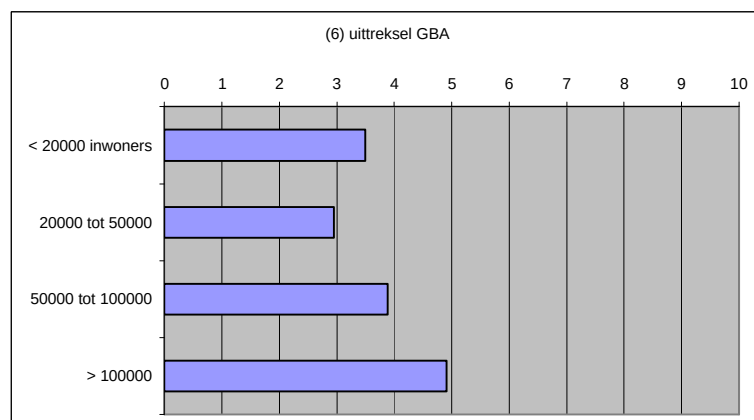
(6) uittreksel GBA

Score 0: De gemeente biedt deze dienst niet via de gemeentelijke website aan. Er is ook geen informatie over de dienst beschikbaar via de website.

Score 2: Er wordt wel algemene informatie over de dienst gegeven.

Score 5: Er wordt informatie gegeven en er is een aanvraagformulier te downloaden. Het is niet mogelijk het formulier ook via internet te versturen

Score 10: Er wordt informatie gegeven via de website. Daarnaast is een formulier te downloaden dat via internet verstuurd kan worden. Vervolgens wordt het uittreksel per post opgestuurd. Betaling geschiedt door middel van een acceptgiro, een creditcard, of door overboeking van het verschuldigde bedrag op de rekening van de gemeente.



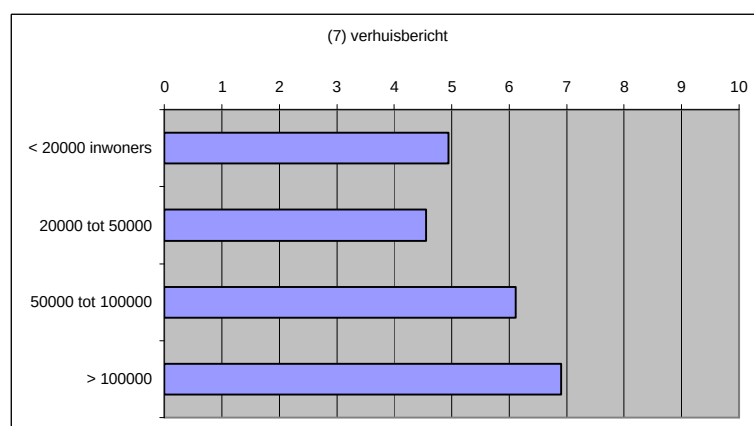
(7) verhuisbericht

Score 0: De gemeente biedt deze dienst niet via de gemeentelijke website aan. Er is ook geen informatie over de dienst beschikbaar via de website.

Score 4: Er wordt wel algemene informatie over de dienst gegeven.

Score 7: Er wordt informatie gegeven en er is een aanvraagformulier te downloaden. Het is niet mogelijk het formulier ook via internet te versturen

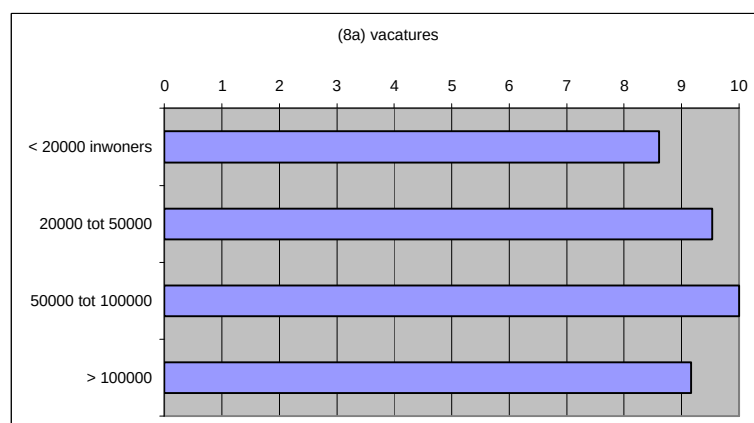
Score 10: Er wordt informatie gegeven via de website. Daarnaast is een formulier te downloaden dat via internet verstuurd kan worden. Het verhuisbericht is dus helemaal via internet door te geven.



(8a) vacatures

Score 0: Op de gemeentelijke website zijn geen vacatures van de gemeente te vinden.

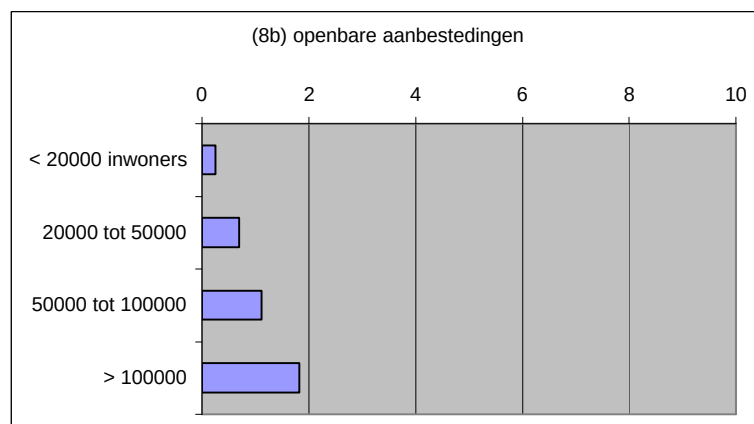
Score 10: Er zijn vacatures van de gemeente aanwezig op de website.



(8b) openbare aanbestedingen

Score 0: Openbare aanbestedingen worden meestal niet op de website geplaatst.

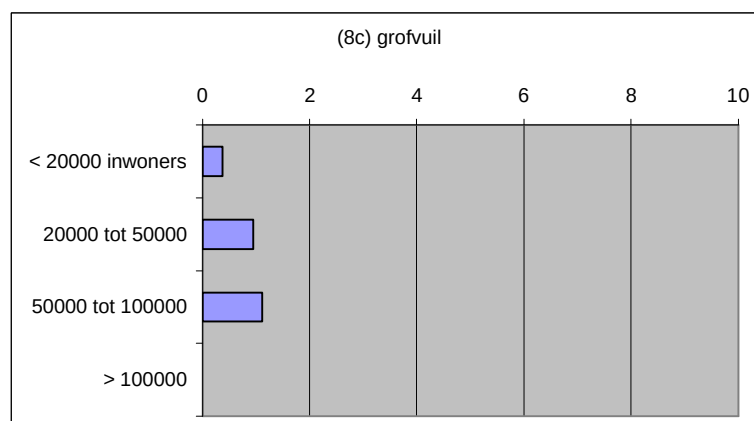
Score 10: Openbare aanbestedingen worden meestal of altijd op de website geplaatst.



(8c) grofvuil

Score 0: Het ophalen van grofvuil is niet volledig via internet aan te vragen.

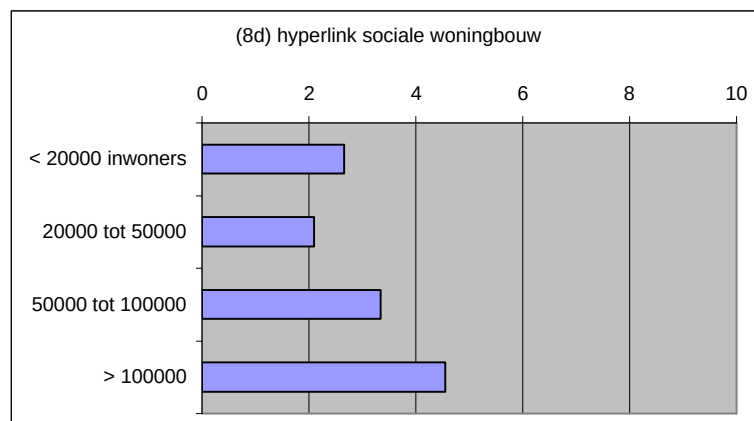
Score 10: Het ophalen van grofvuil is volledig via internet aan te vragen.



(8d) hyperlink sociale woningbouw

Score 0: Op de gemeentelijke website is geen hyperlink aanwezig naar de website van de sociale woningbouw.

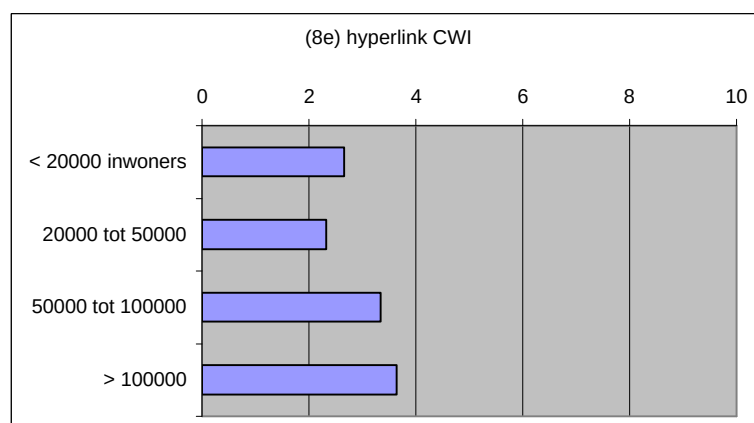
Score 10: Op de gemeentelijke website is wel een hyperlink aanwezig naar de website van de sociale woningbouw.



(8e) hyperlink Centrum Werk en Inkomen (CWI)

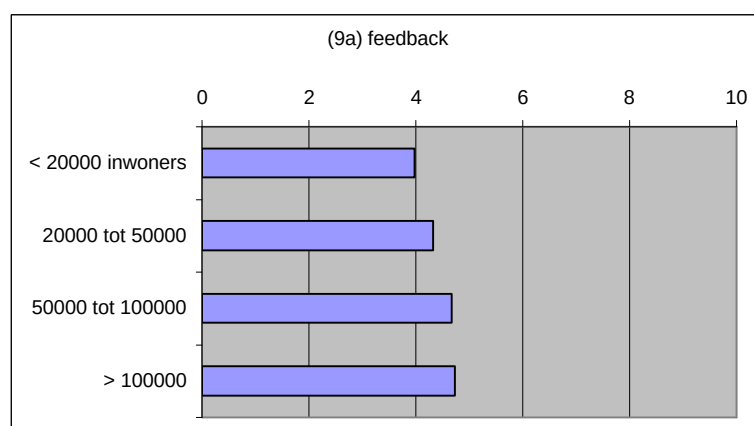
Score 0: Op de gemeentelijke website is geen hyperlink aanwezig naar de website van het CWI.

Score 10: Op de gemeentelijke website is wel een hyperlink aanwezig naar de website van het CWI.



(9a) feedback

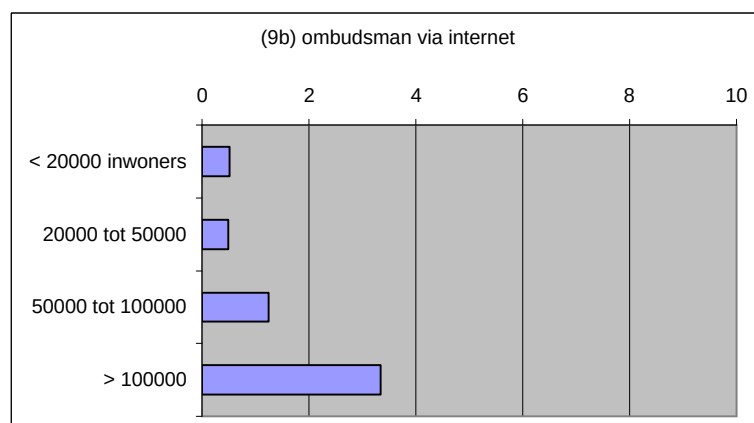
Mogelijke scores: 0, 2, 4, 6, 8 en 10. Elke combinatie van antwoorden is mogelijk. Er worden twee punten toegekend als de gemeente via internet bereikbaar is voor klachten of opmerkingen over de dienstverlening. Nog twee punten worden gegeven aan een gemeente die invult dat veel voorkomende klachten worden doorgegeven aan het management. Daarnaast worden twee punten toegekend als er een centraal gemeentelijk aanspreekpunt is, en nog twee als de mening van de klant wordt gepeild om de dienstverlening te optimaliseren. Ten slotte worden nog twee punten gegeven aan een gemeente, die een geautomatiseerd systeem gebruikt, dat ervoor zorgt dat klachten die per e-mail ingediend worden, bij de juiste persoon terecht komen en afgehandeld worden.



(9b) ombudsman via internet

Score 0: Er is geen gemeentelijke ombudsman die via internet bereikbaar is.

Score 10: Er is een gemeentelijke ombudsman die via internet bereikbaar is.

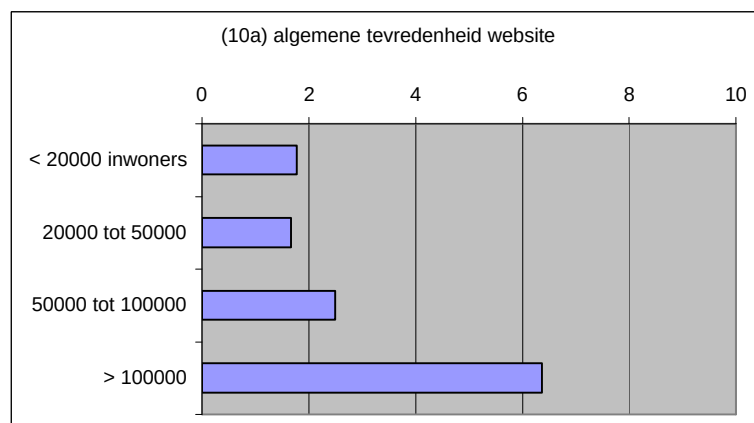


(10a) Algemene tevredenheid website

Score 0: De algemene tevredenheid over de gemeentelijke website wordt niet gepeild.

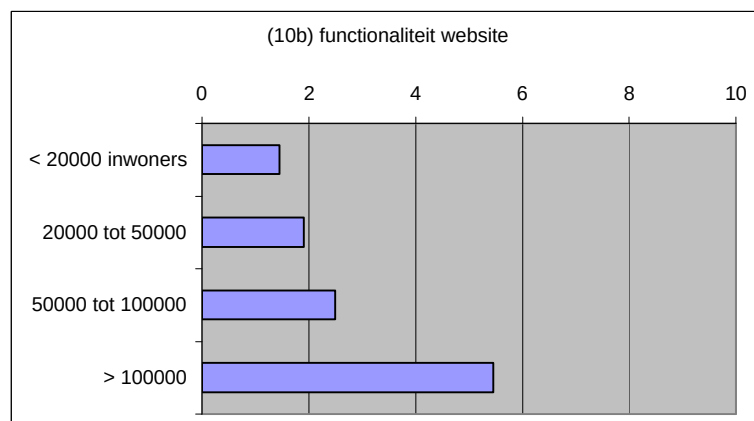
Score 5: De invuller geeft aan dat de algemene tevredenheid van de website gepeild wordt, maar kan geen datum noemen wanneer dit voor het laatst gebeurd is.

Score 10: De invuller geeft aan dat de algemene tevredenheid van de website gepeild wordt en kan een datum noemen wanneer dit voor het laatst gebeurd is.



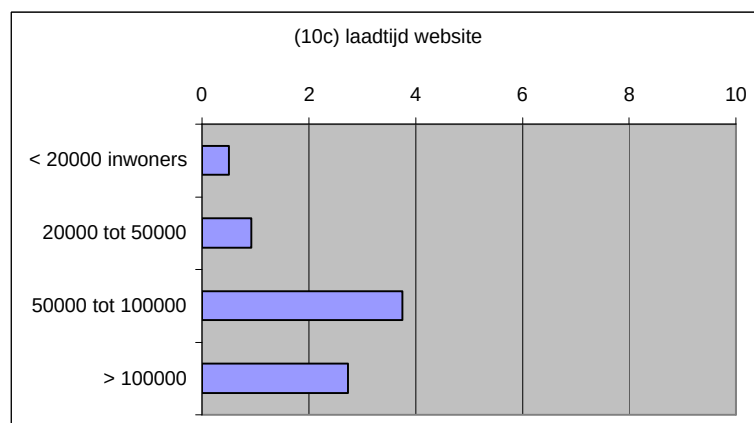
(10b) functionaliteit website

Hetzelfde als bij (10a), maar nu voor de functionaliteit van de website.



(10c) laadtijd website

Hetzelfde als bij (10a), maar nu voor de laadtijd van de website.

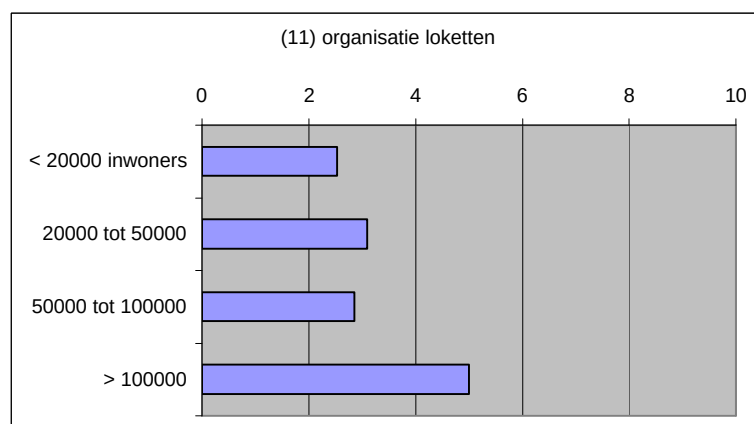


(11) organisatie loketten

Score 0: De gemeente heeft alleen loketten per afdeling (bijvoorbeeld Afdeling Burgerzaken).

Score 5: De gemeente heeft zowel loketten per afdeling als algemene gemeentelijke loketten.

Score 10: De gemeente heeft uitsluitend algemene gemeentelijke loketten.



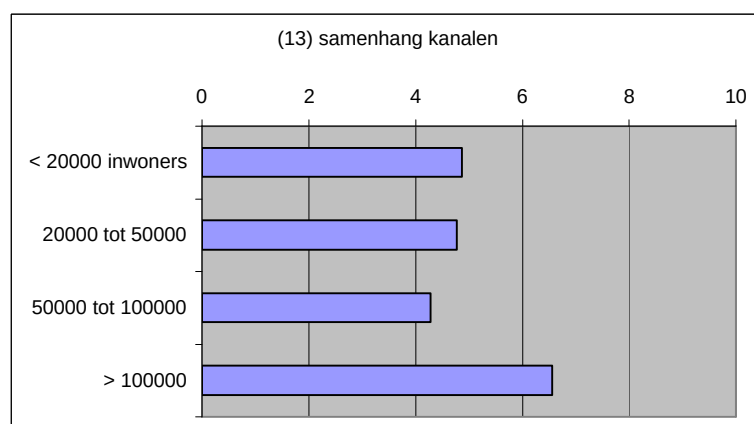
(13) samenhang kanalen

Aan de gemeente wordt gevraagd in hoeverre er bij de loketten via de verschillende kanalen (internet, telefoon, post) dezelfde informatie wordt aangeboden. De scoring van (13) is complexer dan de andere onderwerpen, omdat er een relatie bestaat met het antwoord op (11), de organisatie van de loketten. Er zijn bij (13) namelijk drie manieren van berekening mogelijk.

Ten eerste de situatie bij gemeenten met alleen loketten per afdeling, score (11) = 0. De berekening voor (13) is nu als volgt: Er worden vier punten toegekend als er bij de Afdeling Burgerzaken samenhang tussen kanalen is. Voor samenhang bij de loketten van de Afdeling Bouwen en Wonen krijgt de gemeente drie punten, voor de loketten van het Centrum Werk en Inkomen ook drie punten.

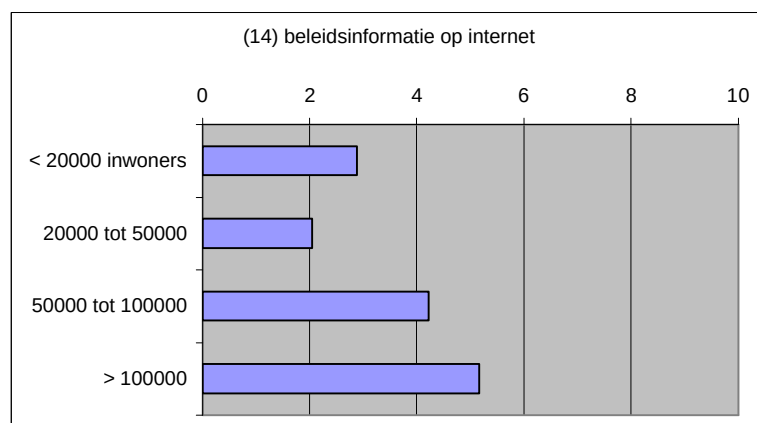
Ten tweede de situatie bij gemeenten met alleen algemene loketten. Er worden tien punten toegekend aan gemeenten die bij deze loketten samenhang tussen kanalen bij het aanbieden van informatie hebben. Is dit niet het geval, dan krijgt de gemeente geen punten.

Ten derde de situatie bij gemeenten met zowel algemene loketten als loketten per afdeling. Er worden vier punten toegekend als er samenhang is bij de algemene loketten. Voor elk van de afdelingen Burgerzaken, Bouwen en Wonen, en Centrum Werk en Inkomen, kan de gemeente twee punten krijgen.



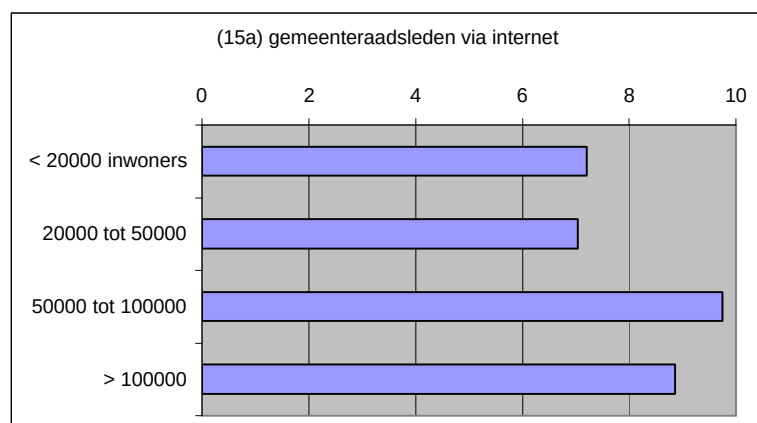
(14) beleidsinformatie op de website

Mogelijke scores: 0, 2, 4, 6, 8 en 10. Elke combinatie van antwoorden is mogelijk. Een gemeente krijgt twee punten als de data, agenda, achterliggende stukken en besluiten van commissievergaderingen allemaal via de website beschikbaar zijn. Nog twee punten krijgt de gemeente als deze vier zaken ook voor de raadsvergaderingen beschikbaar zijn via internet. Daarnaast krijgt de gemeente nog twee punten als deze vier zaken ook voor collegevergaderingen beschikbaar zijn via internet. Wordt de mening van de burger over de besluitvorming gepeild via internet, dan krijgt een gemeente twee punten. Als er adviserende referenda via internet gehouden worden, worden nog twee punten toegekend.



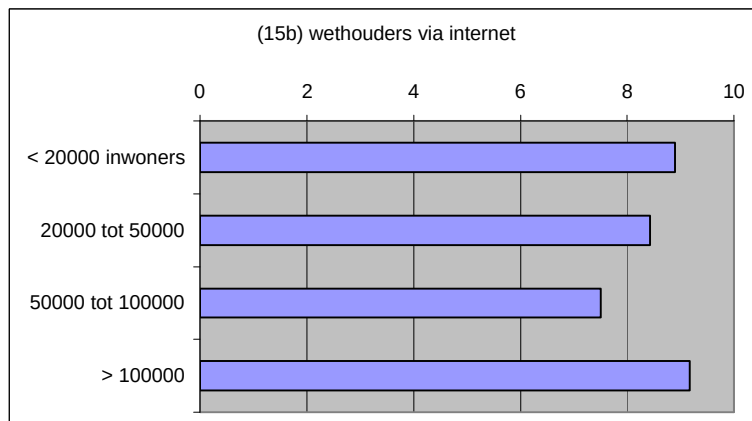
(15a) gemeenteraadsleden via internet

De score vermenigvuldigd met tien is het percentage van de gemeenteraadsleden dat gemiddeld via internet bereikbaar is (via een e-mailadres of door middel van een forum op de website).



(15b) wethouders via internet

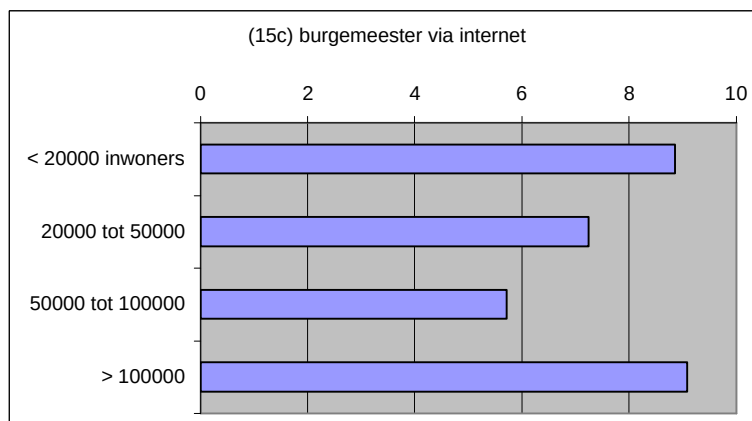
De score vermenigvuldigd met tien is het percentage van de wethouders dat gemiddeld via internet bereikbaar is (via een e-mailadres of door middel van een forum op de website).



(15c) burgemeester via internet

Score 0: De burgemeester is niet via internet bereikbaar.

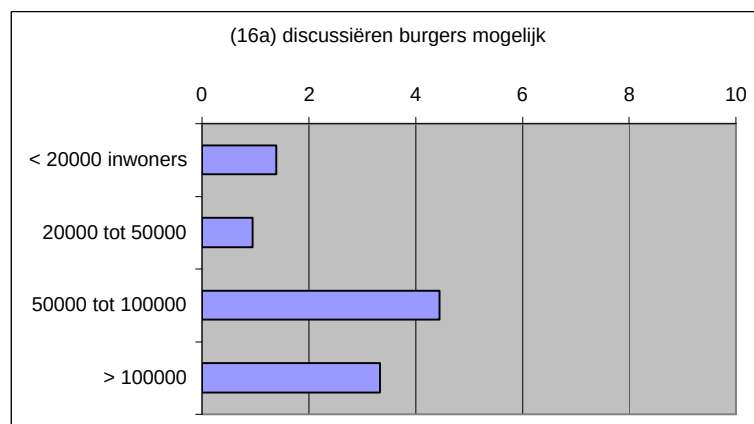
Score 10: De burgemeester is wel via internet bereikbaar.



(16a) discussiëren burgers mogelijk

Score 0: Discussiëren via de gemeentelijke website is niet mogelijk.

Score 10: Burgers kunnen via de gemeentelijke website discussiëren over gemeentelijke onderwerpen.

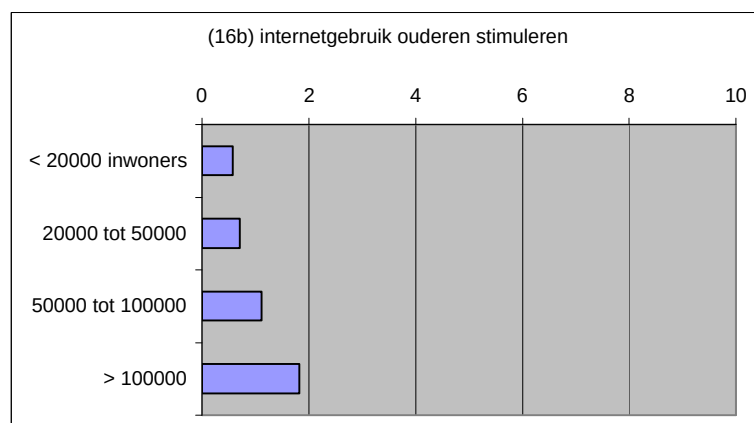


(16b) internetgebruik ouderen stimuleren

Score 0: De gemeente biedt geen internetten onder begeleiding aan.

Score 5: De gemeente biedt internetten onder begeleiding aan om het internetgebruik bij bijvoorbeeld ouderen te stimuleren. Er kan geen datum genoemd worden, wanneer die voor het laatst gedaan werd.

Score 10: De gemeente biedt internetten onder begeleiding aan om het internetgebruik bij bijvoorbeeld ouderen te stimuleren. Er kan een datum genoemd worden, ofwel dit wordt permanent gedaan.



(17) e-governmentbeleid op bestuurlijk niveau

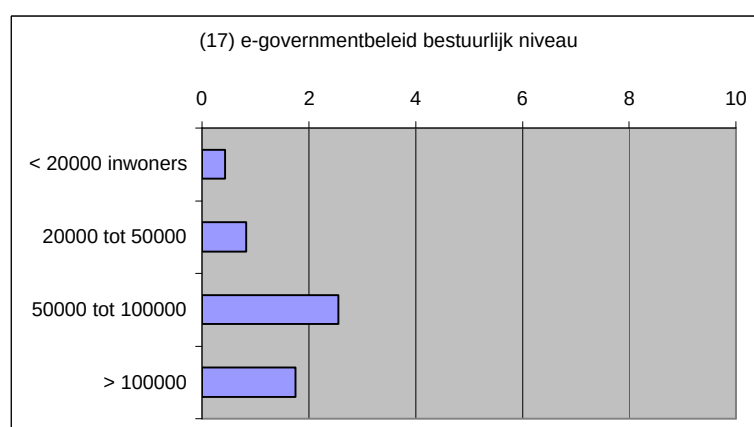
Met 'e-government' wordt hier bedoeld: de elektronische dienstverlening van de overheid, maar ook de rol die ICT speelt in de interne processen van de overheid.

Score 0: De gemeente heeft op bestuurlijk niveau geen expliciet e-governmentbeleid.

Score 2: Er is een expliciet e-governmentbeleid, dat gedeeltelijk is vastgelegd in het collegeprogramma.

Score 5: Er is een expliciet e-governmentbeleid, dat geheel is vastgelegd in het collegeprogramma.

Daarnaast krijgt een gemeente nog vijf punten extra als er prestatie-eisen geformuleerd worden, die met behulp van e-government gerealiseerd moeten worden, en hierover wordt achteraf aan de gemeenteraad verantwoording afgelegd.



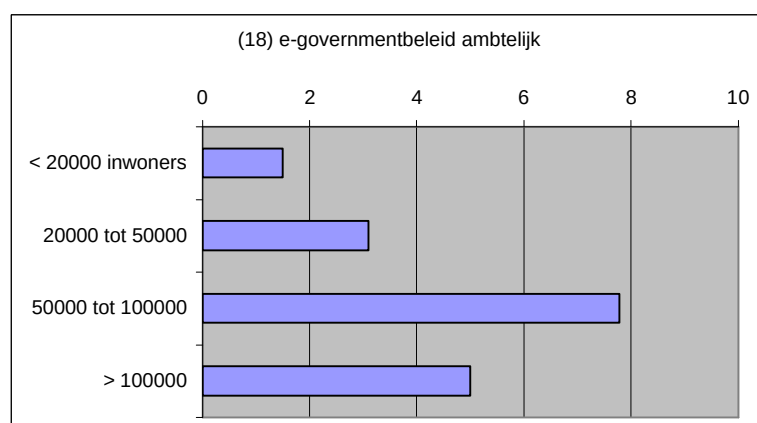
(18) e-governmentbeleid op ambtelijk niveau

Voor 'e-government' wordt hier dezelfde definitie gebruikt als bij (17).

Score 0: Het ambtelijk bestuur heeft geen expliciet e-governmentbeleid.

Score 5: Er is een expliciet e-governmentbeleid en dit is gebaseerd op planning, uitvoering en controle per gemeentelijk afdeling.

Score 10: Er is een expliciet e-governmentbeleid en dit is gebaseerd op planning, uitvoering en controle op gemeentelijk niveau.



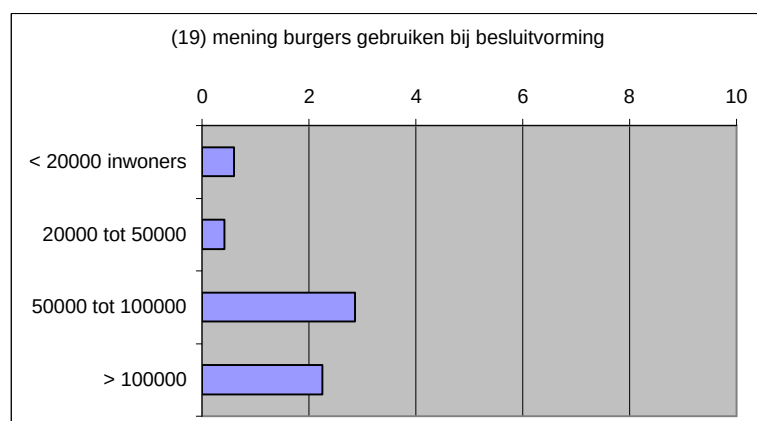
(19) mening burgers gebruiken bij besluitvorming

Score 0: De gemeente maakt geen gebruik van internet om burgers te betrekken bij de besluitvorming.

Score 3: Politici gebruiken internet incidenteel (of vaker) om te communiceren met burgers, bijvoorbeeld door middel van 'chatsessies'.

Score 7: De gemeente peilt de mening van burgers via internet en deze mening wordt regelmatig meegewogen in de besluitvorming.

Score 10: Beide antwoorden worden gegeven (dus de situatie is zowel 'Score 3' als 'Score 7')



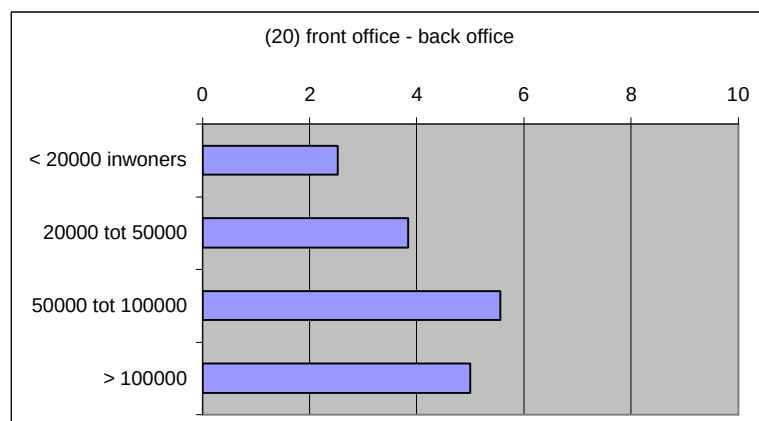
(20) front office - back office

Front office wil zeggen: organisatorisch gezien aparte afdeling die zich bezig houdt met de klantencontacten. Back office is de afdeling die functies vervult die specifiek zijn voor een bepaald proces (b.v. het afleveren van een paspoort)

Score 0: Er is geen onderscheid tussen front office en back office

Score 5: Per gemeentelijke afdeling is er een aparte front- en back office.

Score 10: Er is één gemeentelijk front office met daarachter de verschillende back offices van de afdelingen.

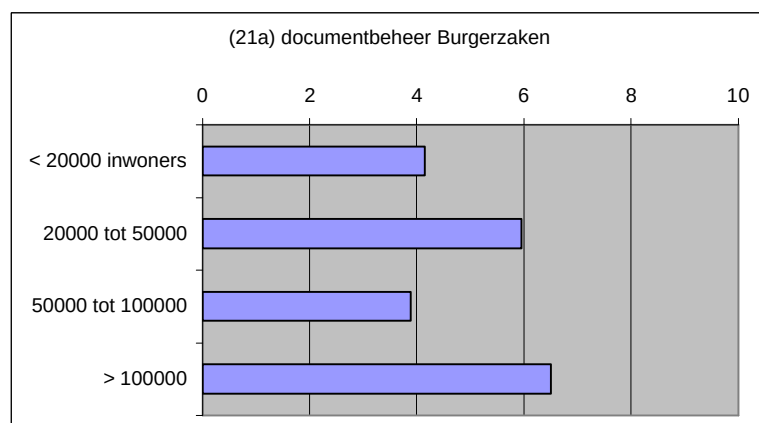


(21) documentbeheer Afdeling Burgerzaken

Score 0: Er is bij de afdeling sprake van documentbeheer in papieren vorm.

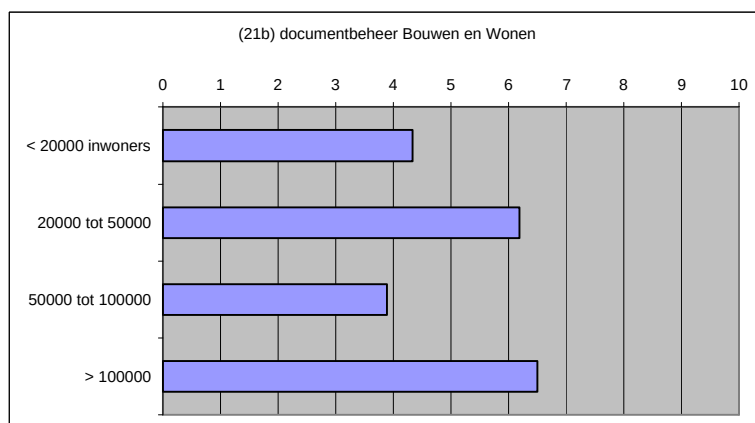
Score 5: De afdeling gebruikt losse applicaties voor de verschillende aspecten van informatiebeheer (b.v. aanmaak, digitaliseren, transport, vermenigvuldiging, voortgangsbewaking, archivering).

Score 10: De afdeling gebruikt één applicatie die de verschillende aspecten van documentenbeheer uitvoert (dus van aanmaak tot archivering). Dit wordt ook wel een Documentair Informatie Systeem (DIS) genoemd. Ook als sprake is van workflow op de betreffende afdeling worden 10 punten toegekend.



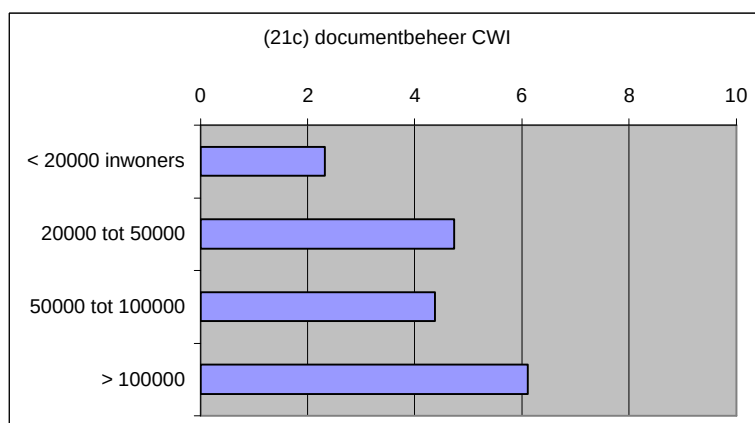
(21) documentbeheer Afdeling Bouwen en Wonen

Zie de scoringsmethode bij het documentbeheer van de afdeling Burgerzaken.



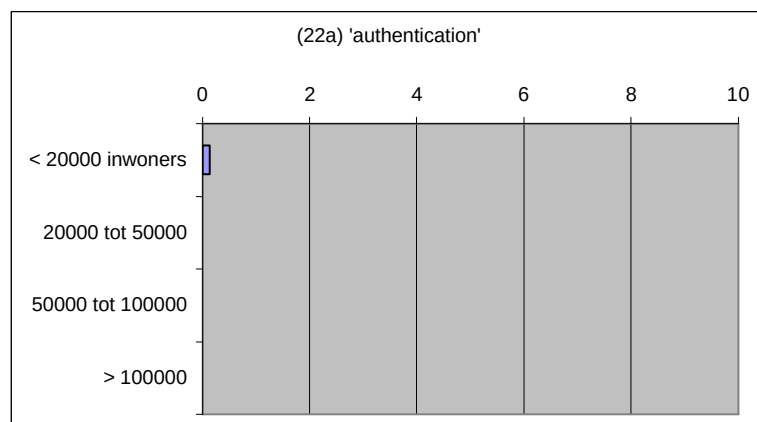
(21) documentbeheer Centrum Werk en Inkomen

Zie de scoringsmethode bij het documentbeheer van de afdeling Burgerzaken.



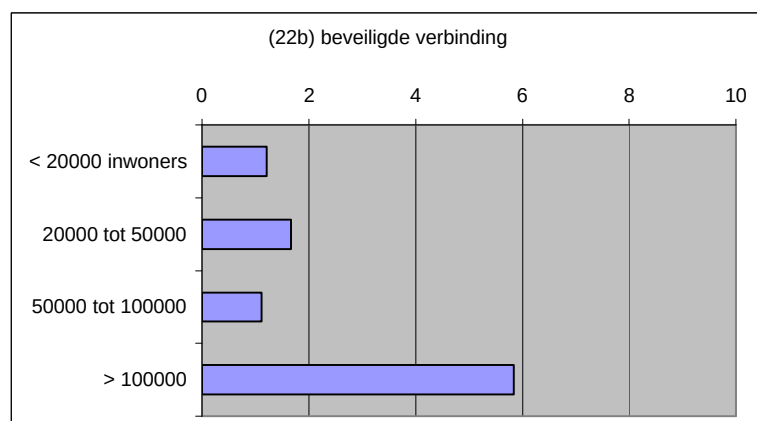
(22a) 'authentication'

Er worden tien punten toegekend als het mogelijk is om middels het gebruik van een digitale handtekening, een wachtwoord of een gelijkwaardige beveiligingsmethode, de herkomst van informatie aan te tonen die naar de website verstuurd wordt.



(22b) beveiligde verbinding

Er worden tien punten toegekend als het maken van een beveiligde verbinding met de gemeentelijke website mogelijk is.



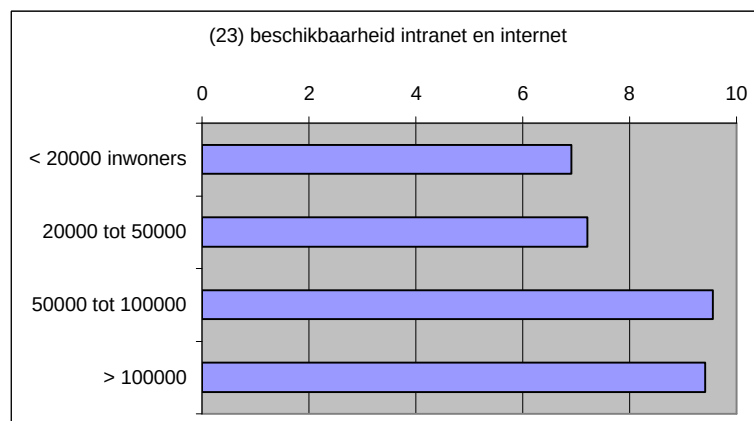
(23) beschikbaarheid intranet en internet

Score 0: Op de meeste werkplekken binnen de gemeentelijke organisatie is geen intranet en geen internet beschikbaar.

Score 3: Er is meestal of altijd wel internet beschikbaar maar geen intranet.

Score 6: Er is meestal of altijd wel intranet beschikbaar maar geen internet.

Score 10: Zowel internet als intranet zijn meestal of altijd beschikbaar.



5. Aanbevelingen

Op basis van de resultaten van dit onderzoek zullen enkele aanbevelingen worden gedaan voor de mogelijkheden die er zijn om een e-government monitor op te nemen in de reguliere statistiekproductie.

5.1 Een reguliere e-government-monitor

Het CBS brengt met de e-government monitor een gebied in kaart, dat op deze manier nog niet onderzocht is. Met name door de vragen over back office-aspecten van e-government voegt deze monitor veel beleidsrelevante informatie toe aan bestaande onderzoeken van met name de ICTU (programmagroep Advies overheid.nl), en de ICT-trendrapportage van de VNG. Advies Overheid.nl onderzoekt de overheid met name door website-onderzoek, waardoor voornamelijk informatie over de overheidswebsites wordt verkregen. De VNG gebruikt ook een vragenlijst, maar legt in de vragen de nadruk op financiële gegevens. Al met al wordt aanbevolen de uitgevoerde pilot te vertalen in een reguliere statistiek.

Implementatie van de monitor zal moeten gebeuren in nauwe samenwerking met de afdeling Waarneming Voorburg (BWV) en Statistische analyse Voorburg (BSV). Bij het komen tot een reguliere statistiek zal met een aantal zaken rekening gehouden moeten worden. Hieronder wordt hierop verder ingegaan.

5.1.1 Rotterdam en Amsterdam

Een aantal van de indicatoren heeft betrekking op gemeentelijke afdelingen. De centrale medewerkers van de gemeenten Rotterdam en Amsterdam kunnen deze vragen niet beantwoorden. De oorzaak hiervan is dat Rotterdam is verdeeld in deelgemeenten en Amsterdam in stadsdelen. Hierdoor bestaat er een groot aantal verspreide afdelingen en is het voor de invuller van de vragenlijst niet mogelijk om een uitspraak te doen over bijvoorbeeld 'de' afdeling Burgerzaken. Een oplossing voor dit probleem zou zijn om deze gemeenten per deelgemeente/stadsdeel aan te schrijven voor wat betreft de vragen die op specifieke afdelingen betrekking hebben. De algemene vragen kunnen wel gewoon aan de 'centrale' gemeente worden gesteld. Er is dus voor deze twee gemeenten een aangepaste versie van de vragenlijst nodig.

5.1.2 Frequentie

Aanbevolen wordt om de monitor de komende drie jaar jaarlijks uit te voeren. Na deze termijn kan opnieuw beoordeeld worden wat de meest geschikte frequentie is.

5.1.3 Afstemming externe partijen

Ook bij een reguliere statistiek blijft het buitengewoon belangrijk om contacten te onderhouden met externe partijen, zoals de Ministeries van Binnenlandse Zaken en Economische Zaken, de ICTU, de VNG en de VIAG. Zo kan overlap met bestaande onderzoeken voorkomen worden en kennis worden uitgewisseld.

5.1.4 Terugkoppeling naar gemeenten

Terugkoppeling van de resultaten naar de gemeenten is essentieel voor de kwaliteit van de monitor. Wanneer de gemeenten zelf een direct belang bij het onderzoek hebben, zal dit waarschijnlijk een positieve invloed op de respons hebben.

5.1.5 Suggesties voor uitbreiding indicatoren

De bestaande monitor zou kunnen worden uitgebreid met meer vragen betreffende de Sociale Diensten, Onderwijs en Openbare werken (aanbestedingen). Van belang is dat de benodigde invultijd niet toeneemt, omdat de benodigde tijd om de huidige versie van de vragenlijst in te vullen eigenlijk al iets te lang is.

5.2 E-government monitor voor andere overheidsinstellingen

Het gekozen model is ook bruikbaar voor andere onderdelen van de collectieve sector. Voor provincies en waterschappen is dit zelfs heel eenvoudig, evenals voor de rijksoverheid. De sectoren Onderwijs en Zorg zouden nader moeten worden bezien maar op hoofdlijnen lijkt het model ook daar bruikbaar.

Literatuur

Cap Gemini, Ernst & Young (2001). *Web-based survey on electronic public services*. Brussel: Europese Commissie.

Cap Gemini, Ernst & Young (2002). *Web-based survey on electronic public services; results of the second measurement*. Brussel: Europese Commissie.

Cap Gemini, Ernst & Young (2002). *Web-based survey on electronic public services; results of the third measurement*. Brussel: Europese Commissie.

CBS (2002). *De digitale economie 2002*

Dialogic (2002). *Burgers aan het woord: oordelen en klachten over de elektronische overheid*. Utrecht: Dialogic in opdracht van het Programmabureau burger@overheid.

Dialogic (2001). *What gets measured, gets done: quick scan meetinstrumenten elektronische overheid*. Utrecht: Dialogic in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Dialogic, ZenC & Argitek (2002). *Pijler E : Stand van zaken elektronische overheid*. Utrecht: Dialogic.

EIM in opdracht van Economische Zaken (2002). *De kwaliteit van dienstverlening door gemeenten aan burgers- Een inventarisatie onder 20 gemeenten*.

OESO (2002). *Use of ICT in the public sector- results and experiences from a questionnaire-based survey of Danish municipalities*.

Taylor Nelson Sofres (2001). *Government online- a national perspective*.

Taylor Nelson Sofres (2002). *Government online- a national perspective*.

Bijlage 1: Samenvatting data-set

onderwerp	< 20000 inwoners gem. marge		20000 - 50000 inwoners gem. marge		50000 - 100000 inwoners gem. marge		> 100000 inwoners gem. marge	
(1) productcatalogus								
geen productcatalogus	14	7	19	10	0		0	
zelf ontwikkeld	8	5	7	7	0		33	20
gestandaardiseerd	49	9	35	13	78	25	25	18
gestandaardiseerd/aangepast	29	8	40	13	22	25	42	21
(2) één loket								
aanvragen paspoort	92	5	74	11	89	19	90	15
aanvragen rijbewijs	92	5	74	11	89	19	90	15
aanvragen bouwvergunning	51	9	40	13	67	28	80	20
aanvragen uittreksel GBA	92	5	79	11	100	0	90	15
doorgeven verhuisbericht	92	5	70	12	100		80	20
(3a) paspoort via internet								
niet via internet	14	6	9	8	0		0	
informatie beschikbaar	87	6	88	8	100		91	13
afspraak maken mogelijk	34	9	19	10	33	28	27	21
burger wordt benaderd indien bijna verlopen	71	8	70	12	78	25	55	23
(4a) rijbewijs via internet								
niet via internet	9	5	12	9	0		0	
informatie beschikbaar	90	6	90	8	100		100	
afspraak maken mogelijk	37	9	17	10	33	28	18	18
burger wordt benaderd indien bijna verlopen	39	9	29	12	44	30	36	22
(4c) doorlooptijd rijbewijs								
minder dan één uur	99		97		100		88	
langer dan één uur maar korter dan acht uur	0		0		0		13	
langer dan acht uur	1		2		0		0	
(5) bouwvergunning via internet								
niet via internet	15	7	17	10	11	19	0	
informatie beschikbaar	85	7	79	11	78	25	91	13
aanvraagformulier te downloaden	33	9	31	12	56	30	45	23
voortgang aanvraag via website te zien	0		0		0		9	13
(6) uittreksel GBA								
niet via internet	8	5	12	8	11	19	0	
informatie beschikbaar	90	6	84	10	78	25	82	18
aanvraagformulier te downloaden	35	9	23	11	22	25	18	18
aanvraagformulier te versturen, geld overmaken	8	5	2	4	11	19	18	18
aanvraagformulier te versturen, acceptgiro	5	4	7	7	22	25	36	22
aanvraagformulier te versturen, creditcard	0		2	4	0		0	
(7) verhuisbericht								
niet via internet	10	6	14	9	0		0	
informatie beschikbaar	86	7	79	11	78	25	91	13
aanvraagformulier te downloaden	43	9	33	12	11	19	18	18
aanvraagformulier te versturen	4	4	7	7	44	30	45	23
(8) overige mogelijkheden website								
vacatures gemeente aanwezig	86	6	95	6	100		92	12
openbare aanbestedingen meestal of altijd aanwezig	3	3	7	7	11	19	18	18
ophalen van grofvuil kan via internet aangevraagd worden	4	4	10	8	11	19	0	
hyperlink naar sociale woningbouw aanwezig	27	8	21	11	33	28	45	23
hyperlink naar Centrum Werk en Inkomen aanwezig	27	8	23	11	33	28	36	22
(9a) feedback algemeen								
geen aparte persoon/afdeling voor klachten	28	8	21	11	22	25	0	
gemeente is via internet bereikbaar voor klachten	68	9	56	13	100		83	16
veel voorkomende klachten naar management	37	9	47	13	56	30	42	21
centraal aanspreekpunt	49	9	63	13	44	30	42	21
peiling mening klant	22	8	33	12	22	25	25	18
geautomatiseerd systeem voor afhandeling klachten	20	8	19	10	11	19	36	22
(9b) ombudsman								
ombudsman bereikbaar via internet	5	4	5	6	13	22	33	20

onderwerp	< 20000 inwoners		20000 - 50000 inwoners		50000 - 100000 inwoners		> 100000 inwoners	
	gem.	marge	gem.	marge	gem.	marge	gem.	marge
(10a) peiling mening bezoeker website								
ja, peiling algemene tevredenheid	3		0		0		0	
ja, en datum laatste meting bekend	17		17		25		64	
ja, peiling mening over functionaliteit website	1		0		0		0	
ja, en datum laatste meting bekend	14		19		25		55	
ja, peiling mening over laadtijd website	0		0		0		0	
ja, en datum laatste meting bekend	5		9		38		27	
(11) organisatie loketten								
per afdeling aparte loketten	66	9	57	13	57	36	18	18
algemene loketten, geen loketten per afdeling	16	7	19	10	14	25	18	18
zowel algemene loketten als loketten per afdeling	19	7	24	11	29	32	64	22
(13) samenhang tussen kanalen								
samenhang algemene loketten	41	10	44	14	25	28	60	25
samenhang Afdeling Burgerzaken	54	10	55	13	50	33	80	20
samenhang Afdeling Bouwen en Wonen	49	10	45	13	50	33	70	23
samenhang Centrum Werk en Inkomen	25	9	30	13	43	36	33	26
(14) beleidsinformatie op internet								
alle informatie over commissievergaderingen	51	9	33	12	67	28	67	20
alle informatie over raadsvergaderingen	65	9	44	13	78	25	100	
alle informatie over collegevergaderingen	24	8	23	11	33	28	33	20
via internet peiling mening burger over besluitvorming	3	3	0		22	25	17	16
adviserende referenda via internet	3	3	2	4	11	19	42	21
(15) bereikbaarheid politiek								
% gemeenteraadsleden online	72	7	70	12	98	4	89	12
% wethouders online	89	6	84	10	75	28	92	12
burgermeester online	89	6	73	12	57	36	91	13
(16) faciliteiten burgers								
discussie tussen burgers op gemeentelijke website	14	7	10	8	44	30	33	20
activiteiten om internetgebruik ouderen te stimuleren	12	7	14	9	22	25	36	22
worden deze activiteiten permanent uitgevoerd?	10	6	10	8	11	19	30	23
(17) e-governmentbeleid op bestuurlijk niveau								
geen expliciet e-governmentbeleid	76	8	64	13	33	28	50	21
e-governmentbeleid, gedeeltelijk in collegeprogramma	15	7	24	11	44	30	25	18
e-governmentbeleid, geheel in collegeprogramma	1	2	2	4	11	19	17	16
prestatie-eisen e-government	1	2	5	6	22	25	8	12
(18) e-governmentbeleid op ambtelijk niveau								
geen expliciet e-governmentbeleid	79	8	60	13	22	25	33	20
e-governmentbeleid, per gemeentelijke afdeling	4	4	10	8	0		17	16
e-governmentbeleid, op niveau van hele gemeente	13	6	26	12	78	25	42	21
(19) betrekken burgers bij besluitvorming								
internet wordt hier niet voor gebruikt	86	6	88	9	43	36	58	21
politici houden chatsessies met burgers	5	4	2	4	29	32	17	16
peiling mening burgers via internet	6	5	5	6	29	32	25	18
(20) organisatie dienstverlening								
geen onderscheid tussen frontoffice en backoffice	71	8	47	13	22	25	20	20
per afdeling een aparte front- en backoffice	5	4	26	11	44	30	60	25
één gemeentelijke frontoffice met per afdeling backoffices	23	8	26	11	33	28	20	20
(21) documentbeheer								
Burgerzaken, in papieren vorm	92	5	90	8	67	28	80	20
Bouwen en Wonen, in papieren vorm	88	6	86	9	67	28	80	20
Centrum Werk en Inkomen in papieren vorm	48	10	71	12	50	33	78	23
Burgerzaken, losse applicaties	51	10	71	12	56	30	90	15
Bouwen en Wonen, losse applicaties	52	10	67	13	56	30	90	15
Centrum Werk en Inkomen losse applicaties	20	8	59	14	63	32	78	23
Burgerzaken, Documentair Informatie Systeem	16	7	24	11	11	19	20	20
Bouwen en Wonen Documentair Informatie Systeem	17	7	29	12	11	19	20	20
Centrum Werk en Inkomen Documentair Informatie Systeem	13	7	18	11	13	22	22	23
(22) beveiliging								
authentication mogelijk	1	2	0		0		0	
beveiligde verbinding mogelijk	12	6	17	10	11	19	58	21
(23) beschikbaarheid internet/intranet op werkplek								
geen van beiden	3	3	0		0		0	
alleen internet	41	9	33	12	0		8	12
alleen intranet	0		7	7	11	19	0	
zowel internet als intranet	57	9	58	13	89	19	92	12

gem. = geschatte waarde van het gemiddelde percentage van de gemeenten van de betreffende grootte, marge = het geschatte gemiddelde minus deze marge en het geschatte gemiddelde plus deze marge geven het interval aan, waarbinnen het werkelijke gemiddelde met 95 % zekerheid ligt

Bijlage 2: Vragenlijst

A. Dienstverlening

Productcatalogus

- 1 Met een productcatalogus wordt bedoeld: een geordende lijst van de produkten en diensten die de overheid levert aan burgers en bedrijven.

Gebruikt de gemeente bij haar **elektronische dienstverlening** een productcatalogus?

- a ☐ De gemeente beschikt niet over een productcatalogus.
- b ☐ De gemeente gebruikt een productcatalogus die de gemeente zelf ontwikkeld heeft.
- c ☐ De gemeente gebruikt een catalogus die ook door andere gemeenten gebruikt wordt (b.v. de VIND catalogus).
- d ☐ De gemeente gebruikt een catalogus die ook door andere gemeenten gebruikt wordt en heeft deze aangepast voor eigen gebruik.

Eén loket

- 2 Let op: bij deze vraag gaat het om een **fysiek** loket.

Kunnen de volgende diensten (elke dienst **op zich** beschouwd) volledig bij één loket worden afgehandeld (de informatiebalie of receptie **niet** meegerekend) ?

- Ja Nee
- a ☐ ☐ De dienst 'aanvragen van een paspoort'.
- b ☐ ☐ De dienst 'aanvragen van een rijbewijs'.
- c ☐ ☐ De dienst 'aanvragen van een bouwvergunning'.
- d ☐ ☐ De dienst 'aanvragen van een uittreksel uit het bevolkingsregister (GBA)'.
- e ☐ ☐ De dienst 'doorgeven van een verhuisbericht'.

Paspoort

- 3A Kruis de uitspraken aan die van toepassing zijn op uw gemeente voor de dienst '**paspoort aanvragen**'. Er zijn dus meerdere antwoorden mogelijk.

- a ☐ Deze dienst is in het geheel niet via internet beschikbaar, ook geen informatie.
- b ☐ Via internet is informatie beschikbaar over deze dienst.
- c ☐ Er kan een afspraak voor het paspoort gemaakt worden (bijvoorbeeld telefonisch of via internet).
- d ☐ De gemeente neemt contact op met de burger als het paspoort bijna verlopen is.

- 3B Hoe lang duurt het gemiddeld voor u uw paspoort in bezit heeft als u bij de gemeente langs gaat?

- a ☐ Minder dan één uur.
- b ☐ Langer dan één uur maar korter dan acht uur.
- c ☐ Langer dan acht uur.

Rijbewijs

- 4A Kruis de alternatieven aan die van toepassing zijn op uw gemeente voor de dienst '**rijbewijs aanvragen**'. Er zijn bij deze vraag meerdere antwoorden mogelijk.

- a ☐ Deze dienst is in het geheel niet via internet beschikbaar, ook geen informatie.
- b ☐ Via internet is informatie beschikbaar over deze dienst.
- c ☐ De klant kan een afspraak maken (bijvoorbeeld telefonisch of via internet).
- d ☐ De gemeente neemt contact op met de klant als het rijbewijs bijna verlopen is.

- 4B Hoe lang duurt het gemiddeld voor u uw rijbewijs in bezit heeft als u bij de gemeente langs gaat?

- a ☐ Minder dan één uur.
- b ☐ Langer dan één uur maar korter dan acht uur.
- c ☐ Langer dan acht uur.

Bouwvergunning

- 5 Kruis de alternatieven aan die van toepassing zijn op uw gemeente voor de dienst **'bouwvergunning aanvragen'**. Er zijn bij deze vraag meerdere antwoorden mogelijk.

- | | | |
|---|--------------------------|---|
| a | ☐ | Deze dienst is in het geheel niet via internet beschikbaar, ook geen informatie. |
| b | ☐ | Via internet is informatie beschikbaar over deze dienst. |
| c | ☐ | Voor deze dienst is een aanvraagformulier te downloaden, dat uitgeprint en vervolgens ingeleverd of per post verstuurd moet worden. |
| d | ☐ | Via de website is het mogelijk om de voortgang van de aanvraag te zien. |

Uittreksel GBA

- 6 Kruis de antwoorden aan die van toepassing zijn op uw gemeente voor de dienst **'uittreksel uit het bevolkingsregister aanvragen'**. Er zijn bij deze vraag meerdere antwoorden mogelijk.

- | | | |
|---|--------------------------|--|
| a | ☐ | Deze dienst is in het geheel niet via internet beschikbaar, ook geen informatie. |
| b | ☐ | Via internet is informatie beschikbaar over deze dienst. |
| c | ☐ | Voor deze dienst is een aanvraagformulier te downloaden, dat uitgeprint en vervolgens ingeleverd of per post verstuurd moet worden. |
| d | ☐ | Voor deze dienst is een formulier te downloaden dat via internet verstuurd kan worden. Als de kosten op de bankrekening van gemeente zijn overgemaakt wordt het uittreksel opgestuurd per post. |
| e | ☐ | Voor deze dienst is een formulier te downloaden dat via internet verstuurd kan worden. Het uittreksel wordt opgestuurd per post, samen met een acceptgiro. |
| f | ☐ | Voor deze dienst is een formulier te downloaden dat via internet verstuurd kan worden. Er kan via de website betaald worden door middel van een creditcard. Vervolgens wordt het uittreksel opgestuurd per post. |

Verhuisbericht

- 7 Kruis de alternatieven aan die van toepassing zijn op uw gemeente voor de dienst **'verhuisbericht doorgeven'**. Er zijn bij deze vraag meerdere antwoorden mogelijk.

- | | | |
|---|--------------------------|---|
| a | ☐ | Deze dienst is in het geheel niet via internet beschikbaar, ook geen informatie. |
| b | ☐ | Via internet is informatie beschikbaar over deze dienst. |
| c | ☐ | Voor deze dienst is een aanvraagformulier te downloaden, dat uitgeprint en vervolgens ingeleverd of per post verstuurd moet worden. |
| d | ☐ | Het verhuisbericht kan volledig via internet doorgegeven worden. |

Overige mogelijkheden website

- 8 Welke van de volgende zaken zijn aanwezig op de gemeentelijke website? Er zijn bij deze vraag meerdere antwoorden mogelijk.

- | | | |
|---|--------------------------|---|
| a | ☐ | Vacatures van de gemeente zelf. |
| b | ☐ | Openbare aanbestedingen. (kruis dit antwoord aan als openbare aanbestedingen <i>meestal of altijd</i> op de website worden geplaatst) |
| c | ☐ | Het ophalen van grofvuil kan volledig via internet aangevraagd worden. |
| d | ☐ | Een hyperlink naar de sociale woningbouw. |
| e | ☐ | Een hyperlink naar het Centrum Werk en Inkomen (CWI). |

Algemeen

- 9A Kruis de alternatieven aan die van toepassing zijn voor het **doorgeven van klachten aan de gemeente** (de ombudsman buiten beschouwing latend). Er zijn dus meerdere antwoorden mogelijk.

- a ☐ Er is geen aparte persoon of afdeling voor het afhandelen van klachten.
- b ☐ De gemeente is via internet bereikbaar voor klachten/opmerkingen n.a.v. de dienstverlening.
- c ☐ Veel voorkomende klachten worden doorgegeven aan het management.
- d ☐ Er is een centraal gemeentelijk aanspreekpunt.
- e ☐ De mening van de klant wordt gepeild om de dienstverlening te optimaliseren.
- f ☐ Er is een geautomatiseerd systeem, dat ervoor zorgt dat klachten die per e-mail ingediend worden, bij de juiste persoon terecht komen en afgehandeld worden.

g ☐ anders, nl. :

(u kunt hier uw antwoord toelichten, indien nodig)

- 9B Is er een gemeentelijke **ombudsman** actief die **via internet** bereikbaar is?

- ☐ ja
- ☐ nee

Mening bezoeker website

Wordt de mening van bezoekers van de gemeentelijke website gepeild met betrekking tot:

- 10A **algemene tevredenheid** over de website?

- ☐ ja, de laatste peiling was op: (datum)
- ☐ nee

- 10B **functionaliteit** van de website?

- ☐ ja, de laatste peiling was op: (datum)
- ☐ nee

- 10C **laadtijd** van de website bij de bezoeker?

- ☐ ja, de laatste peiling was op: (datum)
- ☐ nee

- 11 Hoe zijn de **loketten** van de gemeente georganiseerd?

- a ☐ Er zijn per afdeling aparte loketten (bijvoorbeeld: de Afdeling Burgerzaken heeft aparte loketten).
- b ☐ Er zijn algemene gemeentelijke loketten en geen loketten per afdeling.
- c ☐ Er zijn zowel algemene gemeentelijke loketten als loketten per afdeling.
- d ☐ anders, nl. :

(u kunt hier uw antwoord toelichten, indien nodig)

Samenhang tussen kanalen

- 13 Kruis de hokjes onder elk type loketten aan, als de onderstaande beweringen van toepassing zijn op dat type loketten:

Deze loketten bieden via de telefoon, internet en post dezelfde informatie aan.

algemene
gemeentelijke
loketten

loketten Afd.
Burgerzaken

loketten Afd.
Bouwen en
Wonen

loketten
Centrum
Werk en
Inkomen

- ☐ Ja
- ☐ Nee

- ☐ Ja
- ☐ Nee

- ☐ Ja
- ☐ Nee

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Beleidsinformatie

14A Is de volgende informatie over **commissievergaderingen** via internet toegankelijk?

Ja Nee

☐ Data
☐ Agenda

Ja Nee

☐ Achterliggende stukken
☐ Besluiten

14B Is de volgende informatie over **raadsvergaderingen** via internet toegankelijk?

Ja Nee

☐ Data
☐ Agenda

Ja Nee

☐ Achterliggende stukken
☐ Besluiten

14C Is de volgende informatie over **collegevergaderingen** via internet toegankelijk?

Ja Nee

☐ Data
☐ Agenda

Ja Nee

☐ Achterliggende stukken
☐ Besluiten

14D Wordt de mening van de burger over de politieke besluitvorming binnen de gemeente gepeild **via internet**?

☐ Ja
☐ Nee

Worden er wel eens adviserende referenda via internet gehouden?

☐ Ja
☐ Nee

Bereikbaarheid politiek

15A Welk percentage van de **gemeenteraadsleden** is via internet bereikbaar? B.v. per e-mail, of door middel van een forum.

%

15B Welk percentage van de **wethouders** is via internet bereikbaar? B.v. per e-mail, of door middel van een forum.

%

15C Is de **burgemeester** via internet bereikbaar? B.v. per e-mail, of door middel van een forum.

☐ ja
☐ nee

Faciliteiten burgers

16A Kunnen burgers via de gemeentelijke website **discussiëren** over gemeentelijke onderwerpen?

☐ ja
☐ nee

16B Onderneemt de gemeente activiteiten om **internetgebruik** bij ouderen te **stimuleren** door in openbare ruimtes 'internetten onder begeleiding' aan te bieden?

☐ ja
☐ nee

16C Wanneer was de laatste keer dat dit gedaan werd (zie vorige vraag) ? Indien de gemeente dit permanent doet, vult u dan hier 'permanent' in, in plaats van een datum.

(datum)

E-government beleid op bestuurlijk niveau

- 17 *Met e-government bedoelen wij de elektronische dienstverlening van de overheid, maar ook de rol die ICT speelt in de interne processen van de overheid.*

Speelt e-government een rol bij het **beleid** van het college B&W en/of de gemeenteraad? Er zijn bij deze vraag meerdere antwoorden mogelijk.

- a ☐ Er is geen expliciet e-government beleid.
- b ☐ Er is wel een expliciet e-government beleid, dat *gedeeltelijk* is vastgelegd in het collegeprogramma.
- c ☐ Er is wel een expliciet e-government beleid, dat is vastgelegd in het collegeprogramma.
- d ☐ Er worden prestatie-eisen geformuleerd die met behulp van e-government gerealiseerd moeten worden en hierover wordt achteraf aan de gemeenteraad verantwoording afgelegd.
- e ☐ anders, nl. :
.....
.....
(u kunt hier uw antwoord toelichten, indien nodig)

E-government beleid op ambtelijk niveau

- 18 Speelt e-government een rol bij het **beleid** van het ambtelijk bestuur van de gemeente?

- a ☐ Nee, het ambtelijk bestuur heeft geen expliciet e-governmentbeleid.
- b ☐ Ja, en het e-governmentbeleid van het ambtelijk bestuur is gebaseerd op planning, uitvoering en controle *per gemeentelijke afdeling*.
- c ☐ Ja, en het e-governmentbeleid van het ambtelijk bestuur is gebaseerd op planning, uitvoering en controle *op het niveau van de hele gemeente*.
- d ☐ anders, nl. :
.....
.....
(u kunt hier uw antwoord toelichten, indien nodig)

Betrekken van burgers bij besluitvorming

- 19 Gebruikt de gemeente de **mening van de burgers** om het beleid te sturen? Er zijn bij deze vraag meerdere antwoorden mogelijk.

- a ☐ De gemeente maakt geen gebruik van internet om de burgers te betrekken bij besluitvorming.
- b ☐ Politici gebruiken internet incidenteel om te communiceren met burgers, bijvoorbeeld door middel van chatsessies.
- c ☐ De gemeente peilt de mening van burgers via internet en regelmatig wordt deze mening meegewogen bij de besluitvorming van de gemeente.
- d ☐ anders, nl. :
.....
.....
(u kunt hier uw antwoord toelichten, indien nodig)

Organisatie van de dienstverlening

- 20 *Front office wil zeggen: organisatorisch gezien aparte afdeling die zich bezig houdt met de klantencontacten. Back office is de afdeling die functies vervult die specifiek zijn voor een bepaald proces (b.v. het afleveren van een paspoort)*

Bestaat er een **onderscheid tussen front office en back office** bij uw gemeente?

- a ☐ Er is geen onderscheid tussen front office en back office.
- b ☐ Er bestaat per afdeling een aparte front- en back office.
- c ☐ Er is één gemeentelijk front office met daarachter de verschillende back offices van de afdelingen.
- d ☐ anders, nl. :
.....
.....
(u kunt hier uw antwoord toelichten, indien nodig)

Documentbeheer

Kruis de hokjes onder elke afdeling aan, als de onderstaande beweringen van toepassing zijn op die afdeling. Er zijn bij deze vraag meerdere antwoorden mogelijk.

- 21A** Er is sprake van documentbeheer in papieren vorm.
- 21B** Deze afdeling gebruikt losse applicaties voor de verschillende aspecten van informatiebeheer (b.v. aanmaak, digitaliseren, transport, vermenigvuldiging, voortgangsbewaking, archivering).
- 21C** Deze afdeling gebruikt één applicatie die de verschillende aspecten van documentenbeheer uitvoert (dus van aanmaak tot archivering). Dit wordt ook wel een **Documentair Informatie Systeem (DIS)** genoemd. U mag het hokje ook aankruisen als sprake is van **workflow** op de betreffende afdeling.

Afdeling
BurgerzakenAfdeling
Bouwen en
WonenCentrum
Werk en
Inkomen

Ja Nee

Ja Nee

Ja Nee

☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

(u kunt hier uw antwoord toelichten, indien nodig)

Beveiliging

- 22A** Is het bij de communicatie via internet tussen de gemeente en klanten mogelijk om de herkomst van informatie aan te tonen ('authentication')?

a ☐ Dit is niet mogelijk.b ☐ Dit is mogelijk middels het gebruik van een digitale handtekening, een wachtwoord of een gelijkwaardige beveiligingsmethode (zoals een PIN-code).c ☐ anders, nl. :

(u kunt hier uw antwoord toelichten, indien nodig)

- 22B** Kan een **beveiligde verbinding** gemaakt worden met de gemeentelijke website?

a ☐ Er is geen beveiligde verbinding mogelijkb ☐ Voor het doorgeven of ontvangen van persoonlijke gegevens kan een beveiligde verbinding worden gemaaktc ☐ anders, nl. :

(u kunt hier uw antwoord toelichten, indien nodig)

Beschikbaarheid intra/internet

- 23** Met 'beschikbaar' wordt hier bedoeld, dat er **technisch** gezien een verbinding is tussen werkplekken en inter/intranet. Dit wil niet zeggen dat elke **gebruiker** ook toegang hoeft te hebben.

Zijn **internet** en **intranet** beschikbaar bij de gemeente?

a ☐ Er is op de meeste werkplekken geen intranet en geen internet beschikbaar.b ☐ Er is meestal wel internet beschikbaar maar geen intranet.c ☐ Er is meestal wel intranet beschikbaar maar geen internet.d ☐ Er is meestal zowel internet als intranet beschikbaar.e ☐ anders, nl. :

(u kunt hier uw antwoord toelichten, indien nodig)

Hartelijk dank voor het invullen van deze enquête !

Wij zullen de antwoorden op de onderstaande vragen gebruiken om de enquêtedruk in de toekomst zo laag mogelijk te houden.

24A Hoeveel tijd heeft het gekost om deze vragenlijst in te vullen (eventueel samen met de tijd die het andere medewerkers kostte)?

.....

minuten

24B Wat is voor u de maximale (nog nét aanvaardbare) invultijd voor deze enquête?

.....

minuten

24E Hieronder kunt u opmerkingen en/of vragen naar aanleiding van deze enquête plaatsen.

BV welke vragen vond u onduidelijk of niet relevant om een beeld te krijgen van 'de elektronische overheid'?



Centraal Bureau voor de Statistiek

Divisie Bedrijfeconomische statistieken
Sector Ontwikkeling en Ondersteuning

*Postbus 4000
2270 JM Voorburg*

Terugkoppeling e-government monitor 2002

Gemeente Voorbeeldgemeente

Kennisgeving:

De in dit rapport weergegeven opvattingen zijn die van de auteurs en komen niet noodzakelijk overeen met het beleid van het Centraal Bureau voor de Statistiek.

Datum:

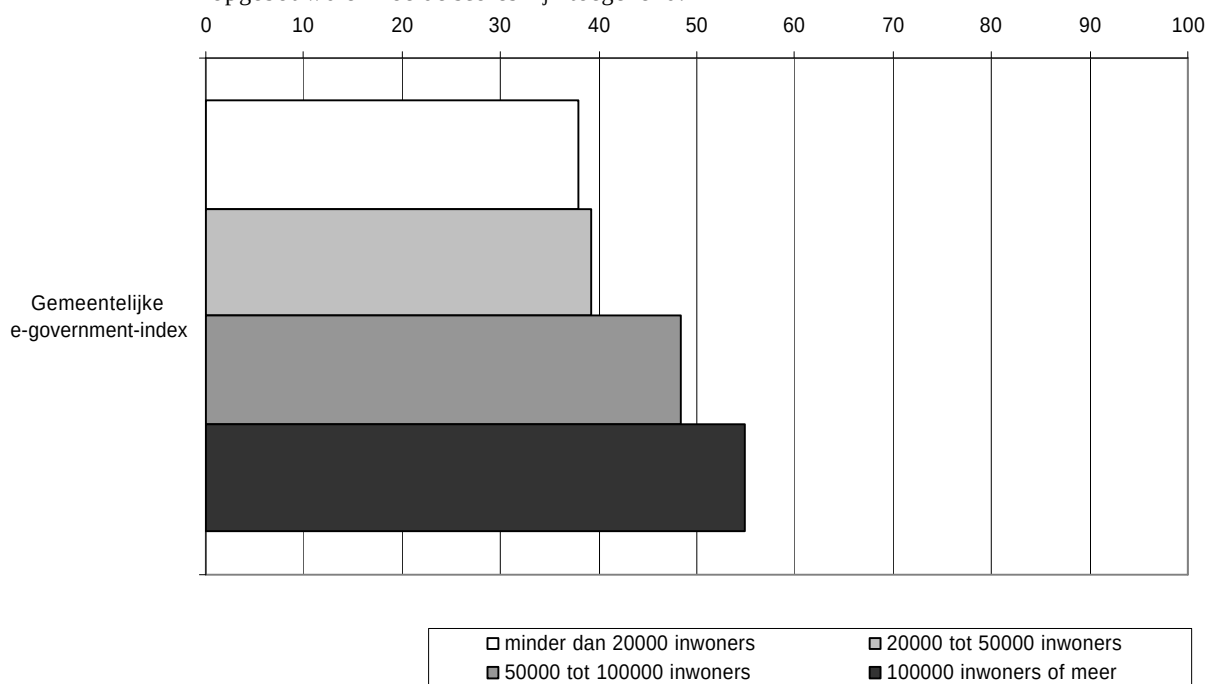
2 juni 2003

TERUGKOPPELING E-GOVERNMENT MONITOR 2002

Het CBS is in september 2002 in samenwerking met Het Expertise Centrum (HEC) begonnen met het pilot-onderzoek “Naar een monitor van e-government”. Het doel van dit project is het maken van een statistiek over e-government bij de Nederlandse gemeenten. E-government omvat verschillende gebieden: (1) De elektronische dienstverlening aan burgers en bedrijven, (2) De communicatie tussen gemeente en burgers over het beleid van de gemeente, ofwel e-democracy en (3) Het gebruik van ICT in de interne processen van de gemeente. Het CBS en HEC hebben indicatoren opgesteld die deze drie gebieden zo goed mogelijk in kaart brengen. Op basis van deze indicatoren is een vragenlijst ontwikkeld, die vervolgens naar de helft van de Nederlandse gemeenten is gestuurd. De respons ligt rond de vijftig procent en is gelijkmatig verdeeld over de groepen (ingedeeld op basis van inwonersaantal). De gegevens in dit onderzoek zijn dus gebaseerd op de resultaten van ongeveer een kwart van de gemeenten. Hierdoor kunnen de uitkomsten van de onderzochte gemeenten enigszins afwijken van die van het totale aantal gemeenten. Hieronder volgt een kort overzicht van de resultaten.

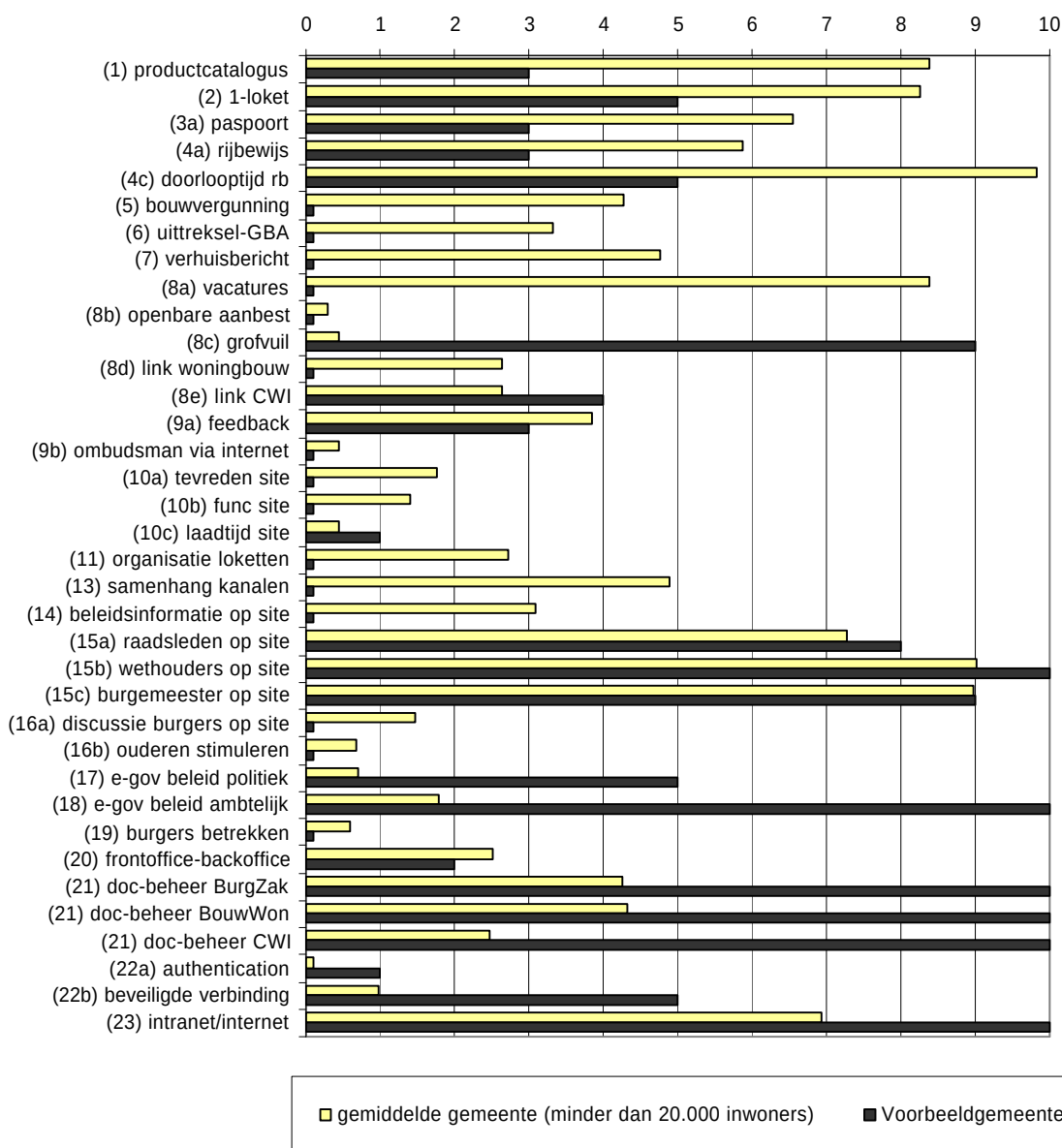
Gemeentelijke e-government-index en inwonersaantal

Om een idee te geven van de verschillen, die tussen gemeenten met verschillende inwonersaantallen bestaan, is een indeling in vier groepen gemaakt. De grenzen tussen deze groepen liggen bij 20000, 50000 en 100000 inwoners. De e-government-index is berekend door voor elke klasse de gemiddelde scores per onderwerp op te tellen. Vervolgens is deze totaalscore gedeeld door de maximaal haalbare score (360) en vermenigvuldigd met honderd. Honderd geeft in de onderstaande grafiek dus de maximaal haalbare score aan. Op de volgende pagina's ziet u uit welke onderwerpen de gemeentelijke e-government-index is opgebouwd en hoe de scores zijn toegekend.



Scores van uw gemeente

In de onderstaande grafiek ziet u hoe uw gemeente scoort in vergelijking met de gemiddelde score van de betreffende groep. Deze onderwerpen gaan over automatisering, maar uitgangspunt bij het toekennen van de scores is de kwaliteit van de organisatie en de dienstverlening. Deze kwaliteit komt ten eerste tot uitdrukking door structurele afstemming van werkzaamheden met relevante organisaties buiten de eigen gemeente. Deze organisaties kunnen andere gemeenten zijn, maar ook organisaties uit een andere bestuurslaag (provincies, het rijk). Een voorbeeld is het gebruik van een uniforme productcatalogus. Daarnaast worden punten toegekend als er sprake is van één gezicht naar de klant toe (zoals beperking van het aantal loketten) en als interactie-mogelijkheden aan de klant worden geboden. Als voorbeeld van het laatste kan dienen de dienst 'aanvragen van een rijbewijs': Als in elk geval informatie over deze dienst op de website wordt aangeboden, krijgt de gemeente vier punten. De gemeente krijgt drie punten extra als het mogelijk is om een afspraak te maken voor het rijbewijs. Nogmaals worden drie punten toegekend als de gemeente contact opneemt met de burger als een rijbewijs bijna verlopen is.



Let op: Als voor een onderwerp geen staaf wordt weergegeven betekent dit dat de score van uw gemeente op dit onderwerp niet bekend is.

Verklaring scores

Hieronder wordt per onderwerp de score toegelicht. Voor elk onderwerp is de maximaal haalbare score tien punten.

(1) productcatalogus

Score 0: De gemeente beschikt niet over een productcatalogus die gebruikt wordt voor de elektronische dienstverlening.

Score 5: De gemeente gebuikt een productcatalogus die de gemeente zelf ontwikkeld heeft. De catalogus is dus niet gestandaardiseerd.

Score 10: De gemeente gebruikt een gestandaardiseerde catalogus, zoals de 'VIND'-catalogus. Daarnaast is het mogelijk dat de gemeente de gestandaardiseerde catalogus wel heeft aangepast voor eigen gebruik.

(2) 1-loket

Mogelijke scores: 0, 2, 4, 6, 8 en 10. Elke combinatie van antwoorden is mogelijk. Gevraagd wordt welke van de volgende vijf diensten bij één loket kunnen worden afgehandeld: 'aanvragen van een paspoort', 'aanvragen van een rijbewijs', 'aanvragen van een bouwvergunning', 'aanvragen van een uittreksel uit het bevolkingsregister', 'doorgeven van een verhuisbericht'. Voor elke dienst die bij één loket kan worden afgehandeld krijgt de gemeente twee punten. Hierbij moet elke dienst op zich worden beschouwd. Een rijbewijs hoeft dus niet bij hetzelfde loket afgehandeld te worden als een bouwvergunning. Daarnaast wordt benadrukt dat het hier gaat om een *fysiek* loket in tegenstelling tot een elektronisch loket.

(3a) paspoort

Mogelijke scores: 0, 3, 4, 6, 7 en 10. Gevraagd wordt naar de dienst 'paspoort aanvragen'. Als in elk geval informatie over deze dienst op de website wordt aangeboden krijgt de gemeente 4 punten. Daarnaast krijgt de gemeente drie punten als het mogelijk is om een afspraak te maken voor het paspoort. De laatste drie punten worden toegekend als de gemeente contact opneemt met de burger als een paspoort bijna verlopen is.

(4a) rijbewijs

Mogelijke scores: 0, 3, 4, 6, 7 en 10. Gevraagd wordt naar de dienst 'rijbewijs aanvragen'. Als in elk geval informatie over deze dienst op de website wordt aangeboden krijgt de gemeente 4 punten. Daarnaast krijgt de gemeente drie punten als het mogelijk is om een afspraak te maken voor het rijbewijs. De laatste drie punten worden toegekend als de gemeente contact opneemt met de burger als een rijbewijs bijna verlopen is.

(4c) doorlooptijd rijbewijs

Gevraagd is hoeveel tijd er verstrijkt vanaf het moment dat de klant aan de balie geholpen wordt, tot het moment dat hij/zij het rijbewijs in ontvangst neemt.

Score 0: Dit duurt langer dan acht uur.

Score 5: Dit duurt langer dan een uur, maar korter dan acht uur.

Score 10: Dit duurt korter dan een uur.

(5) bouwvergunning

Mogelijke scores: 0, 4, 7 en 10. Als in elk geval informatie over deze dienst op de website wordt aangeboden krijgt de gemeente 4 punten. Als daarnaast een aanvraagformulier voor de dienst is te downloaden vanaf de gemeentelijke website krijgt de gemeente drie punten er bij. De laatste drie punten krijgt de gemeente als het mogelijk is om via de website de voortgang van de aanvraag te zien.

(6) uittreksel GBA

Score 0: De gemeente biedt deze dienst niet via de gemeentelijke website aan. Er is ook geen informatie over de dienst beschikbaar via de website.

Score 2: Er wordt wel algemene informatie over de dienst gegeven.

Score 5: Er wordt informatie gegeven en er is een aanvraagformulier te downloaden. Het is niet mogelijk het formulier ook via internet te versturen

Score 10: Er wordt informatie gegeven via de website. Daarnaast is een formulier te downloaden dat via internet verstuurd kan worden. Vervolgens wordt het uittreksel per post opgestuurd. Betaling geschiedt door middel van een acceptgiro, een creditcard, of door overboeking van het verschuldigde bedrag op de rekening van de gemeente.

(7) verhuisbericht

Score 0: De gemeente biedt deze dienst niet via de gemeentelijke website aan. Er is ook geen informatie over de dienst beschikbaar via de website.

Score 4: Er wordt wel algemene informatie over de dienst gegeven.

Score 7: Er wordt informatie gegeven en er is een aanvraagformulier te downloaden. Het is niet mogelijk het formulier ook via internet te versturen.

Score 10: Er wordt informatie gegeven via de website. Daarnaast is een formulier te downloaden dat via internet verstuurd kan worden. Het verhuisbericht is dus helemaal via internet door te geven.

(8a) vacatures

Score 0: Op de gemeentelijke website zijn geen vacatures van de gemeente te vinden.

Score 10: Er zijn vacatures van de gemeente aanwezig op de website.

(8b) openbare aanbestedingen

Score 0: Openbare aanbestedingen worden meestal niet op de website geplaatst.

Score 10: Openbare aanbestedingen worden meestal of altijd op de website geplaatst.

(8c) grofvuil

Score 0: Het ophalen van grofvuil is niet volledig via internet aan te vragen.

Score 10: Het ophalen van grofvuil is volledig via internet aan te vragen.

(8d) hyperlink sociale woningbouw

Score 0: Op de gemeentelijke website is geen hyperlink aanwezig naar de website van de sociale woningbouw.

Score 10: Op de gemeentelijke website is wel een hyperlink aanwezig naar de website van de sociale woningbouw.

(8e) hyperlink CWI

Score 0: Op de gemeentelijke website is geen hyperlink aanwezig naar de website van het Centrum Werk en Inkomen (CWI).

Score 10: Op de gemeentelijke website is wel een hyperlink aanwezig naar de website van het Centrum Werk en Inkomen (CWI).

(9a) feedback

Mogelijk scores: 0, 2, 4, 6, 8 en 10. Elke combinatie van antwoorden is mogelijk. Er worden twee punten toegekend als de gemeente via internet bereikbaar is voor klachten of opmerkingen over de dienstverlening. Nog twee punten worden gegeven aan een gemeente die invult dat veel voorkomende klachten worden doorgegeven aan het management. Daarnaast worden twee punten toegekend als er een centraal gemeentelijk aanspreekpunt is, en nog twee als de mening van de klant wordt gepeild om de dienstverlening te optimaliseren. Ten slotte worden nog twee punten gegeven aan een gemeente, die een geautomatiseerd systeem gebruikt, dat ervoor zorgt dat klachten die per e-mail ingediend worden, bij de juiste persoon terecht komen en afgehandeld worden.

(9b) ombudsman via internet

Score 0: Er is geen gemeentelijke ombudsman die via internet bereikbaar is.

Score 10: Er is een gemeentelijke ombudsman die via internet bereikbaar is (via een e-mailadres of door middel van een forum op de website).

(10a) algemene tevredenheid website

Score 0: De algemene tevredenheid over de gemeentelijke website wordt niet gepeild.

Score 5: De invuller geeft aan dat de algemene tevredenheid van de website gepeild wordt, maar kan geen datum noemen wanneer dit voor het laatst gebeurd is.

Score 10: De invuller geeft aan dat de algemene tevredenheid van de website gepeild wordt en kan een datum noemen wanneer dit voor het laatst gebeurd is.

(10b) functionaliteit website

Hetzelfde als bij (10a), maar nu voor de functionaliteit van de website.

(10c) laadtijd website

Hetzelfde als bij (10a), maar nu voor de laadtijd van de website.

(11) organisatie loketten

Score 0: De gemeente heeft alleen loketten per afdeling (bijvoorbeeld Afdeling Burgerzaken).

Score 5: De gemeente heeft zowel loketten per afdeling als algemene gemeentelijke loketten.

Score 10: De gemeente heeft uitsluitend algemene gemeentelijke loketten.

(13) samenhang kanalen

Aan de gemeente wordt gevraagd in hoeverre er bij de loketten via de verschillende kanalen (internet, telefoon, post) dezelfde informatie wordt aangeboden. De scoring van (13) is complexer dan de andere onderwerpen, omdat er een relatie bestaat met het antwoord op (11), de organisatie van de loketten. Er zijn bij (13) namelijk drie manieren van berekening mogelijk.

Ten eerste de situatie bij gemeenten met alleen loketten per afdeling, score (11) = 0. De berekening voor (13) is nu als volgt: Er worden vier punten toegekend als er bij de Afdeling Burgerzaken samenhang tussen kanalen is. Voor samenhang bij de loketten van de Afdeling Bouwen en Wonen krijgt de gemeente drie punten, voor de loketten van het Centrum Werk en Inkomen ook drie punten.

Ten tweede de situatie bij gemeenten met alleen algemene loketten. Er worden tien punten toegekend aan gemeenten die bij deze loketten samenhang tussen kanalen bij het aanbieden van informatie hebben. Is dit niet het geval, dan krijgt de gemeente geen punten. Ten derde de situatie bij gemeenten met zowel algemene loketten als loketten per afdeling. Er worden vier punten toegekend als er samenhang is bij de algemene loketten. Voor elk van de afdelingen Burgerzaken, Bouwen en Wonen, en Centrum Werk en Inkomen, kan de gemeente twee punten krijgen.

(14) beleidsinformatie op de website

Mogelijke scores: 0, 2, 4, 6, 8 en 10. Elke combinatie van antwoorden is mogelijk. Gevraagd is in hoeverre gemeenten beleidsinformatie publiceren op internet. Een gemeente krijgt twee punten als de data, agenda, achterliggende stukken en besluiten van commissievergaderingen **allemaal** via de website beschikbaar zijn. Nog twee punten krijgt de gemeente als deze vier zaken ook voor de raadsvergaderingen beschikbaar zijn via internet. Daarnaast krijgt de gemeente nog twee punten als deze vier zaken ook voor collegevergaderingen beschikbaar zijn via internet. Wordt de mening van de burger over de besluitvorming gepeild via internet, dan krijgt een gemeente twee punten. Als er adviserende referenda via internet gehouden worden, worden nog twee punten toegekend.

(15a) gemeenteraadsleden via internet

De score vermenigvuldigd met tien is het percentage van de gemeenteraadsleden dat via internet bereikbaar is (via een e-mailadres of door middel van een forum op de website).

(15b) wethouders via internet

De score vermenigvuldigd met tien is het percentage van de wethouders dat via internet bereikbaar is (via een e-mailadres of door middel van een forum op de website).

(15c) burgemeester via internet

Score 0: De burgemeester is niet via internet bereikbaar.

Score 10: De burgemeester is wel via internet bereikbaar (via een e-mailadres of door middel van een forum op de website).

(16a) discussiëren burgers mogelijk

Score 0: Discussiëren via de gemeentelijke website is niet mogelijk.

Score 10: Burgers kunnen via de gemeentelijke website discussiëren over gemeentelijke onderwerpen.

(16b) internetgebruik ouderen stimuleren

Score 0: De gemeente biedt geen internetten onder begeleiding aan.

Score 5: De gemeente biedt internetten onder begeleiding aan om het internetgebruik bij bijvoorbeeld ouderen te stimuleren. Er kan geen datum genoemd worden, wanneer die voor het laatst gedaan werd.

Score 10: De gemeente biedt internetten onder begeleiding aan om het internetgebruik bij bijvoorbeeld ouderen te stimuleren. Er kan een datum genoemd worden, ofwel dit wordt permanent gedaan.

(17) e-governmentbeleid op bestuurlijk niveau

Met e-government wordt hier bedoeld: de elektronische dienstverlening van de overheid, maar ook de rol die ICT speelt in de interne processen van de overheid.

Score 0: De gemeente heeft op bestuurlijk niveau geen expliciet e-governmentbeleid.

Score 2: Er is een expliciet e-governmentbeleid, dat *gedeeltelijk* is vastgelegd in het collegeprogramma.

Score 5: Er is een expliciet e-governmentbeleid, dat *geheel* is vastgelegd in het collegeprogramma.

Daarnaast krijgt een gemeente nog vijf punten extra als er prestatie-eisen geformuleerd worden, die met behulp van e-government gerealiseerd moeten worden, en hierover wordt achteraf aan de gemeenteraad verantwoording afgelegd.

(18) e-governmentbeleid op ambtelijk niveau

Met e-government wordt hier dezelfde definitie gebruikt als bij (17).

Score 0: Het ambtelijk bestuur heeft geen expliciet e-governmentbeleid.

Score 5: Er is een expliciet e-governmentbeleid en dit is gebaseerd op planning, uitvoering en controle per gemeentelijk afdeling.

Score 10: Er is een expliciet e-governmentbeleid en dit is gebaseerd op planning, uitvoering en controle op gemeentelijk niveau.

(19) mening burgers gebruiken bij besluitvorming

Score 0: De gemeente maakt geen gebruik van internet om burgers te betrekken bij de besluitvorming.

Score 3: Politici gebruiken internet incidenteel (of vaker) om te communiceren met burgers, bijvoorbeeld door middel van 'chatsessies'.

Score 7: De gemeente peilt de mening van burgers via internet en deze mening wordt regelmatig meegewogen in de besluitvorming.

Score 10: Beide antwoorden worden gegeven (dus de situatie is zowel 'Score 3' als 'Score 7')

(20) front office – back office

Front office wil zeggen: organisatorisch gezien aparte afdeling die zich bezig houdt met de klantencontacten. Back office is de afdeling die functies vervult die specifiek zijn voor een bepaald proces (b.v. het afleveren van een paspoort)

Score 0: Er is geen onderscheid tussen front office en back office

Score 5: Per gemeentelijke afdeling is er een aparte front- en back office.

Score 10: Er is één gemeentelijk front office met daarachter de verschillende back offices van de afdelingen.

(21) documentbeheer Afdeling Burgerzaken

Score 0: Er is bij de afdeling sprake van documentbeheer in papieren vorm.

Score 5: De afdeling gebruikt losse applicaties voor de verschillende aspecten van informatiebeheer (b.v. aanmaak, digitaliseren, transport, vermenigvuldiging, voortgangsbewaking, archivering).

Score 10: De afdeling gebruikt één applicatie die de verschillende aspecten van documentenbeheer uitvoert (dus van aanmaak tot archivering). Dit wordt ook wel een **Documentair Informatie Systeem (DIS)** genoemd. Ook als sprake is van **workflow** op de betreffende afdeling worden 10 punten toegekend.

(21) documentbeheer Afdeling Bouwen en Wonen

Dezelfde scoringsmethode als bij het documentbeheer van de afdeling Burgerzaken.

(21) documentbeheer Centrum Werk en Inkomen

Dezelfde scoringsmethode als bij het documentbeheer van de afdeling Burgerzaken.

(22a) 'authentication'

Er worden tien punten toegekend als het mogelijk is om middels het gebruik van een digitale handtekening, een wachtwoord of een gelijkwaardige beveiligingsmethode, de herkomst van informatie aan te tonen die naar de website verstuurd wordt.

(22b) beveiligde verbinding

Er worden tien punten toegekend als het maken van een beveiligde verbinding met de gemeentelijke website mogelijk is.

(23) beschikbaarheid intranet en internet

Score 0: Op de meeste werkplekken binnen de gemeentelijke organisatie is geen intranet en geen internet beschikbaar.

Score 3: Er is meestal of altijd wel internet beschikbaar maar geen intranet.

Score 6: Er is meestal of altijd wel intranet beschikbaar maar geen internet.

Score 10: Zowel internet als intranet zijn meestal of altijd beschikbaar.

Bijlage 4: Contactpersonen

Aanwezigen workshop

CBS	dhr. Andries Kuipers
CBS	dhr. Menno Pover
Dialogic	dhr. Christiaan Holland
HEC	dhr. Jansen
HEC	dhr. Lasance
HEC	dhr. Rob Meijer
MinBZK	dhr. John Kootstra
MinBZK	dhr. Joost Leemans
MinEZ	dhr. Joost Dieleman
VIAG	dhr. Jan Lucius
VNG	dhr. Jeroen Stoop

Opmerkingen van gemeenten

Delft	dhr. Twan van den Hurk
Leeuwarden	mw. Annette Veenstra
Oostflakkee	dhr. Jaap de Vos
Rotterdam	dhr. Mark Vermeer
Wierden	dhr. Jan-Pieter van Vree

Opmerkingen CBS

BWV	dhr. Niels de Lanoy Meijer
MPC	mw. Herjet Visser
Vragenlab	dhr. Dirkjan Beukenhorst
SOO	dhr. Jos de Ree