

Elektronische gemeente Helmond van aanbod naar vraag gestuurd

Welke eisen stellen mondige burgers aan een moderne overheid
en hoe anticipeert de gemeente Helmond hierop

Programmaplan 2007 -2010

De BurgerServiceCode

- | | |
|-----------------------------------|-----------------------------|
| 1. Keuzevrijheid contactkanaal | 6. Transparante werkwijze |
| 2. Vindbare overheidsproducten | 7. Digitale betrouwbaarheid |
| 3. Begrijpelijke voorzieningen | 8. Ontvankelijk bestuur |
| 4. Persoonlijke informatieservice | 9. Verantwoordelijk beheer |
| 5. Gemakkelijke dienstverlening | 10. Actieve betrokkenheid |

**10 Kwaliteitseisen voor de (digitale) relatie tussen
burger en overheid**

Opdrachtgevers

Ad de Kroon - Gemeente Secretaris
Kees Bethlehem – Wethouder

Projectgroep

Frank Eggels (projectleider)
Chris Jacobs
Paul van der Wens
Piet van Schijndel
Jan Heessels

Gemeente Helmond MO/POI/IPM	14 maart 2006 versie 1.0 - definitief	Programmaplan Elektronische Gemeente Helmond 2007 - 2010
--------------------------------	--	---

INHOUDSOPGAVE

1 Samenvatting	3
2 Inleiding.....	6
3 Beleidsmatige context.....	8
4 Schets toekomstbeeld e-gemeente Helmond 2010 (visie)	10
5 Domein e-transparantie (actieve openbaarheid overheidsinfo)	13
6 Domein e-democracy (ICT en burgerparticipatie).....	16
7 E-service (elektronische dienstverlening)	19
8 E-city (ICT in stad en maatschappij).....	25
9 Samenhang met andere (ICT) projecten en programma's	27
10 Programma organisatie	29
11 Financiering programma (middelen)	30
12 Vervolgstappen.....	33

Bijlagen

1. Uitwerking BurgerServiceCode
2. Prototype Persoonlijke InternetPagina (PIP)

Versie beheer

Versie	Datum	Korte beschrijving wijzigingen
0.1	Eind augustus 2006	Eerste versie (globale opzet programmaplan, hoofdstukindeling)
0.2	Begin sept. 2006	Globale opzet bijgesteld n.a.v. opmerkingen Frank Eggels
0.3	21 september 2006	Aangevuld met hoofdstuk e-service (eerste versie) Aangevuld met hoofdstuk beleidsmatige context (eerste versie)
0.4	4 oktober 2006	Hoofdstuk e-service bijgesteld (tweede versie) Aangevuld met hoofdstuk e-transparantie (eerste versie)
0.5	20 oktober 2006	Aangevuld met hoofdstuk e-democracy (eerste versie)
0.6	2 november 2006	Aangevuld met de hoofdstukken toekomstbeeld, hoofdstuk e-service/beleidsmatige context (bijgesteld ahv opmerkingen Paul v.d. Wens/Ton v.d. Kruijssen). Hoofdstuk e-transparantie aangevuld met doelstellingen/randvoorwaarden
0.7	9 november 2006	Aangevuld met de management samenvatting en de inleiding
0.8	16 november 2006	Programmaplan aangepast nav opmerkingen van de deelnemers van de verschillende workshops.
0.9	14 december 2006	Programmaplan aangepast en aangevuld met hoofdstukken e-city, programmaorganisatie en financiering n.a.v. behandeling in projectgroep herijking.
0.91	9 januari 2007	Aangepast nav behandeling op hoofdlijnen in MT en bespreking met concernfinancien en afdeling ondersteuning en control.
1.0	14 maart 2007	Definitieve versie aangepast naar aanleiding van de opmerkingen die zijn gemaakt door de verschillende dienststaven

1 Samenvatting

Welke eisen stellen mondige burgers aan een moderne (elektronische) overheid en hoe wil de gemeente Helmond hierop anticiperen? Deze twee vragen hebben we ons gesteld bij het actualiseren/herijken van het programma elektronische gemeente Helmond (2007 – 2010).

Visie en ambitie (2007 – 2010)

Ten aanzien van de eisen zoals die door burgers worden gesteld hebben we aansluiting gezocht bij de recent vanuit burgerperspectief ontwikkelde BurgerServiceCode. De BurgerServiceCode (zie bijlage 1) bestaat uit een 10 tal kwaliteitseisen voor de (digitale) relatie tussen burger en overheid (eisen met betrekking tot onder andere keuzevrijheid contactkanaal, persoonlijke informatieservice, transparante werkwijze, actieve betrokkenheid). De code sluit aan bij de visie van Helmond op dienstverlening (zie visie dwarsverband klanten) en burgerparticipatie (zie evaluatie vinger in de pap – een leidraad voor bestuurlijke participatie).

Het collegeprogramma geeft duidelijk richting aan de ambitie waarmee de gemeente Helmond hierop wil anticiperen. De gemeente Helmond wil als onderdeel van de Brainportregio vanzelfsprekend voorop lopen in elektronische dienstverlening. Het gebruik van internet en website zijn belangrijke instrumenten in de communicatie met en bij de dienstverlening aan burgers, bedrijven en instellingen. Ook afspraken op landelijk niveau tussen rijk, provincie en gemeenten over de uitvoeringsagenda met betrekking tot de realisatie van de elektronische overheid (e-overheid) geeft duidelijk richting aan de ambities van de gemeente Helmond. Het betreft afspraken over prioritering (wat doen we eerst) en monitoring van de voortgang.

Richtinggevende kaders

Op basis van onze eigen ervaringen die we de afgelopen jaren hebben opgedaan in onder andere Superpilot en Kenniswijk en de landelijke context met betrekking tot de invoering van de elektronische overheid (programma e-overheid) kunnen we een aantal principes en ontwikkelingen onderkennen die richtinggevend zijn voor de wijze waarop we als Helmond de komende jaren (2007 – 2010) willen anticiperen op de wens van die mondige burger.

1. Van aanbod naar vraag. Er is sprake van een perspectiefwisseling van aanbod gestuurde naar vraag (gestuurde) elektronische dienstverlening. Deze ontwikkeling zien we ook terug bij het onderwerp burgerparticipatie. Gemeentelijke informatie, dienstverleningsproducten en burgerparticipatie hulpmiddelen moeten beter vindbaar en toegankelijker worden.
2. Minder breedte en meer diepte. In plaats van de volledige A tot Z overzichten willen we de meest gevraagde diensten prominent op de overheidssites terug kunnen vinden. Deze veelgevraagde diensten moeten dan ook volledig elektronisch en indien relevant in samenhang kunnen worden afgewikkeld.
3. E-overheid voor iedereen. Het internetkanaal wordt steeds meer en vaker gebruikt voor dienstverlening en burgerparticipatie. Echter dit mag er niet toe leiden dat er een digitale tweedeling ontstaat. Bestaande kanalen als papieren post, telefoon en balie blijven beschikbaar zodat klanten (b.v. ouderen) in beginsel gebruik kunnen maken van het kanaal van hun keuze.
4. Persoonlijke overheidsinformatie. 80% van de Nederlanders wil automatisch en persoonlijke informatie ontvangen over veranderingen in de directe omgeving.
5. Onbekend maakt nog niet onbemind. Er is nog grote onbekendheid bij burgers t.a.v. de mogelijkheden van elektronische diensten. Het potentiële gebruik van digitale overheidsdiensten ligt veel hoger dan het daadwerkelijke gebruik.
6. Doe het zelf dienstverlening. Elke activiteit die de klant zelf via het internet kan uitvoeren betekent een daling in het aantal e-mails, brieven en baliecontacten en daarmee een ontlasting van de gemeente. Een voorbeeld hiervan is de Persoonlijke Internet Pagina (PIP)

7. Samenwerking. Interne samenwerking tussen afdelingen en waar relevant samenwerking met externe partijen is een must om invulling te geven aan de moderne elektronische overheid.
8. Last bij de overheid, gemak bij de burger (vooringevulde formulieren, pro-actieve dienstverlening)
9. Met en is Weten. Door periodiek klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren weet je of je op de goede weg zit en kun je tijdig je ontwikkelingen bijsturen.

Op basis van deze ontwikkelingen en principes zijn samen met de organisatie per domein (e-service, e-transparantie, e-democracy, e-city) realistische doelstellingen geformuleerd die we de komende collegeperiode willen realiseren. Ook zijn er een aantal meer algemene doelstellingen geformuleerd die domein overstijgend zijn. In het schema op de volgende bladzijde zijn de doelstellingen schematisch weergegeven en uitgezet in de tijd. De doelstellingen zijn verder uitgewerkt in het bijgaande programmaplan. Zie hiervoor de hoofdstukken 5 tot en met 8. Op verzoek van het MT is om versnippering van aandacht te voorkomen en ook om publicitair met het programma e-gemeente te kunnen scoren enige focus aangebracht te weten op de volgende doelstellingen:

- Top 25 positie gemeentelijke websites (2007 – 2010)
- Realisatie Persoonlijke InternetPagina (MIJN HELMOND) – 2010
- 30% van het aantal aanvragen via internet kanaal - 2010
- Doorontwikkeling virtuele stad (2007 – 2010)
- Helmond Mail (persoonlijke overheidsinformatie (2008)
- Meer bekendheid website bij klanten (2007)
- Uitvoeren klanttevredenheidsonderzoek/effect meting (2007 – 2010)

Programmaorganisatie en financiering

Aan elke doelstelling zijn voor zover mogelijk de eerst verantwoordelijke afdeling(en)/team(s) gekoppeld (zie hiervoor de doelstellingen per domein in de hoofdstukken 5 t.m. 8). Dit laat onverlet dat voor het realiseren van de verschillende doelstellingen interne en vaak ook externe samenwerking een vereiste is. De trekkers van de verschillende domeinen zijn er verantwoordelijk voor dat deze samenwerking ook daadwerkelijke tot stand komt. We gaan werken met jaarschijven waarin op hoofdlijnen de projecten worden geïdentificeerd (incl. bijbehorende middelen) die nodig zijn voor het realiseren van de doelstellingen. Vervolgens worden de projecten gerealiseerd conform de Helmondse werkwijze m.b.t. projectmatig werken. Voor de programmasturing wordt voorgesteld om de bestaande stuurgroep e-gemeente te continueren. Team IPM heeft een coördinerende rol met betrekking tot het programma als geheel.

Voor het e-gemeente programma zijn in het investeringsprogramma tot en met 2010 middelen opgenomen. Deze middelen plus de middelen voor hosting in de huidige I&A begroting zijn op dit moment voldoende om de externe ICT kosten van het programma af te dekken (qua investeringen en qua onderhoud/hosting). Ook is er beperkt ruimte voor het oplossen van eventuele knelpunten op het gebied van beheer. Ook willen we, mede om externe druk te organiseren om de doelstellingen te kunnen realiseren, kansen op het gebied van (project)subsidies gebruiken (voorhoedegemeente, i-teams, inaxis e.d.). Ten aanzien van de inzet van interne uren wordt er van uitgegaan dat de doelstellingen in grote lijnen gerealiseerd worden binnen de huidige beschikbare capaciteit, middels prioritering in het kader van de afdelingsplannen. De benodigde beheercapaciteit dient primair opgevangen te worden binnen de betrokken afdelingen.

Om de effecten van het programma inzichtelijk te maken (enerzijds gericht op burger en bedrijf en anderzijds gericht op de interne bedrijfsvoering) wordt voorgesteld om een gerichte effectmeting uit te voeren. Hierbij willen we zoveel mogelijk aansluiten bij het bestaande instrumentarium zoals dat beschikbaar is (internetburgerpanel, inwonersenquête, servicenormen).

Doelstellingen elektronische gemeente Helmond 2007 – 2010

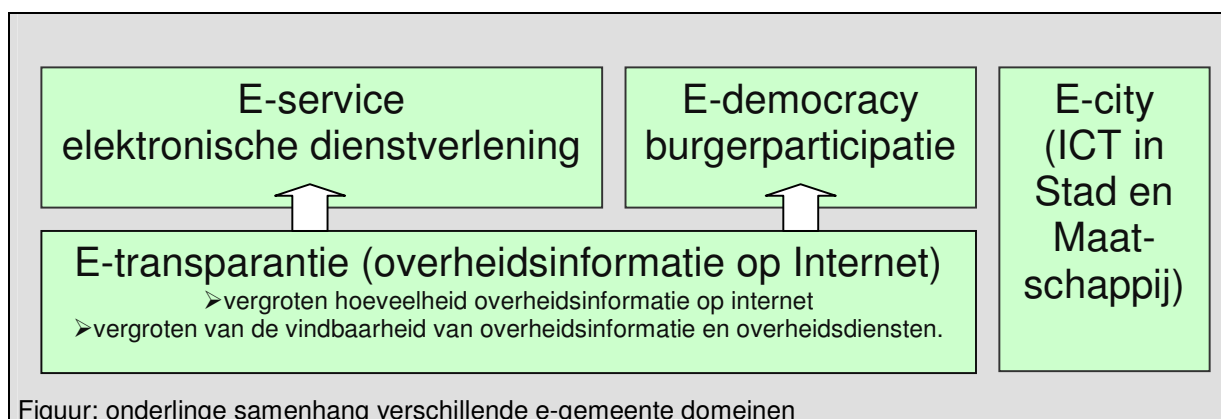
Figuur: schematisch overzicht doelstellingen e-gemeente (per jaar) – **focusprojecten zijn vetgedrukt**

Algemeen (trekker: team IPM)	2007 Top 25 gem. website 25.000 bez/ maand	2008 Top 25 gem. website 10% stijging	2009 Top 25 gem. website 10% stijging	2010 Top 25 gem. website 10% stijging
E-transparantie (trekker: hoofd communicatie)	Beleid op internet Fysieke projecten op internet Onderzoek systematisch actieve openbaarheid	HELMOND Mail (persoonlijke overheidsinformatie) Vergunningen op internet Nog nader te definiëren projecten op basis van onderzoek	Nog nader te definiëren projecten op basis van onderzoek	Nog nader te definiëren projecten op basis van onderzoek
E-democracy (trekker: hoofd Beleidsondersteuning)	Internetburger Panel Helmondse participatie wijzer Virtuele Stad	Digitale burgerparticipatie (3 stedelijke thema's) Burgerinitiatief via internet	Digitale burgerparticipatie (o.a. wijk-budgetten)	Testen nieuwe digitale participatie instrumenten (2007 – 2010)
E-service (trekker: hoofd stadswinkel)	Top 10 pos. 65% monitor (95%) Elektr. dienstverl (50% van totaal) 15% aanvragen via internet kanaal Bestaande productenaanbod verbeteren Zorgpoort Bedrijvenloket Afspraken via internet Integreren klachten/meldingen systemen	Bedrijvenloket (fase 2) Pro-actieve dienstverlening Subsidieloket 10 Vooringevulde formulieren 5 producten via mid-office Digitaal omgevingsloket	10 producten via mid-office	30% aanvragen via internet kanaal Persoonlijke InternetPagina (MIJN HELMOND)
E-city (trekker: hoofd Beleidsondersteuning)	2 kanskaart-bijeenkomsten 1 projectopdracht	2 kanskaart-bijeenkomsten 1 projectopdracht	2 kanskaart-bijeenkomsten 1 projectopdracht	2 kanskaart-bijeenkomsten 1 projectopdracht
Doorlopende activiteiten gedurende programmaperiode (coördinatie team IPM): – Klanttevredenheidsonderzoek/Jaarlijkse klanttevredenheidsmeting (o.a. digitaal loket) > bijstellen plannen – Vergelijken met andere gemeenten (deelname benchmarks) – Actief publiciteit zoeken richting klanten – Samenwerking intern/extern – Bewustwording/draagvlak creëren bij de interne organisatie – Adviseren mbt projectoverstijgende knelpunten richting stuurgroep – Uitvoeren effectmeting – Ontwikkelen basisinformatiearchitectuur e-gemeente (als onderdeel van gemeentebrede informatiearchitectuur)				

2 Inleiding

In 2001 is de gemeente Helmond onder invloed van Kenniswijk (gericht op met name aanleg glasvezelinfrastructuur, ontwikkeling breedband diensten) en Superpilot (gericht op elektronische dienstverlening) gestart met het programma e-gemeente. Aan de raad is toegezegd om dit plan te actualiseren. Ook het nieuwe collegeprogramma waarin ambities op het gebied van elektronische dienstverlening zijn geformuleerd is een directe aanleiding geweest om te starten met het vormgeven van een nieuw programmaplan voor de jaren 2007 – 2010.

Het programma is opgebouwd volgens de lijn visie (lange termijn), ambitieniveau (eind 2010) en concrete doelstellingen en projecten voor de komende jaren (2007-2010). Dit voor het programma als geheel en daarnaast voor de verschillende domeinen zoals die in het programma zijn onderkend (zie onderstaand figuur). Daarnaast is een voorstel gedaan voor de organisatie en de financiering van het programma.

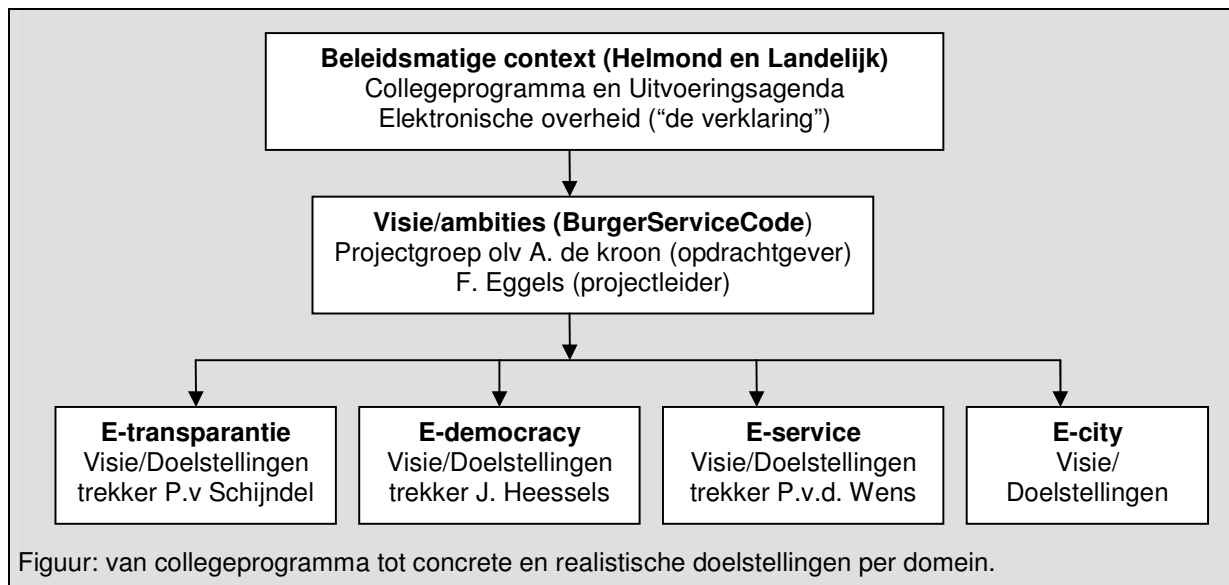


Leeswijzer

De beleidsmatige context (landelijk - en Helmonds beleid) en de hieruit voortvloeiende visie en algemene programma doelstellingen zijn respectievelijk opgenomen in hoofdstuk 3 en 4. In de hoofdstukken 5 tot en met 8 zijn de verschillende domeinen nader uitgewerkt in de zin van ambities, doelstellingen en projecten. In hoofdstuk 9 is de samenhang met andere (ICT) projecten en programma's geschetst. In de hoofdstukken 10 en 11 komen ten slotte de programmaorganisatie en de financiering van het programma aan de orde.

Aanpak

Qua aanpak is er voor gekozen om in eerste instantie de algemene visie voor het programma als geheel te formuleren. Hierbij is aangesloten bij de BurgerServiceCode van burger.overheid.nl (zie hoofdstuk 4 voor een nadere uitleg). Vervolgens is deze visie onder leiding van een trekker (meest betrokken afdelingshoofd) per domein vertaald naar concrete en realistische doelstellingen en projecten.



Bij deze concretiseringslag zijn een groot aantal medewerkers van de meest betrokken afdelingen gevraagd om mee te denken. Dit in de vorm van een aantal workshops die zijn gehouden in de periode mei t.m. september 2006. Specifiek voor het e-service domein is er zogenaamde SWOT analyse (sterkte/zwakte analyse) uitgevoerd samen met de Stadswinkel. Voor het e-democracy domein is aangesloten bij het evaluatie traject met betrekking tot de leidraad voor bestuurlijke participatie "vinger in de pap". Ten aanzien van het onderwerp transparantie (actieve openbaarheid overheidsinformatie) is de verbinding gezocht met het protocol actieve informatieverstrekking zoals dat door de gemeenteraad in 2005 is vastgesteld. De output van dit geheel aan activiteiten is vervolgens vertaald naar het thans voorliggende concept programmaplan.

De aanpak van het e-city domein (ICT in stad en maatschappij) wijkt af van die is gehanteerd voor de overige domeinen. Dit heeft o.a. te maken met de veelomvattendheid van dit domein. Er is er daarom voor gekozen om voor dit domein de vertaling van het collegeprogramma naar visie/ambities en doelstellingen in een hoofdstuk (hoofdstuk 8) bij elkaar te brengen.

3 Beleidsmatige context

De beleidsmatige context kan globaal worden onderverdeeld in enerzijds de afspraken die de verschillende overheden (waaronder de gemeenten) april 2006 op landelijk niveau gemaakt hebben over de uitvoeringsagenda van de elektronische overheid en anderzijds de geldende lokale ambities en beleid van de gemeente Helmond zelf.

Lokale Helmondse ambities en beleid

De gemeente Helmond heeft zich de afgelopen jaren onder invloed van de deelname aan Kenniswijk en Superpilot sterk ontwikkeld op het gebied van elektronische dienstverlening (e-service). Ook op het gebied van actieve openbaarheid van overheidsinformatie (e-transparantie) en de inzet van ICT ter ondersteuning van burgerparticipatie (e-democracy) zijn de eerste stappen gezet (b.v. Helmondse regelgeving op internet, virtuele Binnenstad-Oost). Met het aantreden van het nieuwe college van B&W (begin 2006) zijn de ambities op het gebied van de elektronische gemeente opnieuw geformuleerd.

In de brainportregio loopt de overheid vanzelfsprekend voorop in elektronische dienstverlening. Het gebruik van internet en website zijn belangrijke instrumenten in de communicatie met en bij de dienstverlening aan burgers, bedrijven en instellingen.

Bron: Sociaal en Betrokken collegeprogramma 2006 – 2010

De elektronische gemeente is in die zin een belangrijk hulpmiddel ter ondersteuning van een aantal maatschappelijke effecten die het college nastreeft.

De belangrijkste maatschappelijke effecten, die we nastreven zijn:

- 15.1 Er is draagvlak bij de bevolking voor het beleid van de Gemeente.
- 15.2 Burgers zijn actief betrokken bij de veiligheid en leefbaarheid van hun eigen omgeving.
- 15.3 Burgers en bedrijfsleven ondervinden geen onnodige administratieve lasten bij hun contacten met de gemeente.
- 15.4 Burgers beschikken over de informatie die ze nodig hebben over gemeentelijke politiek, bestuur en dienstverlening.

Bron: Programmabegroting 2007 (programma 15)

Landelijke afspraken/landelijk beleid

Op landelijk niveau zijn er in het voorjaar 2006 tussen de verschillende overheden (rijk, provincie, gemeenten, waterschappen) afspraken gemaakt mbt de uitvoeringsagenda van de Elektronische Overheid in het algemeen ("de zogenaamde verklaring"). De betrokken partijen zetten de Elektronische Overheid in voor betere dienstverlening, minder administratieve lasten voor burgers en bedrijven, meer transparantie en grotere doelmatigheid, zodat de overheid niet meer kost dan strikt nodig. De BurgerServiceCode van burger@overheid¹ is gebruikt om een gezamenlijk toekomstbeeld te schetsen waar de betrokken partijen zich achter hebben geschaard. In de uitvoeringsagenda zijn de volgende prioriteiten afgesproken met de VNG:

1. Realisatie basisvoorzieningen waarvoor de gemeente verantwoordelijk is (GBA, Basisregistratie Adressen en gebouwen, uitgifte BSN – nummer, uitgifte E-NIK)

¹ Burger@Overheid.nl is een onafhankelijk forum dat de digitale overheid stimuleert vanuit het burgerperspectief. Daartoe inventariseert het wensen van burgers, adviseert het overheden en evalueert het de voortgang. Het forum staat olv van Marjet van Zuijlen (ex 2^e kamerlid voor de PvdA) (zie www.burger.overheid.nl) en wordt gefinancierd door het ministerie van Binnenlandse Zaken.

2. Aansluiten op de 6 basisregistraties, Digid, BSN, BIN, www.bedrijvenloket.nl, e-formulierenvoorziening en digitale omgevingsloket
3. Toepassen basisvoorziening in de verschillende dienstverleningsproducten (top 26 lijst advies.overheid.nl) en beleidssectoren (b.v. WMO, dossier "JONG", digitaal klant dossier W&I, de invoering van de omgevingsvergunning met daaruit voortvloeiend de inrichting van een servicepunt bedrijven). Prioriteit ligt hierbij bij producten die een hoog gehalte aan administratieve lastenverlichting of gebruikersgemak voor burgers en bedrijven met zich meebrengen.

Daarnaast zijn er afspraken gemaakt over de monitoring van de voortgang van de hierboven genoemde uitvoeringsagenda:

- Voortgang over de ontwikkeling en realisatie van de basisvoorzieningen met een tweejaarlijks overzicht;
- Voortgang van de aansluiting van gemeenten op de basisvoorzieningen met een jaarlijks voortgangsoverzicht.
- Voortgang van de effecten in de dienstverlening: monitor e-dienstverlening (65% meting) en monitor dienstverlening op basis van eenmalige gegevensverstrekking met een jaarlijks voortgangsoverzicht.

Ten aanzien van de doorontwikkeling van de elektronische overheid in de volgende kabinetsperiode (2006 – 2010) is het ministerie van binnenlandse zaken gestart met een traject e-overheid next (MIJN OVERHEID). Centrale thema's in dit traject zijn o.a.:

- De perspectiefwisseling van aanbod gestuurde naar vraag gestuurde (elektronische)dienstverlening
- Onafhankelijke meting klanttevredenheid (evt. verplicht)
- Selectiviteit in dienstverlening (meest gevraagde diensten aanpakken, minder breedte en meer diepte)
- Self service (persoonlijke informatieservice, digitale kluis)
- Stimuleren E-participatie (o.a. burgerpanels)
- Wettelijke verplichting als stok achter de deur (b.v. t.a.v. openbaarheid van overheidsinformatie, wet op de eenmalige gegevensverstrekking).
- Dienstverlening in ketenperspectief (geen deeloplossingen per afzonderlijke overheid). De elektronische overheid verbreden naar sectorale dossiers (b.v. onderwijs, SUWi, WMO) Koppelen e-overheid aan politiek relevante thema's. De een loket gedachte op basis van samenhangende vraagpatronen).
- Roep om meer centrale regie op de ontwikkeling van de elektronische overheid (bestuurlijk en ambtelijk).

Het een en ander wordt gevoed door recent onderzoek uitgevoerd door de universiteit van Twente in opdracht van het ministerie van BZK en burger@overheid.nl

Nederlander wil persoonlijke overheidsinformatie. 80 procent van de Nederlanders wil automatisch en persoonlijk informatie ontvangen over veranderingen in de directe omgeving.

Bron: evaluatieonderzoek burger.overheid panel.

Overheden houden op hun websites onvoldoende rekening met de burger. Er moet meer geluisterd worden naar de gebruiker. 70 procent van de elektronische diensten zijn niet bekend bij burgers en veel mensen hebben moeite hebben met het gebruik ervan. Het onderzoek geeft aan dat er meer promotie gemaakt dient te worden voor gemeentelijke elektronische diensten.

Bron: Gebruik van Nederlandse Elektronische Overheidsdiensten in 2006 (universiteit twente, drs. Jan van Dijk)

Ook eigen onderzoek door de afdeling O&S toont dit aan. Op de vraag of de informatie op de website goed is geeft 44% van de burgers aan weet niet/geen mening. Bron: inwonersenquête O&S 2006

4 Schets toekomstbeeld e-gemeente Helmond 2010 (visie)

Hoe ziet de elektronische gemeente in 2010 eruit. De recent door burger@overheid ontwikkelde BurgerServiceCode biedt hiervoor een goed houvast. De BurgerServiceCode bestaat uit een 10 tal kwaliteitseisen voor de (digitale) relatie tussen burger en overheid.

De 10 punten van de BurgerServiceCode

- | | |
|------------------------------------|-----------------------------|
| 1. Keuzevrijheid contactkanaal | 6. Transparante werkwijze |
| 2. Vindbaarheid overheidsproducten | 7. Digitale betrouwbaarheid |
| 3. Begrijpelijke voorzieningen | 8. Ontvankelijk bestuur |
| 4. Persoonlijke Informatieservice | 9. Verantwoordelijk beheer |
| 5. Gemakkelijke dienstverlening | 10. Actieve betrokkenheid |

Bron: burger@overheid

De code formuleert een algemeen toekomstbeeld/streefbeeld voor de gehele overheid. Hij is opgesteld vanuit het perspectief van de burger. Het is geen dwingend keurslijf maar geeft wel richting aan de verdere ontwikkeling van de elektronische gemeente. Overheden mogen ook zelf bepalen welke normen zij (nu al) kunnen naleven en welke (nog) niet. Uitgangspunt voor de code is: pas toe of leg uit.

1. Keuzevrijheid contactkanaal

Als burger kan ik zelf kiezen op welke manier ik met de overheid zaken doe.

De overheid zorgt ervoor dat alle contactkanalen beschikbaar zijn (balie, brief, telefoon, e-mail, internet).

4. Persoonlijke informatieservice

Als burger heb ik recht op juiste, volledige en actuele informatie.

De overheid levert die actief, op maat en afgestemd op mijn situatie.

6. Transparante werkwijze

Als burger kan ik gemakkelijk te weten komen hoe de overheid werkt. De overheid houdt mij op de hoogte van het verloop van procedures waarbij ik ben betrokken.

10. Actieve betrokkenheid

Als burger krijg ik de kans om mee te denken en mijn belangen zelf te behartigen.

De overheid bevordert participatie en ondersteunt zelfwerkzaamheid door de benodigde informatie en middelen te bieden.

Een volledig overzicht van de 10 punten uit de BurgerServiceCode is terug te vinden in bijlage 1.

De code sluit ook aan bij de visie van de gemeente Helmond op dienstverlening (zie visie dwarsverbandklanten) en burgerparticipatie (zie evaluatie "Een vinger in de pap" – leidraad voor bestuurlijke participatie).

Kortom de gemeente Helmond onderschrijft de BurgerServiceCode als het gaat om de verdere ontwikkeling van de elektronische gemeente. Als we willen afwijken van de code dan zullen we dit richting burger beargumenteerd weergeven.

Maar wat betekent dit nu concreet. Dit willen we laten zien aan de hand van een paar voorbeelden.

Het is het jaar 2010

We zijn een klantgerichte, transparante en toegankelijke gemeente. Een gemeente die haar bewoners en ondernemers centraal stelt, samenwerkt met haar partners en resultaten boekt.

We zijn een transparante gemeente.

Een gemeente die inzichtelijk maakt welke rechten en plichten burgers en bedrijven hebben, welk niveau van dienstverlening ze mogen verwachten en wat de status van hun aanvragen van diensten en/of producten is.

07.15 uur Voordat ze in de trein stapt naar Den Haag wil mevrouw Jansen graag even checken hoe het staat met de aanvraag van haar omgevingsvergunning. Ze heeft samen met haar vriend een stuk grond gekocht in Brandevoort en ze willen daar nu gaan bouwen. Vorige week hebben ze via Internet een integraal aanvraagformulier ingevuld waarin de gegevens die al bij de overheid bekend waren al vooringevuld zijn. Op Internet hebben ze duidelijk kunnen lezen wat hun rechten en plichten zijn, welke service ze van de gemeente mogen verwachten en wat ze kunnen doen mocht hier niet aan voldaan worden. Ze weet dat de afhandeling van de aanvraag nog een aantal weken duurt, maar is toch nieuwsgierig naar de stand van zaken. Met haar DigiD logt ze in op haar Persoonlijke Internetpagina. Daar ziet ze dat Martijn van de afdeling Bouwen en Wonen haar aanvraag coördineert en heeft uitgezet bij de betrokken afdelingen. Zo te zien ligt alles op schema. Om 07.20 uur stapt ze gerustgesteld de deur uit om haar trein te halen.

We zijn een klantgerichte gemeente die haar bewoners, ondernemers en instellingen centraal stelt.

Een gemeente die haar klanten goed bejegt, met hen meedenkt zonder onnodige lasten.

20.32 uur Mevrouw Jansen belt met het klantcontactcentrum van de Stadswinkel. Ze heeft een paar dagen geleden een bouwvergunning aangevraagd. In de ontvangstbevestiging van de gemeente wordt gevraagd om toezending van enkele aanvullende stukken. Ze gaat overmorgen echter op vakantie en weet niet of het lukt om de gevraagde informatie van tevoren toe te sturen. De medewerker van het klantcontactcentrum vertelt haar dat ze de stukken ook digitaal kan indienen en legt het "tracking and tracing" systeem uit, waarmee ze vanaf haar vakantieadres de voortgang kan volgen via haar Persoonlijke Internetpagina. Mocht ze de stukken alsnog per post willen toezenden, dan kan dat natuurlijk ook. In het digitale dossier maakt de medewerker dan een aantekening dat de ontbrekende stukken binnen 4 weken worden aangevuld. De wettelijke beslistermijn wordt dan tijdelijk 'stop' gezet totdat het dossier compleet is. Mevrouw Jansen kiest voor de laatste optie en stuurt de informatie na terugkomst toe.

Opm.: in de huidige wetgeving is het kiezen overigens nog niet mogelijk. Als binnen 4 weken niets wordt ontvangen behoort de aanvraag buiten behandeling te worden gelaten.

We faciliteren actieve betrokkenheid

Een gemeente die participatie bevordert en zelfwerkzaamheid ondersteunt door de benodigde informatie en middelen te bieden.

20:30 De klankbordgroepvergadering van de wijk 't Hout is voorbij. Iedereen is heel ontevreden want de gemeente, bij monde van de wijkwethouder, heeft verteld dat het jongerencentrum pas over twee jaar gebouwd gaat worden terwijl het volgend jaar zou gebeuren. Mevrouw Van de Kerkhof, voorzitter van de wijkraad, vindt het tijd voor hardere actie en wil weten wat de wijk nog meer kan doen dan overleggen met de gemeente in de wijkklankbordgroepvergadering. Eerst kijkt zij of zij meer informatie kan krijgen over het onderwerp zelf. Op de website van de gemeente zoekt zij in het nota informatiesysteem de "Beleidskapstok", de Welzijnsprogramma's van de afgelopen jaren en het lopende jaar op waar de wethouder het over had. De gemeente houdt zich niet aan de planning, zo blijkt uit de stukken. Dan is zij benieuwd hoe dat in Helmond-Noord ging waar onder druk van de bewoners pas een jongerencentrum geopend is. Zij kijkt op de gemeentewebsite in de gemeentelijke participatiewijzer onder "Doe mee in je wijk en buurt" en vindt daar een lijst met contactpersonen van alle wijkorganen. Daarna mailt zij even de voorzitter van de wijkraad Helmond-Noord om te vragen hoe de bewoners dat daar gedaan hebben.

Het lijkt haar beter ook de raadsleden te gaan bewerken. Op de participatiewijzer ziet mevrouw Van de Kerkhof dat er ook een Forum is waar je in discussie met de raad kunt gaan. Ze logt in en geeft haar standpunt namens haar wijkraad. Dat is alvast wat. Misschien krijgt zij vanavond al een reactie. Dan ziet zij op dezelfde site onder "Doe mee met de raad" dat je als groep burgers ook een "Burgerinitiatief" kunt indienen bij de gemeenteraad. Daar staan de voorwaarden maar ook staat er een stap-voor-stap handleiding op die met de bewoner meedenkt die zoiets zou willen beginnen. Als je er toch niet uitkomt kun je de griffier om hulp vragen. Zij mailt haar wijkraadsbestuur met het idee om een extra wijkraadsvergadering te beleggen. Een week later besluit de wijkraad een burgerinitiatief te starten en dient de wijkraad twee weken later bij de gemeente het burgerinitiatief "Geef de Houtse jongeren hun centrum" in.

Een maand later staat het burgerinitiatief, om het jongerencentrum een jaar eerder te bouwen, op de agenda van de gemeenteraad. Mevrouw Van de Kerkhof is er nog niet zo gerust op dat de gemeenteraad het belang van het punt echt inziet. Op de gemeentesite "Doe mee met de raad" had zij eerder ook nog het recht om te spreken bij een raadscommissie en het spreken bij de raad zelf als extra mogelijkheden ontdekt en wie je daarvoor kunt benaderen. Namens de wijkraad vraagt zij via de griffier spreekrecht bij commissie en raad aan. Voor de zekerheid heeft het wijkraadsbestuur met een SMS/e-mail actie zoveel mogelijk wijkbewoners – oud en jong – opgetrommeld om bij die vergaderingen aanwezig te zijn.

Na heftige discussies in de raad heeft de wijk gewonnen: het jongerencentrum wordt een jaar in tijd vooruitgeschoven. Tevreden keert Mevrouw Van de Kerkhof naar huis en zet de uitkomst op de door de wijkraad ontwikkelde en door de gemeente deels gesubsidieerde digitale wijkkrant.

Algemene (domein overstijgende) doelstellingen voor 2007 - 2010

In de volgende hoofdstukken wordt de hierboven geschetste toekomstvisie per domein vertaald naar concrete doelstellingen voor de komende jaren (2007 – 2010). Echter er zijn ook een aantal doelstellingen die niet gekoppeld kunnen worden aan een domein maar die als het ware domeinoverstijgend zijn.

2007 – 2010 We (POI/IPM) willen een top 25 positie bereiken in het jaarlijkse kwaliteitsonderzoek van gemeentelijke websites van het ministerie van Binnenlandse Zaken.

2007 Het gemiddeld aantal bezoekers van de gemeentelijke website over 2007 is gestegen naar 25.000 per/maand. Voor de jaren hierna 2008 – 2010 willen we (POI/IPM) een stijging van 10% per jaar realiseren.

2007/2008 We (ST.BOC.CO) willen de bekendheid van de website bij de Helmonder vergroten. Doelstelling is dat in de inwonersenquête het aantal mensen dat aangeeft op de vraag "is de informatie op de website goed" weet niet/geen mening antwoord daalt van 44% via 35% (2007) naar 25% in 2008. .

5 Domein e-transparantie (actieve openbaarheid overheidsinfo)

Inleiding

Het collegeprogramma 2006 – 2010 heeft als centraal thema sociaal en “betrokken”. Dit is vervolgens vertaald in een aantal te bereiken maatschappelijke effecten op het terrein van transparantie.

Te bereiken maatschappelijke effecten:

- Een betere en transparantere gemeentelijke informatievoorziening richting samenleving (bron: collegeprogramma 2006 – 2010 sociaal en betrokken – programma 15).
- Burgers beschikken over de informatie die ze nodig hebben over gemeentelijke politiek, bestuur en dienstverlening (bron: programmabegroting 2007 – programma 15).

Om betrokkenheid van de samenleving ook inhoud te geven is het van belang dat de gemeente zich actief opstelt in het openbaar maken van overheidsinformatie. De gemeente schept hiermee condities, zodat mensen ook daadwerkelijk kunnen meedoen. Dit past ook in een meer gelijkwaardige relatie tussen burger en overheid.

Visie

Zeker in het digitale tijdperk (internet) waarin bijna alle overheidsinformatie ook digitaal beschikbaar is zou een zo groot mogelijke actieve openbaarheid de norm moeten zijn. Digitalisering maakt het veel eenvoudiger om grote aantallen documenten systematisch en toegankelijk op internet te publiceren. Dit laatste natuurlijk wel binnen de kaders die vastgelegd zijn in privacy wetgeving, de Wet Openbaarheid Bestuur (WOB) en het protocol actieve informatieverstrekking zoals dat door de gemeenteraad van Helmond is vastgesteld in september 2005. Ook met het oog op veiligheid kunnen beperkingen worden aangebracht met betrekking tot de toegankelijkheid van informatie.

Dit vertaalt zich in de volgende uitgangspunten qua beleid:

- Het internet is het meest geschikte medium om Informatie algemeen toegankelijk te maken. Informatie die openbaar wordt gemaakt, wordt daarom via internet beschikbaar gesteld. Als wetgeving voorschrijft dat informatie ter inzage moet worden gelegd of bekend moet worden gemaakt in een papieren publicatie, dan wordt de informatie ook op het internet gepubliceerd.
- Verschillende informatiekkanalen, papier, internet en telefoon, blijven naast elkaar bestaan zodat ook de groep burgers die het internet nog niet of onvoldoende machtig zijn geen achterstand oplopen (geen digitale tweedeling).
- Als Informatie een openbaar karakter heeft, voor het publiek van belang is (zijn er geïnteresseerden of belanghebbenden) en doelmatig² kan worden gepubliceerd, dan wordt deze informatie systematisch actief openbaar gemaakt. Hierbij willen we actief communiceren waar de informatie te vinden is.

Aan de toegankelijkheid en vindbaarheid van informatie op internet worden de volgende eisen gesteld:

- Overheidswebsites voldoen aan de webrichtlijntoets voor technische toegankelijkheid (www.webrichtlijnen.overheid.nl)
- Overheidsdocumenten op internet worden met het oog op de vindbaarheid voorzien van metadata volgens de webmetadatastandaard (o.a. het internetpublicatiemodel 3.0)
- Beleidsinformatie wordt ontsloten via een beleidsagenda of activiteitenindex.

² Met doelmatig wordt in dit verband bedoeld dat toetsing aan de WOB criteria en de eventuele bewerking van documenten, met het oog op openbaarmaking, zonder al te veel inspanning kan worden uitgevoerd. Naarmate de publieke betekenis van informatie groter is, mag hierbij uiteraard ook een groter inspanning van de gemeente worden verwacht.

- Informatie wordt aangeboden in een voor het publiek bruikbare vorm; context en status worden vermeld, regelingen worden in geconsolideerde vorm gepubliceerd.
- Gebruikers die dit wensen worden door de overheid geattendeerd op nieuwe overheidsinformatie die voor hen relevant kan zijn.
- Informatie die de overheid op internet publiceert blijft net zolang voor het publiek beschikbaar als de overheid daar zelf over beschikt (referentiekader hiervoor is de archiefwet) .
- Bij publicatie op internet worden waar nodig met het oog op de privacy of de veiligheid beperkingen aangebracht met betrekking tot de toegankelijkheid van de informatie.

Ambitie

Als gemeente Helmond willen we de komende periode actief nagaan waar de mogelijkheden voor systematische openbaarheid liggen. Dit in aanvulling op reeds gerealiseerde zaken als:

- Het Bestuurlijke InformatieSysteem (BIS)
- Helmondse regelgeving op internet
- Statistische gegevens op internet
- Geografische informatie op internet

Hierbij kan worden gedacht aan o.a.:

- Beperkingenbesluiten (hieraan wordt op dit moment gewerkt in het kader van de Wet Kenbaarheid Publiekrechtelijke Beperkingen - WKPB).
- Vastgesteld beleid en onderzoek: staat gepland voor 2007 beleidskapstok op internet
- Documenten in het kader van beleidsvoorbereiding³, documenten die zijn gemaakt voor consultatie van maatschappelijke organisaties, externe adviezen)
- Veel vergunningen, ontheffingen en gedoogbeschikkingen (dit in relatie tot horizontaal toezicht/handhaving)
- Subsidies en uitkeringen aan openbare lichamen
- Bekendmakingen (o.a. attenderingsfunctie)
- Besluiten in het kader van bestuurlijk toezicht
- Publicatie van gehonoreerde WOB verzoeken

Kortom er is op het gebied van transparantie de komende jaren voor de gemeente Helmond nog een flinke verbeterslag te maken. Om nu vanuit de hierboven geschetste kaders te komen tot realistische doelstellingen voor de jaren 2006 – 2010 hebben we een tweetal bijeenkomsten georganiseerd waarin de meest betrokken afdelingen waren vertegenwoordigd. Daarnaast is specifiek gekeken naar de juridische consequenties. Dit heeft geresulteerd in de volgende doelstellingen voor de komende jaren

Onze doelstellingen voor 2007 - 2010

2010 We (IPM/CO) gaan er voor zorgen dat gemeentelijke informatie vindbaar en toegankelijk is via internet. Actieve openbaarheid (dat wil zeggen ongevraagd) is de norm. De gemeente schept hiermee condities, zodat mensen kunnen meedoen. Dit binnen randvoorwaarden als o.a. wet openbaarheid bestuur, privacy wetgeving, protocol actieve informatieverstrekking gemeente Helmond, risicomanagement/veiligheid en doelmatigheid. We starten hiervoor in 2007 een onderzoek, waarbij ook gekeken wordt naar de behoeften die er zijn bij burgers en bedrijven, en maken op basis hiervan concrete invoeringsplannen voor de jaren 2008 en 2009. Hierbij kan gedacht worden aan de hierboven onder de kop ambitie genoemde informatie (IPM/CO).

2008 We (IPM/CO) gaan op basis van een door de burger/bedrijf opgegeven interesseprofiel een (e-mail) faciliteit (HELMOND MAIL) ontwikkelen die de klant pro-actief op maat informeert over b.v.:

- Gebiedsgerichte informatie “mijn buurt” via digitale kaarten (b.v. vergunningsaanvragen/ bekendmakingen in je directe omgeving, hondenuitaatstroken, strooiroutes). Het betreft de informatie die nu o.a. op de gemeentepagina in de trompetter is opgenomen). Voorwaarde is dat er een

³ Dit in het verlengde van het protocol actieve informatieverstrekking 2005 dat door de gemeenteraad is vastgesteld

koppeling wordt gerealiseerd tussen backoffice systemen (b.v. BWT4all, flexiweb) en het huidige CMS systeem.

- Gerichte informatie (b.v. over evenementen, wegoopbrekingen, nieuws/persberichten, dienstverlening)
- Thema gerichte informatie (b.v. onderwijs, ouderen, bouwen en wonen, kunst en cultuur) uit o.a. het Bestuurlijk Informatie Systeem, de Beleidskapstok, Helmondse regelgeving op internet.

In 2007 starten we met een onderzoek en willen we een plan van aanpak opstellen voor de realisatie in 2008. Hierbij betrekken we de recent vastgestelde landelijke standaard (het internet publicatie model).

2007/2008 We (Projectorganisatie omgevingsvergunning/M&O.BJZ) gaan op internet gegevens over individuele vergunningen beschikbaar stellen. We starten met de verleende vergunningen die onderdeel uitmaken van de omgevingsvergunning (o.a. de bouwvergunning)). Ook gaan we de mogelijkheid onderzoeken om horecavergunningen op internet te plaatsen. We doen dit door middel van de landelijke standaard, het Internet Publicatie Model (IPM 3.0), en maken hierbij gebruik van digitale kaarten.

2007 We (ST.BO) gaan er voor zorgen dat al het gemeentelijk beleid en onderzoek op internet wordt geplaatst en vindbaar en toegankelijk wordt (Beleidskapstok op Internet). Uitgangspunt hierbij is: alles wat vastgesteld is door B&W en de Raad.

2007 We (SB.IBH en SB.BOR)) willen de fysieke projecten waar men mee bezig is in samenhang publiceren op internet zodat iedereen kan zien welke werkzaamheden in de stad wanneer worden uitgevoerd.

Randvoorwaarden

Om bovenstaande doelstellingen te kunnen realiseren dient de komende periode aan de volgende organisatorische en technische randvoorwaarden aandacht te worden besteed:

- Er dient een integrale zoekfunctie te worden gerealiseerd die zoekt in alle informatie die via de gemeentelijke website ontsloten wordt. Dit om de vindbaarheid van de aangeboden informatie te verbeteren. Hierbij mogelijk aansluiten bij de overheidsbrede zoekdienst die ontwikkeld wordt door de landelijke overheid.
- Dat de gemeente Helmond in de loop van 2007 de beschikking krijgt over een documentmanagement systeem (DMS) dat op een goede manier gekoppeld is aan het ContentManagement Systeem (CMS) waarmee we de internetsite beheren. Dit maakt onderdeel uit van het programma digitaal werken (zie hiervoor hoofdstuk 9).

6 Domein e-democracy (ICT en burgerparticipatie)

Inleiding

Het collegeprogramma 2006 – 2010 heeft als centraal thema sociaal en “betrokken”. Dit is vervolgens vertaald in een aantal te bereiken maatschappelijke effecten op het gebied van burgerparticipatie.

Te bereiken maatschappelijke effecten:

- Groter draagvlak voor beleid bij burgers en direct belanghebbenden
- Grotere betrokkenheid van de burgers bij gemeentelijke politiek en bestuur

Bron: Sociaal en Betrokken Collegeprogramma 2006 - 2010 – programma 15

De afgelopen jaren is duidelijk geworden dat ICT een belangrijke bijdrage kan leveren in het domein burgerparticipatie. Voorbeelden als de “virtuele Binnenstad-Oost” en “de virtuele markt” laten zien dat gerichte inzet van ICT daadwerkelijk tot een groter draagvlak en grotere betrokkenheid leidt bij de planvorming en de uitvoering van plannen in de openbare ruimte. Ook hebben we op kleine schaal ervaring opgedaan met hulpmiddelen als forums, chatten, internetenquêtes e.d. Kortom, ICT ter ondersteuning van burgerparticipatie wordt langzamerhand volwassen. Wat we ook constateren is dat er binnen de gemeente Helmond nog te weinig bekendheid is met en (gestructureerd) gebruik gemaakt wordt van de aanwezige mix van digitale participatieinstrumenten. Ook constateren we dat de burger te weinig inzicht heeft in de mogelijkheden van burgerparticipatie. Het aanbod is te weinig toegesneden op de vraag van de burger. Het een en ander sluit aan bij de analyse omtrent burgerparticipatie in Helmond die is opgenomen in de evaluatie “Een vinger in de pap - leidraad voor bestuurlijke participatie” die parallel aan de totstandkoming van dit programmaplan is uitgevoerd. Dit vertaalt zich in de volgende ambities voor de komende collegeperiode.

Ambitie

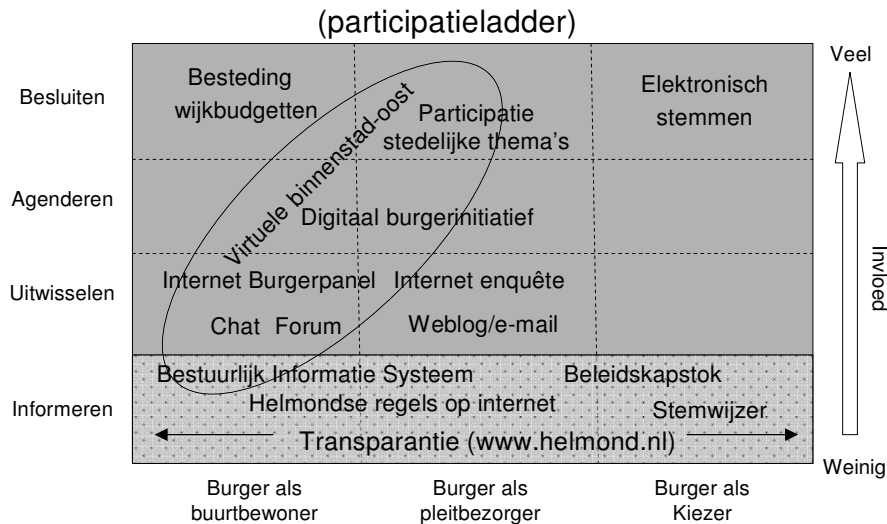
Digitale participatie-instrumenten maken standaard onderdeel uit van een integrale aanpak van moderne burgerraadpleging (participatie mix). De inzet van instrumenten dient wel afgestemd te worden op het te bereiken doel en de betrokken doelgroep(en).

We willen de burgers van Helmond meer inzicht geven in de mogelijkheden van burgerparticipatie die er zijn. Dit in de vorm van een Helmondse participatiewijzer).

Om deze ambitie verder te concretiseren gaan we uit van de verschillende rollen die een burger in het participatieproces heeft (buurtbewoner, pleitbezorger, kiezer) en de mate van invloed (weinig -> veel) die een burger kan hebben op het besluitvormingsproces (de zogenaamde waardeketen van elektronische betrokkenheid⁴ of participatieladder). Dit levert het volgend schematisch overzicht op met daarin opgenomen de verschillende digitale participatie-instrumenten (bestaande en nieuwe).

⁴ Bron: Rapport ICT en burgerparticipatie, wat werkt en hoe, Kenniscentrum Grote Steden, januari 2005

Waardeketen elektronische “betrokkenheid”



De onderste laag uit het model (de informatie- of transparantie laag) is reeds behandeld in hoofdstuk 5. De lagen waarin in toenemende sprake is van invloed van de burger op het besluitvormingsproces worden in dit hoofdstuk verder uitgediept. Belangrijk hierbij zijn een tweetal recente raadsbesluiten met betrekking tot burgerparticipatie.

In de komende bestuursperiode (2006 – 2010) wil de raad rondom 3 stedelijke thema's inwoners, organisaties en bedrijven rechtstreeks gaan betrekken in een interactief beleidsvormingsproces.

In de komende bestuursperiode (2006 – 2010) wil de raad een onderzoek gaan instellen naar de mogelijkheden van wijkgebonden budgetten die (mede) bepaald worden door de wijkbewoners zelf.

Bron: raadsbesluit 7 februari 2006 – n.a.v. voorstellen van de werkgroep dualisering.

Om nu vanuit de hierboven geschetste kaders te komen tot realistische doelstellingen voor de jaren 2006 – 2010 hebben we een tweetal bijeenkomsten georganiseerd waarin de meest betrokken afdelingen (communicatie, onderzoek en statistiek, beleidscoördinatie, de griffie en informatie en procesmanagement) waren vertegenwoordigd. Dit heeft geresulteerd in de volgende doelstellingen voor de komende jaren.

Onze doelstellingen voor 2007 – 2010

2008/2009 Bij de verdere uitwerking van het raadsbesluit, ten aanzien van verruiming van burgerparticipatie bij de besteding van wijkgebonden budgetten (zie werkgroep dualisering) en de uitwerking van het collegeprogramma op dit gebied, gaan we (Werkgroep dualisme -> Griffie/BO/IPM) nadrukkelijk de mogelijkheden van digitale burgerparticipatie instrumenten betrekken. Een goed voorbeeld hiervan is de gemeente Delft waar zogenaamde wijkaandelen worden uitgegeven, om mensen meer zeggenschap te geven over hun directe woonomgeving en hen daardoor er ook meer bij te betrekken (zie www.wijkaandelen.nl)..

2008/2009 Bij de verdere uitwerking van het raadsbesluit ten aanzien van participatie rondom drie belangrijke stedelijke thema's (zie werkgroep dualisering) en de uitwerking van het collegeprogramma op het onderdeel burgerparticipatie gaan we (Werkgroep dualisme -> Griffie/BO/IPM) op elkaar afgestemde

(digitale) burgerparticipatieinstrumenten inzetten. Hierbij kijken we naar binnen Helmond aanwezige instrumenten maar wordt ook gekeken naar best practices bij andere gemeenten en overheidsinstellingen.

2008 Als onderdeel van de realisatie van de participatiewijzer binnen www.Helmond.nl gaan we (Griffie) een faciliteit realiseren om burgers te ondersteunen bij het indienen van een burgerinitiatief voorstel. Het digitaal burgerinitiatief is een nieuw internet-hulpmiddel voor inwoners om actiever mee te doen aan het besturen van de stad. Met het digitale instrument krijgt de burger de mogelijkheid om eerst in een forum over ideeën te praten, medestanders te vinden, hulp of advies te vragen en vervolgens in een digitale werkomgeving het voorstel uit te werken en in te dienen. Ook de voortgang van ingediende voorstellen kan door middel van een monitor gevolgd worden. Een voorbeeld hiervan is het “digitaal burgerinitiatief” van de gemeente Zoetermeer (zie www.zoetermeer.nl) of van de gemeente Bristol het digitaal indienen van petitie (e-petities) (zie www.bristol.gov.uk -> e-petition) .

2007/2008 We (ST.BO/CO) gaan er voor zorgen dat er een digitale omgeving komt waar mensen met elkaar en met de gemeente (raad en college) in gesprek kunnen komen (zogenaamde “forums”). Om meningen en opvattingen te delen en uit te wisselen. Op die manier kunnen onderwerpen op de agenda komen en kan de gemeente de mening vragen aan de bevolking over van belang zijnde thema's.

2007 Om burgers inzicht te geven in de verschillende mogelijkheden en vormen van participatie gaan we (ST.BO) op internet als onderdeel van www.Helmond.nl een vraaggerichte Helmondse participatiewijzer inrichten.

2007 Instrumenten die gebruikt zijn in de projecten virtuele Binnenstad-Oost en Virtuele Markt gaan we (ST.BO.CO/ST.PM/S&B.IBH) structureel verankeren in de aanpak en werkwijze rondom gevoelige/complex/grote ingrepen in de openbare ruimte (virtuele stad projecten).

2007 Om het gestructureerd en effectief (wat werkt wel/wat werkt niet, welk hulpmiddel past het beste in een gegeven situatie) gebruik van (digitale) participatie instrumenten gemeentebreed te stimuleren gaan we (ST.BO/IPM)) ook een interne Participatiewijzer opstellen. Dit in de vorm van o.a. een intranetsite (voorbeeld zie www.participatiewijzer.nl) en enkele workshops voor beleidsmedewerkers.

2007 We (ST.O&S) hebben eind 2007 een burgerpanel gevormd om meer keer per jaar burgers digitaal te raadplegen over diverse gemeentelijke thema's.

2007 - 2010 We (ST.BO/IPM) volgen actief de ontwikkelingen met betrekking tot de inzet van nieuwe digitale instrumenten (o.a. e-overheid-next onderdeel e-participatie) voor burgerparticipatie en zullen kansrijke nieuwe instrumenten testen in pilotprojecten. Dit om zo een mogelijk (bredere) toepassing binnen Helmond te kunnen beoordelen.

Randvoorwaarden

Om bovenstaande doelstellingen te kunnen realiseren dient de komende periode aan de volgende organisatorische en technische randvoorwaarden aandacht te worden besteed:

- Beschikbaarheid van een modern Content Management Systeem (CMS) met voldoende uitbreidingsmogelijkheden. Hieraan wordt in grote lijnen aan voldaan behoudens enkele beperkte specifieke uitbreidingen die mogelijk nodig zullen zijn.
- CMS beheerorganisatie waarin naast de capaciteit die nodig is voor het dagelijks beheer voldoende capaciteit beschikbaar is voor de ontwikkeling van de hierboven genoemde nieuwe toepassingen.

7 E-service (elektronische dienstverlening)

Inleiding

Op het gebied van elektronische dienstverlening heeft Helmond de afgelopen jaren onder invloed van onder andere de deelname aan Superpilot al een flinke stap gezet. Onze doelstellingen op het gebied van elektronische dienstverlening hebben we gehaald. Stilstaan is echter in dit verband achteruitgang. De klant (burger/bedrijf/instelling) verwacht steeds meer van de overheid en ook de techniek biedt steeds meer mogelijkheden. In het collegeprogramma heeft (elektronische) dienstverlening dan ook een duidelijke en ambitieuze plaats gekregen.

In de Brainport regio loopt de overheid vanzelfsprekend voorop in elektronische dienstverlening.

Bron: Sociaal en Betrokken collegeprogramma 2006 – 2010

Leidraad en kader bij de verdere ontwikkeling van de elektronische dienstverlening is de visie vanuit het dwarsverband klanten, de eerder genoemde BurgerServiceCode (zie hoofdstuk 4) en het aanbieden van integrale dienstverlening aan bedrijven middels een servicepunt en digitaal loket (conform de omgevingsvergunning).

De gemeente Helmond biedt een uitstekende en geïntegreerde dienstverlening aan klanten. Hierbij maakt het niet uit hoe een klant contact met de gemeente zoekt (schriftelijke, telefonisch, elektronisch of persoonlijk).

De dienstverlening kenmerkt zich als efficiënt, vraaggericht, transparant, meetbaar en is ketengeoriënteerd.

Bron: Dwarsverband Klanten

Om vanuit deze visie, rekening houdend met de toekomstige ontwikkelingen, te komen tot realistische doelstellingen voor de jaren 2006 – 2010 hebben we de volgende werkwijze gehanteerd. Er is met afgevaardigden van alle dienstverlenende afdelingen een zogenaamde SWOT analyse gemaakt betreffende de doorontwikkeling van elektronische dienstverlening. We hebben onze zwakke en sterke punten, kansen en bedreigingen met betrekking tot elektronische dienstverlening in kaart gebracht aan de hand van de 10 punten uit de BurgerServiceCode.

De belangrijkste conclusies uit deze SWOT analyse zijn dat:

- De doorontwikkeling van de elektronische dienstverlening beter afgestemd moet worden op de andere dienstverleningskanalen (post, telefoon, balie).
- De vindbaarheid van ons productenaanbod verbeterd kan worden (ook in samenhang met andere productaanbieders binnen en buiten de overheid).
- Het zinvol is om bij de doorontwikkeling van de elektronische dienstverlening onderscheid te maken in verschillende doelgroepen (burgers, bedrijven en instellingen en verenigingen).
- Er kansen liggen om de dienstverlening gemakkelijker te maken c.q. de administratieve lasten te verminderen:
 - Een aantal producten (bijvoorbeeld: de jaarlijkse aanvragen voor kwijschelding, leerlingenvervoer, financiële bijstand) lenen zich bij uitstek voor zogenaamde pro-actieve dienstverlening.
 - Vooringevulde formulieren (eenmalige gegevensverstrekking)
 - Via internet afspraken maken voor diensten die niet digitaal kunnen worden geleverd. Bijvoorbeeld: aanvraag paspoort, rijbewijs enz.

- Inzage voor de klant betreffende afhandelingstermijnen en de status van de ingediende aanvraag. Dit voor alle diensten en producten.
- Er voor de klant onvoldoende informatie aangeboden wordt over procedure, afhandelingstermijnen en stand van zaken met betrekking tot de voortgang van de aanvraag.
- We de klant meer moeten gaan betrekken bij de stap die we willen gaan zetten van een op aanbod gerichte naar een meer vraaggerichte elektronische dienstverlening (b.v. door het nieuw te vormen internetburgerpanel hiervoor in te zetten).
- We de komende tijd aandacht zullen moeten besteden aan de digitale betrouwbaarheid van onze dienstverlening (door het toenemend gebruik lopen we hier als overheid steeds meer risico's). Hierbij kun je denken aan de ongestoorde beschikbaarheid van het digitale loket, maar ook het feit dat allerlei gegevens van burger/bedrijven op een goed beveiligde manier over de elektronische snelweg getransporteerd worden.
- In het kader van deregulering het van belang is om wat niet meer nodig is ook niet meer aan te bieden.
- De werkprocessen die de gehele dienstverlening tot stand brengen beter op elkaar afgestemd dienen te worden zodat vanuit het klantperspectief een integrale dienstverlening kan plaatsvinden. Bijvoorbeeld: een klantrelatiesysteem (CRM) voor bedrijven en voor burgers een Persoonlijke InternetPagina (PIP).
- De organisatie als geheel zich op het gebied van (elektronische) dienstverlening zich nog verder zal moeten ontwikkelen om mee te kunnen met de geschetste ambities. Er is bijvoorbeeld een relatief groot verschil tussen de voorlopers en de achterblijvers.
- In een aantal situaties ICT ontwikkelingen als breekijzer gebruikt kunnen worden om verbeteringen in dienstverlening mogelijk te maken (bijvoorbeeld: samenwerking tussen afdelingen maar ook samenwerking tussen verschillende organisaties in een virtueel loket is makkelijker te realiseren dan de vorming van een fysiek loket waarin verschillende aanbieders geclusterd zijn).

Wenkend perspectief 2010

De ontwikkelingen zoals hierboven geschetst komen bij elkaar in de zogenaamde Persoonlijke Internet Pagina (PIP) die door het kabinet Balkenende is neergezet als het wenkend perspectief als het gaat om de (elektronische) overheidsdienstverlening richting burgers en bedrijven voor 2010⁵. De PIP geeft hiermee ook richting aan de ontwikkeling van de elektronische dienstverlening voor de gemeente Helmond de komende periode (2006 – 2010). Het is als het ware het streefbeeld wat we voor ogen hebben in de toekomst en waar we stapsgewijs nadere invulling aan gaan geven.

Hoe ziet een PIP eruit en wat is er mee mogelijk.

Een Persoonlijke Internetpagina (PIP) is een veilige en betrouwbare omgeving op internet waarin een gebruiker zijn zaken kan regelen met verschillende overheidsorganisaties. PIP is een kosteloze voorziening voor burgers en bedrijven. PIP is 24 uur per dag, 7 dagen in de week beschikbaar vanaf elke plek met internettoegang. Het gebruik van PIP is niet verplicht. Via PIP kan de gebruiker o.a.:

- overheidsdiensten makkelijk vinden;
- eigen gegevens inzien, corrigeren en hergebruiken;
- transacties in gang zetten;
- de voortgang van de afhandeling in beeld houden;
- op relevante zaken geattendeerd worden;
- afspraken maken voor een bezoek aan een overheidsorganisatie;
- een eigen archief bijhouden (dossiervorming).

In bijlage 2 is een schermafbeelding van het prototype van de landelijk in ontwikkeling zijnde PIP opgenomen.

⁵ Ook burger@overheid is positief over de eerste aanzet van de "Persoonlijke Internet Pagina" (PIP) waarmee burgers zaken kunnen doen met de overheid. Met de PIP komen de verschillende verwachtingen uit de BurgerServiceCode binnen bereik.

Onze ambities/doelstellingen voor 2007 – 2010

2010 Burgers en Bedrijven De Persoonlijke InternetPagina (onderdeel MIJN HELMOND) is gevuld met de voor onze burgers en bedrijven meest belangrijke en relevante gemeentelijke producten en diensten (STW/IPM). Hierbij kun je denken aan:

- Burgerzaken: uittreksels, doorgeven verhuizing enz.
- Openbare Ruimte: meldingen zoals omgevallen bomen en defecte straatverlichting
- Vergunningen: aanvragen, volgen, afhandelen en bezwaar maken, berichtgeving over aangevraagde vergunningen in “mijn buurt” via digitale kaarten
- Belastingen: WOZ informatie zoals de taxatieverslagen en de on-line betaling
- Sociale voorzieningen: Werk en Bijstand (Digitaal KlantenDossier - DKD), gehandicaptenvoorzieningen (vervoer, rolstoel e.d.), Huishoudelijke Hulp
- Klachten aan de overheid: Melden en volgen
- Onderneming starten.
- Subsidie aanvragen volgen en afhandelen.
- De producten en diensten uit de samenwerkende productencatalogus vinden.
- De producten en diensten uit het bedrijvenloket vinden.

2010 Eind 2010 vindt meer dan 30% van het aantal aanvragen van producten die via het internet worden aangeboden plaats via het digitaal loket. Zie ook de doelstelling (15% eind 2007) zoals die is opgenomen in de programmabegroting 2007(STW).

2009 Algemeen Wij zoeken (virtuele) samenwerking met het Rijk, uitvoeringsorganisatie, provincies, waterschappen en andere instellingen om de dienstverlening aan klanten te verbeteren. Dit in de vorm van virtuele loketten. Dit aan de hand van concrete aanleidingen die zich voordoen (o.a. bedrijvenloket, zorgloket, omgevingsloket).

2008 Burgers en bedrijven Als onderdeel van de nieuwe omgevingsvergunning wordt (aansluiting op) een landelijk ontwikkeld digitaal omgevingsloket gerealiseerd waarbij burgers/bedrijven hun vergunningaanvraag integraal en digitaal kunnen indienen en waarbij ook de mogelijkheid wordt geboden om de voortgang van het vergunningsproces te volgen via internet. Op dit moment is nog in onderzoek de mate waarin en de wijze waarop aansluiting wordt gezocht met de bestaande ICT omgeving in de back-office (projectorganisatie omgevingsvergunning).

2007/2008 Bedrijven Er is een internetbedrijvenloket als onderdeel van MIJN HELMOND dat zich kenmerkt door:

- Voorgevulde aanvraagformulieren (verplicht gebruik van het Nieuwe Handelsregister)
- Compleet en integraal beeld van de “zaken” die een bedrijf open heeft staan in relatie tot de gemeente (o.a. voortgang aanvragen). Voorwaarde hiervoor is dat de werkprocessen en systemen die de dienstverlening aan bedrijven ondersteunen, worden verbonden met een klantrelatiesysteem (CRM). Dit ter ondersteuning van de afdeling Economie en Arbeidszaken en het nog te vormen servicepunt bedrijven. In 2007 willen we hiervoor een pilot starten.
- Een pro-actieve informatieservice (via e-mail) waarbij bedrijven op de hoogte worden gehouden van de voor hen relevante ontwikkelingen in hun (fysieke) omgeving (b.v. geplande wegopbrekingen, strooiroutes).
- Aansluiting op Digid voor bedrijven (mogelijk al in 2007)

Het een en ander betreft een verdere doorontwikkeling van het internet bedrijvenloket zoals dat in 2006 en 2007 al is gerealiseerd (STW/EA).

2008 Burgers Voor 10 zinvolle producten zorgen wij (STW) ervoor dat op aanvraagformulieren alle gegevens die bekend zijn bij de overheid al ingevuld zijn (eenmalige gegevensverstrekking). De jaren hierna willen wij dit aantal verhogen met jaarlijks 10. Hierbij richten we ons in eerste instantie op de Helmondse burger en die producten met de meeste administratieve lasten. Hierna (2009) willen we dit ook mogelijk maken voor burgers die buiten Helmond woonachtig zijn.

2008 – Instellingen Er is een subsidieloket op internet dat is gericht op instellingen (MOD/K&C). Iedereen kan zo snel en eenvoudig te weten komen voor welke subsidie men in aanmerking komt. Het is mogelijk om de subsidie via een elektronisch formulier aan te vragen en men kan zien wat de status van de aanvraag is. Ook is het digitaal dossier mbt de subsidieaanvraag raadpleegbaar. Pro actief (via een e-mail service) wordt men op de hoogte gesteld van wijzigingen in de subsidieverordening en sluitingsdatum van de regeling. De klant geeft aan in welke subsidiesoorten hij is geïnteresseerd. In 2007 wordt hiermee voor Kunst en Cultuur reeds een aanvang gemaakt door de subsidieregelingen te publiceren op internet..

2008 Burgers We (STW) willen het mogelijk maken dat voor specifieke doelgroepen en producten het mogelijk wordt als iemand recht heeft op dit product hij of zij dit product automatisch ontvangt (als hij daar prijs op stelt). Deze vorm van pro-actieve dienstverlening willen we toepassen op producten als kwijtschelding van heffingen, inkomensondersteuning en leerlingenvervoer.

2008 Burgers We (STW/IPM) gaan vanaf 2008 ieder jaar een vijftal diensten en producten via een goed functionerende mid-office aanbieden. Dit doen we o.a door reeds in 2007 een kennisuitwisselingstraject te starten samen met de 5 grootste Brabantse gemeenten. Ook willen we gebruik maken van de mogelijkheden die we hebben als voorhoedegemeente.

2007/2008 Instellingen We (STW) gaan specifiek onderzoek doen naar de behoefte aan verbetering van (elektronische) dienstverlening gericht op verenigingen en evt. instellingen. Hierbij kiezen we een sector benadering (b.v. cultuur, natuur en milieu, sport, onderwijs, welzijn). Op basis hiervan gaan we verdere plannen maken voor 2008 en verder.

2007 Bedrijven We (STW/EA/B&W) gaan het huidige digitale bedrijvenloket verder uitbouwen. Toekomstige ontwikkelingen zoals de omgevingsvergunning worden hierin ondergebracht. Tevens willen we samen met regionale en landelijke partners dit loket versterken door het producten en diensten aanbod te vergroten. Hierbij gaan we gebruik maken van "samenwerkende productencatalogi" een werkwijze die tot resultaat heeft dat indien een burger bij het loket van de gemeente gaat zoeken ook - indien van toepassing - resultaten vindt van andere overheden/instellingen. Andersom worden gemeenteproducten ook gevonden vanuit loketten van andere overheden en instellingen. Dit volgens het "no wrong door" principe (je klopt als klant nooit aan op de verkeerde deur).

2007 Algemeen We (IPM/A&I) willen voorkomen dat bij het toenemend gebruik van internet als dienstverleningskanaal er problemen gaan ontstaan qua digitale betrouwbaarheid. Hierbij kunnen we denken aan beschikbaarheid van systemen (7/24 uur) en b.v. beveiliging van gegevens die over internet worden getransporteerd. Het lopende onderzoek ICT beveiliging zal hierin nader inzicht verschaffen zodat we in 2007 indien nodig maatregelen kunnen gaan treffen.

2007 Burgers We (STW) gaan het mogelijk maken om via internet een afspraak te maken voor diensten en producten die niet via internet geleverd kunnen worden (b.v. rijbewijzen, paspoorten).

2007 Burgers We (STW) gaan de service normen van de gemeente en de resultaten van de klanttevredenheidsonderzoeken op internet plaatsen.

2007 Burgers We (S&E.STW/S&B.W&E) gaan de verschillende klachten/meldingen systemen (overlast gemeente, stadswacht en politie) integreren zodat er 1 nummer voor de burger ontstaat.

2007 Burgers We (MOD) gaan in het kader van de invoering van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) een virtueel loket zorg (Zorgpoort) realiseren waarin een groeiend aantal aanbieders hun zorgproducten vraaggericht aanbieden.

2007 Burgers We (MOD) gaan het gedeelte van de website mbt sport verbeteren. We (K&C) gaan de website van Theater het Speelhuis doorontwikkelen (o.a. verbeteren theaterreserveringssysteem)

2006/2007 Burgers We (STW) gaan het bestaande gemeentelijke productenaanbod via internet verbeteren. Dit betekent o.a. dat alle productinformatie die op de gemeentelijke website is opgenomen geïntegreerd wordt in een vraaggerichte productencatalogus (digitaal loket) en er voldoende informatie wordt geboden t.a.v. procedures, termijnen e.d.. Dat productbeschrijvingen en formulieren toegesneden zijn op het gebruik van het medium internet en begrijpelijk zijn voor de klant⁶. Dit laatste in het kader van het landelijk traject begrijpelijker (elektronische) formulieren. Ook willen we DigiD breder gaan inzetten voor meerder producten. Leidend principe hierbij is dat we de verschillende dienstverleningskanalen voortdurend op elkaar blijven afstemmen (multichannel aanpak). Immers niet elk product en niet elke fase van het dienstverleningsproces is geschikt voor elk kanaal (post, telefoon, persoonlijk, internet).

2007 - 2010 Algemeen

Jaarlijkse gaan we (STW/IPM) een klanttevredenheidsmeting uitvoeren m.b.t. het digitaal loket. Hierbij willen we gebruik gaan maken van o.a. een internetpanel en internetenquêtes. Deze meting voeren we ook uit om de richting die we op gaan te evalueren en indien nodig bij te stellen. Ook willen we klanten betrekken bij de verdere ontwikkeling van het digitaal loket (b.v. seniorenweb). We willen onze elektronische dienstverlening jaarlijks blijven vergelijken met andere gemeenten. Hierbij nemen we deel aan o.a. de landelijke e-dienstverleningsmonitor en de monitor aansluiting E-overheid basisvoorzieningen).

We willen op de daarvoor geschikte momenten actief de publiciteit zoeken om nieuwe producten en diensten op het gebied van elektronische dienstverlening onder de aandacht te brengen van onze klanten (Immers wat mensen niet weten gebruiken ze niet⁷). Hierbij dienen we ons met name te richten op de grote groep zogenaamde “niet gebruikers”

Bestaande doelstellingen

Naast de nieuwe doelstellingen zoals die hierboven zijn opgenomen zijn er nog een drietal doelstellingen die nog doorlopen vanuit het oude programma e-gemeente. Deze zijn opgenomen in de programmabegroting 2007.

2007 Een top 10 positie in de monitor “publieke dienstverlening 65% elektronisch”. Het betreft hier een landelijke meting naar het niveau van elektronische dienstverlening voor de 26 meest gevraagde dienstverleningsproducten voor burgers en bedrijven. Deze producten kunnen voor burgers en bedrijven eind 2007 95% elektronisch worden aangevraagd (STW).

2007 Elektronische dienstverlening (informatieverstrekking over het product en waar relevant het daadwerkelijk aanvragen van het product) mogelijk voor 50% van het totale productenaanbod (ca. 300 producten) voor burgers en bedrijven (STW).

2007 Eind 2007 vindt meer dan 15% van het aantal aanvragen van producten die via het internet worden aangeboden plaats via het digitaal loket (STW).

Randvoorwaarden

Om bovenstaande doelstellingen te kunnen realiseren dient de komende periode aan de volgende organisatorische en technische randvoorwaarden aandacht te worden besteed:

- Beschikbaarheid van kwalitatief goede basisgegevens (personen, bedrijven, instellingen) (zie hiervoor de relatie met het programma stroomlijning basisgegevens: in hoofdstuk 9)
- Beschikbaarheid van voorzieningen voor het vormen van elektronische dossiers (zie hiervoor de relatie met het programma digitaal werken: in hoofdstuk 9)
- De beschikbaarheid van een doorontwikkeld midoffice systeem (vanaf begin 2008) ter ondersteuning van de doorontwikkeling van de elektronische dienstverlening (onderdelen van dit midoffice systeem zijn o.a. een webintake systeem, een zogenaamd gegevens- en een

⁶ Zie o.a. onderzoek Gebruik van Nederlandse Elektronische Overheidsdiensten in 2006, universiteit van Twente, drs. Jan van Dijk.

⁷ 70 procent van de elektronische diensten van de overheid is bij burgers onbekend. Conclusie uit recent onderzoek van de universiteit van Twente naar het gebruik van Nederlandse Elektronische Overheidsdiensten.

zakenmagazijn/klantrelatiesysteem (CRM) en een berichtenrouteringssysteem). In de loop van 2007 zal onderzocht moeten worden of het huidige WINST systeem nog in voldoende mate geschikt is hiervoor of dat we op zoek zullen moeten gaan naar een opvolger (nieuw aanbestedingstraject al dan niet in samenwerking met andere (brabantse) gemeenten/EGEM).

- Om het internet subsidie loket te kunnen realiseren is een aangepaste subsidieverordening noodzakelijk en dienen de bijbehorende werkprocessen aangepast te worden.
- Voorwaarde voor de realisatie van een internetbedrijvenloket (zie doelstelling 2008) is dat de werkprocessen en systemen die de dienstverlening aan bedrijven ondersteunen, worden verbonden met een klantrelatiesysteem (CRM).
- Om de genoemde doelstellingen te realiseren is interne samenwerking tussen afdelingen en waar aan de orde externe samenwerking met (keten)partners een voorwaarde. Hierop zal dan ook gestuurd moeten worden door b.v. het MT.

8 E-city (ICT in stad en maatschappij)

Inleiding

Het domein E-city (ICT in stad en maatschappij) is veelomvattend en het is zaak om als gemeente Helmond keuzes te maken waar we ons op willen richten de komende jaren en wat onze rol als gemeente hierbij dan is. Centrale vraag die we ons hierbij gesteld hebben is: laat Helmond kansen liggen op het terrein van de inzet van ICT in stad en maatschappij en is een (pro)actieve stimulerende houding van de gemeentelijke organisatie op dit terrein gewenst c.q. noodzakelijk. Het antwoordt hierop is tweemaal ja. Waarbij we meteen aantekenen dat het van belang is om niet op allerlei terreinen inspanningen te plegen maar dat we ons willen richten op een thema. De volgende thema's zijn de revue gepasseerd:

1. ICT vaardigheden bevolking (ICT diploma)
2. Stimuleren ICT gebruik bij maatschappelijke instellingen
3. ICT als motor voor innovatie
4. Bijdrage ICT aan het oplossen van knelpunten in maatschappelijke sectoren (maatschappelijke sectoren en ICT)
5. Aanleg glasvezelinfrastructuur

Ten aanzien van de aanleg van een glasvezelinfrastructuur in geheel Helmond wordt in dit kader geen aandacht besteed. Hiervoor is reeds een werkgroep - en een stuurgroep breedband actief. Wel wordt de relatie gelegd tussen een aantal van de hierboven genoemde thema's en de aanleg van een breedband infrastructuur. Kijkend naar de prioriteiten zoals die gesteld zijn in de stadsvisie/het collegeprogramma willen we ons focussen op het thema "bijdrage ICT aan het oplossen van knelpunten in maatschappelijke sectoren". Hierbij willen we aansluiting zoeken bij de prioriteiten die gesteld zijn in de stadsvisie en het collegeprogramma (o.a. werkgelegenheid, veiligheid, sociale cohesie, jeugdproblematiek, mobiliteit, zorg). Deze keuze sluit ook aan bij het huidige kabinetsbeleid waarin de inzet van ICT in maatschappelijke sectoren een flinke stimulans heeft gekregen (zie hiervoor het actieprogramma maatschappelijke sectoren en ICT (M&IC). Het actieprogramma M&IC wil maatschappelijke vraagstukken aanpakken door een betere benutting van ICT- toepassingen en – diensten in de sectoren mobiliteit, onderwijs, veiligheid en zorg.

De overige hierboven genoemde thema's geven we als gemeente Helmond op dit moment geen prioriteit, behalve als we er mee te maken krijgen bij de uitwerking van thema 4. Bijvoorbeeld een maatschappelijke instelling blijft achter in de aanpak van de ketenproblematiek rondom veiligheid, aanpak jeugd. Dan zou het te overwegen zijn om b.v. aan het verkrijgen van gemeentelijke subsidie voorwaarden te stellen. Ook zouden b.v. ICT vaardigheden mensen kunnen helpen in het zoeken naar werk. Wel is te overwegen om de thema's 1 en 2 en mogelijk ook 3 onder te brengen bij de Stichting Combivisie. Dit in het kader van het stimuleren van het gebruik van ICT in de stad Helmond.

Aanpak

Ook het thema Maatschappelijke sectoren en ICT kent vele mogelijkheden qua uitwerking. De vraag die gesteld moet worden is welke sectoren zijn van belang voor Helmond op dit moment en in welke sectoren liggen de beste verbetermogelijkheden met behulp van ICT. In samenwerking tussen de afdeling Beleidsondersteuning en Onderzoek&Statistiek (BOS) en Informatie en Proces Management (IPM) is aan de hand van het collegeprogramma een selectie gemaakt van mogelijk kansrijke beleidsvelden. Hierbij is o.a. gebruik gemaakt van zogenaamde ICT kanskaarten die ontwikkeld zijn door het ministerie van Binnenlandse Zaken. Het levert voor dit moment de volgende kansrijke beleidsvelden op:

- ICT en de verder invoering van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning;
- ICT in de Wijken en Buurten van Helmond ("web in de wijk");
- Veiligheidshuis en de inzet van ICT hierbij (b.v. ter ondersteuning van het zogenaamde casusoverleg);

De vervolgstap is nu om aan de hand van de geïdentificeerde beleidsvelden een drietal bijeenkomsten te beleggen (de zogenaamde kanskaartbijeenkomsten) tussen de meest betrokken

beleidsinhoudelijke mensen en de betrokken IPM adviseurs. Dit onder leiding van een lijnmanager. De bijeenkomsten en de afgesproken vervolgacties dienen gericht te zijn op het identificeren van nieuwe kansen om met ICT een bijdrage te leveren aan het oplossen van maatschappelijke knelpunten. Hierbij willen we nadrukkelijk gebruik maken (voor zover beschikbaar) van materiaal en ervaringen van derden (intern en extern). Het proces dient er op gericht te zijn om te komen tot een door het MT en het College geaccordeerde projectopdracht voor verdere realisatie. Hierbij tekenen we aan dat niet elk initiatief daadwerkelijk tot een concrete projectopdracht hoeft te leiden.

Onze doelstellingen voor 2007 - 2010

2007 - 2010 Jaarlijks willen we (ST.BO/IPM) 2 kansrijke beleidsvelden/thema's identificeren en hebben er een tweetaal kanskaartbijeenkomsten plaatsgevonden.

2007 – 2010 Jaarlijks levert dit vervolgens een door het MT en het College geaccordeerde projectopdracht op voor verdere realisatie (ST.BO/IPM).

9 Samenhang met andere (ICT) projecten en programma's

Het programma e-gemeente staat niet op zichzelf maar vertoont een relatie c.q. heeft samenhang met een aantal interne en externe projecten en programma's. In dit hoofdstuk worden deze programma's/projecten geïdentificeerd en wordt waar mogelijk de relatie en de samenhang beschreven.

Interne programma's

Dwarsverband klanten: het domein e-service (elektronische dienstverlening) is een nadere invulling en concretisering van het elektronisch kanaal, onderdeel van de geïntegreerde dienstverlening zoals Helmond die nastreeft. Ook is er qua visie afstemming gezocht met de visie van het dwarsverband klanten.

Evaluatie vinger in de pap – leidraad voor bestuurlijke participatie: zie hiervoor hoofdstuk 6 ICT en burgerparticipatie.

Deregulering/Administratieve lastenverlichting: uitvoering van het e-gemeente programma (met name de doelstellingen genoemd onder het domein e-service en e-transparantie) is een van de voorwaarden om te komen tot het verminderen van administratieve lasten voor burgers en bedrijven. Voorbeelden hiervan zijn o.a. de 24/7 uur dienstverlening die mogelijk is via het internetkanaal, vooringevulde formulieren, transparantie in de voortgang van dienstverleningsprocessen, transparantie in regelgeving. Ook biedt de combinatie van de inzet van moderne ICT en minder regels volop kansen om te komen tot verdere verbetering van de dienstverlening.

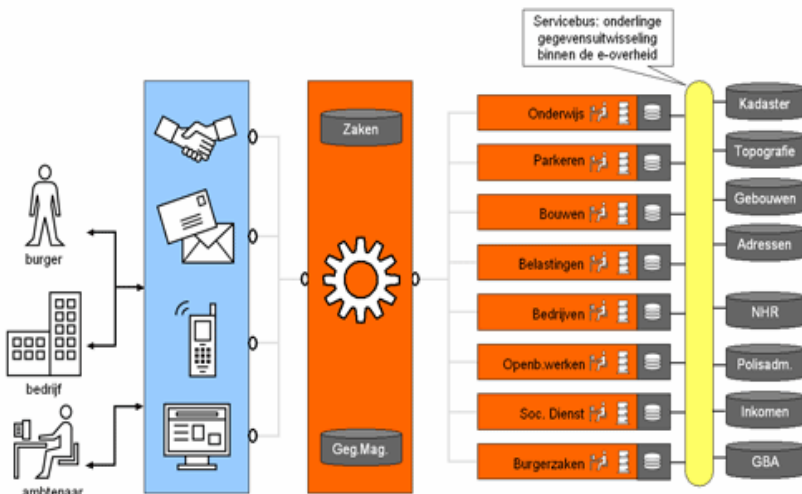
ICT programma's/projecten:

Het programma Stroomlijning BasisGegevens (SBG) met daarin de realisatie van de aansluiting op de verschillende basisregistraties (met name personen en bedrijven en instellingen) zijn belangrijke randvoorwaarde voor de realisatie van de doelstellingen mbt eenmalige gegevensverstrekking en de vormgeving van een klantrelatiesysteem (CRM) als onderdeel van het internetbedrijvenloket.

Het programma Digitaal Werken met daarin de invoering van een Electronic Document Management (EDM) systeem is een essentiële voorwaarde voor het realiseren van de doelstellingen binnen het e-transparantie domein. Met het toenemen van het aantal transacties via internet wordt het EDM systeem in casu elektronische dossiervorming ook steeds belangrijker voor het e-service domein.

Ook ligt er op dit moment nog een relatie met de afronding van het invoeringstraject met betrekking tot het Content Management Systeem (CMS). Aandachtspunten hierbij zijn de afstemming van de programmaorganisatie e-gemeente met de in ontwikkeling zijnde CMS beheerorganisatie.

Als belangrijke randvoorwaarde voor een toekomstvast realisatie van de in het programmaplan genoemde doelstellingen is dat de gemeente Helmond op korte termijn (in de loop van 2007) de beschikking krijgt over een basisinformatiearchitectuur (gericht op gegevens, applicatie en processen). Deze zorgt voor betere communicatie, de broodnodige standaardisatie (qua begrippen, qua afbakening van functionele componenten). Ook dient het als sturingsmiddel voor toekomstige investeringsbeslissingen. Als vertrekpunt hiervoor ligt het voor de hand om gebruik te maken van de door EGEM ontwikkelde gemeentelijke referentiearchitectuur (zie onderstaande figuur). In het afdelingsplan IPM voor 2007 wordt onder de noemer Handboek Informatie Management hieraan inmiddels aandacht besteed vanuit een gemeentebreed perspectief.



Figuur: De basisplaat van de gemeentelijke referentiearchitectuur (bron: EGEM – architectuurmodel gemeentelijke e-Dienstverlening))

Externe programma's

Om inzicht te geven in de relatie tussen het Helmondse programma e-gemeente en de belangrijkste landelijke programma's en projecten op dit gebied is gebruik gemaakt van de zogenaamde routeplanner van EGEM (www.routeplanneregemeente.nl). Met behulp van deze routeplanner kunnen we inzichtelijk maken welke (landelijke)projecten afgedekt worden door het e-gemeente programma.



Figuur: EGEM routeplanner waarin de projecten die door het programma e-gemeente Helmond worden afgedekt zijn omcirkeld.

10 Programma organisatie

Kijkend naar de geformuleerde doelstellingen op de verschillende domeinen (e-service, e-transparantie, e-democracy en e-city) raakt de realisatie van het elektronische gemeente programma vrijwel de gehele gemeentelijke organisatie. Om helderheid te krijgen wat van wie wordt verwacht de komende periode (2007 – 2010) zijn voor zover mogelijk aan elke doelstelling de eerst verantwoordelijke afdeling(en)/team(s) gekoppeld. Dit laat onverlet dat voor het realiseren van de verschillende doelstellingen interne en vaak ook externe samenwerking een vereiste is om de doelstelling ook waar te maken. Mogelijk dat hierbij ook gebruik gemaakt kan worden van de brainportorganisatie. De trekkers van de verschillende domeinen (e-service – Hoofd Stadswinkel, e-transparantie – Hoofd Communicatie en e-democracy/e-city – Hoofd Beleidsondersteuning) zijn er verantwoordelijk voor dat deze samenwerking ook daadwerkelijk tot stand komt.

Voor de programmasturing (o.a. jaarplan vaststellen, bewaken voortgang doelstellingen) stelt de projectgroep herijking e-gemeente beleid voor om de bestaande stuurgroep e-gemeente⁸ te continueren (vergaderfrequentie 4 maal per jaar). Wel dient hierbij aandacht te zijn voor de samenstelling van de stuurgroep (uitbreiden met hoofd Communicatie en hoofd Beleidsondersteuning, evt. vertegenwoordiging vanuit MT aanpassen). Ook is het van belang dat de nog in ontwikkeling zijnde beheerorganisatie rondom het Content Management Systeem (onderdeel internet) hierop aansluit. Concreet wordt voorgesteld om beslispunten m.b.t. het beheer van de website vast onderdeel te laten zijn van de agenda van de stuurgroep e-gemeente.

Voorgesteld wordt om in lijn met de planning en control cyclus te gaan werken met jaarschijven waarbij op hoofdlijnen de projecten worden geïdentificeerd die in enig planjaar gerealiseerd gaan worden voor het realiseren van de doelstellingen. Dit inclusief bijbehorende middelen (geld en uren). Bij de uitwerking van de projectdoelstelling richting projectopdracht vindt pas de beslissing plaats of we het project daadwerkelijk gaan uitvoeren (incl. bijbehorende dekking qua uren en geld) en wie de projectleiding op zich neemt (de lijnafdeling, POI/IPM of evt. externe projectleider). Voor de realisatie van de doelstellingen realiseren we ons dat het van belang is dat we expliciet samenwerking moeten zoeken (zoals eerder al aangegeven intern) maar zeker ook extern (B5 gemeenten, HHO(o)vercraft gemeenten, Voorhoedegemeenten, EGEM, GovUnited). Dit om te voorkomen dat we het wiel niet nog eens gaan uitvinden en zoveel mogelijk aan te sluiten bij landelijke e-overheid ontwikkelingen (zie ook hoofdstuk 3 beleidsmatige context).

Naast de concrete projecten die direct bijdragen aan het realiseren van de doelstellingen is geconstateerd dat het van belang is om over de projecten heen aandacht te besteden vanuit het programma voor het organiseren van draagvlak/bewustwording binnen de interne organisatie, interne/externe communicatie en het doen van jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek. Deze metingen voeren we ook uit om de richting die we op gaan te evalueren en indien nodig bij te stellen. We willen onze klanten ook graag betrekken bij de verdere ontwikkeling van de elektronische gemeenten. Ook is het voortdurend van belang om vanuit de projecten die zicht richten op de voorkant van de organisatie de verbinding te blijven leggen met de werkwijzes van de back-office afdelingen. Indien zich hier (projectoverstijgende) knelpunten voordoen is de stuurgroep e-gemeente in eerste instantie het gremium waarin dit aan de orde gesteld kan worden. Te overwegen is in dit verband om naast de tevredenheid van de klanten ook de tevredenheid van de back-office afdelingen periodiek te toetsen.

Team IPM heeft een coördinerende rol met betrekking tot het programma als geheel. Dit uit zich in de volgende verantwoordelijkheden:

- Bewaken samenhang tussen de verschillende domeinen (o.a. ontwikkelen informatiearchitectuur e-gemeente);

⁸ De stuurgroep e-gemeente bestaat op dit moment uit wethouder Bethlehem (bestuurlijk opdrachtgever), gemeentesecretaris (ambtelijk opdrachtgever), directeur S&E, directeur M&O, hoofd stadswinkel, teamleider IPM, Sr. beleidsmedewerker IPM (secretaris)

- Opstellen jaarplannen in samenwerking met betrokken afdelingen (indien nodig bijstellen doelstellingen);
- Coördineren hierboven genoemde projectoverstijgende activiteiten (in samenwerking met de trekkers van de verschillende domeinen);
- Adviseren mbt projectoverstijgende knelpunten richting stuurgroep
- Verzorgen voortgangsrapportage voor stuurgroep e-gemeente en MT/college;
- Secretariaat stuurgroep e-gemeente;
- Projectleider van projecten die betrekking hebben op de voor het programma belangrijke projecten/doelstellingen (o.a. realisatie PIP, Helmond Mail, selectie en implementatie van generieke ICT faciliteiten (b.v. mid-office componenten, CMS));
- Verantwoordelijk voor de domein overstijgende doelstellingen (bezoekersaantallen website en positie in ranglijst overheidswebsites advies.overheid.nl)
- Adviseur richting de lijnorganisatie voor het realiseren van de verschillende doelstellingen.

11 Financiering programma (middelen)

Algemeen

Voor het e-gemeente programma zijn in het investeringsprogramma tot en met 2010 middelen opgenomen. De baten van het programma zijn met name kwalitatief van aard:

- Betere dienstverlening
- Vergroten betrokkenheid burgers/bedrijven bij beleid en bestuur
- Transparantere informatievoorziening richting burgers/bedrijven
- Imago Helmond in brainportregio
- Vermindering administratieve lasten

Kortom de effecten/resultaten zoals die in het collegeprogramma zijn genoemd (onder programma 15 bestuur en organisatie) . Er is dus geen sprake van een financieel sluitende businesscase. Om nu toch inzichtelijk te maken wat de bijdrage is van al onze inspanningen op het terrein van de elektronische gemeente stellen we voor een gerichte effectmeting uit te voeren op de hierboven genoemde kwalitatieve baten maar ook op de effecten op de interne bedrijfsvoering. Hierbij willen we aansluiten bij de servicenormen publieke dienstverlening en de indicatoren van het project “staat van de stad” zoals dat op dit moment door de afdeling O&S wordt vormgegeven. Waar nodig zullen we dit aanvullen met specifieke indicatoren tbv het e-gemeente programma. Ook willen we de kansen die zich voordoen met betrekking tot (project)subsidies gebruiken (voorhoedegemeente, i-teams, inaxis e.d.). Dit enerzijds ter dekking van de kosten maar ook om naast interne druk ook externe druk te organiseren voor het realiseren van de doelstellingen van het programma.

Tijd

Ten aanzien van de inzet van mensen gelden de volgende algemene uitgangspunten:

- Voor het realiseren van de doelstellingen voor 2007 is aansluiting gezocht en gevonden bij de projecten/plannen zoals die zijn opgenomen in de afdelingsplannen voor het jaar 2007.
- In lijn met de overige IPM programma's (standaardisatie/stroomlijning basisgegevens, digitaal werken) dient de betrokken lijnafdeling, concernafdeling zelf voor dekking van de interne uren zorg te dragen. Incidenteel kan hiervan worden afgeweken. Dit in het kader van het stimuleren van ontwikkelingen voor het behalen van de gewenste doelstellingen (belonen van innovatie).
- Het contentbeheer (de inhoud van de website) is een verantwoordelijkheid van de betreffende lijnafdeling en dient qua capaciteit primair opgevangen te worden binnen de betrokken afdeling. Immers het internet is inmiddels een vanzelfsprekendheid geworden c.q. moet een vanzelfsprekendheid zijn als het gaat om communicatie/informatievoorziening, dienstverlening en burgerparticipatie.
- Het beheer op technisch en functioneel gebied (meest betrokken afdelingen A&I, Communicatie en de Stadswinkel) dient qua capaciteit primair opgevangen te worden binnen de betrokken afdelingen. Er is immers sprake van het zoeken naar een nieuw evenwicht tussen de inzet van de

verschillende communicatie/dienstverleningskanalen die ter beschikking staan. Dit laatste geldt met name voor de afdelingen stadswinkel en communicatie. Bij de afdeling A&I is sprake van een verschuiving van externe beheercapaciteit naar interne beheercapaciteit. Ook is een ontwikkeling waar te nemen dat er ICT-voorzieningen worden gerealiseerd waarbij het beheer landelijk geregeld wordt. Echter is ook niet uit te sluiten dat er beheerconsequenties zullen zijn. Gezien het belang van een goede invulling van het beheer stellen we voor dat naast de borging van beheer bij de realisatie van projecten, beheer specifiek aandacht krijgt bij de verdere uitwerking van het programma. Indien zich onverhoopt toch grotere knelpunten voordoen dienen die door de verantwoordelijke lijnmanager te worden gesignaleerd en in kaart worden gebracht.

Geld

De beschikbare middelen vanuit het investeringsprogramma en de openstaande kredieten elektronische gemeente 1 en 2 (e-gemeente middelen) zijn in grote lijnen voldoende om de externe ICT kosten van het programma af te dekken (qua investeringen en qua onderhoud/hosting). Hierbij is nog geen rekening gehouden met vervangingskosten. Ook zijn middelen opgenomen voor het oplossen van eventuele knelpunten op het gebied van technisch en functioneel beheer. Bijvoorbeeld het oplossen van tijdelijke capaciteitsknelpunten die zich kunnen voordoen bij invoering en implementatie. Ook is er beperkt ruimte gereserveerd voor het oplossen van eventuele structurele beheer knelpunten. Kan bijvoorbeeld zijn dat beheerconsequenties eenzijdig bij een bepaalde afdeling komen te liggen of dat niet direct beheercapaciteit beschikbaar is.

Bij het beoordelen of een aanvraag in aanmerking komt voor dekking uit de e-gemeente middelen gelden de volgende uitgangspunten:

- Content/data zijn de afdelingen zelf verantwoordelijk voor;
- Waar mogelijk wordt gebruik gemaakt van beschikbare middelen in andere programma's (b.v. virtuele stad projecten, invoering omgevingsvergunning -> digitaal omgevingsloket)
- Aanschaf (generieke) ICT voorzieningen (e-gemeente middelen)
- Implementatie nieuwe ICT voorzieningen (e-gemeente middelen)
- Aanpassingen bestaande ICT voorzieningen als gevolg van realisatie doelstellingen e-gemeente programma (e-gemeente middelen)
- Onderhoud ICT voorzieningen (e-gemeente middelen).
- Eventuele knelpunten qua benodigde beheercapaciteit (incidenteel/structureel) (e-gemeente middelen)
- De stuurgroep e-gemeente beslist over de inzet van de middelen.
- De teamleider IPM is budgethouder van de e-gemeente middelen.

Ten aanzien van de hosting kosten (incl. benodigde beheercapaciteit) is de afspraak dat deze worden afgedekt binnen de begroting automatisering (post hostingkosten). Dit onder de voorwaarde dat de gekozen oplossing valt binnen de (nog af te spreken) infrastructuurstandaards met betrekking tot hosting. Bij specifieke oplossingen (die niet passen binnen de infrastructuurstandaards) dient financiering plaats te vinden via het project. Voordat middelen ingezet kunnen worden is afstemming noodzakelijk tussen afdelingsmanager A&I en teammanager IPM.

In onderstaand overzicht is een globale⁹ begroting opgenomen op programma niveau voor de jaren 2007 – 2010.

	Investering (euro)	Exploitatie (euro) Onderhoud	Toelichting Exploitatie is 20% van investering
Aanschaf/implementatie CRM	75.000 – 125.000	15.000 – 25.000	
Aanschaf/implementatie Helmond Mail	50.000	10.000	Incl. benodigde aanpassingen in back-office systemen
Aansluiting op PIP	75.000	15.000	
Uitbreidingen CMS	100.000	20.000	Extra modules (o.a. integrale zoekfunctie, modules burgerparticipatie)
Doorontwikkeling WINST/mid-office	100.000	20.000	Voorzover noodzakelijk.
Virtuele stad projecten	20.000	2.000	Alleen Generieke faciliteiten. Dekking rest investering door inhoudelijke programma'/projecten zelf.
Diversen	50.000	10.000	B.v. koppelingen, afspraken via internet
Stimulering ontwikkelingen	50.000		Belonen innovatie
Beheercapaciteit (tijdelijk)	85.000		1,0 fte schaal 9 gedurende een jaar
Beheercapaciteit (structureel)		0 – 40.000	Oplossen eventuele beheerknelpunten (excl. A&I).
Onvoorzien	p.m.	p.m.	
Totaal	605.000 – 655.000	92.000 – 140.000	
Beschikbare middelen			
Investeringen	400.000		Nog te verdelen budget uit krediet elektronische gemeente 1 en 2 (begrotingswijziging nr. 01.044 en 03.108)
	600.000		Elektronische gemeente 2008 - 2010 – IVP 2007 (030.10)
Exploitatielasten		100.000 – 140.000	2008 100.000 euro oplopend met 20.000 euro per jaar naar 140.000 euro in 2010 Elektronische gemeente 2008 -2010 IVP 2007 (030.10)
Totaal	1.000.000	100.000 – 140.000	

Conclusie:

Voor de eerste fase van het e-gemeente programma is 400.000 euro beschikbaar (begrotingswijziging 01.044 en 03.108). Gekoppeld aan de totstandkoming van de jaarschijven (2008, 2009 en 2010) zullen nadere voorstellen worden geformuleerd voor de inzet van de gereserveerde middelen in het IVP (zie post 030.10 Elektronische gemeente).

⁹ Betreft een globaal overzicht van externe kosten die gemoeid zijn met het realiseren van de doelstellingen zoals die op dit moment kunnen worden ingeschat. Dit aangevuld met kosten voor het oplossen van eventuele tijdelijke knelpunten op het gebied van functioneel en technisch beheer.

12 Vervolgstappen

Op basis van het door MT en College van B&W vastgestelde programmaplan worden de volgende vervolgstappen voorgesteld:

1. Het programmaplan voorleggen aan de commissie/raad.
2. Interne communicatie opstarten over de besluitvorming en de start van het programma
3. Opstellen projectopdrachten projecten jaarschijf 2007 voor zover nog niet gebeurt (o.a. vooronderzoek Helmond Mail, onderzoek transparantie)
4. Voorbereidingen treffen voor opnemen projecten in afdelingsplannen 2008
5. Doelstellingen programma e-gemeente opnemen in de programmabegroting 2008 – programma 15.
6. In overleg met O&S en de stadswinkel bezien in hoeverre de bestaande indicatoren (staat van de stad en servicenormen) voldoende zijn om effectmeting uit te voeren.
7. Doorstart stuurgroep e-gemeente

Bijlagen:

1. BurgerServiceCode (nadere uitleg)

Deze gedragscode is geschreven vanuit het perspectief van de burger en bevat 10 normen waaraan de digitale contacten moeten voldoen. Elke norm is tweezijdig geformuleerd: als een recht van de burger met een daarbij behorende plicht van de overheid. Wat overigens niet wil zeggen dat burgers geen plichten hebben. De burger is immers niet alleen klant van overheidsdiensten maar ook gebruiker van collectieve voorzieningen, onderdaan die regels moet naleven en staatsburger in het politieke proces. De code is zowel bestemd voor de burger als voor de overheid. De burger kan daarop terugvallen als hij de overheid wil aanspreken op de kwaliteit van digitale contacten. De overheid kan de code gebruiken om haar digitale informatie, diensten en interactie op orde te brengen.

De code formuleert een algemeen toekomstbeeld voor de gehele overheid. Dat is geen dwingend keurslijf en de invulling kan ook variëren per soort instelling of sector. Overheden mogen zelf bepalen welke normen zij (nu al) kunnen naleven en welke (nog) niet. Burgers zullen uitleg vragen waarom dat zo is en wanneer hun overheid zo ver is. Uitgangspunt voor de code is: pas toe of leg uit.

1. Keuzevrijheid contactkanaal

Als burger kan ik zelf kiezen op welke manier ik met de overheid zaken doe.

De overheid zorgt ervoor dat alle contactkanalen beschikbaar zijn (balie, brief, telefoon, e-mail, internet).

2. Vindbare overheidsproducten

Als burger weet ik waar ik terecht kan voor overheidsinformatie en -diensten.

De overheid stuurt mij niet van het kastje naar de muur en treedt op als één concern.

3. Begrijpelijke voorzieningen

Als burger weet ik onder welke voorwaarden ik recht heb op welke voorzieningen.

De overheid maakt mijn rechten en plichten permanent inzichtelijk.

4. Persoonlijke informatieservice

Als burger heb ik recht op juiste, volledige en actuele informatie.

De overheid levert die actief, op maat en afgestemd op mijn situatie.

5. Gemakkelijke dienstverlening

Als burger hoeft ik gegevens maar één keer aan te leveren en kan ik gebruik maken van proactieve diensten.

De overheid maakt inzichtelijk wat zij van mij weet en gebruikt mijn gegevens niet zonder mijn toestemming.

6. Transparante werkwijzen

Als burger kan ik gemakkelijk te weten komen hoe de overheid werkt.

De overheid houdt mij op de hoogte van het verloop van de procedures waarbij ik ben betrokken.

7. Digitale betrouwbaarheid

*Als burger kan ik ervan op aan dat de overheid haar digitale zaken op orde heeft.
De overheid garandeert vertrouwelijkheid van gegevens, betrouwbaar digitaal contact en zorgvuldige elektronische archivering.*

8. Ontvankelijk bestuur

*Als burger kan ik klachten of meldingen en ideeën voor verbeteringen eenvoudig kwijt.
De overheid herstelt fouten, compenseert tekortkomingen en gebruikt klachten om daarvan te leren*

9. Verantwoordelijk beheer

*Als burger kan ik prestaties van overheden vergelijken, controleren en beoordelen.
De overheid stelt de daarvoor benodigde informatie actief beschikbaar.*

10. Actieve betrokkenheid

*Als burger krijg ik de kans om mee te denken en mijn belangen zelf te behartigen.
De overheid bevordert participatie en ondersteunt zelfwerkzaamheid door de benodigde informatie en middelen te bieden.*

2. Prototype Persoonlijke InternetPagina (PIP)

Het prototype van de persoonlijke internetpagina bevat de volgende functionaliteiten:

- Het eenvoudig vinden van voor u relevante diensten en informatie van overheden (Algemene thema's)
- Het inzien van de gegevens die bij de overheid over u bekend zijn (Mijn gegevens)
- Het instellen van profielgegevens waardoor u geattendeerd wordt op voor u relevante zaken van de overheid (Mijn voorkeuren)
- Het volgen van de afhandeling van uw zaak door overheden (Mijn zaken)
- Het overzichtelijk en veilig bewaren van uw 'correspondentie' (Mijn archief)
- Het instellen van wie u machtigt om voor u zaken af te handelen met de overheid (Mijn autorisaties)
- Het digitaal ontvangen van berichten van de overheid (Mijn berichten)
- Het maken van afspraken voor een bezoek aan een overheidsorganisatie (Mijn agenda)
- Het overzichtelijk ter beschikking hebben van overheidsnieuws (Actueel)

