



Rekenkamercommissie Lisse  
Januari 2007

# INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE	3
1 INLEIDING	4
2 ACTUEEL BEELD	6
2.1 Welke digitale producten zijn er nu beschikbaar?	6
2.2 Vergelijking met andere gemeenten	7
2.3 Wat vindt de burger?	9
2.4 Informatie op de website	10
2.5 Vormgeving van de website.	11
2.6 Technische vormgeving website	14
3 PROCEDURES EN MIDDELEN	16
3.1 Beschrijving van het proces	16
3.2 Beschikbare mensen	17
3.3 Beschikbare middelen.	18
4 ONTWIKKELING VAN DIGITALE DIENSTVERLENING	20
4.1 Geschiedenis	20
4.2 Toekomst	20
4.3 Samenwerking.	22
5 STURING DOOR DE RAAD	23
5.1 Doelstellingen van de raad in het verleden	23
5.2 Sturing door de raad	24
6 CONCLUSIES	26
6.1 Conclusies stand van zaken digitale dienstverlening	26
6.2 Conclusies over de inzet van mensen en middelen	28
6.3 Conclusies ontwikkeling digitale dienstverlening	29
6.4 Conclusies met betrekking tot de betrokkenheid van de raad	30
6.5 Is men alert op het benutten van kostenvoordelen door synergie	32
7 AANBEVELINGEN	34
BIJLAGE 1 SCORELIJST DIGITALE DIENSTVERLENING LISSE	36
BIJLAGE 2 DIGITALE FORMULIEREN OP WEBSITE	39

# 1 INLEIDING

Steeds meer gemeenten nemen klantvriendelijk werken op als één van de speerpunten in hun beleid. Digitalisering kan hierbij een rol spelen. Internet en email bieden mogelijkheden om burgers snel en op maat van actuele informatie te voorzien. Tegelijkertijd wordt het voor burgers mogelijk om aanvragen van diensten als vergunningen en paspoorten af te kunnen handelen vanuit huis. Binnen gemeenten is digitale dienstverlening daarom al enige jaren een onderwerp voor beleidsontwikkeling.

Ook de gemeente Lisse hecht groot belang aan de digitale dienstverlening aan de burgers, zoals blijkt uit het coalitieakkoord uit 2006;

*“De neerwaartse trend van het jaarlijkse waarderingscijfer voor de dienstverlening van de gemeente Lisse gaan we ombuigen in positieve richting, waarbij we streven naar ten minste een 7. In een kwaliteitshandvest zullen we aangeven wat burgers en bedrijfsleven kunnen verwachten van de dienstverlening van de gemeente. Ook gaan we de gemeentelijke website updaten en vernieuwen, waarbij gemikt wordt op een plaats in de top-50”*

Tegen de achtergrond van deze ontwikkelingen stellen de rekenkamercommissies van Hillegom, Lisse en Noordwijkerhout een onderzoek in naar de digitale dienstverlening aan burgers in deze gemeenten. Hierover rapporteren de commissies in drie afzonderlijke rapporten voor de drie gemeenten. De rekenkamercommissies hebben het onderzoek uitbesteed. Het onderzoek is uitgevoerd door onderzoeksbureau Jacques Necker bv.

Voor u ligt het rapport voor de gemeente Lisse. De rekenkamercommissies willen met dit onderzoek inzicht krijgen in de kwaliteit van de digitale dienstverlening aan burgers. Dit vanuit een viertal gezichtspunten:

1. de actualiteit van het thema en het belang dat de gemeente Lisse aan digitale dienstverlening hecht;
2. de sturende rol van de raad, die ook op dit aspect van beleid een kaderstellende rol heeft;
3. de niet-vrijblijvende samenwerking die de gemeenten Hillegom, Lisse en Noordwijkerhout met elkaar zijn aangegaan;
4. de mogelijkheden (en alertheid hierop) om door samenwerking en digitalisering tot kostenbesparingen te komen.

Al deze elementen zijn gebundeld in de volgende centrale onderzoeksvraag:

Hoe doelmatig en doeltreffend is de beleidsontwikkeling en -uitvoering op het gebied van digitale dienstverlening in Lisse (en gezamenlijk met de gemeenten Hillegom en Noordwijkerhout)?

Met doelmatig bedoelen we in dit onderzoek met name of in de ontwikkeling van de (gezamenlijke en eigen) digitale dienstverlening oog is voor mogelijke kostenreducties. Is men in het proces alert op het benutten van mogelijke synergievoordelen?

Met doeltreffend bedoelen we in dit onderzoek of het onderzoek voldoet aan de doelen die de raden hebben gesteld aan de ontwikkeling van digitale dienstverlening, zowel voor de eigen gemeenten, als gezamenlijk. Hierbij zullen we in ieder geval de volgende doelen onderzoeken: snelheid, actualiteit, duidelijkheid/begrijpelijkheid en volledigheid.

Om deze centrale vraag optimaal te kunnen beantwoorden, zijn de volgende drie onderwerpen onderzocht:

I. Stand van zaken: We beginnen met het geven van een actueel beeld van de digitale dienstverlening op de website van de gemeente en via de gezamenlijke website. Hierbij geven we aan hoe volledig, snel, duidelijk, begrijpelijk en actueel de digitale dienstverlening is.

II. Ontwikkeling: Vervolgens schetsen we de verwachte toekomstontwikkeling van de digitale dienstverlening. Hierbij geven we aan welke nieuwe digitale diensten de gemeente heeft gepland, gegeven het beleid van de gemeente, wanneer deze geïmplementeerd gaan worden en hoeveel aandacht er hierbij is voor samenwerking en kostenreductie. Hierbij controleren we ook of het proces voldoende geïnstrumenteerd is, om ervoor te zorgen dat de geplande ontwikkelingen ook daadwerkelijk binnen de afgesproken tijd gehaald kunnen gaan worden. Ook gaan we na of de ontwikkeling verloopt in een voor de raad wenselijk tempo.

III. Raad: Heeft de raad voldoende sturingsmogelijkheden op de ontwikkeling van de digitale dienstverlening? Maakt hij hier ook voldoende gebruik van (zowel kaderstellend, als controlerend)?

In dit onderzoek onderscheiden we digitale dienstverlening (een dienst die de gemeente via internet/email aan een individuele burger levert, zoals een paspoort of een vergunning) en digitale informatievoorziening. De laatste is informatie die de gemeente levert aan haar burgers, zoals regionale nieuwtjes, openingstijden van het zwembad of informatie over hoe je een vergunning aanvraagt).

## 2 ACTUEEL BEELD

*Dit hoofdstuk biedt een overzicht van de dienstverlening en de soort informatie die op dit moment digitaal worden aangeboden door de gemeente Lisse. Paragraaf 1 gaat in op de digitale dienstverlening. Paragraaf 2 geeft aan hoe ver Lisse is met digitale dienstverlening in vergelijking met andere gemeenten in Nederland. Paragraaf 3 beschrijft de visie van de burger op de website en dienstverlening. De digitale informatie komt in Paragraaf 4 aan bod. In paragraaf 5 beschrijven we de vormgeving van de website. In paragraaf 6 beantwoorden we de technische vragen die gesteld zijn in dit onderzoek.*

### 2.1 Welke digitale producten zijn er nu beschikbaar?

De gemeente Lisse heeft momenteel 52 digitale formulieren op de website staan.<sup>1</sup> In het onderzoek is hiernaast in kaart gebracht welke producten uit de lijst van Advies overheid.nl<sup>2</sup> de gemeente Lisse digitaal aanbiedt<sup>3</sup>. De gemeente Lisse levert op dit moment zeven van deze producten digitaal. Deze zeven zijn gedeeltelijk digitaal af te handelen. In figuur 2.1 ziet u een overzicht van deze zeven producten. Er is aangegeven welk deel van de dienstverlening digitaal kan worden afgehandeld. Hieronder worden deze nader uitgewerkt.

- 1) *Uittreksel uit de gemeentelijke basisadministratie*. De gemeente Lisse biedt burgers de mogelijkheid om een uittreksel GBA digitaal aan te vragen. De website heeft nog geen betaalfunctie, waardoor volledige digitale afhandeling niet mogelijk is.
- 2) *Bouwvergunning*. De gemeente Lisse biedt bouwvergunningen gedeeltelijk digitaal aan. De aanvraagformulieren voor een bouwvergunning kunnen vanaf de gemeentelijke website uitgeprint worden. De rest van de procedure wordt (nog) niet digitaal aangeboden.
- 3) *Kapvergunning*. De gemeente Lisse biedt kapvergunningen gedeeltelijk digitaal aan. De vergunning kan vanaf de website uitgeprint worden. De rest van de procedure wordt (nog) niet digitaal aangeboden.

---

<sup>1</sup> Zie voor een overzicht van deze 52 formulieren bijlage 2.

<sup>2</sup> Advies overheid.nl is een programmabureau dat in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties met advies en monitoring bijdraagt aan een digitaal toegankelijke overheid. In het kader van deze taak wordt de monitor Overheidmonitor.nl uitgevoerd.

<sup>3</sup> Zie voor een overzicht van deze producten bijlage 1.

- 4) *Kwijtschelding belastingen en heffingen*. De gemeente Lisse biedt de kwijtschelding van belastingen en heffingen gedeeltelijk digitaal aan. De aanvraag van het aanvraagformulier kan digitaal worden verstuurd. De rest van de procedure is (nog) niet digitaal mogelijk.
- 5) *Evenementenvergunning*. De gemeente Lisse biedt evenementenvergunningen gedeeltelijk digitaal aan. De aanvraagformulieren voor een evenementenvergunning kunnen vanaf de gemeentelijke website uitgeprint worden. De rest van de procedure wordt (nog) niet digitaal aangeboden.
- 6) *Doorgeven verhuizing*. Het doorgeven van een verhuizing kan gedeeltelijk digitaal in de gemeente Lisse. Een formulier kan worden uitgeprint waarna het per post naar de gemeente verstuurd dient te worden. Dit formulier is tijdens de uitvoer van het onderzoek van de website gehaald om te worden herzien.
- 7) *Parkeervergunning*. De gemeente Lisse biedt de aanvraag van een parkeervergunning gedeeltelijk digitaal aan. Het formulier voor de aanvraag kan vanaf de website uitgeprint worden, waarna het per post naar de gemeente verstuurd dient te worden.

Figuur 2.1 Overzicht digitale dienstverlening Lisse

	Aanvraagformulier ontvangen	Aanvraagformulier terugsturen	Dienst Betalen	Dienst ontvangen <sup>4</sup>
Uittreksel GBA	Mogelijk	Mogelijk		Mogelijk
Aanvraag bouwvergunning	Mogelijk			
Aanvraag kapvergunning	Mogelijk			
Aanvraag kwijtschelding belastingen en heffingen	Mogelijk			
Aanvraag evenementenvergunning	Mogelijk			
Doorgeven verhuizing	Mogelijk			
Aanvragen parkeervergunning	Mogelijk			

## 2.2 Vergelijking met andere gemeenten

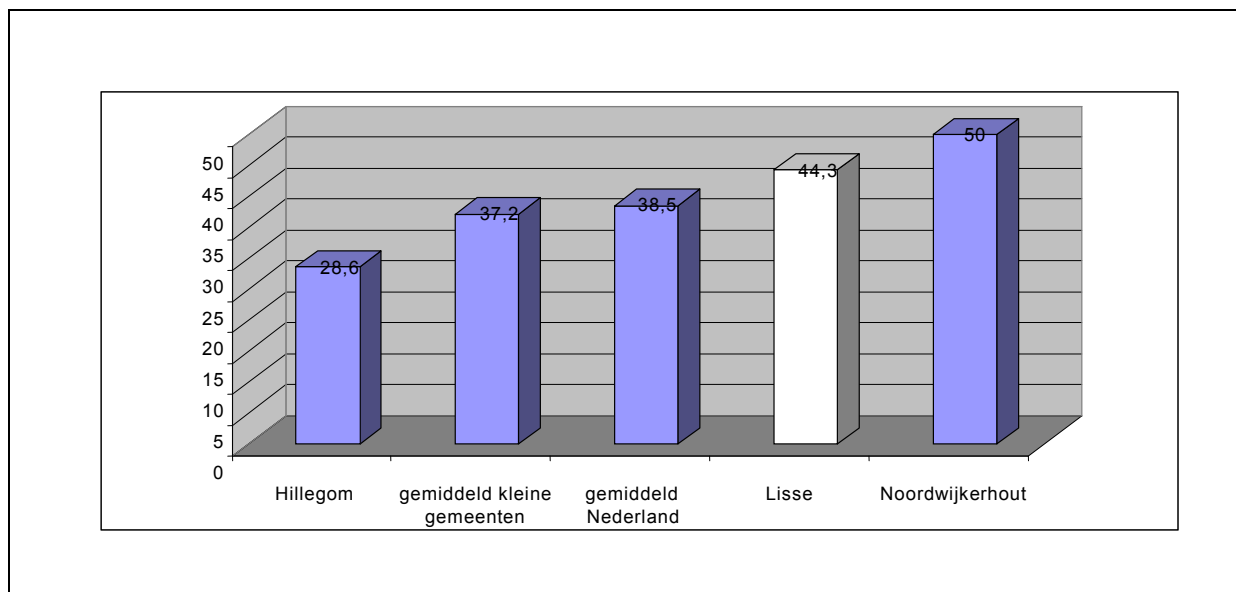
Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft in samenwerking met Advies overheid.nl in 2004 een onderzoek gedaan naar de mate waarin de publieke dienstverlening elektronisch wordt aangeboden. Het streven van het kabinet is dat eind 2006 minimaal 65% van de totale publieke dienstverlening via internet moet kunnen

<sup>4</sup> Het ontvangen van de dienst gebeurt niet in alle gevallen digitaal, maar de burger hoeft hiervoor niet meer naar het gemeentehuis.

worden afgehandeld. Als tussentijds doel is gesteld, dat eind 2004 het streefpercentage 45% gehaald moest worden. In dit onderzoek worden 22 digitale diensten onderscheiden, die gemeenten zouden kunnen aanbieden aan burgers. Vervolgens wordt per dienst een score meegegeven voor de betreffende gemeente. In de score is meegenomen of de producten geheel of slechts gedeeltelijk digitaal worden aangeboden. Gemiddeld boden gemeenten 38,5% van deze 22 diensten aan. Dit kan betekenen dat zij ruim een derde van de producten helemaal digitaal aanbieden (van formulier tot en met betaling elektronisch geregeld). Het kan echter ook betekenen dat zij alle 22 producten voor ruim een derde deel digitaal aanbieden (dat bijvoorbeeld wel een formulier gedownload kan worden, maar dat de rest van de aanvraag via een baliebezoek verder afgehandeld moet worden). Voor gemeenten kleiner dan 25.000 inwoners gold dat zij gemiddeld 37,2% van deze producten aanboden.

We hebben de digitale dienstverlening van de gemeente Lisse aan de hand van dezelfde steekproef berekend en hieruit bleek dat de gemeente Lisse 44,3% van deze producten aanbiedt. Hiermee ligt de gemeente boven het gemiddelde van kleine gemeente van 2004.

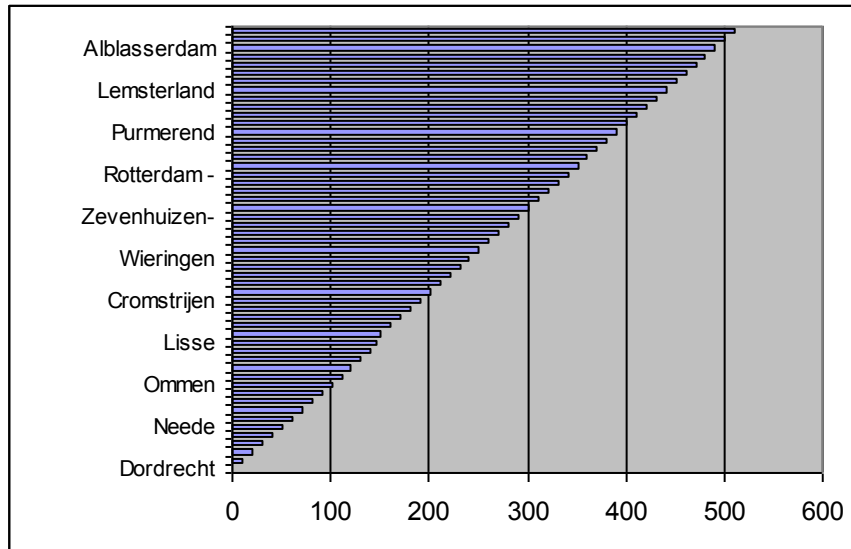
*Figuur 2.2. Hoe ver is de digitale dienstverlening van Lisse vergeleken met anderen?*



Zie voor de totstandkoming van dit percentage bijlage 1.

Lisse staat in de ranglijst van advies.overheid.nl op de 146<sup>ste</sup> plaats van de ruim 500 gemeenten in Nederland.

*Figuur 2.3 Plek van Lisse in de ranglijst Advies overheid.nl*



Bron: <http://advies.overheid.nl/3057>

### **2.3 Wat vindt de burger?**

Om een indruk te krijgen van de mate waarin de inwoners van de gemeente Lisse gebruik maken van de website en de digitale dienstverlening en hoe zij deze waarderen, hebben straatinterviews plaatsgevonden. De respondenten is een kort aantal vragen gesteld met betrekking tot de website en de digitale dienstverlening. In totaal zijn er in de gemeente Lisse 46 respondenten geïnterviewd.

De interesse in de gemeentelijke website was laag. Het ruime merendeel van de geïnterviewden had de website nog nooit (de helft van de personen) of slechts eenmalig (een kwart van de personen) bezocht. De meest gehoorde reden hiervoor was dat mensen niet geïnteresseerd waren in gemeentelijk nieuws. Enkelen bezaten thuis geen internetaansluiting en anderen kenden de website niet.

De respondenten die de website wel bezochten (eenmalig of vaker), deden dit voornamelijk om (algemene) informatie te vinden over evenementen in de gemeente of diensten van de gemeente. Geen van de respondenten gaf aan de website bezocht te hebben voor het afnemen van een dienst of product. De website werd door respondenten die een bezoek hebben gebracht als ruim voldoende (7) beoordeeld.

Op de vraag of de respondenten in de toekomst gebruik zouden maken van digitaal af te handelen producten en diensten van de gemeente, wordt wisselend gereageerd. De gesproken Lissenaren gaven hierop drie soorten antwoorden:

- *“Ja graag, laat de gemeente Lisse dit snel aanbieden, ik ga er zeker gebruik van maken”*. Genoemde redenen zijn: *‘dan ben ik niet meer afhankelijk van de openingstijden van de gemeente’, ‘dan hoef ik niet lang te wachten aan de balie’ en ‘lekker makkelijk, hoef ik mijn huis er niet meer voor uit.’*;
- *“Maakt me niet uit of de gemeente Lisse dit gaat aanbieden, maar ik ga er niet aan meedoen”*. Genoemde redenen zijn: *“net zo makkelijk aan de balie”, “internet is te ingewikkeld, aan de balie word ik geholpen”, “dan kom ik nog eens mijn huis uit”, en “ik vind het wel gezellig aan de balie”*
- *“Nee, de gemeente Lisse mag dit niet aanbieden”*. Als reden hiervoor is genoemd: angst voor misbruik van hun persoonsgegevens door derden.

## **2.4 Informatie op de website**

### **2.4.a. Website**

De website van de gemeente Lisse biedt een breed scala aan informatie op een overzichtelijke en gestructureerde wijze. Bij het gebruik van een andere webbrowser dan Internet Explorer is de lay-out van de subthema's niet altijd overzichtelijk en kunnen over elkaar heen staan. Vanuit de gemeente wordt aangegeven dat het technisch vaak moeilijk is om de website er in alle browsers perfect uit te laten zien. De website is geoptimaliseerd voor Internet Explorer, omdat deze browser door 91% van de bezoekers wordt gebruikt.

### **2.4.b. Nieuwsbrief**

De gemeente Lisse heeft een digitale nieuwsbrief. Via de website kan men zich aanmelden voor de digitale nieuwsbrief. Hiervoor dient men zich eerst te registreren. Na registratie kan een keuze worden gemaakt uit de gewenste items in de nieuwsbrief. Hierbij kan gekozen worden uit de *Wekelijkse bekendmakingen* en/of de *Besluitenlijst Burgemeester en Wethouders*. De nieuwsbrief verschijnt wekelijks en momenteel zijn er 52 abonnees.

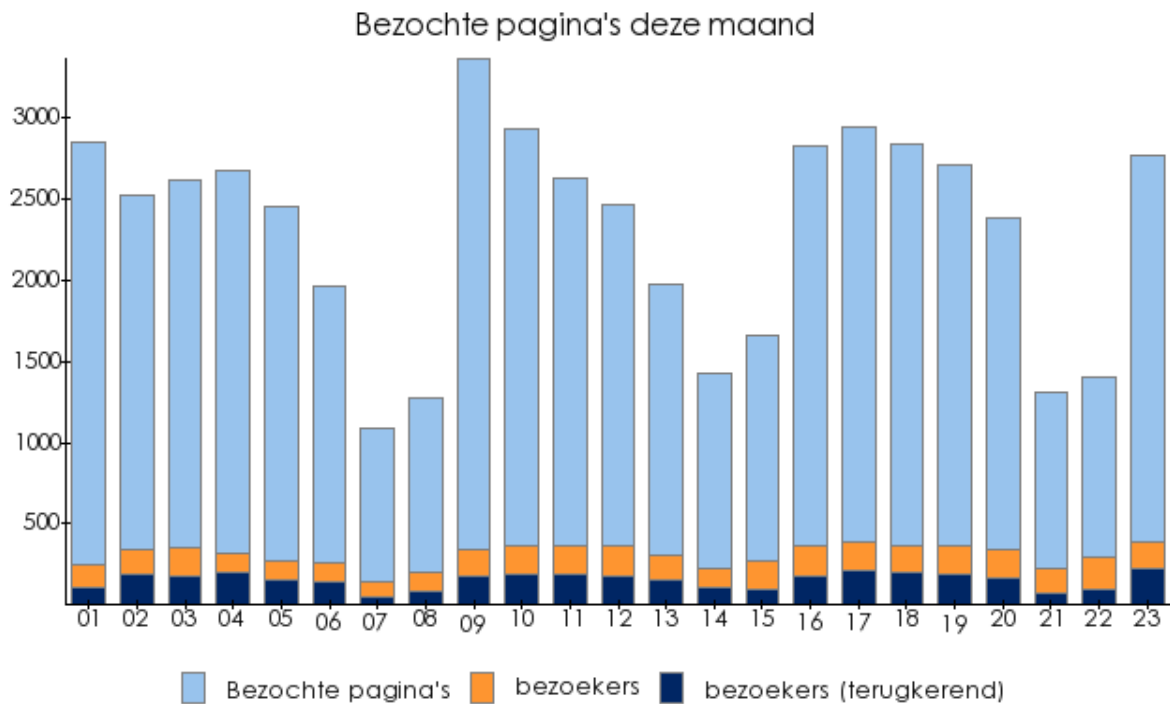
### **2.4.c. Gebruik van de website**

Het gebruik van de website neemt jaarlijks toe. Het aantal unieke bezoekers waarbij terugkerende bezoekers niet worden meegeteld, bedroeg op 31 december 2005 65.571 dit zijn er 11.153 meer dan op 31 december 2004. In het jaar 2005 is de website in totaal 93.625 maal bezocht, dit wijkt af van de 65.571 doordat terugkerende bezoekers ook zijn meegeteld. De homepage is de meest bezochte pagina, daarna zijn het de pagina's *producten en diensten*, *Actueel* en *Actueel Agenda's maandoverzicht*. In figuur 2.4 is een overzicht gegeven van de bezochte pagina's van de website [www.lisse.nl](http://www.lisse.nl) in de maand oktober 2006.

Uit de overzichten van de gemeente blijkt dat de rookmelderactie Brandweer het meest is gedownload van de beschikbare formulieren (42 maal) in de periode juli – oktober 2006. Daarna volgt het aangifteformulier verhuizing naar gemeente Lisse (12 maal) en het

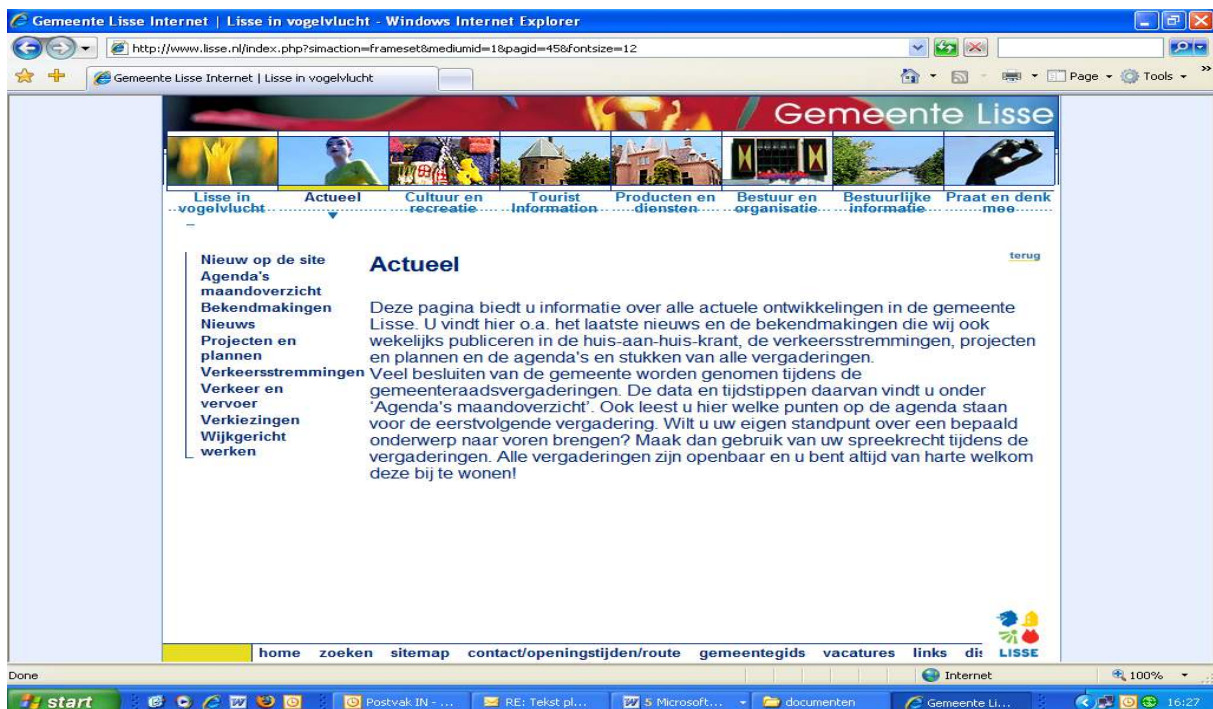
aanvraagformulier ontheffing parkeerduurbepering (10 maal). Voor de overige diensten is de vraag beduidend minder.

Figuur 2.4 Bezochte pagina's oktober 2006



## 2.5 Vormgeving van de website.

### 2.5.a. Beeld van de website



### 2.5.b. Navigatiestructuur

De website van de gemeente Lisse bevat veel informatie. De informatie is geclusterd in acht hoofdthema's, waaruit op de startpagina een keuze kan worden gemaakt. De hoofdthema's blijven in ieder scherm van de website zichtbaar en aanklikbaar. De thema's zijn: *Lisse in vogelvlucht*, *Actueel*, *Cultuur en recreatie*, *Tourist information*, *Producten en diensten*, *Bestuur en organisatie*, *Bestuurlijke informatie* en *Praat en denk mee* (dit gedeelte van de website is momenteel niet actief, en wordt in werking gesteld met de lancering van de nieuwe website begin 2007).

Na het aanklikken van een thema verschijnen er van linksboven naar linksonder submenu's. Deze subthema's kunnen aangeklikt worden en bevatten informatie en verwijzingen in de vorm van een link, telefoonnummer of adres. Het thema Producten en diensten heeft een interactief keuzetraject om het gewenste product of de dienst te vinden.

Onderaan iedere pagina is een menubalk waarin de volgende links zijn opgenomen: *Home*, *Zoeken*, *Sitemap*, *Contact/openingstijden/route*, *Gemeentegids*, *Vacatures* en *Links*.

In het thema bestuurlijke informatie zijn de relevantie documenten voor de gemeenteraad opgenomen. Een overzicht is gegeven in onderstaande figuur 2.5.

*Figuur 2.5 Overzicht Raadsinformatie website*

Activiteitenkalender	Commissiestukken	Termijnplanning raad
Agenda's en stukken	Financiële stukken	Verordeningen/reglementen
Beleid en visie	Ingekomen stukken	Voorstellen
Besluiten	Jaarverslagen	Vragen/amendement/motie
Bestemmingsplannen	Notulen/verslagen	Zoeken

De aangeboden informatie en stukken voor de raad zijn actueel. De raadstukken zijn in te zien vanaf het vergaderjaar 2001.

### 2.5.c. Huisstijl

De gehanteerde huisstijl wordt consequent doorgevoerd in de diverse pagina's van de website, de huisstijl van de website wijkt echter wel af van de huisstijl van de gemeentegids. De gemeentegids wordt verstrekt door Akse Media. Het is een generiek product dat aan meerdere gemeenten wordt aangeboden. Dit heeft als consequentie dat de vormgeving van de gemeentegids afwijkt van de gemeentelijke website.

#### 2.5.d. Zoekmachine

De zoekfunctie van de website heeft een basis zoekfunctie en een uitgebreide zoekfunctie. De uitgebreide zoekfunctie biedt de mogelijkheid om de scope van het zoeken te vernauwen door een keuze te maken uit: Zoeken in; *Alles / Website / Product / Beleidsinformatie, Onderwerp, Geografie, Demografie, Vanaf datum, Tot en met datum.*

- De zoekterm “dakkapel” geeft geen treffer met algemene tekst met daarin wanneer wel en geen vergunning nodig is en eventueel een formulier. De zoekmachine geeft 38 resultaten waarvan er 36 bekendmakingen zijn, de overige twee hebben betrekking op de keukenhof.
- De zoekterm “riool verstopt” (met de bedoeling het telefoonnummer te achterhalen waar ik kan melden dat de put voor mijn huis overstroomt), levert geen treffer op. Wanneer alleen “riool” als zoekterm wordt gehanteerd, is het vierde resultaat “riool onderhoud, melding (product)”. In het onderschrift staat de tekst; *Is het riool bij u verstopt? De gemeente is verantwoordelijk voor het onderhoud van het riool ...*
- De zoekterm “verhuizing doorgeven” levert geen treffer op. Het invoeren van verhuizing alleen, geeft als resultaat informatie over verhuizing en het formulier als respectievelijk het vierde en vijfde resultaat.

De zoekmachine beschikt momenteel niet over een full-text search engine, waardoor het niet mogelijk is om tekst in gekoppelde bestanden te doorzoeken.

#### 2.5.e. Website-teksten

De verantwoordelijkheid voor het opstellen van de teksten op de website ligt bij de coördinator. De teksten worden door webredacteur en griffiemedewerker op de website gezet. Vanuit de gemeente ligt er het plan, om vanaf 2007 een redacteur op iedere afdeling verantwoordelijk te maken voor de teksten. Inhoudelijke teksten dienen door de betreffende afdeling zelf aangeleverd te worden.

De teksten op de website zijn duidelijk en bondig. De subthema's bevatten over het algemeen een introductietekst op een bepaald onderwerp, waarbij de titel van het onderwerp aan te klikken is waarna de volledige tekst weergegeven wordt. Indien van toepassing staan onder de volledige tekst de van belangzijnde links voor het onderwerp, zoals een formulier, een website of politieke partij.

## **2.6 Technische vormgeving website**

### **2.6.a. Serverbeheer**

Het beheer van de server is door de gemeente Lisse uitbesteed aan Intermax. De eis die aan de server is gesteld is het voldoen aan de performance wensen van de gemeente. Vanuit de gemeente is de visie dat de website niet dermate frequent wordt bezocht dat er verdere zware eisen dienen te worden gesteld. Uit interviews komt naar voren dat de snelheid van de server geen beperkende factor is. De website is in de afgelopen vijf jaar één keer down geweest. Wanneer er problemen zijn is er direct contact met Intermax. Er hebben zich verder geen problemen voorgedaan betreffende de server en bereikbaarheid van de website en er vindt geen actieve controle plaats op het serverbeheer. Dit aangaande wordt het klik-systeem gehanteerd; wanneer bepaalde aspecten niet functioneren geeft de burger, webcoördinator of een andere medewerker dit aan. Gedurende kantoor tijden staat de website voortdurend open bij de webcoördinator en een gedeelte van de tijd bij andere medewerkers, hierdoor valt het snel op als deze uit de lucht is.

Er bestaat geen koppeling tussen de interne ICT-infrastructuur en de extern gehoste webservers. Dit maakt de ICT-omgeving een stuk minder complex dan wanneer de publieke webomgeving van een gemeente in het private netwerk van de gemeente zou draaien. Hierdoor zijn extra zware firewalls, zware toegangsbeveiligingen en ingewikkelde backupscripts niet direct van toepassing op deze situatie. Om het digitale loket in de toekomst te kunnen voorzien van interactieve formulieren, zal deze situatie veranderen. Uit het onderzoek blijkt dat de gemeente Lisse hier op voorbereid is.

### **2.6.b. Serversnelheid en monitoring**

De gemeente Lisse ondervindt geen problemen betreffende de serversnelheid. De website wordt niet dermate frequent bezocht dat er hoge eisen gesteld dienen te worden aan de snelheid. Er is ook geen probleem met de beschikbare ruimte bij de provider van de gemeente.

### **2.6.c. Beveiliging**

Intern bij de gemeente is de fysieke beveiliging op orde. De interne serverruimtes zijn beveiligd. De webservers staan in beveiligde hostingscentra. De gemeente Lisse heeft geen rechtstreekse toegang tot de hostingscentra, dit gebeurt alleen door de hostingprovider zelf.

De digitale beveiliging van de website vertoont hiaten. Dit heeft voornamelijk betrekking op de toegang tot het Content Management Systeem (CMS). Met dit website beheersysteem is de inhoud van de website te wijzigen. Dit systeem draait op dezelfde webserver als waar de website van de gemeente op draait. Overal ter wereld kan toegang verkregen worden tot het CMS. Een gebruikersnaam en bijbehorend wachtwoord is voldoende om de inhoud van de gemeentelijke website te wijzigen. De databases en bestanden die op de internetmachines staan, zijn niet direct benaderbaar. Ook

Administrator accounts en accounts met toegangen op bestandsniveau zijn niet bij de gemeenten aanwezig.

In de gemeente Lisse draait echter het interne informatiesysteem '*Het Intranet*' ook op dezelfde publieke website. Alle raadsleden bezitten een account om hierop in te kunnen loggen. Het intranet bevat ook privacy gevoelige gegevens. Het betreft hier de interne besluitenlijst van het college van B&W. Hierop staan de namen van aanvragers van bijvoorbeeld bouwvergunningen vermeld. Deze gegevens zijn minimaal beveiligd en wereldwijd toegankelijk met één gebruikersnaam en wachtwoord. De gegevens die, na inloggen, over het internet worden gestuurd zijn daarbij niet versleuteld of anderszins beveiligd.

De digitale beveiliging tot de eigen netwerken is bij de gemeente in orde. In Lisse hebben beide systeembeheerders volledige toegang tot alle systemen. Het echte administrator account kent een wachtwoord dat in de kluis is opgeborgen. Wanneer in Lisse een medewerker uit dienst treedt wordt deze direct dezelfde dag geautomatiseerd uit alle systemen verwijderd.

De back-upfaciliteit bij de gemeente is in orde, als het om het interne systeem gaat. In Lisse heeft men niet dagelijks een volledige back-up van alle gegevens, maar wordt een incrementele back-up gemaakt. Bij gegevensverlies dienen dus meerdere back-uptapes teruggelezen te worden om de meest recente gegevens terug te halen.

In Lisse wordt door de provider tevens een dagelijkse back-up van de website gemaakt. Deze is echter nooit opgevraagd door de gemeente. De gemeente beroept zich hier op het contract dat zij met de hostingprovider heeft. Wanneer de website langere tijd uit de lucht is, gaat zij ervan uit dat de provider een oplossing biedt. Een draaiboek voor calamiteiten heeft de gemeente niet opgesteld.

#### **2.6.d. Privacy**

De gemeente Lisse maakt geen digitale kopie van de digitale aanvraag van diensten. Wanneer de behandelaar de email per ongeluk kwijt raakt, is de aanvraag verdwenen. Er is bij de gemeente wel een protocol beschikbaar over hoe dient te worden omgegaan met de afhandeling van digitale formulieren.

Op de vraag of er privacygevoelige informatie kan worden ingevuld in de aanwezige formulieren, wordt ontkennend geantwoord. De formulieren bevatten alleen NAW-gegevens. De formulieren worden allemaal per e-mail aangeleverd of aan het loket van burgerzaken ontvangen. Op de websites worden geen beveiligingsmaatregelen aangeboden om de email met hierin het formulier versleuteld te versturen naar de gemeenten.

### 3 PROCEDURES EN MIDDELEN

*In dit hoofdstuk behandelen we de procedures en middelen die de gemeente Lisse inzet om zijn digitale dienstverlening (en digitale informatievoorziening) in stand te houden. In paragraaf 1 behandelen we de procedures. In paragraaf 2 behandelen we de beschikbare mensen. In paragraaf 3 behandelen we de beschikbare middelen.*

#### 3.1 Beschrijving van het proces

Bij de website en de digitale dienstverlening van de gemeente Lisse zijn de afdeling I&A (Informatisering en Automatisering), de werkgroep gericht op het stimuleren van dienstverlenend denken, afdelingsredacteuren en de Adviesgroep Informatievoorziening betrokken.

De afdeling I&A werkt aan de hand van de contourennota 2005. In deze nota staan de beleidskaders voor het inrichten van de ICT-infrastructuur. Het doel van dit plan is om met zo min mogelijk middelen en inspanningen toe te werken naar een gemeentebrede informatievoorziening. Jaarlijks stelt de afdeling I&A een afdelingsplan op waarin de huidige situatie, voortgang, het budget en plannen voor het komende jaar worden weergegeven.

De Adviesgroep Informatievoorziening heeft als taak de organisatie te adviseren en met initiatieven en voorstellen te komen op het gebied van de interne en externe informatievoorziening. De adviesgroep bestaat uit vier personen.

Het aanleveren van informatie door de afdelingen wordt gemonitord door de afdelingshoofden van de betreffende afdelingen. Binnen de gemeente is er geen verantwoordelijke per afdeling voor het up-to-date houden van de website. Alleen de webcoördinator en de medewerker griffie zetten zaken op de website. Vanuit de gemeente wordt erkend dat wanneer informatie op de website wordt geplaatst deze langdurig kan blijven staan. Dit komt omdat de afdelingen niet altijd terugkoppelen of bijvoorbeeld een bepaald project van status is veranderd.

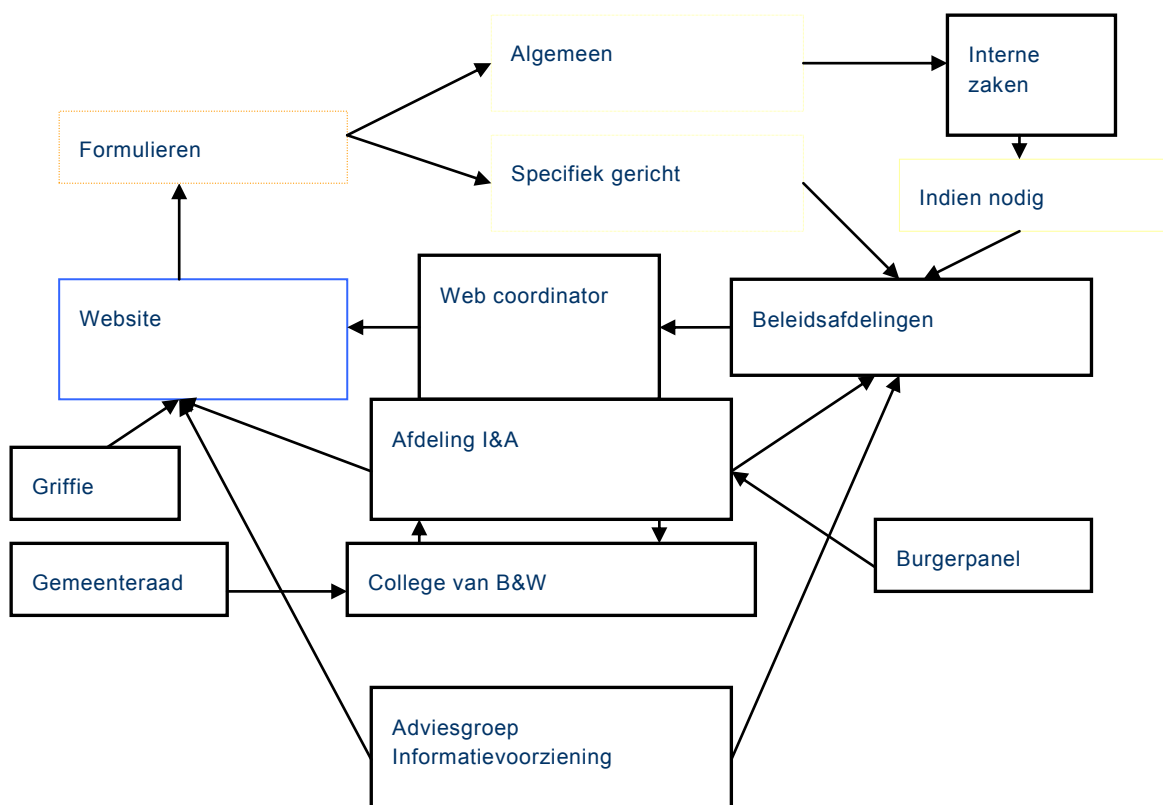
Door de gemeente wordt een groot aantal digitale gegevens gemonitord, voor zowel de productencatalogus als de website. De productencatalogus voorziet in de volgende statische informatie; *Duur van sessies, Gekozen startroute, Gekozen onderwerp op hoofdniveau en detailniveau, Gekozen gebeurtenissen op hoofdniveau en detailniveau, Gekozen situaties op detailniveau, Ingevoerde zoektermen, Geselecteerde verwijzingen, Aangeboden producten, Geselecteerde producten, Producten geselecteerd uit complete lijst, Getoonde productenbeschrijvingen.*

Daarnaast voorziet de website in de volgende statische informatie: Algemeen: *Huidige situatie, Aantal bezoekers: per uur, per dag, per week, per maand, real-time, Details bezoekers:*

interne zoekacties, laatste 100 bezoekers. Pagina's en links: bezoekers per pagina, verwijzende sites, gebruikte zoektermen, gebruikte software; browsers, robots/spiders, plug-ins, besturingssysteem, scherm informatie, kleurengebruik, Geografisch; per land, per continent, Documenten; algemeen, aantal downloads, type document.

De monitorgegevens worden periodiek naar de verantwoordelijk wethouder gestuurd en worden opgenomen in het burgerjaarverslag. De beschikbare monitorgegevens dienen niet als input voor het managementoverleg. Er bestaat binnen de gemeente ook geen systematiek om de monitorgegevens in te zetten binnen de gemeente.

Figuur 3.1 Modelmatige weergave van het proces rondom de website en digitale dienstverlening in de gemeente Lisse.



### 3.2 Beschikbare mensen

In de gemeente Lisse valt op de afdeling Informatie en Automatisering een scheiding te maken tussen de I en A component. De A-component omvat alle activiteiten binnen de IT-infrastructuur, de I-component omvat de interne en externe, gemeentebrede, afdelingsoverschrijdende informatievoorziening. De eigen afdeling bestaat sinds twee jaar en in december 2005 heeft een clustering van de beleidsmedewerkers plaatsgevonden. Uit de interviews komt naar voren dat er door de clustering meer tijd beschikbaar is voor digitale dienstverlening. In totaal werken er op de afdeling I&A 3,67 FTE. Hiervan is drie FTE werkzaam op de A-component en 0,67 FTE op de I-component. Een exacte weergave

van het aantal FTE dat belast is met de digitale dienstverlening, is niet te geven. Dit komt door de diverse activiteiten die verbonden zijn aan de digitale dienstverlening, zoals de implementatie van hard- en software, maar ook de afstemming binnen de gehele gemeentelijke organisatie. Er is in de gemeente wel een webcoördinator voor 1 FTE.

### 3.3 Beschikbare middelen.

Binnen de gemeente Lisse is er een jaarlijks budget voor de exploitatie van ICT van € 434.000,--. Dit budget is bestemd voor bijvoorbeeld het onderhoud van de hardware, software, externe ondersteuning en beveiliging. Daarnaast is er een investeringsbudget voor ICT beschikbaar, hieruit worden nieuwe projecten, producten en diensten bekostigd. Voor de exploitatie van de website is eveneens een apart budget evenals voor de investeringen in de website. De beschikbare middelen voor de ontwikkeling van digitale dienstverlening in Lisse zijn samengevat in de onderstaande tabel:

Tabel 3.1 Budgetten ICT gemeente Lisse

Budget	Jaar	Lisse
Jaarlijkse exploitatie ICT	2006	€ 434.000
Resterende investeringen 2005	2005	€ 135.000 <sup>5</sup>
Investeringen ICT 2006	2006	€ 190.000
Totaal budget (exploitatie) website	2006	€ 35.000
Investeringen website 2006, 2009, 2012	2006	€ 80.000 <sup>6</sup>

In de gemeente Lisse is dus zowel voor de exploitatie en het onderhoud als voor de investeringen in de website budget beschikbaar. Het totaal budget voor de website is € 35.000,-- plus € 80.000,-- voor drie jaar. Dit is een jaarlijks budget van ongeveer € 61.500,-- voor de website in zijn geheel. In dit budget zijn investeringen en onderhoud van onderdelen, producten en diensten die overkoepelend aan de website zijn, niet meegenomen. Bepaalde ICT producten gelden namelijk niet alleen voor de website en kunnen hierdoor niet direct budgettair worden toegewezen aan de website. Het is voor het eerst dat bovengenoemd budget structureel is geregeld voor de website. Voorheen

<sup>5</sup> Uitgestelde investeringen voor het belastingpakket

<sup>6</sup> Voor de website geldt dat er een investeringsbudget is van € 80.000,-- elke 3 jaar

was er geen bedrag voor ontwikkeling gebudgetteerd en was er alleen een bedrag gereserveerd voor hosting, onderhoud en statistieken. Voor vernieuwingen/verbeteringen diende apart budget te worden aangevraagd.

## 4 ONTWIKKELING VAN DIGITALE DIENSTVERLENING

*In dit hoofdstuk beschrijven we de ontwikkeling (tempo en richting) van de digitale dienstverlening in Lisse. In paragraaf 1 wordt ingegaan op de geschiedenis van de website en de digitale dienstverlening van de gemeente Lisse. In paragraaf 2 worden de plannen voor de toekomst uiteen gezet. Tot slot wordt in paragraaf 3 stilgestaan bij de samenwerking met Hillegom en Noordwijkerhout.*

### 4.1 Geschiedenis

In februari 2001 is de gemeente Lisse gestart met de website [www.lisse.nl](http://www.lisse.nl). Aan deze website is direct een digitale productencatalogus gekoppeld. Sinds 2001 is de inspanning beperkt gebleven tot het onderhoud en beheer van de website, waarbij geen rekening is gehouden met vervangingsinvesteringen<sup>7</sup>. Per 1 juli 2006 is er een nieuwe productencatalogus aan de website gekoppeld.

### 4.2 Toekomst

De gemeente is bezig met de vervanging van de website. De nieuwe website moet medio 2007 operationeel zijn. Deze website krijgt onder andere een verbeterde zoekmachine die het zoeken binnen documenten mogelijk maakt. Medio 2007 dient DigiD (Digitale Identiteit) geïmplementeerd te worden. Hiermee is bewust gewacht tot de nieuwe website gereed is.

Voor de periode van 2006 tot en met 2010 is er door de gemeente Lisse een nieuw Informatiebeleidsplan opgesteld; *Informatiebeleidsplan 2006-2010 Informatie op maat*. Dit plan maakt het mogelijk concrete stappen te zetten betreffende de digitale dienstverlening in het eerste en tweede kwartaal van 2007, waaronder de implementatie van DigiD<sup>8</sup>. De doelstellingen uit het coalitieprogramma 2006 zijn in het informatiebeleidsplan opgenomen. Dit betekent dat de gemeente de volgende drie doelstellingen wil behalen;

---

<sup>7</sup> Informatiebeleidsplan 2006-2010, pag. 26

<sup>8</sup> Overheidsinstellingen kunnen met DigiD de identiteit vaststellen van burgers en bedrijven die gebruik maken van hun elektronische diensten

- Waarderingscijfer voor de dienstverlening moet tenminste een zeven zijn
- Website moet in de top-50 komen bij [monitor.overheid.nl](http://monitor.overheid.nl)
- Ook na 2010 deze waardering vasthouden

Centraal voor de digitale dienstverlening in het informatiebeleidsplan staan zeven fasen die onderscheiden worden voor de implementatie van de elektronische dienstverlening. Deze fasen zijn niet opeenvolgend aan elkaar. Momenteel bevindt de gemeente Lisse zich in de eerste twee fasen:

1. Informatie
2. Formulieren
3. Enkelvoudige transactie
4. Meervoudige transactie
5. Transparante overheid
6. Pro-actieve overheid
7. Persoonlijke elektronische postbus en/of website

In fase 3 en 4 vindt de implementatie van de elektronische kassa plaats, waardoor het mogelijk wordt producten via de website te betalen. De fase 5 moet er toe leiden dat de aanvrager de status van zijn aanvraag kan volgen via de website. Fase 6 speelt in op de pro-actieve overheid door een signaleringsfunctie in te zetten. Ideeën hierbij zijn een gegenereerde nieuwsbrief aan de burger of het toesturen van een subsidie aanvraag om hiermee de instelling erop te attenderen dat het aanvraagproces weer loopt.

Een concretisering van de projecten wordt in hoofdstuk 10 van het beleidsplan gegeven. Per 1 juni 2007 wil de gemeente de twee meest afgenomen producten (een uittreksel uit het GBA en het doorgeven van binnengemeentelijke verhuizing) digitaal aanbieden. Aan de afdeling I&A wordt een trekkersrol toebedeeld voor de implementatie van de projecten. Het totaal benodigde bedrag voor de uitvoer van het informatiebeleidsplan wordt geraamd op € 857.000,--.

### 4.3 Samenwerking.

De gemeente Lisse participeert in een gezamenlijke website. Dit is de website samenwerking Bollenstreek, deze wordt *gehost* vanuit Hillegom. De website heeft geen plaats in het ICT-plan van de gemeente Lisse. De website is ontstaan vanuit de samenwerkingsstuurgroep en is een apart informatieplatform. Er bestaat geen website waarop de gemeenten onderling samenwerken en hier is nooit initiatief voor genomen vanuit de gemeenten. Een reden hiervoor is dat de *back-office* systemen van de gemeenten onderling sterk verschillen waardoor een eventuele samenwerking wordt bemoeilijkt. Een echte samenwerking waarbij een kostenvoordeel te verwachten valt is pas mogelijk wanneer er sprake is van een fusie en er één systeem en *back-office* gehanteerd wordt. Er is onlangs vanuit de Adviesgroep Informatievoorziening Lisse wel een website gestart genaamd [www.eshare.nl](http://www.eshare.nl). Deze site wordt gebruikt door de medewerkers van de drie gemeenten die betrokken zijn bij de implementatie van de projecten Wet kenbaarheid publiekrechtelijke beperkingen onroerende zaken (Wkpb) en Bureau Arbeid en Gezondheid (BAG). De website kan voor meerdere gezamenlijke projecten worden ingezet. E-share is gehost bij [mijneigendomein.com](http://mijneigendomein.com).

Op ICT-gebied vindt er onderling contact en overleg plaats met Hillegom en Noordwijkerhout. Deze contacten en overleggen zijn niet geformaliseerd en niet structureel van aard. Momenteel valt er geen inkoopvoordeel te behalen door gezamenlijke inkoop, daar de afstemming met de gemeenten veel tijd kost. Deze afstemming en overleggen zorgen er wel voor dat de gemeenten dichter bij elkaar komen. Hierbij dient wel opgemerkt te worden dat er binnen de gemeenten gewerkt wordt met verschillende prioriteiten waardoor er ambtelijk overeenstemming kan bestaan, maar door het bestuur of de raad een andere beslissing kan worden genomen.

Op het gebied van I&A is er regelmatig overleg over de ontwikkelingen en investeringen en dit is te zien als een eerste aanzet van samenwerking. Bij ieder omvangrijk project wordt nagegaan of er mogelijkheden bestaan tot samenwerking. Voor grote orders van hardware is er overleg tussen de gemeenten, de grens wanneer tot een gezamenlijke inkoop wordt overgegaan is niet vastgelegd.

## 5 STURING DOOR DE RAAD

*In dit hoofdstuk beschrijven we de sturing door de raad op het gebied van digitale dienstverlening. In paragraaf 1 beschrijven we de doelstellingen van de raad in het verleden. In paragraaf 2 geven we aan op welke manier de raad stuurt.*

### 5.1 Doelstellingen van de raad in het verleden

De doelstellingen van de raad zijn gericht op dienstverlening in brede zin, voor digitale dienstverlening zijn geen specifieke doelstellingen geformuleerd. De vaststelling van het ICT-plan wordt behandeld door de raad. De actieve informatieplicht van het college van B&W behelst dat de raad geïnformeerd wordt over de prestatie-indicatoren betreffende de website. De doelstellingen die de raad formuleert zijn in eerste instantie gericht op kostenbesparing. Op 19 oktober 2005 heeft de commissie Maatschappij en Financiën kaders gesteld waarbinnen de elektronische dienstverlening zich moet ontwikkelen. Als kader heeft de commissie gesteld dat de gemeente niet achterop dient te raken met de elektronische dienstverlening naar haar burgers, maar mee moet draaien in het middensegment.

In de programmabegroting van 2005 is in het programma Bestuur en bedrijfsvoering als beoogd maatschappelijk doel opgenomen; *“een adequate publieke dienstverlening aan de burgers.”* Op pagina 112 van de programmabegroting komt vervolgens aan de orde: *“Als onderdeel van de reorganisatie is het sectorenmodel vervangen door een organisatiestructuur met vijf stafafdelingen en negen lijnafdelingen, alsmede een onderdeel projectondersteuning.”* Het ingezette reorganisatietraject beoogt te komen tot een verbetering van de gemeentelijke dienstverlening en een vergroting van de herkenbaarheid.

In de programmabegroting 2006 is als maatschappelijk effect geformuleerd dat de inwoners van Lisse respectievelijk de relevante doelgroepen (meer) begrip hebben voor het gemeentelijk beleid en handelen en (meer) toegang hebben tot voor hen noodzakelijke, relevante en gewenste informatie over het gemeentelijk beleid en de uitvoering daarvan. Op pagina 62 wordt aangegeven; *“Het bovenstaande geeft de ruimte om de komende periode de afdeling toe te rusten voor de huidige eisen aan dienstverlening zoals die door Burgerzaken geboden wordt. We zullen ons daarnaast in het komende jaar moeten richten op – niet altijd in omvang en tijd geheel uitgekristalliseerde – veranderingen in de dienstverlening, zoals die naar voren komen door onder meer technologische ontwikkelingen, wetgeving en omgevingsvragen. We denken daarbij aan..., ontwikkeling digitale dienstverlening..., samenwerking met andere gemeente, ontwikkeling brede publieksbalie. Naar verwachting zullen we de komende twee jaar op al deze ontwikkelingen met extra capaciteit moeten inspelen.”*

Het coalitieprogramma 2006 besteedt eveneens aandacht aan de dienstverlening van de gemeente Lisse. Voorop staat dat de neerwaartse trend van het jaarlijkse waarderingscijfer voor de dienstverlening omgebogen dient te worden, waarbij het streven ten minste een zeven is. In een op te stellen kwaliteitshandvest zal aangegeven worden wat burgers en bedrijfsleven kunnen verwachten van de dienstverlening van de gemeente. In het coalitieprogramma is als tweede doel opgenomen dat de gemeentelijke website een vernieuwing en update zal ondergaan, waarna de website een plaats dient te behalen in de top-50 van gemeentelijke websites. Daarnaast zal de elektronische dienstverlening verbeterd worden en de haalbaarheid van een gemeentewinkel met inbegrip van een Lokaal Loket Lisse in of dichtbij het gemeentehuis in kaart worden gebracht. De financiële uitwerking van de doelen uit het coalitieprogramma worden in de kadernota 2007 gegeven.

Bovenstaande doelstellingen vormen de doelstellingen van de gemeenteraad van de gemeente Lisse tot nog toe.

## **5.2 Sturing door de raad**

Uit de interviews komt naar voren dat er door de raad regelmatig vragen worden gesteld, gericht op de kostenbesparing van de ICT in de gemeente Lisse. Door de verantwoordelijk bestuurder wordt dan aangegeven dat kostenbesparing voornamelijk gerealiseerd kan worden door fusering of verregaande samenwerking. In de interviews werd tevens aangegeven dat een kostenbesparing zonder fusie of samenwerking moeilijk uitvoerbaar is voor de gemeente, daar de beleidsdoelstellingen niet als dermate ambitieus worden gezien dat een bezuiniging uitvoerbaar is zonder dat de kwaliteit van de dienstverlening vermindert.

In oktober 2005 zijn er interne workshops gehouden waarbij de raad is betrokken. Doel was het verkrijgen van een beeld van welke kant de gemeente op wil met het ICT-beleid.

De raad wordt door het college geïnformeerd op basis van de actieve informatieplicht tijdens de commissies en raadsvergaderingen.

Tijdens de algemene beschouwingen is er vanuit meerdere fracties interesse en initiatief getoond betreffende de digitale dienstverlening. Zo is er door de VVD voorgesteld om de gemeenteraadsvergaderingen via "web-cams" live te tonen op de website. Daarnaast wordt door de fractie van NL gevraagd of een kostenbesparing mogelijk is door samenwerking met Hillegom en Noordwijkerhout.

Het proces van invoering van digitalisering wordt door de gemeenteraad niet periodiek formeel getoetst/gecontroleerd. Uiteraard worden opmerkingen gemaakt inzake de informatievoorziening op de website, dit gebeurt echter op ad hoc-basis.

De rekenkamercommissie heeft geen heldere voorbeelden kunnen vinden van het uitoefenen van de controlerende taak van de gemeenteraad op het gebied van ICT. De

aangetroffen raadsinterventies op het ICT-beleid / de digitale dienstverlening waren gericht op budget (-beheersing) en nieuwe initiatieven.

## 6 CONCLUSIES

*In dit hoofdstuk beschrijven we de conclusies van het onderzoek naar digitale dienstverlening in Lisse. Dit onderzoek is uitgevoerd in samenwerking met de rekenkamercommissie Noordwijkerhout en de rekenkamercommissie Hillegom. De bevindingen van de rekenkameronderzoeken naar de digitale dienstverlening in Hillegom, Lisse en Noordwijkerhout zijn in drie afzonderlijke rapporten weergegeven. De rekenkamercommissies zien echter een belangrijke toegevoegde waarde in het formuleren van conclusies waarin de drie gemeenten gezamenlijk worden besproken. Hierdoor wordt een vergelijkend element toegevoegd en is het voor de gemeenten mogelijk lering te trekken uit andere gemeenten. In paragraaf 1 gaan we in op conclusies over het actuele beeld van digitale dienstverlening, in paragraaf 2 trekken we conclusies over de inzet van mensen en middelen, in paragraaf 3 trekken we conclusies over het tempo en de richting van de ontwikkeling van digitale dienstverleningen in paragraaf 4 trekken we conclusies over de betrokkenheid van de raad bij het onderwerp digitale dienstverlening.*

### 6.1 Conclusies stand van zaken digitale dienstverlening

*Hillegom kan technisch alle diensten digitaal aanbieden, de andere gemeenten nog niet.*

Als we de drie gemeenten vergelijken op digitale dienstverlening is Hillegom koploper op technisch gebied. Deze gemeente heeft als enige van de drie de technieken in huis om niet alleen formulieren te downloaden en uploaden, maar ook digitaal te betalen. Noordwijkerhout en Lisse hebben alleen de mogelijkheid om (veel) formulieren te downloaden en (soms) te uploaden.

*De websites zijn voldoende volledig.*

De gemeentelijke websites van de drie gemeenten zijn voldoende volledig; zij bevatten informatie over de gemeente, over gemeentelijke diensten, over lokale wetgeving, raadsinformatie, een gemeentegids en gemeentelijk nieuws.

*Actualiteit website is afhankelijk van de vakafdelingen en verschilt per pagina.*

De actualiteit van de websites is in alle drie de gemeenten afhankelijk van de vakafdelingen. Alleen zij hebben voldoende beeld van wat er te gebeuren staat en al gebeurd is op een bepaald terrein. In Hillegom en Lisse zijn de vakafdelingen hier ook expliciet verantwoordelijk voor gemaakt. De afdeling communicatie heeft hierin geen expliciete rol.

In Noordwijkerhout gaat het anders. Officieel is het de afdeling communicatie, die hiervoor verantwoordelijk is. Hoewel de verantwoordelijkheden in Noordwijkerhout, Lisse en Hillegom in theorie uiteenlopen, gaat het in de praktijk in de gemeenten op dezelfde manier: de vakafdelingen zijn primair verantwoordelijk voor de actualiteit, de afdeling communicatie probeert de vakafdelingen hier op aan te spreken.

*Duidelijkheid/begrijpelijkheid is afhankelijk van vakafdelingen en verschilt per pagina*

In alle drie de gemeenten worden de teksten op de website geschreven door de vakafdelingen. Hierdoor verschillen de teksten van kwaliteit. In Hillegom worden teksten soms geredigeerd door de afdeling communicatie. Deze afdeling heeft echter niet voldoende capaciteit om alle teksten te redigeren. In Lisse zijn er vakredacteuren. Hierdoor is er meer capaciteit voor het doornemen van teksten, maar is de onderlinge afstemming van de verschillende teksten minder geborgd. In Noordwijkerhout is de afdeling communicatie verantwoordelijk voor de redactie. Voordeel hiervan is dat de teksten één stijl kunnen krijgen. Nadeel hiervan is dat het voor de afdeling communicatie niet mogelijk is om al deze teksten te redigeren.

*Zoekmachines: werking is voor verbetering vatbaar*

De zoekmachines verschillen onderling in de nauwkeurigheid van resultaten. Slechts een van de zoekmachines geeft voor alle drie de ingevoerde termen directe verwijzingen naar een formulier of telefoonnummer. De zoekmachine van Hillegom geeft de beste resultaten, bij twee van drie is de eerste treffer een verwijzing naar formulieren of bevat uitgebreide informatie. De zoekmachine van Lisse geeft op geen van de zoektermen een toereikend antwoord, pas na aanpassing van de zoekterm wordt een resultaat behaald. Dit vormt een belemmering in de dienstverlening van de gemeente aan de burger. De zoekmachine van Noordwijkerhout geeft voor alle drie de termen een juiste treffer, opvallend hierbij is wel dat deze niet in alle gevallen de eerste treffer is terwijl dit wel logischer zou zijn. Het is namelijk aannemelijk dat de zoektermen gebruikt worden om een formulier of telefoonnummer te achterhalen.

*De websites zijn snel genoeg*

De websites in alle drie gemeenten zijn ruimschoots snel genoeg om de (beperkte) vraag ernaar te kunnen afhandelen.

*De beveiliging van de digitale dienstverlening schiet tekort*

Alle gemeenten hebben de fysieke beveiliging goed op orde, maar de digitale beveiliging niet. In Lisse worden de besluitenlijst van het college van B&W op het intranet bewaard.

Deze lijsten bevatten privacygevoelige gegevens. Hierdoor is het voor iedereen met toegang tot het intranet mogelijk om deze gegevens in te zien.

Privacygevoelige gegevens worden in geen van de gemeenten versleuteld verstuurd. Dit brengt een veiligheidsrisico met zich mee.

## 6.2 Conclusies over de inzet van mensen en middelen

De kosten voor de afdeling Informatievoorziening & Automatisering verschillen in de drie gemeenten behoorlijk (zie onderstaande figuur 6.1). Dit terwijl de gemeenten vergelijkbaar zijn in omvang (Hillegom heeft 20.000 inwoners, Noordwijkerhout 15.000 inwoners en Lisse heeft 22.000 inwoners).

*Figuur 6.1 Kosten afdeling I&A voor 2005*

Hillegom	Noordwijkerhout	Lisse
€ 324.479	€ 547.000	€ 434.000

Uiteraard is dit een brede post, die zowel communicatie, als ICT bevat. En bij ICT gaat het zowel over kosten van de interne netwerken, als over kosten van de website, als over de kosten van digitale dienstverlening. Toch is dit verschil in budgetten opmerkelijk, omdat Noordwijkerhout de kleinste gemeente is en toch 70% meer uitgeeft aan de afdeling I&A dan Hillegom.

*Figuur 6.2 Fte afdeling I&A*

Hillegom	Noordwijkerhout	Lisse
3 fte	2,3 fte	3,5 fte

Als we kijken naar de kosten die de betrokken gemeenten opgeven te besteden aan de website en de ontwikkeling van digitale dienstverlening klopt het beeld weer wat meer met de wensen van de gemeenteraad. We moeten hierbij wel opmerken dat dit de kosten zijn die direct toerekenbaar zijn aan de website en aan de ontwikkeling van digitale dienstverlening. Hillegom is hierin transparanter dan de andere twee gemeenten en lijkt daardoor meer kosten te hebben. Waarschijnlijker is dat in de andere twee gemeenten een deel van de kosten voor digitale dienstverlening zijn verborgen in de overige kosten voor ICT. Noordwijkerhout geeft aan niet te investeren in digitale dienstverlening. De hieronder genoemde kosten zijn enkel voor het in stand houden van de website.

*Figuur 6.3 Kosten direct toerekenbaar aan digitale dienstverlening en digitale infovoorziening*

Hillegom	Noordwijkerhout	Lisse
€ 110.000	€ 15.000	€ 61.500

De rekenkamercommissies concluderen dat de budgetten voor digitale dienstverlening in de gemeenten Hillegom, Lisse en Noordwijkerhout onvoldoende transparant zijn. De

kosten zijn niet opgenomen in de programmabegroting en slechts in het jaarplan van de afdeling wordt een verdeling duidelijk. Bij deze verdeling is echter het specifieke budget voor de digitale dienstverlening niet volledig inzichtelijk.

#### *Gebruik van beschikbare monitorinformatie*

In zowel Hillegom als Lisse wordt het gebruik van de website actief gemonitord. Hierdoor beschikken deze gemeenten over belangrijke informatie voor optimalisering van de website. In Noordwijkerhout zijn dergelijke gegevens wel beschikbaar, maar is de interpretatie ervan door de gemeente moeilijk. Door geen van de gemeenten wordt de beschikbare informatie echter op management niveau gebruikt. De gemeenten onderstrepen wel het belang van digitale dienstverlening, maar op managementniveau is onvoldoende zicht op het gebruik.

### **6.3 Conclusies ontwikkeling digitale dienstverlening**

#### *Technische ontwikkeling digitale dienstverlening snel in Lisse*

Lisse is van plan medio 2007 ook betalen via de website mogelijk te maken en heeft dan de technische mogelijkheden van Hillegom op het gebied van digitale dienstverlening geëvenaard. Noordwijkerhout is nog niet zo ver. Hillegom gebruikt zijn voorsprong in techniek op dit moment slechts voor één product: het aanvragen van een uittreksel GBA. Omdat Hillegom de techniek bezit, kunnen andere producten vrij snel volgen. Hillegom heeft dan ook in het jaarplan I&A aangegeven om voor het einde van het jaar 2006 nog 6 producten digitaal aan te bieden. Zij verwachten overigens zelf dat ze deze planning niet gaan halen. Dit komt omdat de bottleneck voor verder invoering van digitale dienstverlening niet bij de techniek ligt.

#### *De bottleneck voor snelle ontwikkeling digitale dienstverlening ligt niet bij de techniek*

De bottleneck voor de verdere invoering van digitale dienstverlening ligt bij de organisatie. Als een formulier digitaal binnenkomt, zal er een ambtenaar mee aan de slag moeten. Hiervoor moeten protocollen opgesteld worden en ambtenaren moeten zich hieraan houden. In Hillegom is de organisatie bezig met deze werkprocessen. Dit is een weerbarstig proces dat de hele gemeente raakt.

In Noordwijkerhout is de techniek nog niet zo ver, maar heeft men juist veel aandacht voor de werkprocessen. De organisatie wordt voorbereid op een éénloketgedachte. Ook zijn er protocollen gemaakt voor de (termijnen van) afhandeling van email. Ook heeft Noordwijkerhout vakafdelingsemailadressen gerealiseerd en zijn er afspraken gemaakt over hoe deze worden gecontroleerd. Maar ook Noordwijkerhout geeft zelf aan dat de processen nog niet ideaal zijn. Er zijn wel regels, maar deze zouden beter nageleefd kunnen worden.

Voor Lisse geldt dat er een uitgebreid stappenplan ligt voor de gefaseerde invoering van digitale dienstverlening. Ook voor Lisse dienen er protocollen te worden opgesteld voor de interne handelswijze omtrent de digitale dienstverlening, wel is er al vastgelegd hoe lang beantwoording maximaal mag duren.

*Wie is er verantwoordelijk voor de beleidsvorming rondom digitale dienstverlening?*

In de drie gemeenten is de ontwikkeling van beleidsvorming rondom digitale dienstverlening en het nadenken over het opzetten van diensten op verschillende manieren geregeld. In Hillegom is het de afdeling Informatievoorziening & Automatisering zelf. In Noordwijkerhout is er een werkgroep internet, waarin roulerend hoofden van vakafdelingen zitting hebben. In Lisse is er een adviesgroep informatievoorziening, waarin de consulent informatievoorziening, de coördinator geoinformatie, de webcoördinator en de beheerder/projectleider zitting hebben. Door de beleidsvorming rondom digitale dienstverlening ruimer te organiseren dan alleen de afdeling I&A, kan meer draagvlak in de vakafdelingen gecreëerd worden. Wellicht is dit voor Hillegom ook een overweging. Juist omdat hier technisch alles op orde is, maar het proces nu staat of valt met de bereidheid van vakafdelingen om anders te gaan werken.

#### **6.4 Conclusies met betrekking tot de betrokkenheid van de raad**

*Gaat de ontwikkeling van digitale dienstverlening in een door de raad gewenste richting en tempo?*

*Tot 2006*

In de gemeente Lisse is de website in 2002 opgestart met daaraan gekoppeld de formulieren, tot 2006 zijn geen belanghebbende investeringen gedaan in de website. In 2006 is er een nieuwe productencatalogus aan de website gekoppeld. De website Noordwijkerhout is een jaar eerder, in 2001, in werking getreden, waar vanaf het begin formulieren waren te downloaden. Vanaf 2001 zijn onder andere nieuwe functionaliteiten toegevoegd en de onderverdeling in groepen is geminimaliseerd vanwege de overlap. Tevens is er een veel gestelde vragen en antwoordenlijst toegevoegd en de nieuwsbrief. Hillegom heeft sinds 1999 een website en sinds 2002 is de gemeenten gestart met het aanbieden van digitale diensten. In 2004 is vervolgens de website vernieuwd en juni 2006 is DigiD geïmplementeerd.

*Toekomst*

*Hillegom: ja, mits de vakafdelingen goede werkafspraken gaan maken*

De doelstellingen van de raad zijn in het communicatiebeleidsplan, dat de raad in oktober 2006 heeft vastgesteld, gedetailleerd aangegeven. Hieruit blijkt dat de raad wil inzetten op digitale dienstverlening, als een belangrijk communicatiemiddelen met de burgers. De gemeente wil in 2007 70% van de digitale dienstverlening die mogelijk is, ook

daadwerkelijk aanbieden. De door de raad gestelde doelen zijn in grote mate SMART<sup>9</sup> geformuleerd, waarbij het realistisch gehalte ervan niet voldoende kan worden beoordeeld. Voor een belangrijk deel wordt dit bepaald door het beschikbaar stellen van de benodigde middelen, wat nog dient plaats te vinden.

De doelstellingen van Hillegom zijn gericht op een integraal concept van dienstverlening en het mee laten denken van burgers met beleid. Dit zijn ambitieuze doelstellingen. Omdat de gemeente Hillegom technisch op orde is, is deze doelstelling geloofwaardig. De diensten kunnen aangeboden worden. De gemeente Hillegom zal echter in de verschillende vakafdelingen nog werk moeten verrichten om goede afspraken te maken en deze vervolgens ook na te komen.

*Lisse:* ja en nee, wel aandacht voor kostenreductie, maar te ambitieuze doelstelling

De gemeenteraad van Lisse stelt vooral vragen over mogelijke kostenreducties, bijvoorbeeld door samenwerking met de andere twee gemeenten op het gebied van ICT. Net als de andere twee gemeenten geeft Lisse echter aan dat de samenwerking niet tot kostenvoordelen leidt. De kosten van de enkele gezamenlijke inkopen (hardware) wegen niet op tegen de kosten van het daarvoor benodigde extra overleg. Aangezien de gemeenten hun werkprocessen en backoffices allemaal verschillend hebben ingericht, zijn grote kostenreducties niet realiseerbaar. Wel geven ambtenaren aan dat er bij het maken van de afwegingen welke digitale producten gerealiseerd gaan worden, de kosten in verhouding met het verwachte gebruik telkens leidend zijn. Zo zullen kapvergunningen bijvoorbeeld niet compleet digitaal aangeboden worden, omdat deze zelden worden aangevraagd en aan een complete implementatie van het digitaal afhandelen hoge kosten zijn verbonden.

Daarnaast heeft de gemeenteraad van Lisse zich achter de doelstelling van het college geschaard dat de website van de gemeente Lisse in de top50 van Nederland moet komen te staan. Hoewel de raad met name vragen stelt over kosten, heeft hij zich in oktober 2005 achter de doelstelling van het college geschaard. Voor die tijd was de gemeentelijke ambitie om niet onder plaats 200 te staan. In oktober 2005 zijn er echter interne workshops geweest. Hierbij is de raad betrokken met de vraag wat te doen op het gebied van digitale dienstverlening. De raad heeft zich toen achter de doelstelling gesteld van het college. De geformuleerde doelen zijn niet SMART geformuleerd. Het mist nog aan een gedegen onderbouwing van de doelstelling, waardoor de realiseerbaarheid helder wordt.

Het probleem met deze ambitie is dat als iedere gemeente dezelfde ambitie heeft het nooit lukt, hoe veel digitale diensten er ook aangeboden worden. Het budget waarover de gemeente Lisse beschikt is relatief klein, zeker wanneer dit vergeleken wordt met inwonertal grotere gemeenten. Het is daarom voor kleinere gemeenten moeilijker om de

---

<sup>9</sup> SMART = Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden.

digitale dienstverlening van de grond te tillen. Ook de personele beschikbaarheid hiervoor is minder. De gesproken ambtenaren geloven dan ook niet bijzonder in de realisatiemogelijkheden van deze ambitie: *“misschien ooit één dag”*.

In het informatieplan I&A van de gemeente Lisse staat een realistischere doelstelling voor de invoering van digitale dienstverlening. Hierin staan twee producten vermeld (GBA en verhuizingen), waarvan de gemeente wil dat ze in 2007 compleet digitaal afgenomen kunnen worden. Aangezien de gemeente Lisse van plan is betalingen medio 2007 technisch mogelijk te maken, de gemeente bezig is met de werkprocessen, er extra middelen voor zijn uitgetrokken (€ 80.000 verspreid over 3 jaar), de uitvoering van het informatieplan nauwlettend wordt gevolgd door het college en er een interne werkgroep is die de implementatie hiervan monitort, lijkt ons deze doelstelling realistisch.

*Noordwijkerhout*: onbekend, want geen doelstellingen geformuleerd

De gemeenteraad van Noordwijkerhout heeft geen specifieke doelstellingen geformuleerd op het gebied van digitale dienstverlening. Wel hebben zij de beleidsvisie publiekszaken, die uitgaat van de éénloketgedachte goedgekeurd. De ontwikkeling van digitale dienstverlening wacht op dit moment op de invoering van de publieksbalie. Door digitale dienstverlening pas te starten na de invoering van de publieksbalie zal digitale dienstverlening in Noordwijkerhout niet bijzonder snel worden ingevoerd. Wel wordt er op deze manier aandacht besteed aan de benodigde verandering van werkprocessen. Als Noordwijkerhout daarna de techniek op orde maakt, zou zij burgers wel direct gedegen van dienst kunnen zijn.

## **6.5 Is men alert op het benutten van kostenvoordelen door synergie**

*Is in de ontwikkeling van de gezamenlijke digitale dienstverlening oog voor mogelijke kostenreducties door synergievoordelen?*

In het kader van de niet-vrijblijvende samenwerking werken de drie gemeenten op negen thema's samen. Digitale dienstverlening hoort hier niet bij. Desondanks werken de ambtenaren op dit gebied samen. Hierbij zijn bescheiden inkoopvoordelen te behalen. Zo zijn de hardwarecomponenten (computers, printers) gezamenlijk aangeschaft, wat heeft geleid tot een kostenbesparing. Verder zijn er echter nauwelijks synergievoordelen. De kosten van de software worden door de leverancier bijvoorbeeld vaak per inwoner berekend. Schaalvergroting levert dan geen kostenbesparing op.

Omdat de gemeenten allemaal een eigen website hebben, een eigen backofficesysteem en eigen werkprocessen, valt er verder vrij weinig gezamenlijk te regelen. In tegendeel, overleg kost alleen maar extra tijd en middelen. Op zich is dit niet erg, want dit overleg is nuttig voor de samenwerking. Maar kostenbesparing levert het niet op. Los van het feit dat het lastig te realiseren zou zijn, vanwege de verschillen in backoffice en in werkprocessen, is er binnen de drie gemeenten ook principieel weinig animo voor het

opzetten van een gezamenlijke website, in plaats van de eigen websites met daarop gezamenlijke digitale dienstverlening. Een website geeft een gemeente toch een eigen gezicht naar haar burgers en dat willen alle drie de gemeenten voorlopig nog even zo houden. De gezamenlijke website die er is, is een informatieve website over de samenwerking.

Kostenbesparing op het gebied van digitale dienstverlening is kortom pas mogelijk wanneer de gemeenten kiezen voor een gezamenlijk backoffice-systeem. Het kostenvoordeel dat dan gerealiseerd kan worden, weegt momenteel niet op tegen de investeringen die vereist zijn voor een gezamenlijk backoffice.

*Heeft de raad voldoende sturingsmogelijkheden?*

De raad wordt op verschillende manieren geïnformeerd. Lisse heeft dit het meest intensief aangepakt door interne workshops te organiseren, waarbij ook raadsleden zijn betrokken over de vraag welke kant digitale dienstverlening opmoet. In Lisse en Hillegom informeert de het college van B&W de raad over de jaarlijkse plannen en realisaties met een jaarplan/informatieplan I&A. Noordwijkerhout heeft het plan om in november een dergelijke conferentie te plannen met de raad.

Binnen de vaste planning en control cyclus van de gemeenten is de informatievoorziening aan de raden echter summier. In de programmabegrotingen is zeer beperkt aandacht voor de dienstverlening in zijn algemeenheid en de digitale dienstverlening in het bijzonder. Waar de dienstverlening wordt aangehaald, is de stelling dat er adequate dienstverlening moet zijn. De geringe aandacht voor de digitale dienstverlening maakt het voor raadsleden lastig om een goed beeld te kunnen vormen van de dienstverlening.

## 7 AANBEVELINGEN

*In dit hoofdstuk geven we aanbevelingen voor de verdere ontwikkeling van digitale dienstverlening in Lisse.*

*Aanbeveling 1. Investeer in de bewustwording van de organisatie.*

De gemeente Lisse heeft een eerste stap gemaakt in het bewustwordingsproces binnen de organisatie en het delen van verantwoordelijkheden omtrent de website. In de gemeente zijn de afdelingshoofden verantwoordelijk voor de teksten op de website. Desondanks blijkt uit het onderzoek dat het draagvlak binnen de gemeente voor de digitale dienstverlening niet optimaal is. De implementatie van de digitale dienstverlening, de juiste werking en het succes hiervan is echter voor een belangrijk deel afhankelijk van het draagvlak binnen de organisatie. Wanneer de organisatie zich bewust is van de voordelen van de digitale dienstverlening zal het proces beter werken. De rekenkamercommissie beveelt dan ook aan de bewustwording binnen de organisatie te verbeteren.

*Aanbeveling 2. Maak werkafspraken met de beleidsafdelingen*

In aanvulling op aanbeveling 1 stelt de rekenkamercommissie dat om een adequate werking van de dienstverlening te garanderen, er voor de interne kant van de dienstverlening werkafspraken over behandelingsverantwoordelijkheden en termijnen dienen te worden gemaakt. De rekenkamer adviseert hiervoor een gemeentebreed protocol op te stellen

*Aanbeveling 3. Stimuleer het gebruik door het bekendmaken van de mogelijkheden aan burgers*

Het gebruik van de digitale diensten is laag. Reden hiervan is onbekendheid met de mogelijkheden. Geen van de kleine 50 ondervraagden op straat gaf aan gebruik te maken van de diensten via internet. De aanbeveling van de rekenkamercommissie is om meer aandacht aan te geven aan de huidige en toekomstige mogelijkheden in het lokale nieuws. Als burgers veel gebruik maken van diensten, kan dit ook weer een stimulans zijn voor de gemeentelijke organisatie om mee te werken aan verdere digitalisering. Daarnaast is digitalisering waarschijnlijk kosteneffectiever dan baliebezoek.

*Aanbeveling 4. Zorg voor een optimale bescherming van gegevens*

Een belangrijke reden voor sommige burgers om geen gebruik te maken van digitale dienstverlening is angst voor misbruik. Op het moment zijn de bescherming van privé-

gegevens en e-mails nog niet voldoende geborgd. De gemeente dient echter te kunnen garanderen dat de gegevens volledig beschermd worden. De rekenkamercommissie beveelt de gemeente daarom aan deze bescherming waterdicht te maken. Het gaat hierbij niet om de achterliggende systemen van de providers. Deze zijn optimaal beveiligd. Het gaat om de manier waarop de gegevens binnen de gemeente zijn opgeslagen.

*Aanbeveling 5. Verbeter de zoekmachine*

De huidige zoekmachine is niet toereikend voor een klantgerichte benadering. De rekenkamercommissie is zich er van bewust dat in 2007 een nieuwe zoekmachine wordt geïmplementeerd. Echter ook deze zoekmachine dient regelmatig geëvalueerd te worden op de klantgerichtheid.

*Aanbeveling 6. Verbeter de informatievoorziening aan de raad.*

De informatievoorziening in de Planning en Control Cyclus is niet toereikend. De rekenkamercommissie pleit er voor (meer) aandacht in de programmabegroting en jaarrekening te besteden aan de (ontwikkeling van) de digitale dienstverlening.

*Aanbeveling 7. Maak budgetten transparant.*

De rekenkamercommissie constateert dat de beschikbare budgetten voor de digitale dienstverlening in de gemeente onvoldoende transparant zijn. Een goed inzicht in de kosten die gemoeid zijn met de huidige en toekomstige digitale dienstverlening is hierdoor niet mogelijk. De rekenkamercommissie beveelt aan de budgetten voortaan transparant aan de raad te presenteren, waardoor hij een beter beeld krijgt van de kosten van de digitale dienstverlening.

## BIJLAGE 1 SCORELIJST DIGITALE DIENSTVERLENING LISSE

	Maximale score	Score Lisse Aug-2006
Ophalen huisvuil	1	1
Inzameling grof vuil	4	1
Heffing rioolrecht	1	1
Onroerende zaak Belasting (ook voor bedrijven)	4	1
Afvalstoffenheffing	1	1
Aanvragen bouwvergunning (ook voor bedrijven)	2	2
Melding van schade/onderhoud aan wegen/trottoirs e.d.	4	1
Aanvragen paspoort	3	1
Aankoop/verhuur bouwgrond	4	1
Aanvragen rijbewijs	3	1
Inzage bestemmingsplannen (ook voor bedrijven)	1	1 (inzage op website)
Aanvragen GBA-uitreksel	4	3
Aanvragen verklaring omtrent inkomen en vermogen	3	0 (Dit product is van rijkswege komen te vervallen en wordt dus niet meer geleverd door de gemeente)
Aanvraag van gehandicaptenvoorziening (WVG)	4	1

Aanvraag kwijtschelding belastingen en heffingen	4	3 (niet duidelijk vindbaar)
Aanvraag bijstandsuitkering	3	1
Doorgeven verhuizing	4	2 (Het formulier is er inmiddels afgehaald op verzoek van Burgerzaken. Het formulier wordt opnieuw ontwikkeld.)
Melding schade openbaar groen	4	1
Aanvragen kapvergunning	4	2 (niet duidelijk vindbaar)
Bezwaarschrift indienen (ook voor bedrijven)	4	1
Aanvraag parkeervergunning (ook voor bedrijven)	4	2
Aanvraag evenementenvergunning (ook voor bedrijven)	4	3

Toelichting:

Niveau 0: Geen informatie

Niveau 1: Informatie

De website biedt in ieder geval de volgende informatie over de dienst:

- Omschrijving van de dienst (wat verstaat de overheidsinstantie onder de dienst)
- Informatie over de te volgen procedures of regels (openingstijden, tarieven, mee te nemen bescheiden, locatie)

Het gaat om essentiële informatie over de betrokken dienst

Niveau 2: Aanvraagformulier downloaden

De website biedt een te downloaden en af te drukken aanvraagformulier van de dienst dat ingevuld per post kan worden verstuurd.

Niveau 3: Aanvraagformulier uploaden

De website biedt een aanvraagformulier dat online kan worden ingevuld en elektronisch kan worden verstuurd, waarna de aanvraagprocedure ingang wordt gezet.

#### Niveau 4: Elektronische transactie

Na de elektronisch ingediende aanvraag door de burger of bedrijf biedt de overheidsinstantie de mogelijkheid om het aangevraagde product of dienst elektronisch te ontvangen, dan wel ontvangt de aanvrager elektronisch bericht dat zijn aanvraag behandeld is en het aangevraagde product of dienst geleverd zal worden. Bij deze wijze van aanvragen ontstaat bij de aanvrager het beeld dat de volledige procedure voor het verkrijgen van een publieke dienst, elektronisch wordt afgehandeld.

De maximale score die behaald kan worden is 70, dit is de som van alle maximale scores. De gemeente Lisse heeft een score van 31.  $100 / 70 \times 31 = 44,3\%$

## BIJLAGE 2 DIGITALE FORMULIEREN OP WEBSITE

Status 06-12-2006

1. Aangifteformulier afmelding hondenbelasting
2. Aangifteformulier hondenbelasting
3. Aangifteformulier partnerschapsregistratie
4. Aanvraagformulier aanbidding diensten openbare weg
5. Aanvraagformulier aanleg vergunning
6. Aanvraagformulier afspraak inzage gemeentearchief
7. Aanvraagformulier afzettingen op straat
8. Aanvraagformulier automatische incasso voor de betaling van belastingen
9. Aanvraagformulier collectevergunning (inzamelen geld/goederen)
10. Aanvraagformulier gebruik snippergroen
11. Aanvraagformulier gebruiksvergunning (brandveilig gebruik)
12. Aanvraagformulier geheimhouding persoonsgegevens
13. Aanvraagformulier inzage in informatie
14. Aanvraagformulier kwijtschelding gemeentelijke belastingen
15. Aanvraagformulier loterij vergunning
16. Aanvraagformulier loterij/prijsvraag/bingo vergunning
17. Aanvraagformulier ontheffing parkeerduurbepanking
18. Aanvraagformulier ontheffing sluitingsuur horeca
19. Aanvraagformulier planschadevergoeding
20. Aanvraagformulier sloopvergunning
21. Aanvraagformulier toezending gemeentegids Lisse
22. Aanvraagformulier uitritvergunning
23. Aanvraagformulier uitstallingsvergunning
24. Aanvraagformulier vent vergunning
25. Aanvraagformulier vergunning evenement
26. Aanvraagformulier vergunning kerstbomenverkoop
27. Aanvraagformulier vergunning ligplaats pleziervaartuigen
28. Aanvraagformulier vergunning marktstandplaats
29. Aanvraagformulier vergunning straatmuziek
30. Meldingsformulier evenement publiceren op website gemeente lisse
31. Meldingsformulier sloopwerkzaamheden
32. aanvraagformulier verklaring omtrent gedrag (pdf)
33. Sloopvergunning aanvraag (pdf)
34. meldingsformulier Wet Milieubeheer Lisse (pdf)
35. Meldingsformulier Wet Milieubeheer artikel 8-19 (pdf)
36. Meldingsformulier Besluit woon- en verblijfsgebouwen milieubeheer (pdf)
37. Meldingsformulier Besluit voorzieningen en installaties milieubeheer (pdf)
38. Meldingsformulier Besluit textielreiningsbedrijven milieubeheer (pdf)
39. Meldingsformulier Besluit tankstations milieubeheer (pdf)
40. Meldingsformulier Besluit tandartspraktijken milieubeheer (pdf)
41. Meldingsformulier Besluit opslag- en transportbedrijven milieubeheer (pdf)
42. Meldingsformulier besluit mestbassins milieubeheer (pdf)
43. Meldingsformulier Besluit melkrundveehouderij milieubeheer (pdf)
44. Meldingsformulier besluit jachthavens milieubeheer (pdf)
45. Meldingsformulier besluit inrichtingen voor motorvoertuigen milieubeheer (pdf)
46. Meldingsformulier besluit horeca-, sport- en recreatieinrichtingen milieubeheer (pdf)
47. Meldingsformulier Besluit Glastuinbouw (pdf)
48. Meldingsformulier besluit detailhandel en ambachtsbedrijven milieubeheer (pdf)
49. Meldingsformulier besluit bouw- en houtbedrijven milieubeheer (pdf)

- 50. Meldingsformulier besluit akkerbouwbedrijven milieubeheer (pdf)
- 51. Kapvergunning aanvraagformulier (pdf)
- 52. Bouwvergunning aanvraag (pdf)