

Stadsdeel Amsterdam-Zuideramstel (Bekendmakingen)

‘Digitale dienstverlening net zo belangrijk als beleid en handhaving’

De inwoners van het Amsterdamse stadsdeel Zuideramstel zijn over het algemeen hoog opgeleid. Ze hebben meer internetaansluitingen dan de gemiddelde Amsterdammer en stellen digitale dienstverlening zeer op prijs. Drie jaar geleden was de website van het stadsdeel een digitale krant, nu is het de spil van de dienstverlening. ‘En zo hoort het ook’, zegt wethouder Henk Boes, want ‘overheden moeten meer doen dan beleid maken en handhaven. Dienstverlening is net zo belangrijk.’

Afspraken maken met de gemeente, raadsbesluiten inzien, vergunningen aanvragen en bekendmakingen uit de buurt via de mail ontvangen. Zomaar een greep uit het digitale aanbod van Zuideramstel. Dat het stadsdeel belang hecht aan deze vorm van dienstverlening, blijkt uit de werkzaamheden van Boes. Naast sport, integratie, onderwijs, park en groen, is dienstverlening onderdeel van zijn portefeuille. Op de eerste dag van zijn aantreden, drie jaar geleden, maakte hij duidelijk dat digitale dienstverlening niet alleen een ambtelijk traject is, maar juist ook een bestuurlijke

zaak. ‘De medewerkers zagen internet aanvankelijk als iets dat de bedrijfsvoering verbetert. En dus was dat een ambtelijke zaak. Ik benadrukte dat internet het ideale communicatiemiddel is voor digitale dienstverlening. Dat is iets wat je voor de burgers doet en dan is het ook een bestuurlijke aangelegenheid. Mensen hebben geen zin om een nummer te trekken in het stadsdeeltkantoor en in de rij te staan. Ze willen een afspraak maken en op tijd geholpen worden. Als de buurman een feest organiseert of de winkel om de hoek vuurwerk mag verkopen, wil je dat weten. Stel dat

Gemeente: Amsterdam, stadsdeel Zuideramstel

Aantal inwoners: circa 48.000

Aantal medewerkers: 440

Contactpersonen:

Henk Boes, wethouder

telefoon: (020) 252 42 02

e-mail h.boes@zuideramstel.amsterdam.nl

Denyse Kollof, projectleider

telefoon: (020) 252 42 66

e-mail:

denyse.kollof@zuideramstel.amsterdam.nl

Totaal aantal bestede uren: 150

Kosten project: ongeveer 14.240 euro voor de personeelskosten. De projectkosten zonder de personeelskosten zijn nihil.

Website: www.zuideramstel.amsterdam.nl

je driehoog woont en je onderbuurman gaat verbouwen... Natuurlijk wil je daarover geïnformeerd zijn. En dat is een taak van de overheid.'

Goed voor de democratie

Onderzoek wijst uit dat de inwoners van Zuideramstel meer geïnteresseerd zijn in digitale dienstverlening dan andere wijken. Dat dit echt zo is, blijkt uit het feit dat Zuideramstel vijf minuten nadat ze bekend had gemaakt dat burgers via internet afspraken kunnen maken, een verzoek ontving. Nu zijn het er zeven per dag. Ook tijdens informatieavonden kwam het onderwerp ter sprake. Boes: 'We hoorden vaak dat mensen de wijkkrant niet kregen, bekendmakingen niet konden vinden of veel tijd kwijt waren met het zoeken naar bekendmakingen die voor hen relevant zijn. Dat is een gemiste kans, want goed geïnformeerde bezoekers van informatieavonden maken zo'n bijeenkomst effectiever. Je hoeft niet eerst uit te leggen waarover het gaat en mensen kunnen gerichter vragen stellen.'

Sinds 2005 publiceert het stadsdeel zijn bekendmakingen op www.zuideramstel.amsterdam.nl en sinds juni 2009 ook via www.overheid.nl. Boes heeft zich geabonneerd op de e-mailservice bekendmakingen en ontvangt alle bekendmakingen van zijn stadsdeel, de centrale stad, waterschap en provincie. 'Het werkt perfect. Wat je vroeger niet wist, weet je nu in een mum van tijd.'



'Digitale dienstverlening moet ten slotte toegankelijk zijn voor iedereen'

Dat al die informatie leidt tot reacties, juicht Boes toe. 'Digitale dienstverlening kan werkprocessen efficiënter maken, maar kan ook meer werk opleveren. En dat is prima. Onze juristen hebben het bijvoorbeeld wat drukker gekregen, omdat we meer bezwaren ontvangen. Dat toont aan dat internet als informatiekanaal goed werkt. Het stelt ons in staat één van onze belangrijkste taken - dienstverlening - uit te voeren.'

Aanstekelijk enthousiasme

Vier jaar geleden stond Zuideramstel van de 27 Nederlandse stadsdelen als 24ste genoteerd op de Overheid.nl Monitor. Anno 2009 neemt Zuideramstel de vierde plaats in. Vóór het zover was, werkte het stadsdeel drie jaar lang “achter de schermen” om alle werkprocessen te stroomlijnen. Een bewuste keuze. Projectleider Denyse Kollof: ‘Als je burgers uitnodigt naar je website te komen en de e-mailservice bekendmakingen werkt niet of ze krijgen geen antwoord, laten ze de site voorgoed links liggen. Resultaat is een slecht imago.’ Boes benadrukt dat het belangrijk is een bestuurlijk-ambtelijk verbond te sluiten om van digitale dienstverlening een succes te maken. ‘Als bestuurder wil je burgers graag van dienst zijn en ze vertellen hoe dienstverlenend we zijn. Daar moet je voor oppassen, want je moet wel waarmaken wat je zegt. Dat betekent dat de werkprocessen eerst honderd procent op orde moeten zijn voor je naar buiten treedt. Dat vereist

goede samenwerking tussen bestuur en ambtelijk apparaat.’

Enthousiasme

Boes en Kollof stellen dat organisatie de belangrijkste kritische succesfactor is. Er kwamen geen officiële bestuursopdrachten en taakomschrijvingen te pas om medewerkers digitaal dienstverlenend te maken. Zuideramstel koos voor een aanpak die meer tijd kost, maar duurzamer is. ‘We hebben ons enthousiasme overgedragen aan iedereen die betrokken is bij digitale dienstverlening. We benadrukten de positieve kanten van digitaal werken. Er zijn meer mogelijkheden, waardoor het werk gevarieerder wordt. En burgers zijn over het algemeen positiever. Dat maakt het werk ook leuk. Die boodschap sloeg aan. Enthousiaste collega’s bij vakafdelingen maakten we contentbeheerder. Dat werkt prima. We hoeven ze niet achter de broek te zitten.’

De website van Zuideramstel is klaar om actief onder de aandacht te bren-

gen van het grote publiek. Onder het motto: “Allemaal digitaal” communiceert het stadsdeel de mogelijkheden van digitale dienstverlening via billboards en brochures. In Buitenveldert – een wijk waarin relatief veel ouderen wonen – geeft het stadsdeel een presentatie in verzorgingshuizen en verwijst senioren desgewenst naar organisaties die cursussen geven. Digitale dienstverlening moet ten slotte toegankelijk zijn voor iedereen.