

Gemeente Overbetuwe:

Van leges naar kosten

Wie een dode kat langs de kant van de weg aantreft en wil weten bij welke instantie hij moet zijn om het dier aan te geven, zal niet snel het woord 'kadaver' in de zoekmachine van de gemeentelijke website intypen. Hetzelfde geldt voor de prijs van een paspoort. Leges is een woord dat vandaag de dag alleen nog bij ambtenaren is ingeburgerd. Sinds medio april is dit vakjargon niet meer te vinden op de vernieuwde productencatalogus van de gemeente Overbetuwe.

De oude catalogus van de gemeente Overbetuwe was niet erg toegankelijk. 'De producten waren op alfabetische volgorde gerangschikt en bezoekers moesten bekend zijn met de ambtelijke namen van producten. Dan konden ze onze diensten vinden', zegt communicatieadviseur Loes Nagtzaam.

Daarom ging Overbetuwe een jaar geleden op zoek naar een flexibeler systeem dat het mogelijk maakte op meer trefwoorden, synoniemen en thema's te zoeken en producten digitaal aan te bieden. De webleverancier kon niet aan de wensen voldoen. Uiteindelijk kwam projectcoördinator en beleidsmedewerker Informatievoorziening Frans Erinkveld terecht bij GovUnited. Dit ICTU-programma had een digitaal basisloket voor gemeenten ontwikkeld, die naar eigen smaak kon worden aangepast. Erinkveld: 'Het basisloket bevat onder meer een productencatalogus, die is aangesloten op Samenwerkende Catalogi, een systeem om producten online aan te vragen en een internetkassa, waarmee bezoekers via DigiD, IDEAL en hun creditcard kunnen betalen.'

Hoofd Publiekszaken Wilma Burgers vult aan: 'Er is goed nagedacht over de opzet van de productencatalogus en Samenwerkende Catalogi. De producten en diensten zijn ondergebracht in heldere thema's en we kunnen nu veel meer trefwoorden en synoniemen aanbrengeen.'

Erinkveld: 'Ik vind het prettig dat we onze burgers via onze website ook direct kunnen informeren over zaken waar andere overheden over gaan. Wie bijvoorbeeld het woord "dierproeven" intypt op onze site en op de link van zoekresultaten klikt, krijgt informatie op Overheid.nl te zien met de naam van het ministerie van VWS dat vergunningen voor dierproeven verstrekt. Ik vind dat een plus op onze dienstverlening. Een extra bonus is dat Samenwerkende Catalogi gaan aansluiten op ons eigen ondernemersloket en die van Antwoord voor Bedrijven. Daarmee zullen we aan één van de eisen van de EU-Dienstenrichtlijn gaan voldoen. Door het basisloket van GovUnited te kopen, konden we veel zaken die onze dienstverlening verbeteren met elkaar combineren.'

Digitale hond

Naast uitgebreide zoekmogelijkheden en informatie over producten, kunnen inwoners van de gemeente Overbetuwe tien digitale producten aanvragen. Mensen die verhuizen kunnen bijvoorbeeld hun nieuwe adresgegevens online doorgeven. Een reis van Groningen naar de gemeente Overbetuwe om een geboorte-akte op te halen, is niet meer nodig. En als het gezin wordt uitgebreid met een hond, kan die digitaal worden aangemeld voor de belasting.

De projectorganisatie die de productencatalogus voorbereidde bestond uit projectleider Erinkveld, hoofd Publiekszaken Burgers, communicatieadviseur Nagtzaam en webmaster Goedele van den Broek. Wekelijks kwam de groep een half uur bij elkaar om de ontwikkelingen te bespreken. Robin Kool van GovUnited zorgde ervoor dat het basisloket werd aangepast aan de wensen van de gemeente en stemde de aansluiting van het basisloket af op Samenwerkende Catalogi met Marco Aarts van Overheid heeft *Antwoord*[®]. Erinkveld is zeer tevreden over het basisloket: 'Technisch hoefden we niets te doen. Het systeem werkt vlekkeloos. En over de prijs ben ik zeer te spreken. Het was een behoorlijk bedrag – ongeveer 120.000 euro voor de ontwikkeling, hosting, beheer en implementatie – maar ik denk dat we tonnen hadden betaald als we alles zelf moesten doen.'

De productencatalogus was namelijk al onderverdeeld in categorieën en bevatte standaardomschrijvingen van producten en diensten. Ook de aanvraagformulieren voor producten waren al voor een deel ingevuld. Dat scheelde veel werk. 'Toch moesten we ook zaken aanpassen aan de specifieke situatie van onze gemeente', stelt Burgers. 'Sommige

processen werken net even wat anders. Zo heeft onze gemeente geen parkeervergunningen. Daarnaast hebben we nog eens kritisch gekeken naar ons taalgebruik. De nieuwe catalogus bood de mogelijkheid om allerlei trefwoorden en synoniemen aan te geven. Dan rijst de vraag: "Waar zoeken mensen op?" Onze oude catalogus bevatte een product onder de naam: "Wat moet ik met een kadaver?". Gewone mensen denken meer in termen van: "Wat moet ik met een dood dier?" De uitgebreide zoekfunctionaliteit van de catalogus leidde tot een zelfconfrontatie met onze ambtelijke taal!

Burgers en haar medewerkers testten het ambtelijke taalgebruik uit op vrienden en familie en vroegen bezoekers aan de balie hoe zij bepaalde producten en diensten noemen. 'Het toevoegen van trefwoorden en synoniemen zodat mensen snel onze producten vonden, was een leuke eye-opener', aldus Burgers. Drie medewerkers van Publiekszaken zijn vier maanden bezig geweest met het aanbrengen van trefwoorden en synoniemen. Ook actualiseerden ze verouderde teksten.

Veel media-aandacht

De projectgroep besteedde veel aandacht aan de communicatie rondom de nieuwe catalogus. Communicatieadviseur Nagtzaam stelde een mediaplan op met aantrekkelijke persmomenten, zoals de lancering van de website en uitbreiding met nieuwe producten: 'Digitale dienstverlening leeft. We kregen veel media-aandacht.'

Zo werd de introductie van het digitale loket beloond met een groot artikel in 'De Gelderlander' onder de kop 'Zakendoen met de gemeente vanuit je luie stoel'. Wethouder Mooij opende het loket door online de achternaam van zijn vrouw aan te vragen (tijdelijk, dat wel). De media-aandacht genereerde veel bekendheid onder de inwoners van Overbetuwe. Daarnaast zette de gemeente de 100^{ste}, 250^{ste} en 500^{ste} persoon die een digitale aanvraag had verstuurd in het zonnetje met een cadeaubon en bloemetje.

Overbetuwe moet het exacte aantal bezoekers nog in kaart brengen, maar is zeer tevreden over de score van 300 aanvragen voor digitale producten in vijf maanden tijd.

Wie een product aanvraagt, heeft het binnen twee werkdagen in huis. Een belofte die medewerkers moeten waarmaken. Daarom besteedde de gemeente ook veel aandacht aan de interne communicatie.

Burgers: 'Wij kunnen hele leuke dingen bedenken met zijn vijven, maar de top van de organisatie moet erachter staan. Publiekszaken heeft bijvoorbeeld veel te maken met andere afdelingen, zoals belastingen en sociale zaken. Zonder hun medewerking kunnen we bijvoorbeeld de hondenbelasting niet regelen.'

Het beheer van de productencatalogus is decentraal. Op de afdeling Publiekszaken openen roulerend vaste medewerkers elke dag als eerste het digitale loket om de aanvragen in behandeling te nemen. Aanvankelijk was het even wennen: 'De eerste keer dat we een aanvraag kregen om de automatische incasso te stoppen, wilde een van onze medewerkers ook een kaartje sturen met een bevestiging. Een automatisme. Maar na een maand waren we aan het digitale werken gewend', aldus Burgers.

De content van de teksten van producten wordt verzorgd door diverse afdelingen, zoals Sociale Zaken en Financiën. Een eindredacteur die deels werkzaam is bij Facilitaire Zaken en deels bij Publiekszaken enthousiasmeert de redacteurs en zorgt voor samenhang. Dit systeem werkt volgens Burgers goed. 'En als het soms niet goed gaat komen we er zelf snel achter. Sociale Zaken had bijvoorbeeld een papieren formulier aangepast, maar was vergeten deze ook online te publiceren. Wij kwamen erachter, doordat mensen met het oude formulier aan de balie verschenen.'

Deelname aan Samenwerkende Catalogi leverde Overbetuwe behoorlijk wat punten op voor Overheid.nl Monitor. Door mee te doen met het project Decentrale Regelgeving van Overheid heeft *Antwoord*[®] hoopt Erinkveld een notering binnen de top 100 te bemachtigen.

+++++

[Kader]

Gemeente: Overbetuwe

Aantal inwoners: 44.000

Aantal medewerkers: 350

Contactpersoon: Frans Erinkveld, beleidsmedewerker Informatievoorziening

Telefoon: (0481) 362 300

E-mail: f.erinkveld@overbetuwe.nl

Totaal aantal bestede uren: 800 - 1000

Kosten project: - De aansluiting op Samenwerkende Catalogi was inbegrepen bij het totale pakket van GoVUnited.

Andere e-programma's: Decentrale Regelgeving, Antwoord voor Bedrijven.

Website: www.overbetuwe.nl