

Bijlage A

www.advies.overheid.nl/continuu/gemeente/503.Delft/

Score Delft

Website:

<http://www.gemeentedelft.info/>

Contact:

info@delft.nl

A. Gebruiksvriendelijkheid

Op welke wijze kan er in de site naar informatie gezocht worden?

- a1** - via een open zoekmachine ja
a2 - via een sitemap ja

- a3** Is er een lijst met veelgestelde vragen (FAQ's) aanwezig? ja
(Noot: het moet hier gaan om een websitebrede FAQ. Een FAQ over bijvoorbeeld alleen WOZ volstaat niet.)
a4 Is de website, tenminste deels, meertalig? (Engels en of Duits) ja
a5 Biedt de site een uitleg- of helppagina (o.i.d.)? ja
a6 Bevat de website een link naar www.overheid.nl? ja
a7 Bevat de website een privacystatement? ja

B. Algemeen

- b1** Staan adres- en contactgegevens op de website? ja
b2 Worden de openingstijden vermeld? ja
b3 Is er een routekaart/uitleg bij de route naar het (belangrijkste) adres van de organisatie? ja
b4 Bevat de website een algemeen e-mailadres of -formulier? ja
b5 Zijn de namen van de leden van het bestuur/directie/college vermeld?(gemeenten: B&W en gemeenteraad; ministeries: bewindspersonen; provincies: namen van college van PS en GS; waterschappen: dagelijks bestuur) ja
b6 Bevat de website informatie over de taakomschrijving en organisatiestructuur van de overheidsorganisatie? ja
b7 Wordt er informatie gegeven over belangrijke / veelgebruikte telefoonnummers? ja

- b8** Presenteert de organisatie een richtlijn voor afhandeling van e-mailvragen op de website? nee
- b9** Bevat de website een mailinglist of e-mailnieuwsbrief? nee
- b10** Zoja, is deze pro-actieve berichtgeving gebaseerd op een profiel (nieuws op maat)? nee
- b11** Bevat de site een nieuwsrubriek? (nieuwsberichten, persberichten) ja
- b12** Bevat de site een rubriek, waarop aangegeven wordt, wat er nieuw op de site is? (nieuwsbericht over de website ; gericht op vernieuwing, ontwikkeling, verdere uitbouw van de website) ja
- b13** Presenteert de gemeente eigen vacatures op de website? ja
- b14** Actualiteit: Wanneer vond de laatste update van de site plaats? <=3 dagen geleden

C. Bestuurlijk

- c1** Wordt er in algemene zin uitleg gegeven over het functioneren van de gemeenteraad en het college, raadsvergaderingen etc.?? ja
- c2** Biedt de website een overzicht van beleidsthema's, met per beleidsthema een inleiding en een mogelijkheid om per thema door te klikken naar raadsstukken die op het thema betrekking hebben? ja
- c3** Wordt gebruik gemaakt van een vorm van 'activiteitenindex'? ja
- c4** Presenteert de website het Burgerjaarverslag van 2003? ja

Stukken vertegenwoordigende organen

- c5** Is een lijst met komende raads- en commissievergaderingen in te zien? ja
- c6** Bevat de website de presentatie van de periodieke (wettelijk verplichte) bekendmakingen? (beleidsuitvoerend) ja
- c7** Is er een besluitenlijst van de raadsvergadering(en) aanwezig (collegeberichten/gemeentelijke berichten van vergadering met datum)? (bestuurlijk) ja
- c8a** Geeft de website systematische raadsinformatie weer? ja
- c8b** Is het archief minimaal één jaar oud? ja
- c9** Is het raadsinformatiesysteem apart doorzoekbaar? ja

Algemeen verbindende voorschriften (verordeningen)

- c10** Geeft de website niet-geconsolideerde gemeentelijke verordeningen weer? (minimaal 30) ja
- c11** Geeft de website geconsolideerde gemeentelijke ja

- verordeningen weer? (minimaal 30)
- Kan worden gezocht op vervallen versies van geconsolideerde gemeentelijke verordeningen (bijvoorbeeld in een archief of door te zoeken op een datum in het verleden)? **c12** nee
- Geeft de gemeente de garantie, dat álle geldende verordeningen op de website staan? **c13** nee
- Publiceert de gemeente op de website onderzoeksrapporten met een beleidsvoorbereidend of een beleidsevaluerend karakter? **c14** ja
- Is tenminste één actueel bestemmingsplan op de site beschikbaar? **c15** nee
- Zoja, bestaat de presentatie van het bestemmingsplan uit een aanklikbare kaart, die meer detailinformatie ontsluit bij het aanklikken van objecten op de kaart? **c16** nee
- Presenteert de website andere informatie dan bestemmingsplan(nen) in een GIS-toepassing? **c17** ja
- Bevat de website m.b.t. ten minste één type vergunning een volledig overzicht van alle door de gemeente verstrekte vergunningen (bijv. milieuvergunning, lozingsvergunning, drank en horecawetvergunning, exploitatie vergunning horecabedrijf of prostitutiebedrijf)? **c18** nee
- Wordt er informatie gegeven over calamiteiten en rampenbestrijding? 'Als de sirene gaat, dan....', coördinatie en verantwoordelijkheden, etc. **c19** ja

D. Dienstverlening

- (Aanwezigheid productencatalogus vereist.) Wordt de catalogus mede ontsloten d.m.v. een trefwoordenlijst (a-z)? **d1** ja
- (Aanwezigheid productencatalogus vereist.) Wordt de catalogus mede ontsloten door een aparte zoekfunctie? (vul zelf trefwoord in) **d2** ja
- Wordt er informatie over de klachtenprocedure op de website vermeld? **d3** ja

Wordt verwezen naar hier onder genoemde producten van andere overheden?

- d4** - huursubsidie (VROM) ja
- d5** - adoptie (Justitie) ja
- d6** - sociale werkvoorziening (CWI) ja

Elektronische dienstverlening (alle items)

- di1** Aanvraag bouwvergunning

Downloadbaar
formulier

- di2** Onroerende Zaak Belasting (max. score mogelijke bij opvragen van taxatieverslagen) Transactie
- di3** Aanvraag kapvergunning Downloadbaar formulier
- di4** Aanvraag uittreksel GBA Transactie
- di5** Aangifte adreswijziging/verhuizing Transactie

E. Participatie

- e1** Bevat de website de mogelijkheid om actief te discussiëren over één of meerdere lokaal of nationaal belangrijke bestuurlijke zaken?(NB: functie = online forum) nee
- e2** Worden via de website themagewijs periodiek online chats georganiseerd tussen burgers en (leden van het) bestuur? (NB: functie = chat. Belangrijk: hier kan gescoord worden ook als de chat op het onderzoeksmoment niet online is, maar wel is te zien, dat op andere momenten wel chats georganiseerd worden op de website.) nee
- e3** Bevat de site een (vorm van) opiniepeiling (poll) over een specifieke actuele vraagstelling? nee
- e4** Is sprake van een andere vorm van interactief beleidsinstrument (zoals bijvoorbeeld een enquête)? ja
- e5** Wordt de gebruiker/websitebezoeker op de website geïnformeerd over de status van het eventueel ingezette participatie-instrument (wat gebeurt er met de resultaten)? ja
NB: alleen van toepassing als E1, E2, E3 of E4 met 'ja' wordt beantwoord

Bijlage B

Snelheid www.gemeentedelft.info

Met behulp van de website www.websitepulse.com (een site waarmee de snelheid van een website onafhankelijk van de snelheid van de verbinding van de tester kan worden gemeten) hebben we een aantal tests uitgevoerd om de snelheid van de website van de gemeente Delft te bezien. Ook hebben we ter vergelijking de site www.harnaschpolder.nl dezelfde test gegeven. Deze site voldoet wel aan onze verwachtingen m.b.t. de snelheid. We hebben de homepage van de beide sites getest, alsmede een aantal willekeurige interne koppelingen.

Het belangrijkste testresultaat is de response time; hoe korter hoe beter. Een response die ver boven de 1 seconde zit wordt vaak als langzaam ervaren.

De conclusie die wij uit de resultaten trekken is dat niet zozeer de homepage van de gemeentesite langzaam is, maar vooral de interne links.

De tests

De site van de Gemeente Delft:

De homepage:

URL tested: <http://www.gemeentedelft.info/>
Status: Server responded normally to all tests
Server Status: HTTP/1.1 200 OK
Server type: Microsoft-IIS/6.0
Last modified: Tue, 06 Apr 2004 12:12:22 GMT
Size: 67 bytes (0.07 Kb)
Response time: 1.0768 seconds

Een interne koppeling:

URL tested: [Http://www.gemeentedelft.info/gvscriptvk/dspage.asp?sessionid=159bs1WDeZ!ns7tW8nhb9sWMdBXKwqyBTegM31UuYyWRZ1zySrobBaqys3114qVx&pageid=19&objectid=26335](http://www.gemeentedelft.info/gvscriptvk/dspage.asp?sessionid=159bs1WDeZ!ns7tW8nhb9sWMdBXKwqyBTegM31UuYyWRZ1zySrobBaqys3114qVx&pageid=19&objectid=26335)
Status: Server responded normally to all tests
Server Status: HTTP/1.1 200 OK
Server type: Microsoft-IIS/6.0
Size: 19607 bytes (19.15 Kb)
Response time: 5.6292 seconds

Nog een interne koppeling:

URL tested: http://www.gemeentedelft.info/gvscriptvk/dspage.asp?sessionid=1!f8xK1n
mf5WBNDacGa59bs1WDcZ!ns3t!8jhb9sWMdBXGwqyxTagM31UqYyW
NZ1&objectid=8440&pageid=19

Status: Server responded normally to all tests

Server Status: HTTP/1.1 200 OK

Server type: Microsoft-IIS/6.0

Size: 25032 bytes (24.45 Kb)

Response time: 6.2519 seconds

En nog een interne koppeling:

URL tested: http://www.gemeentedelft.info/gvscriptvk/dspage.asp?sessionid=1!f8xK1n
mf5WBNDacGa59bs1WDcZ!ns3t!8jhb9sWMdBXGwqyxTagM31UqYyW
NZ1&objectid=25536&pageid=19

Status: Server responded normally to all tests

Server Status: HTTP/1.1 200 OK

Server type: Microsoft-IIS/6.0

Size: 12953 bytes (12.65 Kb)

Response time: 5.7119 seconds

De site van de Harnaschpolder:

De homepagina

URL tested: www.harnaschpolder.nl

Status: Server responded normally to all tests

Server Status: HTTP/1.1 200 OK

Server type: Apache/1.3.26 (Unix) Debian GNU/Linux mod_fastcgi/2.4.2

Last modified: Thu, 13 Jan 2005 08:23:51 GMT

Size: 1135 bytes (1.11 Kb)

Response time: 0.8904 seconds

Een interne koppeling:

URL tested: <http://www.harnaschpolder.info/?action=viewpage&hoofdmap=nl&submap=Proces&page=19&titel=Planning>
Status: Server responded normally to all tests
Server Status: HTTP/1.1 200 OK
Server type: Apache/2.0.40 (Red Hat Linux)
Response time: 0.3937 seconds

En nog een interne koppeling::

URL tested: <http://www.harnaschpolder.info/?action=viewpage&hoofdmap=nl&submap=Gebied&page=33&titel=Cultuurhistorie>
Status: Server responded normally to all tests
Server Status: HTTP/1.1 200 OK
Server type: Apache/2.0.40 (Red Hat Linux)
Response time: 0.5807 seconds

Bijlage C

<http://www.nieuwrotterdamstij.nl/read/februari2004/bellen>

BEL DE BURGEMEESTER!

Heeft u een vraag of een opmerking over de gemeente? Bel de burgemeester! New York heeft het al en hopelijk krijgt Rotterdam het binnenkort ook: één telefoonnummer voor alle gemeentelijke diensten en instellingen. Het college van burgemeester en wethouders laat momenteel onderzoeken hoe dat centrale telefoonnummer het best gerealiseerd kan worden.

Het is niet altijd even duidelijk bij welke gemeentelijke instelling Rotterdammers moeten zijn met hun vragen. Vaak zijn meerdere telefoontjes nodig, alleen al om bij de juiste dienst uit te komen. Om dat te omzeilen draaien heel wat burgers meteen het nummer van het stadhuis. 'Wij krijgen hier de gekste vragen', zegt telefoniste Necla Terli. 'Over marktdagen, aangepast vervoer voor gehandicapten, de marathon, kraamhuur tijdens Koninginnedag, van alles komt hier binnen. Als in de krant iets staat over een ijsbaan aan de Blaak, krijgen wij telefoontjes over de openingstijden. We krijgen zelfs mensen aan de lijn die via het informatienummer van KPN zijn doorgestuurd. Blijken ze een kantoor van SoZaWe te moeten hebben.'

De meeste vragen horen officieel niet thuis bij Terli en haar drie collega's. Ze kunnen dan ook niet doorverbinden, maar wel het telefoonnummer geven waar de beller met de vraag terecht kan. Een uitgebreid zoekstelsel met een paar duizend telefoonnummers helpt hen daarbij.

Logische stap

De ervaringen op het stadhuis maken duidelijk dat er behoefte is aan een centraal nummer. Leefbaar Rotterdam-raadslid Victor Reijkersz vraagt zich af waarom daar nooit eerder over is nagedacht. Het ligt zo voor de hand, vindt hij. Samen met VVD-raadslid George van Gent heeft hij het idee voor een centraal nummer naar voren gebracht. Met als resultaat dat het college van b en w voor eind maart de resultaten presenteert van een onderzoek naar de haalbaarheid van zo'n nummer. 'Je kunt eigenlijk niet tegen een centraal nummer zijn', vindt Reijkersz. 'Tenminste niet inhoudelijk. Misschien wel omdat het te duur is, of teveel werk om in te voeren. Maar uit het oogpunt van dienstverlening is het een logische stap.'

Burgemeester en wethouders hebben adviesbureau Deloitte ingehuurd om haalbaarheid, kosten en baten te onderzoeken van een centraal telefoonnummer. Het bureau richt zich op drie varianten, van een rustige invoering tot een ferme overstap waarbij in korte tijd alle gemeentelijke

instellingen via het centrale nummer te bereiken zijn. Voor die laatste vorm heeft New York gekozen. Binnen negen maanden waren alle vierduizend gemeentelijke telefoonnummers ondergebracht bij 3-1-1. Onder het motto 'Call the Mayer' kunnen de New Yorkers op dit nummer terecht met de meest uiteenlopende vragen. Loszittende stoeptegels, foutgeparkeerde auto's, vragen over een visvergunning of de plaatsing van een dakkapel; binnen vier minuten krijgen ze de juiste persoon aan de lijn. Volgens The New York Times werkt het uitstekend, zo was onlangs in de Volkskrant te lezen.

ROTS

Een centraal telefoonnummer past heel goed bij de plannen van de gemeente om de Rotterdamse organisatie, taken en subsidies onder de loep te nemen. Dit traject, ROTS, moet structureel vijftig miljoen euro per jaar opleveren, en zo de financiële weerbaarheid van de gemeente vergroten. Maar misschien nog wel belangrijker is dat de gemeente die 'efficiencyslag in de bedrijfsvoering' wil koppelen aan een verbeterde gemeentelijke dienstverlening aan de burgers.

Reijkersz stelt zich voor dat achter het centrale telefoonnummer – hij denkt aan 0900-010 – goed ingevoerde medewerkers zitten die in staat zijn de bellers met de juiste afdeling of dienst door te verbinden. 'Je bent dan misschien niet meteen bij de juiste persoon, maar in ieder geval wel op de juiste plaats. En zonder dat je zelf een extra telefoonnummer hoeft te draaien, zoals nu wel vaak het geval is.' 'Als het maar geen callcenter wordt', zegt stadhuistelefoniste Selma Everraert namens al haar collega's. 'Dan heb je een paar seconden de tijd om iemand te woord te staan en is er helemaal geen ruimte om iets aan voorlichting te doen. Terwijl veel mensen daar wel behoefte aan hebben. Bovendien maakt dat nu juist het werk leuk.' Raadslid Reijkersz herkent de aversie tegen het fenomeen callcenter. 'Dat heeft een slechte naam, omdat het doet denken aan grote bedrijven waar telefonisten dienen als vangnet. Zij hebben meestal de opdracht zo min mogelijk mensen door te verbinden. Bij een gemeente moet dat natuurlijk anders zijn. Het uitgangspunt is dat je de vraag van de beller beantwoordt.'

Valkuil

Een kleine belronde langs gemeentelijke diensten levert veel positieve reacties op over de mogelijke invoering van een centraal nummer. Ondine Gort, hoofd communicatie GGD: 'Ik denk dat het een hele goede zaak is voor de Rotterdammers. Wij hebben zelf ook al een centrale GGD Gezondheidslijn, waar we mensen te woord staan met allerlei vragen over gezondheid en gezondheidszorg. Zonodig verwijzen we mensen door. Prima natuurlijk als onderzocht zou worden of die lijn kan vallen onder een centraal nummer van de gemeente.' Ze benadrukt dat het succes afhangt van het eerste contact dat bellers hebben. 'De telefonisten moeten goed weten welke vraag bij welke organisatie hoort. Verkeerd doorverwijzen is de grootste valkuil bij een centraal nummer.'

'Centraal telefoonnummer werkt goed in Maastricht'

De gemeente Maastricht kent sinds een jaar één centraal telefoonnummer voor informatie, dienstverlening en klachten. Het bevalt goed. Burgers waarderen de afhandeling van hun telefoontje met een zeven, aldus een woordvoerder van die gemeente.

Minister Thom de Graaf voor Bestuurlijke Vernieuwing pleitte onlangs weer eens voor één landelijk informatienummer voor vragen over onder meer gezondheidszorg, sociale dienst en de gemeente. Verschillende gemeenten werken al met een dergelijk nummer op lokaal niveau, zoals Maastricht.

Burgers kunnen bij het centrale telefoonnummer terecht voor bijvoorbeeld

informatie en voorlichting. Maar het fungeert ook als ingang voor vragen over diensten als bouwvergunningen en uitkeringen. En voor klachten over onderhoud van de weg of hondenpoep kunnen burgers ook het nummer draaien. 'Het is in feite het nummer waarmee de burger met de lokale overheid in contact komt.'

Helemaal ideaal is het nog niet. 'Soms moeten mensen toch worden doorverbonden

met bijvoorbeeld de politie of de brandweer. Dat ondervang je "wanneer je een nummer hebt waaronder alles valt.' Het landelijk informatienummer dat

De Graaf voor ogen staat, voldoet aan die eis.

Dan gaat het overigens om niet-spoedeisende politiezaken.

De inwoners van Maastricht zijn beter te spreken over de telefoonafhandeling in hun gemeente dan vóór de invoering van het centrale nummer. Die wetenschap zal het ministerie van BZK helpen. 'De gemeenten fungeren weliswaar niet als proeftuin voor het departement, maar wel als inspiratiebron', aldus de woordvoerder .•

VNG Magazine, 2005-02-25