

Gemeenten kennen hun burgers nauwelijks

Uit een onderzoek van de Universiteit Twente blijkt dat gemeenten niet goed weten hoe de burger de 'dienstverleningskanalen' gebruikt. De onderzoekers verstaan daaronder bijvoorbeeld e-mail, telefoonverkeer en de medewerker aan de balie van het gemeentehuis. Slechts de helft van de 126 gemeenten die aan het onderzoek meewerkten, weet bijvoorbeeld hoeveel burgers hun website in een bepaalde periode hebben bezocht.

Omdat de gemeenten geen goed beeld van het gebruik van hun diensten hebben, maken ze onjuiste aannames. Zo wordt vaak het internetgebruik van de burger overschat. De gemeenten denken dat de burger alle informatie online kan vinden, maar dat is volgens de onderzoekers niet het geval. De gemeenten beschouwen nieuwe manieren van dienstverlening, zoals internet, als vervanging, maar ze zijn eerder een aanvulling op wat er al is. Den Haag wil dat gemeenten meer uitgaan van de behoeften van de burger. Ze moeten zich afvragen hoe de burger de informatie wil opvragen. Vanaf 2015 moeten de gemeenten zelfs het voorportaal van de landelijke en provinciale overheid vormen. De burger moet dan met al zijn vragen bij de gemeente kunnen aankloppen. Het onderzoek laat zien dat er veel in het communicatiebeleid van de plaatselijke overheden moet veranderen, voordat dat het geval is. (IB)

Bron: Universiteit Twente

Gemeente Voorst



In navolging op het populaire natuurprogramma Ontdek je plekje, neemt Matt Poelmans u mee naar boeiende virtuele plekken. Hij is directeur van Burgerlink, het stimuleringsprogramma voor betere prestaties door de overheid via het inschakelen van burgers. Zijn kompas is de BurgerServiceCode, de kwaliteitsstandaard voor de moderne overheid. Meer informatie: www.burgerlink.nl.

GemeenteGids Voorst (GemGids) is een initiatief van de Gemeente Voorst om overheidsinformatie toegankelijk en efficiënt aan te bieden en tegelijkertijd burgers de mogelijkheid te geven om zelf gegevens toe te voegen. Innovatief is dat burgers op een persoonlijke manier worden benaderd om te participeren. Het is de basis voor de digitale gemeente waaraan de komende jaren nog veel voorzieningen kunnen worden toegevoegd. GemGids is op twee manieren beschikbaar. Er is een openbaar gedeelte met informatie raadpleegbaar voor iedereen. En er is een persoonlijk gedeelte waarin, na inloggen met DigiD, persoonsgebonden informatie ontsloten wordt. Daar kan men ook digitaal producten van de gemeente afnemen en wijzigingen doorgeven. Reeds bij de gemeente bekende gegevens worden na het inloggen direct ingevuld.

GemGids is om een aantal redenen leerzaam. In de eerste plaats gaat GemGids uit van de beleving van de burger. Die is niet zozeer een klant van de overheid voor verschillende losse producten (zoals een inschrijving of een vergunning), maar vooral inwoner van een gebied waar hij of zij informatie over moet hebben of zaken voor moet regelen. Die burger

wordt dus niet opgedeeld in verschillende hoedanigheden, maar kan zijn eigen virtuele wereld bijhouden. In de tweede plaats is GemGids een samenwerkingsverband en netwerkorganisatie. De gemeente doet niet zelf wat ze beter aan anderen kan overlaten, en werkt samen met andere overheidsorganen die vergelijkbare zaken moeten regelen. In de stichting GemGids doen verschillende andere gemeenten mee (zoals Utrecht, Deventer) en ook de provincies (zoals Gelderland). Ten derde gebruikt GemGids de moderne interactieve mogelijkheden van Google Maps. Behalve dat de kaart een logische ingang is tot informatie die de overheid beschikbaar wil stellen, kan diezelfde kaart door de burger worden gebruikt om er eigen informatie aan toe te voegen.

Door deze opzet voldoet GemGids aan een aantal normen van de BurgerServiceCode, zoals transparante werkwijzen, ontvankelijk bestuur en actieve betrokkenheid. Als voorloper is GemGids diverse keren genomineerd voor verschillende prijzen, laatstelijk voor de eParticipatie Award 2008. Kortom, een webstek om eens op te zoeken op internet en er vervolgens gewoon een keer in het wild heen te gaan. Meer informatie: www.vorst.nl (GemGids).