



16869

Vereniging van
Nederlandse Gemeenten
Bibliotheek

Follow-up Enquête GemNet

NOVEMBER 1995

Colofon

Samenstelling

drs. R.J. de Bakker

Vormgeving binnenwerk

secretariaat SGBO

Druk

Afdeling Repro, VNG

SGBO

Onderzoeks- en Adviesbureau van de
Vereniging van Nederlandse Gemeenten
Postbus 30435
2500 GK Den Haag

SGBO 665

Deze uitgave is opgesteld door en wat de inhoud betreft, voor uitsluitende verantwoording van SGBO. De hierin weergegeven meningen en opvattingen behoeven niet noodzakelijkerwijs gedeeld te worden door het bestuur van de VNG.

Inhoudsopgave

	blz.
1. INLEIDING	1
2. OPZET VAN HET ONDERZOEK	2
2.1 Doelstelling en vraagstelling	2
2.2 Uitvoering en respons	2
2.3 Presentatie onderzoeksresultaten	3
3. INFORMATIE OVER GEMNET	5
4. DIENSTEN VAN DERDEN	8
5. ELEKTRONISCH BERICHTENVERKEER (E-MAIL)	13
6. INFORMATIEDIENSTEN OP INTERNET	15
6.1 Het aanbieden van informatie door gemeenten	15
6.2 Het opvragen van informatie van internet door gemeenten	16
6.3 Ondersteuning	18
7. SAMENVATTING	20
BIJLAGEN	
1. Respons	
2. Enquête	

1. Inleiding

Twee jaar na de ondertekening van de intentieverklaring over samenwerking bij het tot stand brengen van het Gemeenschappelijk Netwerk (GemNet) door de Bank Nederlandse Gemeenten (BNG) en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) zijn inmiddels circa 90 gemeenten aangesloten op GemNet.

GemNet is een datacommunicatie-infrastructuur waarlangs elektronische diensten aan gemeenten en overige BNG-relaties ter beschikking worden gesteld. Om GemNet goed te kunnen laten aansluiten op de behoeften van gemeenten op het zich snel ontwikkelende gebied van informatietechnologie moeten deze behoeften en de daarmee samenhangende gegevens met enige regelmaat geïnventariseerd worden.

In 1994 heeft SGBO, Onderzoeks- en Adviesbureau van de VNG, in opdracht van GemNet een onderzoek verricht onder de gemeenten, waarbij enkele technische aspecten die voor de aansluiting op GemNet van belang waren werden geïnventariseerd, evenals de stand van zaken op het gebied van datacommunicatie met externe instanties en de behoeften en verwachtingen ten aanzien van GemNet¹. De resultaten van dit onderzoek zijn gebruikt tijdens de Europese aanbestedingsprocedure in de zomer van 1994.

GemNet is inmiddels vanaf maart 1995 operationeel, en heeft behoefte aan beleidsondersteunende informatie met betrekking tot de te ontplooien en reeds ontplooiende activiteiten. Dit follow-up onderzoek heeft tot doel de behoefte aan informatie over GemNet, diensten via GemNet, uitgebreide mogelijkheden tot elektronisch berichtenverkeer, ondersteuning van gemeentelijke informatiediensten op Internet en diensten van het Internet te peilen onder alle Nederlandse gemeenten.

Na de hierop volgende uiteenzetting van de onderzoeksopzet zullen de onderzoeksresultaten gepresenteerd worden.

¹ SGBO, *Gemeenten en GemNet. Een inventarisatie van technische mogelijkheden en opinies.* (Den Haag, 1994)

2. Opzet van het onderzoek

2.1 DOELSTELLING EN VRAAGSTELLING

Het onderzoek heeft de volgende doelen:

- Het bieden van inzicht in de behoefte aan informatie over GemNet en het bereik van de verschillende methoden van informatieoverdracht.
- Het verzamelen van informatie over behoeften, plannen en gerealiseerde projecten bij de gemeenten op het gebied van datacommunicatie.

De behoeften, plannen en gerealiseerde projecten op het gebied van datacommunicatie die geïnventariseerd moesten worden hebben betrekking op:

- het belang dat wordt gehecht aan de toegang tot verschillende diensten van derden;
- faciliteiten voor in- en extern elektronisch berichtenverkeer (e-mail);
- het aanbieden van gemeentelijke informatie via Internet en/of een digitale stad/regio;
- het beschikbaar stellen van Internet-informatiediensten aan de gemeentelijke werknemers.

Inzicht in het bereik van de verschillende methoden van informatieoverdracht van GemNet is noodzakelijk voor de uitvoering van een adequate voorlichting. In dit verband zal onder meer worden gevraagd naar de wijze waarop de gemeenten tot nu toe informatie hebben ontvangen, de kwaliteit van de meest algemene voorlichtingsmethode (de Nieuwsbrief), aspecten van GemNet waarover men nadere informatie wenst en wie in de gemeente nader geïnformeerd dienen te worden.

Het belang dat gehecht wordt aan de verschillende informatiediensten die aangeboden (kunnen) worden kan een basis zijn waarop wordt besloten welke diensten met welke prioriteit zullen worden aangeboden, en dient tevens ter evaluatie van de reeds aangeboden toepassingen.

Het al dan niet aanwezig zijn van plannen tot of realisaties van projecten op het gebied van e-mail-faciliteiten, het aanbieden van gemeentelijke informatie via Internet en/of een digitale stad/regio en het ter beschikking stellen van Internet-diensten aan de gemeentelijke werknemers geeft GemNet een indruk van de mate van bedrijvigheid van gemeenten op deze gebieden op basis waarvan besloten kan worden of GemNet activiteiten op dit gebied zou moeten gaan ontplooiën.

2.2 UITVOERING EN RESPONS

Het onderzoek is uitgevoerd door middel van een enquête onder alle gemeenten. De enquête is in eerste instantie gericht aan gemeentelijke contactpersonen die bij GemNet bekend zijn door abonnementen en offertes. Bij gemeenten waar geen specifieke contactpersoon bekend was, is de enquête gericht aan de coördinator Informatie en Automatisering.

De vragenlijsten zijn op 13 oktober 1995 verstuurd naar alle 633 gemeenten met het verzoek deze ingevuld te retourneren voor 3 november 1995. In een rappelbrief, die op 31 oktober 1995 is ver-

stuurde, werd de gemeenten nogmaals verzocht een ingevulde enquête op te sturen, waarbij de inzendtermijn is verruimd van 3 naar 8 november. Op 13 november werden de laatste enquêteformulieren waarop deze rapportage betrekking heeft ingevoerd. 396 (63%) van de 633 gemeenten hadden toen gerespondeerd. Dit aantal ligt aanzienlijk lager dan het aantal dat bij de eerste enquête werd gerealiseerd; dat lag toen op 467 (73%) gemeenten. Vermoedelijk is deze lagere respons gedeeltelijk het gevolg van de relatief beperkte inzendtermijn die uit snelheidsoverwegingen werd aangehouden. Na deze datum zijn nog 15 formulieren binnengekomen die niet meer in de analyse zijn opgenomen.

Het aantal gemeenten is voldoende om algemeen geldende uitspraken te doen en de onderzoeksgegevens zijn representatief naar gemeentegrootte en provincie². Onder de responderende gemeenten bevindt zich echter wel een relatieve oververtegenwoordiging van GemNet-abonnees, die zich kennelijk meer betrokken voelen dan niet-abonnees.

2.3 PRESENTATIE ONDERZOEKSRESULTATEN

In de volgende hoofdstukken zullen de onderzoeksresultaten besproken worden. Dit gebeurt aan de hand van tabellen gebaseerd op de door de gemeenten ingevulde antwoorden op de vragen uit de enquête, aangevuld met uit statistische analyse verkregen inzichten.

In de analyse is nagegaan of de antwoorden op de enquêtevragen van de volgende categorieën gemeenten van elkaar verschillen³:

- Meer dan 20.000 inwoners versus minder dan 20.000 inwoners. De gedachte hierachter is dat er gezien de verschillen tussen deze categorieën in omvang van enerzijds de organisatie en anderzijds het volume en de diversiteit van de datacommunicatie, verschillen zullen zijn tussen grotere en kleinere gemeenten.
- Wel GemNet-abonnement versus geen GemNet-abonnement. De mogelijkheid bestaat dat gemeenten die in deze eerste fase een abonnement op GemNet hebben genomen zogenaamde innovatoren op het gebied van informatie en automatisering zijn. Het is voor GemNet in ieder geval interessant om de karakteristieken van de groep abonnees af te zetten tegen de overige gemeenten.

Tevens zijn daar waar het relevant leek vergelijkingen gemaakt tussen groepen gemeenten met verschillende kenmerken. Waar er in dit rapport wordt gesproken van verschillen tussen groepen gemeenten, dan zijn dit statistisch significante verschillen⁴. Tevens zal met het oog op eventuele veranderingen waar mogelijk en relevant een vergelijking worden gemaakt met de resultaten van het vorige GemNet-onderzoek.

De in dit rapport gepresenteerde tabellen zijn gebaseerd op de antwoorden van alle 396 gemeenten die het enquêteformulier binnen de daarvoor gestelde termijn hebben geretourneerd, tenzij in de tabeltitel anders is vermeld.

² Zie bijlage 1.

³ Deze analyse is uitgevoerd met behulp van de Chi-kwadraattoets (X^2) met een betrouwbaarheid van 95 procent.

⁴ Idem.

Dit rapport is als volgt opgebouwd. De resultaten van de verschillende onderzoeksonderwerpen zullen worden besproken in dezelfde volgorde als waarop zij aan de gemeenten zijn voorgelegd. In hoofdstuk 3 zullen de behoefte aan informatie over en het bereik van de verschillende methoden van informatieoverdracht van GemNet worden besproken. Hoofdstuk 4 zal gewijd zijn aan het belang dat wordt gehecht aan de toegang tot diensten van derden.

Hoofdstuk 5 geeft een inventarisatie van faciliteiten voor in- en extern elektronisch berichtenverkeer (e-mail). Hoofdstuk 6 is enerzijds gericht op het aanbieden van gemeentelijke informatie via Internet en/of een digitale stad/regio, en anderzijds op het beschikbaar stellen van Internet-informatiediensten aan de gemeentelijke werknemers. Tot slot zullen de onderzoeksresultaten worden samengevat.

3. Informatie over GemNet

Het eerste onderdeel van de enquête heeft tot doel vast te stellen wat het bereik is van de verschillende manieren van het informeren van de gemeenten over GemNet en aan welk soort informatie er nog behoefte bestaat binnen de gemeenten.

Allereerst is gevraagd naar de wijze waarop de gemeente tot nu toe informatie heeft ontvangen over GemNet (tabel 1). Er zijn verschillende informatiebronnen. GemNet geeft elk kwartaal een Nieuwsbrief uit, die naar alle gemeenten wordt gestuurd. Ook worden regelmatig lezingen gegeven op congressen, demonstraties gegeven en artikelen gepubliceerd in vakbladen. Voorts kan men op verzoek informatie krijgen onder andere door middel van het bezoek van een account-manager. In de enquête konden de gemeenten meerdere informatiebronnen aankruisen.

Tabel 1. Wijze waarop gemeenten informatie over GemNet hebben ontvangen

	%
a. congres	48
b. demonstratie	47
c. artikel	56
d. Nieuwsbrief	82
e. bezoek account-manager GemNet	75
f. informatie van derden	20
g. geen info ontvangen	1

De GemNet-Nieuwsbrief wordt door 82% van de gemeentelijke woordvoerders genoemd als informatieverschaffer. Driekwart van de gemeenten noemt bezoek van een account-manager als bron voor informatie over GemNet. Gemeenten met meer dan 20.000 inwoners noemen de account-manager en het congres vaker als bron van informatie dan kleinere gemeenten. Opvallend is ook dat gemeenten die geen abonnement op GemNet hebben vaker de Nieuwsbrief als informatiebron noemen dan gemeenten met een abonnement.

De meest algemene informatiebron van GemNet is de Nieuwsbrief. Omdat er wordt gestreefd naar een hoge kwaliteit van informatieverstrekking via dit medium is de beoordeling van de doelgroep, de gemeenten, van groot belang.

Tabel 2. Waardering Nieuwsbrief GemNet

	%
Goed	68
Matig	23
Slecht	1
Niet mee bekend	8

De Nieuwsbrief van GemNet wordt door twee derde van de gemeenten met een "goed" gewaardeerd. Ongeveer een kwart van de gemeenten waardeert de Nieuwsbrief matig. Voor het voorlichtings/PR-beleid is het nodig te weten wie binnen de gemeente momenteel de meeste behoefte heeft aan informatie en welke aspecten van GemNet dit betreft.

Tabel 3. Behoeftte aan informatie over GemNet

	Geen informatie nodig	Behoeftte aan informatie over:				Niet ingevuld
		efficiencywinst	mogelijkheden informatieuitwisseling met derden	stand van zaken GemNet	afstemming GemNet met andere netwerken	
a. gemeenteraad	48	12	8	12	3	33
b. burgemeester en wethouders	29	32	23	29	9	25
c. gemeentesecretaris	20	42	36	41	17	24
d. coördinator I & A	5	75	81	84	82	7
e. iedere sector/dienst apart	37	13	24	14	5	33
f. anders	20	3	4	5	4	76

6% van de gemeenten heeft geen enkele informatiebehoefte aangegeven. Binnen de overige 94% van de gemeenten hebben de coördinatoren I & A de grootste informatiebehoefte, in feite op alle in tabel 3 genoemde gebieden. Andere personen binnen de gemeenten die geïnformeerd dienen te worden c.q. blijven zijn de gemeentesecretarissen, met name op financieel en algemeen gebied. In categorie f. 'Anders' worden in het algemeen specifieke personen binnen de gemeentelijke organisatie genoemd waaronder vaak de systeembeheerder. Gemeenten met een GemNet-abonnement hebben geven vaker de behoefte aan informatie voor iedere sector of dienst apart aan, en dan met name op het gebied van gegevensuitwisseling met derden.

Er is in het algemeen het meeste behoefte aan informatie over de stand van zaken en efficiencywinst, minder aan de mogelijkheden tot informatie-uitwisseling met derden en veel minder aan de

afstemming van GemNet met andere netwerken. Op de vraag aan welke andere dan in tabel 3 genoemde informatie op dit moment behoefte bestaat werden door 14% van de gemeenten onder meer eisen aan de technische infrastructuur, de abonnementskosten van de diverse dienstenaanbieders en de kosten in het algemeen genoemd.

Uit dit enquêteonderdeel blijkt dat ondanks het feit dat vrijwel alle gemeenten informatie hebben ontvangen over GemNet en zij deze informatie voor zover verstrekt door middel van de Nieuwsbrief hoog waarderen, er toch nog behoefte aan aanvullende informatie bestaat. In ieder geval willen de gemeenten op de hoogte gehouden worden van de meest recente ontwikkelingen.

4. Diensten van derden

Beleidsmatig is het voor GemNet noodzakelijk om te weten hoeveel belang door de gemeenten wordt gehecht aan de diverse via GemNet aangeboden of aan te bieden toepassingen, en wat door gemeenten gemist wordt in dit pakket. In tabel 4 wordt per toepassing en potentiële toepassing aangegeven welk belang de gemeenten eraan hechten. In het vorige GemNet-onderzoek is een zelfde exercitie uitgevoerd, waarvan de resultaten waar mogelijk met de resultaten van dit onderzoek zullen worden vergeleken.

Evenals in het vorige onderzoek worden de verbindingen met de RDW (rijbewijzen), BNG Data Services en de uitwisseling met waterschappen en Belastingdienst als de drie belangrijkste toepassingen gezien. Respectievelijk 88, 86 en 91% van de gemeenten vindt de toegang tot deze toepassingen belangrijk tot zeer belangrijk. Toegang tot de Automatische Kadastrale Registratie (AKR) van het kadaster vindt 84% van de gemeenten belangrijk tot zeer belangrijk.

Het laagste belang wordt door de gemeenten gehecht aan de toegang tot de Nederlandse Pers Databank, catalogus/elektronisch bestellen bij andere uitgeverijen dan de VNG-uitgeverij, elektronische post (wereldwijd) en de Databank volkshuisvesting NCCW. Met uitzondering van de elektronische post is het belang dat aan deze toepassingen wordt gehecht echter gestegen.

In het algemeen geldt dat het belang dat de gemeenten hechten aan de toegang tot diverse toepassingen die via GemNet beschikbaar zijn of komen behoorlijk is toegenomen. De grootste stijgers zijn: databanken rijksoverheid (27%), AKR van het kadaster (24%)⁵, alarmering (beveiliging gemeentehuis t.b.v. reisdocumenten) (24%), RDW (kentekens) (19%), circulaire en nieuwsbrieven VNG (19%), en het elektronisch betalen door klanten van de gemeente met pinpas (16%).

Grotere gemeenten hechten over het algemeen meer belang aan de toegang tot datacommunicatiediensten van derden dan kleinere gemeenten. Hetzelfde geldt voor gemeenten die een GemNet-abonnement hebben tegenover gemeenten die dit niet hebben.

⁵ In 1994 vormden de informatiediensten van het kadaster samen één categorie, in 1995 is deze categorie gesplitst. Dit heeft tot gevolg dat de resultaten niet helemaal vergelijkbaar zijn.

Tabel 4. Belang van toegang tot verschillende toepassingen die via GemNet beschikbaar zijn/
komen in percentages

Diensten (De met * gemerkte toepassingen zijn reeds beschikbaar via GemNet, de met ** gemerkte toepassingen komen binnenkort beschikbaar via GemNet)	heel belangrijk	belangrijk	neutraal	niet belangrijk	zeer onbelangrijk	weet niet
1. RDW (rijbewijzen)*	58	30	7	2	0	4
2. RDW (kentekens)*	27	26	18	15	3	12
3. BNG Data Services*	54	32	7	3	1	4
4. LOCI (doc. databank VNG NG)*	14	42	32	6	1	5
5. Databanken rijksoverheid (o.a. juridische en parlementaire databanken, ministeries)*	14	49	30	4	0	4
6. Databank OPmaat van de Sdu*	5	25	43	9	2	16
7. Databank ADW van Kluwer Datalex**	9	32	39	7	2	11
8. Elektronische post (wereldwijd)*	6	20	39	25	6	5
9. Bulletinboard (elektronisch prikboard) ^{6*}	5	37	39	11	3	6
10. Dienstverlening door softwarehuizen*	13	38	31	12	1	5
11. Alarmering (beveiliging gemeentehuis t.b.v. reisdocumenten)*	36	41	15	5	0	3
12. Elektronisch betalen door klanten van de gemeente met pinpas	22	45	26	4	1	3
13. Databank volkshuisvesting NCCW (Nederlands Computer Centrum Woningcorporaties)*	2	18	47	18	4	11
14. GFO-databank VNG	3	31	49	10	2	5
15. Aansluiting overige databanken VNG	4	41	43	5	0	8
16. Circulaires en nieuwsbrieven VNG*	9	51	32	4	0	3
17. Catalogus*/elektronisch bestellen VNG-uitgeverij	1	22	54	16	3	5

⁶ Een variëteit aan informatie is beschikbaar of zal beschikbaar komen via het bulletinboard zoals van de VNG (Nieuwsflits, nieuwsbrieven, ledenbrieven, etc.), opleidingsinstituten (Landelijk Ondersteuningspunt Bestuursacademies en ODRP), uitgeverijen (VNG, SamSom, VUGA), adviesbureaus, Waarderingskamer, Landelijke Veranderingsorganisatie voor sociale diensten, en vakverenigingen voor ambtenaren en bestuurders.

(Vervolg tabel 4)

Diensten (De met * gemerkte toepassingen zijn reeds beschikbaar via GemNet, de met ** gemerkte toepassingen komen binnenkort beschikbaar via GemNet)	heel belangrijk	belangrijk	neutraal	niet belangrijk	zeer onbelangrijk	weet niet
18. Catalogus/elektronisch bestellen andere uitgeverijen	1	13	58	19	3	6
19. Catalogus/elektronisch bestellen CIB	3	24	50	13	5	6
20. Uitwisseling met waterschappen en Belastingdienst t.b.v. Wet Waardering Onroerende Zaken	46	45	6	1	0	3
21. Uitwisseling met CBS (pilot**)	20	44	28	2	1	6
22. Automatische kadastrale Registratie (AKR) van Kadaster**	35	49	11	1	0	3
23. Hypotheekregister van kadaster**	12	39	36	5	0	8
24. Landmeetkundig Kartografische Informatie (LKI) van kadaster	12	43	34	4	0	8
25. KvK Online Nederland (NV Kamers van Koophandel en Fabrieken)	4	32	44	12	0	9
26. Nederlandse Pers Databank	0	9	57	20	2	12
27. Uitwisseling met IZA**	7	42	40	5	1	6
28. Data B. Mailservice*	6	27	42	10	2	13

Op de vraag welke andere diensten de gemeenten zouden willen kunnen benaderen via GemNet heeft 44% van de gemeenten een antwoord geformuleerd. De GBA werd door de gemeenten het meest genoemd als een toepassing die zij via GemNet zouden willen benaderen. Andere genoemde diensten zijn Internet, BKR-Tiel, communicatie met euregio's, provincies, ministeries, Informatie Beheer Groep, bedrijfsverenigingen, Abp, Sociale Verzekeringsbank, RBA's en de Belastingdienst.

De gemeenten is gevraagd aan te geven welk belang verschillende mogelijke overwegingen hebben in de besluitvorming rond de eventuele aansluiting op GemNet.

Tabel 5. Belang van verschillende aspecten van aansluiting GemNet in percentages

	heel belang- rijk	belang- rijk	neutraal	niet belang- rijk	zeer onbe- langrijk	weet niet
a. Kostenbesparing	57	37	4	0	1	2
b. Standaardisatie	37	49	11	0	0	2
c. Eén kanaal voor alle externe datacommunicatie (toegang tot breed scala van toepassingen)	44	40	10	3	1	3
d. Gebruiksgemak	28	58	11	1	0	3
e. Versterking positie lokale overheid	10	39	41	5	0	5
f. Betere toegankelijkheid van VNG-informatie	5	46	40	5	1	3
g. Goede communicatiemogelijkheden met andere gemeenten	15	51	27	4	1	3
h. Inspelen op nieuwe ontwikkelingen	8	52	30	4	1	5

Uit bovenstaande tabel blijkt dat, evenals in het vorige onderzoek, de aspecten kostenbesparing, standaardisatie, gebruiksgemak en het hebben van één kanaal voor alle externe datacommunicatie door 84 tot 94% van de gemeenten belangrijk tot zeer belangrijk gevonden worden, terwijl de aspecten versterking positie lokale overheid, betere toegankelijkheid van VNG-informatie, goede communicatiemogelijkheden met andere gemeenten en het inspelen op nieuwe ontwikkelingen als beduidend van minder belang gezien worden. Het belang van kostenbesparing wordt in dit onderzoek nog meer benadrukt dan in het vorige onderzoek, en vormt het belangrijkste aspect van een eventuele aansluiting op GemNet. De actualiteit van de aangeboden informatie en de kwaliteit van de wijze waarop deze wordt aangeboden zijn andere aspecten die in dit kader van belang zijn. Verder vinden grotere gemeenten één kanaal voor alle externe datacommunicatie minder belangrijk dan kleinere gemeenten, terwijl abonnees dit juist vaker zeer belangrijk vinden. Datzelfde geldt voor het aspect van standaardisatie.

In totaal hebben 215 (54%) gemeenten van de mogelijkheid gebruik gemaakt om de in hun ogen negatieve punten van GemNet op papier te zetten. Gemeenten met meer dan 20.000 inwoners hebben vaker gebruik gemaakt van deze mogelijkheid dan kleinere gemeenten. Veel gemeenten achten de kosten voor GemNet vooralsnog te hoog gezien het in hun ogen te geringe aanbod van diensten. In dit verband wijst men vooral naar het ontbreken van de GBA op GemNet. Er blijven hierdoor meerdere datacommunicatieverbindingen naast elkaar noodzakelijk. Enkele kleine gemeenten geven aan dat de huidige tariefstructuur voor hen nadelig is doordat de vaste kosten relatief hoog zijn, waardoor het omslagpunt tussen kosten en opbrengsten te hoog komt te liggen.

Door een aantal gemeenten wordt het tot nu toe geringe aantal aangesloten gemeenten wordt ook als negatief gezien.

Hoewel gemeenten in toenemende mate het belang van toepassingen van datacommunicatie erkennen, plaatsen zij in veel gevallen nog kanttekeningen bij de kosten hiervan. Het huidige aanbod van toepassingen die via GemNet zijn te benaderen wordt door een groot aantal gemeenten vooralsnog te summier gevonden. Wellicht wordt dit veroorzaakt door het in toenemende mate groeiende belang dat de gemeenten aan deze toepassingen hechten.

5. Elektronisch Berichtenverkeer (e-mail)

Faciliteiten voor elektronisch berichtenverkeer zijn momenteel reeds aanwezig op GemNet. Door middel van koppelingen met 400Net en Internet is het mogelijk via GemNet ieder gewenst e-mail-adres ter wereld te bereiken. In dit verband is het van belang om na te gaan wat de huidige situatie en de plannen op het gebied van elektronisch berichtenverkeer van de gemeenten zijn, zowel wat het interne als het externe elektronische berichtenverkeer betreft. In de tabellen 6 en 7 wordt hiervan een overzicht gegeven.

Tabel 6. Faciliteiten voor elektronisch berichtenverkeer (e-mail) binnen de gemeente

	Percentage aangesloten medewerkers	e-mail binnen de gemeente (%)
Beschikbaar	minder dan 25%	15
	25 tot 50%	6
	50 tot 75%	6
	75% of meer	26
Niet beschikbaar, realisatie binnen één jaar gepland		20
Niet beschikbaar, realisatie niet binnen één jaar gepland		28
Niet ingevuld		1

Het blijkt dat iets meer dan 50% van de gemeenten faciliteiten bezit voor intern berichtenverkeer. Realisatie van deze voorzieningen is in een vijfde van de gemeenten binnen een jaar gepland. Dit geldt vaker voor gemeenten met meer dan 20.000 inwoners dan voor kleinere gemeenten, dit is tevens het geval bij GemNet-abonnees versus de overige gemeenten. Ongeveer 30% heeft geen plannen op het gebied van intern elektronisch berichtenverkeer.

Tabel 7. Faciliteiten voor elektronisch berichtenverkeer (e-mail) met derden buiten de gemeente⁷

	Percentage medewerkers dat minimaal 1 maal per week gebruik maakt	e-mail buiten de gemeente (%)
Beschikbaar	minder dan 25%	24
	25 tot 50%	1
	50 tot 75%	0
	75% of meer	0
Niet beschikbaar, realisatie binnen één jaar gepland		18
Niet beschikbaar, realisatie niet binnen één jaar gepland		35
GevalLEN waarbij niet duidelijk is of de enquêtevraag juist is geïnterpreteerd		22
Niet ingevuld		1

Aanneemende dat onder die gemeenten, waarvan niet duidelijk is of zij de vraag al dan niet juist hebben geïnterpreteerd, dezelfde verhoudingen bestaan aangaande de beschikbaarheid van externe e-mail-faciliteiten als bij de overige gemeenten, kan worden geconcludeerd dat bij iets minder dan een derde van de gemeenten deze faciliteiten beschikbaar zijn. Deze schatting doortrekkend zou dat betekenen dat ongeveer een kwart van deze gemeenten deze faciliteiten binnen een jaar gerealiseerd heeft, en dat bij ongeveer de helft van de gemeenten geen faciliteiten aanwezig of gepland zijn. De gemeenten die zich reeds hebben geabonneerd op GemNet maar die nog niet zijn aangesloten scoren natuurlijk hoog bij de binnen een jaar geplande externe e-mail-faciliteiten.

In ongeveer de helft van de gemeenten waar intern elektronisch berichtenverkeer mogelijk is kan gesproken worden van een organisatieomvattende opzet. Extern berichtenverkeer is evident minder breed opgezet. In vrijwel alle gemeenten die hebben aangegeven hiervoor faciliteiten te hebben worden deze faciliteiten door minder dan 25% van de medewerkers regelmatig gebruikt.

⁷ Uit de analyse van het vragencluster rond het elektronisch berichtenverkeer met derden buiten de gemeentelijke organisatie kwam naar voren dat een aantal gemeenten deze vraag niet hebben geïnterpreteerd zoals de bedoeling was, en onder het bedoelde informele elektronisch berichtenverkeer (e-mail) ook de formele gegevensuitwisseling met de diverse instanties heeft verstaan. Dit was te destilleren uit de door de gemeenten opgegeven wijze waarop de e-mail momenteel plaats zou vinden. Een aantal gemeenten noemde namelijk GBA, RDW, BNG al dan niet in combinatie met modem of Datanet-1 verbinding. De bovenstaande tabel is dan ook een afgeleide van de oorspronkelijke. Duidelijke andere interpretaties van de vragen zijn gehercodeerd naar 'Niet beschikbaar, niet gepland' (6%). Gemeenten die Datanet-1 of modem als antwoord hebben opgegeven zonder toevoeging van de bestemming vallen nu onder de categorie 'GevalLEN waarbij niet duidelijk is of de vraag juist is geïnterpreteerd'. Dit vertroebelt natuurlijk wel enigszins het zicht op de stand van zaken op dit gebied.

6. Informatiediensten op Internet

Het gebruik van Internet in Nederland heeft een hoge vlucht genomen. Bedrijven en instellingen presenteren zich door middel van dit medium aan het publiek. Veel databanken zijn via Internet te benaderen. Een aantal Nederlandse gemeenten biedt momenteel het publiek de mogelijkheid om gemeentelijke informatie via Internet en/of een digitale stad/regio te benaderen. In de eerste paragraaf wordt aandacht besteed aan de plannen van gemeenten om dit voorbeeld te volgen, en aan de behoefte aan ondersteuning daarin. Anderzijds worden momenteel de technische mogelijkheden van het aanbieden van diensten van Internet aan de gemeenten via GemNet onderzocht. In paragraaf 6.2 worden de wensen en behoeften van de gemeenten aan deze Internet-diensten besproken. In paragraaf 6.3 wordt de behoefte aan ondersteuning van het gebruik van Internet-diensten door gemeentelijke medewerkers besproken.

6.1 HET AANBIEDEN VAN INFORMATIE DOOR GEMEENTEN

Het via een digitale stad/regio en/of Internet beschikbaar stellen van informatie over de gemeente is de nieuwste optie voor gemeentelijke voorlichting. Een aantal gemeenten heeft dit reeds gerealiseerd, en in een aantal gemeenten wordt dit voorbereid. De omvang van deze groepen gemeenten is interessant voor GemNet, dat aan het overwegen is om gemeenten mogelijkheden te bieden om deze vorm van publieksvoorlichting te realiseren.

Tabel 8. Aanbieden van gemeentelijke informatie via Internet en/of een digitale stad

	%
Geen plannen	92
Wel plannen	7
Reeds gerealiseerd	1

Uit tabel 8 blijkt duidelijk dat bij het overgrote deel van de gemeenten (92%) deze voorzieningen niet aanwezig zijn en dat geen plannen bestaan om ze te realiseren. 7% van de gemeenten heeft wel plannen op dit gebied, en bij 1% wordt reeds gemeentelijke informatie aangeboden via Internet en/of een digitale stad/regio. Hierbij geldt dat grote gemeenten deze vorm van informatievoorziening vaker hebben gepland of gerealiseerd.

Aangezien GemNet overweegt deze voorzieningen aan te bieden is het van belang om te weten voor welke technische beheersstructuur in dit verband is gekozen (tabel 9).

Tabel 9. Wijze van aanbieden gemeentelijke informatie (N = 30)

	%
In eigen technisch beheer	33
In technisch beheer van derden	27
Weet niet/geen mening	40

Ruim een derde van de gemeenten die iets doen of willen gaan doen op dit gebied weet nog niet op welke wijze een en ander zal worden uitgevoerd. Van de overige tweederde geeft iets meer dan de helft uitvoering in eigen technisch beheer aan.

Als aanvulling op de bovenstaande tabel kan worden vermeld dat de 4 gemeenten die reeds een informatiedienst aanbieden exact gelijk zijn verdeeld over eigen technisch beheer en technisch beheer van derden.

In het verlengde van de wijze van het aanbieden van informatie ligt het budget wat hiermee is gemoeid. Een overzicht hiervan wordt gegeven in tabel 10.

Tabel 10. Budget t.b.v. exploitatie aanbieden gemeentelijke informatie (inclusief technisch beheer, exclusief BTW) (N = 30)

	%
Geen budget vrijgemaakt	67
Minder dan f 250,-- per maand	7
f 250,-- tot f 500,-- per maand	3
Meer dan f 500,-- per maand	23

Twee derde van de gemeenten heeft (nog) geen budget vrijgemaakt ten bate van de exploitatie van het aanbieden van gemeentelijke informatie via Internet en/of een digitale stad/regio. Opvallend is dat dit ook geldt voor een van de gemeenten die hebben aangegeven dat zij deze voorziening reeds gerealiseerd hebben. De meeste gemeenten die wel budget hebben vrijgemaakt reserveren hiervoor meer dan f 500,-- per maand. Dit geldt ook voor de andere drie gemeenten die deze voorziening reeds hebben gerealiseerd.

6.2 HET OPVRAGEN VAN INFORMATIE VAN INTERNET DOOR GEMEENTEN

De behoefte van gemeenten aan mogelijkheden tot het benaderen van diensten van Internet zijn van belang bij het bepalen van het beleid van GemNet ten aanzien van het toegankelijk maken van deze diensten. Momenteel worden de technische mogelijkheden hiervoor onderzocht.

Allereerst wordt een overzicht van de huidige situatie gepresenteerd in tabel 11.

Tabel 11. Gebruik van Internet-diensten door gemeenteambtenaren

	%
Geen plannen	88
Wel plannen	10
Reeds gerealiseerd	2

Het overgrote deel van de gemeenten (88%) stelt Internet en/of specifieke diensten hiervan niet aan de medewerkers beschikbaar en heeft hiervoor geen plannen. 2% van de gemeenten heeft Internet-diensten aan de medewerkers beschikbaar gesteld en 10% is dit van plan. Dit komt vaker voor in grote gemeenten.

Het budget dat hiervoor wordt vrijgemaakt kan voor GemNet dienen als indicatie van de mogelijke inkomsten die tegenover de noodzakelijke kosten zullen staan.

Tabel 12. Budget t.b.v. gebruik van Internet-diensten (N=47)

	%
Geen budget vrijgemaakt	77
Minder dan f 250,-- per maand	13
f 250,-- tot f 500,-- per maand	0
Meer dan f 500,-- per maand	11

Het grootste deel van de gemeenten met Internetplannen heeft (nog) geen budget hiervoor vrijgemaakt. Gemeenten die Internet-diensten reeds aan de medewerkers aanbieden trekken hiervoor een hoger budget uit dan gemeenten die plannen hebben⁸.

Op de vraag aan de gemeente welk vergoedingensysteem de voorkeur zou hebben bij het aanbieden van Internet-informatiediensten door GemNet antwoordde 72% van de gemeenten dat in tegenstelling tot de verhoging van het algemene GemNet-tarief alleen de organisaties die van deze diensten gebruik maken getarifeerd moeten worden. 21% van de gemeenten was voorstander van de verhoging van het algemene GemNet-tarief, en 7% had geen mening.

Tevens is de gemeenten gevraagd wat een reële prijsindicatie op maandbasis zou zijn indien gekozen zou worden om alleen organisaties te tarifieren die van deze diensten gebruik maken. Dit bedrag is onafhankelijk van het aantal gebruikers per organisatie en de duur van het gebruik.

⁸ Door de kleine aantallen kan dit echter niet op significantie getoetst worden.

Tabel 13. Reële prijsindicatie op maandbasis terbeschikkingstelling Internet-diensten door GemNet

	%
Minder dan f 250,-- per maand	51
f 250,-- tot f 500,-- per maand	11
f 500,-- tot f 750,-- per maand	1
Meer dan f 750,-- per maand	0
Geen mening	37

Meer dan de helft van de gemeenten vindt minder dan f 250,-- een reële prijs voor het gebruik van Internet-informatiediensten. Ruim een derde van de gemeenten heeft geen mening.

In het verlengde hiervan is gevraagd naar de interesse van de gemeenten in Internet-informatiediensten via GemNet en de bereidheid om hiervoor te betalen. Een overzicht van de antwoorden wordt gegeven in Tabel 15.

Tabel 15. Interesse in Internet-informatiediensten via GemNet

	%
Interesse en bereid hiervoor te betalen	24
Interesse maar niet bereid hiervoor te betalen	13
Geen interesse	27
Geen mening	36

Ruim een derde van de gemeenten geeft aan geen mening te hebben. Ongeveer een kwart van de gemeenten geeft aan geïnteresseerd te zijn en bereid te zijn voor deze diensten te betalen. Nog eens een kwart geeft aan geen interesse te hebben, en 13% heeft wel interesse maar alleen als dit niet tegen betaling hoeft plaats te vinden. Grote gemeenten zijn vaker geïnteresseerd dan kleine gemeenten, al dan niet met de bereidheid hiervoor te betalen. GemNet-abonnees zijn vaker geïnteresseerd en bereid te betalen dan niet-abonnees.

6.3 ONDERSTEUNING

GemNet wil een overzicht hebben van de kennis van Internet en de Internet-informatiediensten binnen de gemeenten zodat bepaald kan worden in welke omvang gemeenten ondersteuning kunnen gebruiken.

Het aantal personen met de bovengenoemde kennis binnen de gemeentelijke organisatie is een duidelijke indicator van de ondersteuningsbehoefte van de gemeente.

Tabel 16. Aantal personen binnen gemeentelijke organisatie met kennis van Internet-informatiediensten

	%
Geen	34
1 tot 5 personen	53
5 tot 20 personen	8
20 personen of meer	3
Weet niet	3

Uit tabel 16 wordt duidelijk dat er in een derde van de gemeenten geen personen zijn die kennis hebben van Internet-informatiediensten. In de overige gemeenten gaat het vaak slechts om enkele personen. Bij grote gemeenten hebben vaak meer personen kennis van Internet-informatiediensten dan bij kleinere gemeenten.

Aan de gemeenten is heel concreet ook gevraagd of er binnen de gemeentelijke organisatie behoefte is aan een introductiebijeenkomst van een halve dag over het gebruik van Internet-diensten.

Tabel 17. Behoeftte aan introductiebijeenkomst Internet-informatiediensten

	%
Ja	28
Nee	46
Geen mening	26

Uit tabel 17 blijkt dat ruim een kwart van de gemeenten inderdaad behoefte heeft aan een dergelijke introductiebijeenkomst. Bijna de helft van de gemeenten heeft geen behoefte, ongeveer een kwart heeft geen mening. Abonnees hebben vaker behoefte aan een introductiebijeenkomst dan gemeenten die geen abonnement hebben.

Relatief weinig gemeenten hebben dus nog ingespeeld op de meest recente ontwikkelingen op het gebied van het aanbieden van gemeentelijke informatie. Dit geldt ook voor de beschikbaarheid van Internet-diensten. Dit blijkt ook uit het grote aantal gemeenten waar niemand kennis heeft van Internet en de informatiediensten die erop worden aangeboden. Met zowel het aanbieden van informatie via Internet en/of een digitale stad/regio als het afnemen van Internetinformatiediensten zijn grote gemeenten in het algemeen verder gevorderd dan kleinere gemeenten.

7. Samenvatting

De belangrijkste resultaten van het onderzoek waaraan 396 van de 633 gemeenten hun medewerking hebben verleend worden hier nog eens puntsgewijs samengevat. Het onderzoek had tot doel na te gaan hoe Gemnet zich verder zou kunnen ontwikkelen.

Bekendheid van GemNet

De bekendheid van GemNet is sinds het vorige onderzoek in 1994 toegenomen.

De belangrijkste wijze waarop gemeenten informatie over GemNet hebben verkregen zijn de Nieuwsbrief en de account-managers. Ondanks de bekendheid van GemNet en de hoge waardering voor de Nieuwsbrief blijft er een grote informatiebehoefte bestaan, met name bij de gemeentelijke coördinatoren I & A.

Belang van datacommunicatie

Gemeenten erkennen in toenemende mate het belang van datacommunicatie met externe instanties. Grote gemeenten hechten vaker belang aan de toegang tot diensten van derden dan kleine gemeenten. GemNet-abonnees vinden datacommunicatie belangrijker dan andere gemeenten. Het is de vraag of dit komt door het werken met GemNet of omdat zij vóór aansluiting reeds deze mening waren toegedaan en daarom juist bij de eerste gebruikers behoren.

Een groot aantal gemeenten plaatst kanttekeningen bij de kosten van datacommunicatie via GemNet, voornamelijk omdat het aanbod van toepassingen nog als te summier wordt ervaren. Vrijwel alle gemeenten vinden evenwel het uiteindelijke doel van GemNet belangrijk tot zeer belangrijk, namelijk: kostenbesparing, standaardisatie, beschikken over één kanaal voor alle externe datacommunicatie en gebruiksgemak.

Mogelijkheden voor berichtenverkeer

Op dit moment zijn er bij de gemeenten meer mogelijkheden aanwezig en gepland voor elektronisch berichtenverkeer binnen de gemeente dan voor elektronisch berichtenverkeer met derden. Grotere gemeenten hebben vaker plannen op het gebied van datacommunicatie dan kleinere. Van de genoemde diensten van derden op GemNet werd extern elektronisch berichtenverkeer als relatief onbelangrijk gekwalificeerd.

Publieksinformatie op Internet

Het aanbieden van gemeentelijke informatie aan burgers via Internet en/of een digitale stad/regio is een nog relatief onontgonnen terrein. Slechts 1% procent van de gemeenten ontplooit op dit gebied activiteiten en bij 7% bestaan plannen daartoe.

De beheervorm van deze diensten verschilt per gemeente. De gemeenten die deze faciliteit reeds hebben gerealiseerd voeren deze in de helft van de gevallen uit in eigen beheer en voor de helft in beheer van derden. Dit geldt bij benadering ook voor gemeenten die nog in de planningsfase zijn.

Diensten van Internet

Het ter beschikking stellen van Internet-informatiediensten aan gemeentelijke werknemers is slechts in 2% van de gemeenten gerealiseerd. Op dit moment heeft 10% van de gemeenten plannen op dit gebied. Een derde van de gemeenten heeft interesse in Internet-informatie wanneer

deze via GemNet zou worden aangeboden; twee derde van deze groep is bereid om hiervoor te betalen.

Zowel de gemeentelijke publieksvoorlichting via Internet en/of een digitale stad/regio als het gebruik van Internet-informatiediensten door gemeentelijke medewerkers staat nog in de kinderschoenen. De verwachting is dat de vraag naar dit soort diensten in de nabije toekomst toeneemt, zeker wanneer de gemeenten goed geïnformeerd zijn over de mogelijkheden van dergelijke toepassingen.

Bijlagen

BIJLAGE 1: Respons

Om een inschatting te kunnen maken van de representativiteit van de onderzoeksgegevens is het gebruikelijk de respons te analyseren op het voorkomen van selectieve uitval. Bij onderzoeken waarbij de gemeenten het onderzoekskader vormen wordt in ieder geval gekeken naar het voorkomen van selectieve uitval naar gemeentegrootte en regio. In het kader van dit onderzoek zal bovendien worden gekeken naar het voorkomen van selectieve non-respons bij GemNet-abonnees en overige gemeenten. Indien er geen statistisch significante verschillen optreden tussen respons en non-respons voor de klassen van deze variabelen dan kan er gesproken worden van een representatieve respons.

Tabel A. Respons naar gemeentegrootteklasse (N = 633)

Inwonertal	Respons		Non-respons	
	N	%	N	%
Minder dan 10.000 inwoners	137	61	89	39
10.000 tot 20.000 inwoners	141	65	75	35
20.000 tot 50.000 inwoners	83	62	52	39
50.000 tot 100.000 inwoners	24	67	12	33
100.000 inwoners en meer	11	55	9	45
Totaal	396	63	237	37

Uit tabel A blijkt dat de verhouding tussen respons en non-respons vrijwel identiek is voor de verschillende gemeentegrootteklassen. In de hoogste klasse, gemeenten met 100.000 inwoners of meer, treedt relatief de hoogste non-respons op. Dit leidt overigens niet tot een statistisch significante ondervetegenwoordiging van deze groep gemeenten⁹.

⁹ $\text{CHI}^2 = 1.859$, Prob = 0.762.

Tabel B. Respons per provincie (n = 633)

Provincie	Respons		Non-respons	
	N	%	N	%
Drenthe	19	56	15	44
Friesland	24	77	7	23
Flevoland	4	67	2	33
Gelderland	52	60	34	40
Groningen	16	64	9	36
Limburg	38	68	18	32
Noord-Brabant	68	57	52	43
Noord-Holland	38	54	32	46
Overijssel	36	80	9	20
Utrecht	21	55	17	45
Zeeland	20	74	7	26
Zuid-Holland	60	63	35	37
Totaal	396	63	237	37

Bij een beschouwing van de respons naar provincie (tabel B) kan worden geconstateerd dat Noord-Holland relatief de grootste uitval te zien geeft: 46% van de gemeenten in deze provincie werkte niet mee aan het onderzoek terwijl de gemiddelde landelijke non-respons 37% was. Ook in de eerste GemNet-enquête was de participatiegraad van Noordhollandse gemeenten het laagst. Evenals bij de eerste enquête is de participatiegraad van de Overijsselse gemeenten het hoogst met een respons van 80%, 17% hoger dan het landelijk gemiddelde, 63%. Deze afwijkingen zijn overigens niet statistisch significant¹⁰. Ook de Friese gemeenten zijn goed vertegenwoordigd in dit onderzoek. De respons van de overige provincies ligt over het algemeen vrij dicht rond het gemiddelde.

¹⁰ $\chi^2 = 10.037$ $P = 0.527$.

Tabel C. Respons naar aanwezigheid abonnement op GemNet(N = 633)

	Respons		Non-respons	
	N	%	N	%
Wel GemNet-abonnement	59	73	22	27
Geen GemNet-abonnement	337	61	215	39
Totaal	396	63	237	37

Uit de analyse van de respons naar het al dan niet hebben van een abonnement op GemNet werd duidelijk dat de GemNet-abonnees statistisch significant vaker hebben gerepondeerd. De respons van deze gemeenten ligt 10% boven het landelijk gemiddelde. Gemeenten met een abonnement maken dus vaker gebruik van de mogelijkheid de behoeften en verwachtingen ten aanzien van GemNet duidelijk te maken.