

Statenstuk 792

Welkom in digitaal Drenthe (Voorstellen w. en z. Najaarsnota 2000)

Advies: ter behandeling in de Statencommissie Bestuur, Financiën en
Economie op 13 september 2000

B-stuk

Behandeld door mevrouw E.C. Kruisman, telefoonnummer (0592) 365261
Portefeuillehouder: de heer Joh. Dijks

Inleiding

In de beginfase van Internet waren het voornamelijk wetenschappelijke instellingen, bedrijven en andere "koplopers" die Internet raadpleegden. Maar inmiddels gebruikt meer dan 50% van de bevolking Internet en/of e-mail. Dagelijks zijn in Drenthe ongeveer 40.000 mensen (16 jaar en ouder) online (werk en thuis). Het Internetgebruik neemt razendsnel toe.

De provincie Drenthe is sinds 1995 te vinden op Internet. De vraag is nu hoe de provincie Drenthe nieuwe media verder in kan zetten als instrument voor ondersteuning en verbetering van algemeen beleid.

Advies

1. In te stemmen met de koers zoals beschreven in de Visie op inzet nieuwe media door de provincie Drenthe (Welkom in digitaal Drenthe) en binnen de financiële en personele randvoorwaarden beginnen met de uitvoering van de voorgestelde acties.
2. Uw besluit over de voorgaande voorstellen nu nemen als een principebesluit en de finale besluitvorming laten plaatsvinden in het kader van de behandeling van de begroting 2001/Najaarsnota 2000.

Meetbaar/Beoogd beleidseffect

Organisaties, instellingen, bedrijven, medeoverheden en burgers efficiënter, effectiever en klantvriendelijker tegemoet treden.

Uitbreiding en verbetering van de bestaande dienstverlening met als doelstelling vóór 1 juli 2002 minimaal 25% van de diensten digitaal aan te bieden.

Argumenten

1.1 *Het sluit aan op de koers van de rijksoverheid*

Het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties wil met het Actieprogramma elektronische overheid een impuls geven aan de verbetering van de kwaliteit en service, kostenbesparing en aan hogere effectiviteit van de dienstverlening aan burgers en bedrijfsleven door gerichte inzet van informatie- en communicatietechnologie (ICT). Zoveel mogelijk mensen moeten optimale toegang hebben tot overheidsinformatie en de mogelijkheid krijgen om snel en effectief met de overheid te communiceren.

1.2 *Het sluit aan op de koers zoals beschreven in het huidige bestuursprogramma*

In het huidige bestuursprogramma van de provincie Drenthe uit het provinciaal bestuur de wens om extra aandacht te besteden aan de bevordering van de herkenbaarheid van de provincie als bestuursorgaan in de samenleving. De opkomst van de statenverkiezingen op 3 maart 1999 laat zien dat de relatie tussen de provincie en een groot deel van de Drentse burgers moet worden verbeterd. In de huidige bestuursperiode staan daarom de volgende drie kernbegrippen centraal: werkbaar, weerbaar en zichtbaar.

Bij alle drie begrippen is communicatie een grote succesfactor. De communicatie met de samenleving wordt geïntensiveerd. Hierbij wordt stelselmatig van nieuwe media gebruik gemaakt en wordt de Drentse bevolking nog nadrukkelijker betrokken bij het totstandkomen van beleid.

1.3 *Het sluit aan op de koers zoals beschreven in het huidige Communicatiebeleidsplan*

Ook in Drenthe communiceert! Beleidsplan communicatie 1999-2000 (ter inzage in de leeskamer) stelt het bestuur dat "burgers, bedrijven, organisaties, overheden, instellingen etc. die op welke wijze dan ook met het provinciaal bestuur van Drenthe te maken hebben of krijgen, recht hebben op integrale informatievoorziening".

In het plan staat tevens de inhoudelijke koerswijziging aangegeven van eenzijdige overdracht van informatie naar tweezijdige communicatie. Niet langer de zender van boodschappen staat centraal, maar alles draait tegenwoordig om de ontvanger. Staat die open voor informatie en zo ja, in welke vorm en via welk medium?

Met behulp van communicatie wil het bestuur een betere wisselwerking tussen het politiek bestuur, de ambtelijke organisatie en de samenleving realiseren. Ook wordt een duidelijker beeldvorming van de provincie Drenthe bij relevante doelgroepen nagestreefd.

Onze democratie is immers gebaseerd op de inzichtelijkheid van het bestuur. Het gebruik van ICT biedt de overheid de kans die inzichtelijkheid te vergroten én effectiever en klantvriendelijker te werken. Juist de overheid kan profiteren van de nieuwe technologie.

1.4. Het geeft duidelijk de meerwaarde aan van het gebruik van de Internettechnologie

De eigenschappen van de Internet-technologie, zoals de combinatie van verschillende communicatietechnieken (multimedia: tekst, beeld en geluid) en de mogelijkheid tot interactiviteit betekenen een meerwaarde voor de externe en interne communicatie van de provincie Drenthe. Het versterkt de "klassieke" communicatiemiddelen om zo de doelstellingen van het bestuur te bereiken. Zeker nu Internet een steeds grotere toegankelijkheid kent. Op termijn kan Internet bestaande communicatiemiddelen vervangen. Dit betekent onder andere minder papier en lagere druk- en portokosten.

1.5 Alleen extra investeren in nieuwe media en ICT leidt tot een voorhoedepositie en voorbeeldfunctie van de provincie Drenthe

Alleen extra investeren in nieuwe media én informatie- én communicatietechnologie leidt ertoe dat de provincie Drenthe een voorhoedepositie kan opbouwen en een voorbeeldfunctie kan vervullen voor andere (lagere) overheden en voor de Drentse samenleving.

Uitvoering

Tijdsplanning

N.v.t.

Financiën

Totale kosten *f* 625.000,-- per jaar

Kosten voor de provincie *f* 625.000,-- per jaar

Uit het budget: *f* 300.000,-- reguliere begroting Automatisering, *f* 200.000,-- uit Intensivering in het kader nieuw beleid 2001 en *f* 125.000,-- in het kader van nieuw beleid 2001 (nieuwe media).

Monitoring en evaluatie

Stuurgroep Nieuwe Media bewaakt de voortgang.

Extern betrokkenen

N.v.t.

Communicatie

Via de reguliere interne en externe communicatiemiddelen bekendheid geven aan de inhoud van de nota.

Bijlagen

1. Nota Welkom in digitaal Drenthe, Visie op inzet nieuwe media door de provincie Drenthe

Ter inzage in de leeskamer

1. Drenthe communiceert! Beleidsplan communicatie 1999-2002

Assen, 22 augustus 2000

Kenmerk: 34/6.11/2000008805

Gedeputeerde staten van Drenthe,

A.L. ter Beek, voorzitter

H. Rappa-Velt, griffier

Provinciale staten van Drenthe;

gelezen het voorstel van gedeputeerde staten van Drenthe van 22 augustus 2000, kenmerk 34/6.11/2000008805;

BESLUITEN:

- I. in te stemmen met de koers zoals beschreven in de bijgevoegde "Visie op inzet nieuwe media door de provincie Drenthe" en binnen de financiële en personele randvoorwaarden beginnen met de uitvoering van de voorgestelde acties;
- II. ten aanzien van het voorgaande een voorbehoud te maken in de zin dat het nu genomen besluit een principebesluit betreft en in finale zin te besluiten in het kader van de besluitvorming over de begroting 2001/Najaarsnota 2000 (voorstellen w. en z.).

Assen, 4 oktober 2000

Provinciale staten voornoemd,

, griffier

, voorzitter

PROVINCIE DRENTHE

WELKOM IN DIGITAAL DRENTHE

Visie op inzet nieuwe media door de provincie Drenthe

Augustus 2000

INHOUD

	INLEIDING	5
1.	COMMUNICATIE PROVINCIE DRENTHE	7
2.	COMMUNICATIE VIA NIEUWE MEDIA	9
3.	EIGENSCHAPPEN INTERNETTECHNOLOGIE	11
4.	DOELSTELLINGEN WEBSITE PROVINCIE DRENTHE	13
4.1	Dienstverlening	13
4.2	Bestuur	16
5.	VERANDERING VAN HOUDING	19
6.	INTERNE COMMUNICATIE EN NIEUWE MEDIA	21
	BIJLAGE	23
	Begroting nieuwe media 2001	24

INLEIDING

In de beginfase van Internet waren het voornamelijk wetenschappelijke instellingen, bedrijven en andere "koplopers" die Internet raadpleegden. Maar inmiddels gebruikt meer dan 50% van de bevolking Internet en/of e-mail. Dagelijks zijn in Drenthe ongeveer 40.000 mensen (16 jaar en ouder) online (werk en thuis). Het Internetgebruik neemt razendsnel toe. Toch zijn een heleboel zenders huiverig voor het communiceren via Internet.

Een groot aantal bedrijven heeft Internet reeds als volwaardig middel in haar communicatiemix opgenomen om met uiteenlopende doelgroepen te communiceren.

Ook de overheid communiceert steeds vaker met behulp van de Internettechnologie. Het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties wil met het Actieprogramma elektronische overheid een impuls geven aan de verbetering van de kwaliteit en service, kostenbesparing en aan hogere effectiviteit van de dienstverlening aan burgers en bedrijfsleven door gerichte inzet van informatie- en communicatietechnologie (ICT). Zoveel mogelijk mensen moeten optimale toegang hebben tot overheidsinformatie en de mogelijkheid krijgen om snel en effectief met de overheid te communiceren. Onze democratie is immers gebaseerd op de inzichtelijkheid van het bestuur. Het gebruik van ICT biedt de overheid de kans die inzichtelijkheid te vergroten en effectiever en klantvriendelijker te werken. Juist de overheid kan profiteren van de nieuwe technologie. Het gebruik van de Internettechnologie betekent gebruikmaken van de unieke combinatie van tekst, beeld en geluid op een interactieve en op maat gesneden manier. Dit maakt het tot een goede aanvulling op andere communicatiemiddelen voor ondersteuning van algemeen beleid. Internet betekent een extra service en distributiekanaal naar burgers en bedrijven. Maar het is meer dan dat. Elektronische dienstverlening is efficiënt voor de organisatie, effectief en klantvriendelijk. Verder kunnen burgers op het gebied van besluit- en beleidsvorming elektronisch meediscussiëren. Bovendien verwachten burgers steeds meer dat overheden zijn te vinden op Internet. Kortom, een kans die de overheid in het algemeen en de provincie Drenthe in het bijzonder niet voorbij wil laten gaan.

De provincie Drenthe is sinds 1995 te vinden op Internet. De vraag is hoe de provincie Drenthe nieuwe media verder in kan zetten als instrument voor ondersteuning van algemeen beleid. In deze nota wordt aangegeven welke beleidsmatige koers het provinciaal bestuur voor ogen staat en tot welke concrete acties dit leidt. Met de daadwerkelijke invulling hiervan wordt begonnen zodra de personele en financiële omstandigheden dit toelaten. In de najaarsnota en de begroting 2001 zijn hiervoor voorzieningen getroffen.

1. COMMUNICATIE PROVINCIE DRENTHE

De relatie tussen overheid en burgers verbeteren en de doelmatigheid van de overheid vergroten is een wens van de overheid in het algemeen en die van de provincies als "middenbestuur" in het bijzonder.

In het huidige bestuursprogramma van de provincie Drenthe uit het provinciaal bestuur de wens om extra aandacht te besteden aan de bevordering van de herkenbaarheid van de provincie als bestuursorgaan in de samenleving. De opkomst van de statenverkiezingen op 3 maart 1999 laat zien dat de relatie tussen de provincie en een groot deel van de Drentse burgers moet worden verbeterd. In de huidige bestuursperiode staan daarom de volgende drie kernbegrippen centraal: werkbaar, weerbaar en zichtbaar.

Bij alle drie begrippen is communicatie een grote succesfactor. De communicatie met de samenleving wordt geïntensiveerd. Hierbij wordt stelselmatig van nieuwe media gebruikgemaakt en wordt de Drentse bevolking nog nadrukkelijker betrokken bij het totstandkomen van beleid.

Ook in het Communicatiebeleidsplan "Drenthe communiceert" stelt het bestuur dat "burgers, bedrijven, organisaties, overheden, instellingen etc. die op welke wijze dan ook met het provinciaal bestuur van Drenthe te maken hebben of krijgen, recht hebben op integere informatievoorziening".

In het plan staat tevens de inhoudelijke koerswijziging aangegeven van eenzijdige overdracht van informatie naar tweezijdige communicatie. Niet langer de zender van boodschappen staat centraal, maar alles draait tegenwoordig om de ontvanger. Staat die open voor informatie en zo ja, in welke vorm en via welk medium?

De mondige en vragende burgers van vandaag de dag willen meepraten en invloed uitoefenen op beleidsmaatregelen. Draagvlak is niet te koop; dit moet worden verdiend door motivatie en overtuiging.

Met behulp van communicatie wil het bestuur een betere wisselwerking tussen het politiek bestuur, de ambtelijke organisatie en de samenleving realiseren. Een duidelijker beeldvorming van de provincie Drenthe bewerkstelligen bij relevante doelgroepen.

2. COMMUNICATIE VIA NIEUWE MEDIA

Door de snelheid van de ontwikkelingen lijkt het dat de nieuwe technologie een autonome ontwikkeling doormaakt. Die indruk wordt versterkt door een tweetal unieke eigenschappen van de Internettechnologie. Er is sprake van een combinatie van verschillende communicatietechnieken (multimedia: tekst, beeld en geluid) en de mogelijkheid tot interactiviteit. Dat biedt enorm veel mogelijkheden. Maar het brengt tevens het gevaar met zich mee dat Internet wordt gezien als doel op zich en niet als communicatiemiddel. Daarentegen is Internet een communicatiemiddel dat samen met andere communicatiemiddelen het algemene beleid van de provincie Drenthe kan ondersteunen. Een communicatiemiddel dat in combinatie met andere communicatiemiddelen een versterkende werking heeft, synergie oplevert. Een middel dat zelf geen doelstellingen kent, maar andere ondersteunt. Doelstellingen die het bestuur zich de huidige bestuursperiode heeft gesteld, waarbij communicatie een grote rol speelt. Dit zijn "het verbeteren van de bereikbaarheid en zichtbaarheid van het bestuur" en "verbetering van de dienstverlening". Daarbij gebruikmakend van de specifieke eigenschappen van de Internettechnologie. Dit betekent meer dan het informeren over het bestuur en de diensten die de provincie Drenthe levert. Juist het aanwenden van mogelijkheden die tot nog toe niet binnen handbereik lagen.

3. EIGENSCHAPPEN INTERNETTECHNOLOGIE

In het voorgaande is al een aantal belangrijke eigenschappen van het gebruik van de Internettechnologie genoemd, zoals de combinatie van verschillende communicatietechnieken (multimedia: tekst, beeld en geluid) en de mogelijkheid tot interactiviteit.

Naast deze eigenschappen is nog een aantal te noemen:

- snelle communicatie;
- actuele informatieoverdracht;
- grote bereikbaarheid (24 uur per dag);
- grote toegankelijkheid;
- kleinere gepercipieerde afstand (doordat mensen vanuit de huiskamer hun diensten kunnen verkrijgen, zullen barrières om van fysieke publieke diensten gebruik te maken worden weggenomen);
- uitschakeling intermediairs (het is mogelijk om via Internet de einddoelgroep direct te benaderen);
- geïndividualiseerde dienstverlening (in de marktwerking van een product of dienst in elektronische vorm kan een klant eenvoudiger benaderd worden op basis van een persoonlijke behoefte);
- democratisering van de informatie-uitwisseling (burgers kunnen via Internet zich groeperen om bepaalde onderwerpen onder de aandacht te brengen, discussies op gang te brengen en zo de publieke opinie te beïnvloeden);
- minder opdringerig: de boodschap wordt alleen gelezen als de ontvanger hiervoor bewust kiest.

De genoemde eigenschappen van de Internettechnologie worden tevens als de voordelen van deze technologie gezien. Juist van deze meerwaarde moet de provincie Drenthe gebruikmaken om de "klassieke" communicatiemiddelen aan te vullen en te versterken om zo de doelstellingen van het bestuur te bereiken. Zeker nu Internet een steeds grotere toegankelijkheid kent. Op termijn kan Internet bestaande communicatiemiddelen vervangen. Dit betekent onder andere minder papier en lagere druk- en portokosten.

4. DOELSTELLINGEN WEBSITE PROVINCIE DRENTHÉ

Het gebruikmaken van de voordelen van de Internettechnologie door de provincie Drenthé past niet alleen in het streven van de overheid in het algemeen. Het past ook in het realiseren van verschillende doelstellingen in het bestuursprogramma en in het communicatiebeleidsplan van de provincie Drenthé. De eigenschappen van de Internettechnologie sluiten aan op de doelstellingen van het bestuur om de relatie tussen de overheid en de burger te verbeteren en de afstand te verkleinen door tweezijdige communicatie op een zichtbare, transparante wijze. Deze doelstellingen kunnen niet zonder communicatie worden gehaald. In de in te zetten communicatiemix mag Internet niet ontbreken. Communiceren met behulp van de Internettechnologie kent een meerwaarde. Dat hebben we in het vorige hoofdstuk gezien.

Er zijn vele verschillende mogelijkheden voor de provincie Drenthé om via Internet de relatie met statenleden en burgers te verbeteren en de afstand te verkleinen. Deze mogelijkheden zijn onder te verdelen in "dienstverlening" (4.1) en "bestuur" (4.2) en daaronder verder uiteengezet. Voor een deel maakt de provincie er al gebruik van. Daar waar nodig, zullen ze de komende jaren beter worden benut.

4.1 Dienstverlening

De provincie Drenthé heeft verschillende mogelijkheden om haar dienstverlening via Internet te verbeteren. Zij streeft de volgende twee doelen na:

1. De provincie Drenthé is op 1 januari 2002 op Internet de digitale ingang van en voor de gehele provincie.
2. De provincie Drenthé zal vóór 1 juli 2002 circa 25% van haar diensten aanbieden via Internet en de bestaande dienstverlening verbeteren.

Portaal Drenthé

De provincie Drenthé gaat mogelijkheden onderzoeken om samen met een aantal aansprekende Drentse organisaties, instellingen en bedrijven een gezamenlijk portaal in te richten. Op voorhand zijn twee domeinnamen aangevraagd: *drentheonline* en *drenthe-info*. Dit betekent tevens een aanpassing van de website van de provincie Drenthé aan de behoeften van de bezoekers. Ook uit technisch oogpunt is het nodig de site te actualiseren.

Elektronische dienstverlening

De provincie Drenthé kan burgers de mogelijkheid bieden om via de website (onderdelen van) diensten te bestellen of zelfs de dienst online te verlenen.

Nu al bestaat de mogelijkheid om via de website folders, nota's en dergelijke te bestellen en vragen te stellen.

Deze mogelijkheid wordt uitgebreid met het indienen van klachten via de website (zie ook "Digitale formulieren"). Verder kijkt de provincie of ze meerdere diensten online kan verlenen, zoals elektronisch aanbesteden. Het beleid van de overheid is erop gericht om de dienstverlening uit te breiden. Voor het einde van deze kabinetsperiode (2002) moet minstens een kwart van de totale dienstverlening via dit medium plaatsvinden.

Hieronder volgen nog enkele mogelijkheden die de provincie Drenthé gaat benutten om de dienstverlening via Internet te verbeteren.

Verkeersinformatie

Een vorm van dienstverlening aan burgers, maar ook aan bedrijven en maatschappelijke organisaties, is de informatie over wegwerkzaamheden en aankondigingen daarvan. De provincie Drenthe geeft op dit moment aan wanneer en waar wegwerkzaamheden plaatsvinden. Zij zal hiermee de komende jaren doorgaan.

De mogelijkheid om de wegwerkzaamheden aan te geven op de kaart van Drenthe (zie ook Visualisatie) wordt in 2000 onderzocht.

Veel gestelde vragen

Burgers hebben vaak vragen voor en over de overheid, zo ook voor de digitale overheid. Het bespaart tijd voor de ambtenaren en levert een extra service aan de burgers als de antwoorden op de meeste gestelde vragen overzichtelijk bij elkaar staan op de website.

Ook de provincie Drenthe maakt gebruik van de rubriek "Meest gestelde vragen".

Om nog meer te profiteren van bovengenoemde tijdbesparing en serviceverlening, wordt in nauwe samenwerking met de "frontoffice" de rubriek gaandeweg aangepast/uitgebreid.

Vormgeving gericht op specifieke doelgroepen

Overheden hebben verschillende doelgroepen. Iedere doelgroep vraagt om een aparte benadering. Die benadering kan zich onder meer uiten in schrijfstijl en vormgeving.

De provincie Drenthe heeft één aparte "ingang" voor statenleden. In deze rubriek staat louter stateninformatie (zie ook "Bestuur").

Om de dienstverlening naar gemeenten, bedrijven en maatschappelijke instellingen toe te verbeteren, maakt de provincie Drenthe op haar website een aparte ingang voor deze groepen. Daar kunnen zij informatie opvragen over bijvoorbeeld bedrijfsvestigingsmogelijkheden, bestekken (reeds op Internet) en subsidies. Ook voor jongeren komen aparte pagina's (reeds een oproep voor statenspel op Internet) met informatie over de provincie Drenthe, de mogelijkheid zich op te geven voor het statenspel en een quiz over Drenthe. Daarnaast komen er Engelse en Duitse pagina's om ook buitenlandse bezoekers tegemoet te komen. Tijdens de statenverkiezingen in 2002 gaat de provincie Drenthe een aparte site opzetten rondom de verkiezingen. De mogelijkheid om via Internet ook te stemmen wordt niet uitgesloten.

Tevens zal de provincie Drenthe bij wijzigingen en uitbreiding van haar website rekening houden met blinden en slechtzienden.

Bekeken wordt of er nog andere doelgroepen zijn die via een aparte ingang moeten worden benaderd.

Visualisatie

Visualisatie geeft vaak een realistisch beeld van de werkelijkheid en ondersteunt daardoor het voorstellingsvermogen van zowel beslissers als burgers. Visualisatie kan bestaan uit simulaties, maar ook uit bijvoorbeeld kaartmateriaal waar beleids- of andere informatie aan gekoppeld is. De provincie Drenthe heeft reeds ervaring opgedaan met het weergeven van informatie over zwemplassen met behulp van de kaart van Drenthe. Daarachter staat informatie over bijvoorbeeld de accommodaties, de diepte en de veiligheid. Ook de gegevens over de Drentse gemeenten zijn gekoppeld aan de kaart van Drenthe. Verder werkt de provincie Drenthe aan een kaart gekoppeld aan gegevens over verkeersintensiteit.

De provincie Drenthe gaat deze mogelijkheid in het vervolg, voor zover mogelijk, benutten door onder andere informatie over wegwerkzaamheden met behulp van de kaart van Drenthe weer te geven.

Samen met andere provincies wordt onderzocht of bij het aanbieden van kaartmateriaal via Internet ook het kosten-batenaspect moet worden meegenomen.

Online werving en selectie

Uit verschillende onderzoeken is gebleken dat Internet een belangrijke rol vervult bij werving en selectie.

De provincie Drenthe plaatst reeds haar externe vacatures op de website.

Dit wordt uitgebreid met informatie over werken bij de organisatie provincie Drenthe, stages, open sollicitaties en later met de mogelijkheid om te solliciteren via e-mail.

Online gebruikersonderzoek

Als een overheid begint met een eigen Internetsite, is het nog vaak onduidelijk wat de verschillende doelgroepen nu eigenlijk vinden op de website. Om daar achter te komen, is het een goedkope oplossing om de bezoekers van de site te vragen naar hun voorkeuren. *De provincie Drenthe gaat via een kleine vragenlijst achterhalen welke mensen haar website bezoeken, hoe gemakkelijk ze de gewenste informatie kunnen vinden en wat zij anders zouden willen zien. Dit wordt, naar gelang de uitkomsten van de kleine vragenlijst, uitgebreid met andere vragen. De resultaten zullen, voor zover van toepassing, worden verwerkt in de site.*

Informatie over bedrijventerreinen

Steeds meer overheden ontdekken de mogelijkheden van Internet om zowel nationale als internationale bedrijven binnen hun grondgebied te krijgen. *Zoals al gezegd onder "Vormgeving gericht op specifieke doelgroepen" komt op de website van de provincie Drenthe een aparte ingang voor gemeenten, bedrijven en maatschappelijke instellingen. De informatie over bedrijventerreinen hoort hieronder.*

Digitale formulieren

Internet leent zich goed voor de mogelijkheden om online klachten of aanvragen in te dienen of om een afspraak te maken met een bestuurder of een ambtenaar over uiteenlopende zaken. *De provincie Drenthe gaat bekijken welke formulieren nu per post gaan. Deze kunnen één voor één worden vervangen door een digitale versie. Hierdoor kan de papierstroom worden vereenvoudigd, de administratieve lasten voor zowel burgers/bedrijven als de interne organisatie worden verlaagd en de voortgang van bijvoorbeeld vergunningverlening worden bijgehouden. Daarnaast gaat de provincie Drenthe in 2001 nieuwe mogelijkheden bieden: met formulieren vragen stellen aan bestuurders om de afstand tussen de provincie en de Drentse burgers te verkleinen (zie ook "Bestuur").*

Inzet van Internet bij noodsituaties

Op Internet kan continu zonder "filter" van de traditionele media de meest recente informatie worden weergegeven. Uiteraard is er ook ruimte voor handige tips en aandachtspunten voor het geval er een noodsituatie uitbreekt of de weergaven van officiële (nood)wet- en regelgeving. Tijdens de wateroverlast van oktober 1998 verscheen van tijd tot tijd een persbericht. In het begin verschijnt zoets nog wel in de kranten, maar op den duur is het geen nieuws meer. Het is overigens nog maar de vraag of de informatie in de persberichten volledig in de media verschijnt. De journalistiek heeft hier een eigen verantwoordelijkheid. Via Internet kan de provincie haar informatie volledig en ongecensureerd bij de burger brengen. Met bijvoorbeeld aanvullende informatie, zoals kaartmateriaal, instanties met telefoonnummers waar burgers en bedrijven terecht kunnen. *Als er zich in de toekomst noodsituaties voordoen, gaat de provincie Drenthe ook van de mogelijkheden van communicatie via Internet gebruikmaken.*

Abonnementen en persoonlijk profiel

Met behulp van Internet kunnen overheden aan burgers de mogelijkheid bieden om zich te abonneren op specifieke informatie, gebaseerd op een persoonlijk profiel. De burger krijgt op deze wijze "informatie op maat". Hij hoeft niet iedere keer zelf actief op zoek te gaan naar informatie, maar krijgt die direct in zijn eigen mailbox. *De provincie Drenthe gaat naast de media ook organisaties, instellingen, bedrijven en andere geïnteresseerden de mogelijkheid bieden om zich te abonneren op het toesturen van persberichten. Dit is een gratis service.*

Het periodiek verspreiden van een nieuwsbrief (met onder andere besluiten, agenda activiteiten provincie Drenthe) via Internet wordt overwogen. Vooralnog zijn hiervoor nog personele belemmeringen.

Ook de mogelijkheden om "informatie op maat" te versturen worden nagegaan.

Experimenteel laboratorium

Om intern met de nieuwste ontwikkelingen binnen de ICT te kunnen experimenteren, zal de provincie Drenthe in 2001 een experimentele omgeving (laboratorium) binnen het provinciehuis inrichten. Deze ruimte zal zij ook ter beschikking stellen aan derden voor demonstraties, als lesruimte of als vergaderruimte.

4.2

Bestuur

Het politieke onderdeel van de digitale provincie Drenthe is het Stateninformatiesysteem (SIS). Hiermee zullen de statenleden alle stateninformatie kunnen raadplegen en zal de burger alle openbare stateninformatie kunnen inzien.

De provincie Drenthe stelt zichzelf tot doel om voor 2001 alle statenleden de mogelijkheid te bieden alle stateninformatie via de website van de provincie Drenthe te raadplegen. Vóór 1 juli 2001 is interactie via Internet mogelijk tussen de provincie en specifieke doelgroepen.

Deze doelstellingen wil de provincie Drenthe bereiken door gebruik te maken van hierna volgende mogelijkheden.

Bestuurlijk informatiesysteem

Internet maakt het mogelijk bestuurlijke informatie voor iedere burger beschikbaar te stellen voor relatief weinig geld. Door statenleden aan te sluiten op het SIS, vermindert de papierstroom aanzienlijk. Bovendien vergroot het publiceren van stateninformatie via de website van de provincie Drenthe de zichtbaarheid van het bestuur van de provincie.

Nog dit jaar krijgen alle statenleden de mogelijkheid alle stateninformatie via de website van de provincie Drenthe te raadplegen. De statenleden zullen (stapsgewijs) steeds minder stateninformatie per post ontvangen. Het blijft overigens altijd mogelijk schriftelijk stukken aan te vragen. A- en B-stukken voor provinciale staten worden automatisch per post verzonden aan alle statenleden.

Nu al bestaat de mogelijkheid statenvragen per e-mail te verzenden naar het provinciehuis. Bezoekers van de website van de provincie Drenthe kunnen alle openbare stateninformatie raadplegen.

Officiële vergaderingen live te volgen via Internet

De verwachting is dat televisie, radio, telefoon en computers uiteindelijk zullen integreren tot één apparaat. Overheden laten hiervan voorbeelden zien door officiële vergaderingen via Internet uit te zenden. Burgers kunnen die vergaderingen dan onafhankelijk van de plaats waar ze zich bevinden volgen. Als er ook een archief beschikbaar komt, kunnen ze de vergadering zelfs onafhankelijk van tijd volgen. De volgende stap kan een directe invloed van de burgers op (het verloop van) de vergadering zijn.

De provincie Drenthe zal niet in de nabije toekomst de mogelijkheid bieden beelden van statenvergaderingen via Internet te volgen, maar sluit niet uit deze mogelijkheid in de toekomst wel te bieden. Wel gaat de provincie in het jaar 2000 experimenteren met geluid via Internet om op deze manier mensen de mogelijkheid te bieden de statenvergaderingen via Internet te volgen.

Digitale beleids- en meningsvorming

Een mogelijkheid de afstand tussen burger en overheid te verkleinen is het voeren van het publieke debat via Internet. Dat kan op verschillende manieren, over verschillende onderwerpen, met verschillende groepen van deelnemers en op verschillende momenten in het besluitvormingsproces. Al deze variabelen bepalen de wijze van ondersteuning van een publiek debat langs elektronische weg en bepalen ook het succes ervan. In alle gevallen is een goede voorbereiding en een strakke begeleiding voorwaarde voor succes. Met het gebruik van Internet bij het proces van besluitvorming is het minder onderworpen aan de eisen van fysieke aanwezigheid op eenzelfde plaats en tijd en kan het gebruik van Internet het proces van besluitvorming versnellen. Het is dan wel noodzakelijk dat er een zorgvuldige selectie van relevante informatie plaatsvindt.

De provincie Drenthe heeft reeds bedrijven, organisaties, instellingen en individuele burgers de mogelijkheid gegeven om per e-mail te reageren op het uitvoeringsprogramma "Kompass voor het Noorden".

Dit gaat de provincie in 2000 en 2001 op experimentele wijze bij andere voorontwerpen van beleid (van grote projecten) toepassen. Daarna is het tijd om Internet (peilingen) ook te gebruiken bij nog niet ingevuld beleid.

Om de discussie over de invloed van Internet op het politieke besluitvormingsproces aan te wakkeren en bestuurders meer bij de ontwikkelingen van Internet te betrekken, wordt hierover in 2001 een conferentie voor (noordelijke) bestuurders gehouden.

Knipselkrant

In het najaar van 2000 komt de Knipselkrant beschikbaar op *huisnet*. De statenleden krijgen dan ook toegang tot de Knipselkrant.

5. VERANDERING VAN HOUDING

Als de provincie Drenthe de voorgaande mogelijkheden gaat benutten en uitbreiden, vergt dit van de organisatie een passende houding. Internet is een zeer snel medium dat hoge eisen stelt aan het beheer. Internetgebruikers verwachten snelle reacties. E-mail, bijvoorbeeld, moet binnen 48 uur beantwoord zijn.

Voor de organisatie betekent dit dat ambtenaren directer met burgers moeten gaan communiceren. Dat informatie ook voor leken leesbaar moet zijn. Dat producten en diensten sneller en meer op de individuele wensen toegesneden beschikbaar moeten komen. Dit alles betekent een flinke aanpassing in de manier van werken en denken van bestuurders en ambtenaren.

Het inrichten van een backoffice (achtervang voor het actualiseren van de pagina's en het beantwoorden van vragen/verzoeken) moet aan een aantal voorwaarden voldoen. Daarbij gaat het onder meer om protocollen voor de afhandeling van elektronische berichten, de verantwoordelijkheid voor de actualiteit, de relevantie, juistheid en volledigheid van de informatie en de autorisatie. Andere voorwaarden voor een goed functionerende backoffice zijn: duidelijke afspraken over de inhoudelijke consistentie, de archivering en de in- en uitgaande e-mail.

Een brede inzet van nieuwe media vraagt van de organisatie een snelle en open manier van werken. Medewerkers zullen nog klantgerichter moeten worden, responsiever moeten handelen en nota's en andere informatie geschikt moeten maken voor de nieuwe media. Niet langer de schriftelijke communicatiemiddelen gelden als standaard, maar de elektronische. Voor de ambtelijke organisatie is dit een grote stap.

De eerste stappen zijn al gezet. Iedereen beschikt over een e-mailadres en (bijna) iedereen gebruikt dit regelmatig. Ook statenleden hebben een e-mailadres. Intranet is al een veelgebruikt intern communicatiemiddel. En binnenkort heeft iedereen de beschikking over Internet op de werkplek.

Nu ook alle GS- en andere statenleden een e-mailadres hebben, worden afspraken gemaakt over de omgang met e-mail. Zoals afspraken rondom archivering, beantwoording, status, etc. Gaandeweg raken bestuurders en ambtenaren meer vertrouwd met zaken als e-mail, intranet en Internet. Maar het is nog een lange weg te gaan naar de nieuwe media als standaard.

6. INTERNE COMMUNICATIE EN NIEUWE MEDIA

Goede externe communicatie wordt voorafgegaan door gedegen interne informatievoorziening. Een organisatie levert een hogere kwaliteit naarmate de medewerkers zich meer bij het totstandkomen van beleid betrokken voelen.

Bij de inzet van communicatiemiddelen binnen de provincie Drenthe wordt ook gebruikgemaakt van nieuwe media, namelijk *huisnet* (intranet). De provincie gebruikt het medium voor zowel openbare als niet-openbare informatie.

Huisnet neemt een steeds grotere plaats in binnen de mix van interne communicatiemiddelen. Het wordt onder andere gebruikt voor korte, snelle nieuwsflitsen en achtergrondinformatie die mensen naar behoefte kunnen opvragen.

Na onderzoek is gebleken dat *huisnet* een (nog) grotere rol kan spelen in het rijtje van interne communicatiemiddelen. Een middel dat gebruikers kunnen benutten om in de eigen informatiebehoefte te voorzien zonder dat ze allerlei (niet relevante) informatie op "hun bureau" krijgen.

Om het gebruik van *huisnet* te stimuleren gaat de provincie Drenthe in 2000 de volgende stappen ondernemen:

- Het gebruik van "e-mail aan iedereen" wordt zoveel mogelijk beperkt. Berichten van bijvoorbeeld de staf- en productgroepen "aan iedereen" komen op het laatste nieuws.
- De zoekstructuur wordt op zo'n manier aangepast, dat de bezoekers kriskras door *huisnet* kunnen navigeren zonder dat ze eerst weer naar de beginpagina moeten.
- De startpagina wordt tevens de laatste nieuwspagina met een "krantenformule". Kleine berichtjes met verwijzingen en koppelingen naar diepgaande informatie. Naast het laatste nieuws worden concernbrede gebeurtenissen gekoppeld aan de startpagina.
- *Huisnet* wordt meer geïntegreerd in de werkzaamheden van de gebruikers, zoals de mogelijkheid om vergaderkamers via *huisnet* (startpagina) te reserveren, wijzigingsformulieren te versturen, declareren via *huisnet*, wegwijzers, etc. Daarnaast de mogelijkheden om Internet te raadplegen, GroupWise te gebruiken en andere systemen aan *huisnet* te koppelen.
- Meer gebruikmaken van de mogelijkheid tot interactiviteit op *huisnet*, zoals prikborden, discussiegroepen en nieuwsgroepen.
- De interne nieuwsbrief (BrinkBrief) wordt op termijn niet meer op papier verstrekt, maar uitsluitend nog via het *huisnet*. Het besluit hiertoe wordt pas genomen nadat vaststaat dat dit niet ten koste gaat van de kwaliteit van de interne informatievoorziening.
- De interne communicatie zoveel mogelijk via *huisnet* laten verlopen.

BIJLAGE

Begroting nieuwe media 2001

Begroting ontwikkelingen nieuwe media 2001

Ontwikkelingen	Kosten
<i>Conferentie met werktitel "De politiek aan zet op het Internet"</i> De conferentie heeft als doel de discussie over de invloed van Internet op het politieke bedrijf onder (noordelijke) bestuurders aan te wakkeren en ze meer bij de ontwikkelingen rond Internet te betrekken.	f 10.000,--
<i>2^e generatiesite</i> Dit betekent een aanpassing van de website van de provincie Drenthe aan de behoeften van de bezoekers en aan de moderne technische eisen.	f 40.000,--
<i>Opstarten portaal Drenthe</i> Opstarten van Internet als digitale ingang van en voor de gehele provincie.	f 25.000,--
<i>Experimenten met debat, fora, formulieren, etc.</i> Een begin maken met interactieve beleidsvorming via Internet en verbetering van de dienstverlening door middel van bijvoorbeeld aanvragen indienen via Internet.	f 10.000,--
<i>Aanmelding online vacaturebanken</i> Provincie Drenthe profileren als werkgever door middel van opgave van vacatures bij vacaturebanken.	f 5.000,--
<i>Restylen huisnet (intranet)</i> Het aanpassen van intranet binnen de provincie Drenthe aan de communicatiebehoeften van de organisatie en aan de technische ontwikkelingen/mogelijkheden.	f 5.000,--
<i>Abonnementen op routeplanner Drenthe</i> Het verbeteren van de dienstverlening van de provincie Drenthe door het aanbieden van routebeschrijvingen naar bijvoorbeeld het provinciehuis en bezienswaardigheden in de provincie.	f 1.000,--
<i>Ontwikkelen en invoeren jongerensite</i> Het verbeteren van de dienstverlening van de provincie Drenthe door doelgroepgerichte aanpak.	f 25.000,--
Onvoorzien	f 4.000,--
Totaal	f 125.000,--

Begroting intensivering van ICT en nieuwe media toepassingen

Toepassingen	Kosten
Deelname in interprovinciaal expertiseteam	f 75.000,--
Bouw van een multimedialab (EVS en lesruimte)	f 150.000,--
Proefproject Flexibele werkplek	f 50.000,--
GIS (geografisch informatiesysteem) projecten (langlopend)	f 100.000,--
GIS via Internet, cofinanciering EU-project	f 50.000,--
Aanschaf toolbox voor Handboek AO (Mavim)	f 45.000,--
Aanschaf RSI monitorprogramma (WorkPace)	f 30.000,--
Totaal	f 500.000,--