

GEMEENTE HOLLANDS KROON STELT DIGITAAL CENTRAAL - NIEUWE GEMEENTE MET GROTE AMBITIE

Sinds 1 januari 2012 vormen vier gemeenten in de Kop van Noord-Holland, te weten Anna Paulowna, Niedorp, Wieringen en Wieringermeer, de nieuwe gemeente Hollands Kroon. Een gemeente met ruim 47 duizend inwoners die qua oppervlak de derde is van Nederland. Het gemeentelijk apparaat zetelt in Anna Paulowna. Daarmee is voor veel inwoners de afstand tot het gemeentehuis al gauw met 15 tot 20 minuten toegenomen. Dit is een van de redenen waarom de gemeente extra aandacht heeft voor het digitaal aanbieden van informatie en dienstverlening. Met een belangrijke rol voor de nieuwe website www.hollandskroon.nl.

Aan de basis van deze nieuwe website stond de 'Werkgroep Nieuwe Media'. Ook Anita Janse (voorheen internet coördinator van de gemeente Anna Paulowna) maakte hiervan deel uit.

"Onze werkgroep was blij met het besluit om de nieuwe website op te zetten samen met SIMgroep," zegt zij. "We kennen SIM goed, omdat zij ook het CMS en de functionaliteiten leverde voor de websites van de oude gemeenten. Wij vertrouwen erop dat SIMgroep met de nieuwe gemeente kan sparren als het gaat om het realiseren van één van de ambities: excellente dienstverlening, zoveel mogelijk verlopend via het digitale kanaal."

Waarom opnieuw SIM?

"Als werkgroep Nieuwe Media stelden wij dat we onze inwoners bij de overgang naar de nieuwe gemeente minimaal dezelfde internetvoorzieningen moeten bieden als in hun oude gemeenten. Intern gooit zo'n fusie natuurlijk alles overhoop. Je kunt de voorkant van de website niet inrichten als de achterkant, het beheer, nog niet op orde is. Dat vroeg en vraagt nog steeds heel veel inzet. Het is daarom goed dat je werkt met een systeem dat je heel goed kent, zodat je de verschillende functionaliteiten optimaal kunt inzetten. Daarnaast profiteren wij van de inspanningen van SIM om aansluiting te vinden op landelijke ontwikkelingen, zoals eHerkenning en DigiD machten."

Erg vernieuwend klinkt dit nog niet?

"Dat realiseer ik mij ook. Momenteel gaat veel aandacht uit naar het leggen van een solide basis voor onze website. Informatie moet juist en actueel zijn, goed vindbaar en voor iedereen toegankelijk. Daarnaast werken we aan verbreding en innovatie. Zo moet er ruimte zijn voor initiatieven op gebied voor online burgerparticipatie en interactieve beleidsvorming. Zodat de gemeente niet alleen haar beleid helder communiceert richting inwoners, maar ook kan luisteren naar de inwoners en waar nodig adequaat kan reageren."

Hoe wil Hollands Kroon dit bereiken?

"Om geloofwaardig te zijn kun je niet volstaan met een account op Facebook en een twitterend college. Het online landschap vernieuwt voortdurend. Je moet je bij iedere ontwikkeling afvragen welke kansen het biedt om je doelstellingen te behalen. De uitdaging daarbij is de juiste balans te vinden. Ervoor te waken dat je teveel energie steekt in het volgen van trends. Maar je kunt ook niet zomaar ontwikkelingen afdoen als hype. Een kristallen bol hierbij zou ideaal zijn, maar bij het ontbreken daarvan kun je bijvoorbeeld gebruik maken van de vele online communities op dit gebied."

Welke bijdrage kan SIM leveren?

"Heel goed luisteren naar de klanten! En dan streven naar integrale oplossingen. SIM is een grote speler op de markt voor digitale overheidscommunicatie. Er ligt een enorm potentieel voor crowdsourcing en participierend ontwikkelen. De belangstelling is er. Kijk bijvoorbeeld eens naar Pleio, die een hele actieve community heeft waarin gezamenlijk gewerkt wordt aan een overheidsbrede intranetoplossing. Het samenbrengen van vraag en antwoord op één plek, in een community, kan een enorme boost teweeg brengen in productinnovatie. En al zou het niet direct leiden tot vernieuwing, dan kunnen er toch tips en trucs uit voortkomen die het werken met het CMS en de functionaliteiten nog leuker, slimmer en efficiënter maken."

Heb je een concreet voorbeeld?

"Mijn top wanna-haves van dit moment zijn de Twitter timeline op de website en natuurlijk een steengoede search appliance. Met de timeline is het voor de inwoners nog eenvoudiger om vragen te stellen aan de gemeente of op ontwikkelingen te reageren. Als het zo is dat de fusie de afstand tussen burger en gemeente heeft vergroot, kun je dit met Twitter op je site weer een beetje goed maken."

Met een sterke zoekfunctie bedien je nog veel meer bezoekers. Mensen zijn ongeduldig. Een keer gezocht, niet meteen gevonden? Hup, bellen maar! En vervolgens mag je hopen dat de callcentermedewerker wel in staat is om de gezochte informatie snel te vinden."

Welke ontwikkeling volg je met extra veel belangstelling?

"Papierloos vergaderen staat hoog op de verlanglijst van onze gemeenteraad. De app die SIM onlangs lanceerde om raadsagenda's en stukken toegankelijk te maken via de smartphone is een begin. Nog nieuwsgieriger ben ik naar toepassingen die voor inwoners het volgen van raadsvergaderingen interactiever en dus leuker en spannender maken. Om maar wat te noemen: je zou schaduwpeilingen kunnen houden als er hoofdelijk gestemd gaat worden over een gevoelig onderwerp. Hoe denkt het Hollands Kroon publiek erover?"

Nogmaals, ik heb geen kristallen bol, maar ik denk dat het democratisch proces sterk verandert de komende jaren. Iedereen mag meedoen en het wordt ook aantrekkelijker om mee te doen. Het is de uitdaging om deze tools zo in te zetten dat zowel de gemeente als de inwoners er baat bij hebben.”