



Digitale dienstverlening

Rekenkamer Vijfheerenlanden
16 november 2020

1 Inleiding

Dienstverlening is een kerntaak van de gemeente. Burgers, bedrijven en instellingen kunnen op vele manieren met de gemeente te maken krijgen, bijvoorbeeld bij het aanvragen van een paspoort, rijbewijs of een Wmo-voorziening, het verkrijgen van een vergunning of het bezwaar maken tegen een besluit. Maar je kunt je ook richten tot de gemeente voor het zoeken naar informatie of het stellen van een vraag. Overheden krijgen steeds meer mogelijkheden tot hun beschikking om deze diensten te verlenen. Dat kan zoals vanouds aan de balie, telefonisch en inmiddels al sinds een flink aantal jaren ook digitaal.

In het bestuursakkoord 2019-2022 is de ambitie uitgesproken om “bij de tijd” te zijn met digitale dienstverlening in Vijfheerenlanden. De gemeente wil investeren in de digitalisering van de dienstverlening en hiervoor is bijna € 1 miljoen extra gereserveerd. Het streven is om de ‘de basis op orde’ te krijgen, in de zin dat de gemeente wat betreft digitale dienstverlening wil leveren wat de inwoners en bedrijven redelijkerwijs mogen verwachten.

In de programmabegroting 2020 is deze ambitie nader uitgewerkt. De gemeente Vijfheerenlanden zegt daarin ‘de eerste overheid’ te willen zijn waar inwoners terecht kunnen. Fysiek bij één van drie balies in Leerdam, Meerkerk of Vianen, maar ook telefonisch en digitaal via de website of met emailcontact. De verwachting is dat het belang van uitgebreide en voor alle inwoners goed toegankelijke digitale dienstverlening alleen maar verder zal toenemen.

In juni 2020 zijn inwoners van Vijfheerenlanden op diverse manieren (krant, website, Social media) bevraagd over hun wens naar digitale producten. De uitkomst van deze uitvraag is nog niet bekend. Wel bekend zijn de uitkomsten van de landelijke benchmark “waar staat je gemeente” waarin onder meer de digitale dienstverlening aan de orde komt. Vijfheerenlanden scoort een fractie boven het landelijk gemiddelde op de tevredenheid over de digitale dienstverlening.

Op andere onderdelen van de digitale dienstverlening laat Vijfheerenlanden een lagere score dan het landelijk gemiddelde zien (bijvoorbeeld het aantal digi-transacties) of zijn er geen gegevens vermeld. Naast deze drie onderzoeken zijn geen andere onderzoeken gedaan. Ook staan voor zover nu bekend geen andere, vergelijkbare onderzoeken naar digitale dienstverlening, in de planning.



De Rekenkamer Vijfheerenlanden wil onderzoek doen naar de digitale dienstverlening. De Rekenkamer wil dit onderzoek doen een beeld te krijgen van de ontwikkeling, omvang en kwaliteit van de digitale dienstverlening én het perspectief van burgers, maatschappelijke instellingen en bedrijven hierop.

U heeft ons gevraagd een offerte uit te brengen voor de uitvoering van dit onderzoek. We danken u hartelijk voor deze offerteaanvraag en brengen dit voorstel met plezier aan u uit. Bij het opstellen van deze offerte hebben we gebruik gemaakt van uw offerteaanvraag, een gesprek met u op 27 oktober jl. en onze eigen kennis en ervaring met vergelijkbare opdrachten. We gaan achtereenvolgens in op de doel- en vraagstelling van het onderzoek, ons plan van aanpak en de planning.



I&O Research is een onderzoeksbureau voor maatschappelijke vraagstukken. We zijn gespecialiseerd in de publieke sector en zijn daarin een van de grootste onderzoeksbureaus van Nederland. Jaarlijks voeren we tal van rekenkameronderzoeken uit en hebben bovendien ruime ervaring met onderzoek naar de kwaliteit van (digitale) overheidsdienstverlening.

2 Uw vraag

In uw startnotitie zijn de centrale vraag en daarbij behorende deelvragen als volgt verwoord.

Onderzoeksvraag

Wat is het beleid van Vijfheerenlanden op het gebied van digitale dienstverlening aan inwoners? In hoeverre is de huidige dienstverlening “volwassen”? Met volwassen doelen we op de omvang van de digitaal beschikbare producten en toegankelijkheid hiervan voor de inwoners van Vijfheerenlanden.

Deelvragen

Deze centrale onderzoeksvraag is vooralsnog uitgewerkt in zes deelvragen.

- 1 Wat is het beleid van Vijfheerenlanden voor digitale dienstverlening aan inwoners?
- 2 Hoe groot is het aandeel gemeentelijke producten dat voor inwoners digitaal te verkrijgen is en hoe verhoudt dit zich tot andere gemeenten/landelijk gemiddelde en de landelijke afspraken en normen?
- 3 Welke diensten zijn digitaal beschikbaar en welke niet?
- 4 Hoe toegankelijk zijn de digitaal beschikbare producten voor inwoners? Hoezeer is de dienstverlening ingericht op de belevingswereld van de inwoners dan wel op die van de organisatie/systeemwereld?
- 5 In hoeverre houdt Vijfheerenlanden in de uitvoering van haar dienstverleningsbeleid rekening met digitale inclusiviteit en hoe verhoudt zich dit tot landelijke afspraken en normen?
- 6 Welke aanbevelingen kunnen we doen gelet op de ontwikkeling van de digitale dienstverlening in Vijfheerenlanden en de digitale inclusiviteit van inwoners?



3 Onze visie op het onderzoek

Op basis van uw startnotitie en het gesprek over de onderzoeksopzet bakenen we het onderzoek als nader af en presenteren (3.1). Daarna formuleren we de uitgangspunten bij de aanpak (3.2). We sluiten deze paragraaf af met een aangepaste vraagstelling (3.3).

3.1 Afbakening en focus

→ Analyse op beleid en uitvoering vanuit het perspectief van inwoners en ondernemers

Het onderzoek richt zich op een analyse van beleid én de uitvoering ervan. Hierbij is er nadrukkelijk aandacht voor het klantperspectief en dan met name voor de mate waarin de digitale dienstverlening aansluit op de belevingswereld en mogelijkheden van inwoners en niet is geënt op de interne werkprocessen van de systeemwereld van de overheid. Digitale producten voor inwoners staan centraal, maar daar waar mogelijk zal de digitale dienstverlening aan ondernemers worden meegenomen.

→ Invalshoek: digitale inclusiviteit

Niet alle inwoners en ondernemers zijn digitaal vaardig en kunnen wellicht problemen ondervinden bij het gebruik van de digitale dienstverlening van de gemeente. Deze groep met een relatief lage digitale vaardigheid dient uitdrukkelijk in het onderzoek te worden meegenomen. De op zichzelf belangrijke kwesties als veiligheid en privacy van digitale dienstverlening staan weliswaar niet centraal, maar kunnen niettemin aan de orde komen.

→ Blik op eigen dienstverlening en van enkele belangrijke uitvoeringsorganisaties

We richten het onderzoek primair op de digitale dienstverlening zoals die direct wordt uitgevoerd door de gemeente zelf. Inwoners hebben echter ook met verbonden partijen en uitvoeringsorganisaties te maken. Daarom zullen we de afspraken die de gemeente met de betreffende partijen (top 3 partijen met het meeste contact met inwoners) heeft gemaakt over de digitale dienstverlening wel in het onderzoek betrekken.

→ Voldoen aan (wettelijke) richtlijnen

Het onderzoek zou inzicht moeten bieden in de mate waarin de digitale dienstverlening voldoet aan de landelijke richtlijnen. In ons onderzoek zullen we de huidige stand van digitale dienstverlening toetsen aan de wetgeving zoals weergegeven in onderstaand kader.

Sinds 1 juli 2018 is de Algemene Maatregel van Bestuur (AMvB) 'Besluit digitale toegankelijkheid overheid' van kracht. Hierin is bepaald dat websites en mobiele apps van overheidsinstanties moeten voldoen aan de toegankelijkheidseisen. Hierover moet verantwoording worden afgelegd in een toegankelijkheidsverklaring.

Hiervoor gelden (golden) verschillende ingangsdata:

- 23 september 2019 voor websites gepubliceerd na 23 september 2018
- 23 september 2020 voor alle websites
- 23 juni 2021 voor mobiele applicaties

Deze richtlijnen zijn er op gericht dat overheidsinstanties de noodzakelijke maatregelen nemen om hun websites en mobiele applicaties toegankelijker te maken door ze waarneembaar, bedienbaar, begrijpelijk en robuust te maken.

Dit houdt dit in dat bij het aanbieden van digitale diensten geen onderscheid gemaakt mag worden tussen personen met en zonder beperking of chronische ziekte.

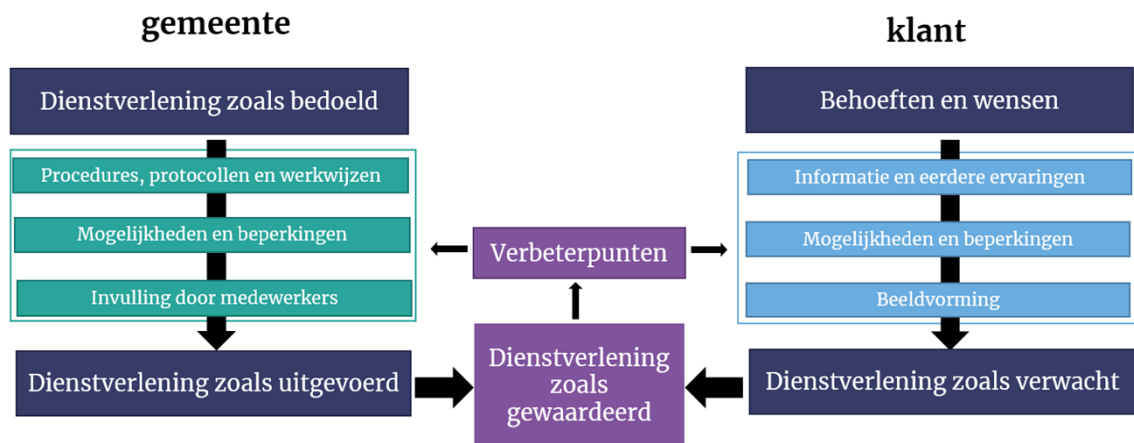


→ Niet afrekenen maar leren

Het onderzoek is bedoeld om leerpunten op te leveren voor de gemeente. Deze leerpunten kunnen betrekking hebben op het beleidsmatig kader maar ook zeker voor het operationele niveau: hoe kan de gemeente de minder digitaal-vaardigen op een goede wijze bedienen?

→ Conceptueel model

In ons onderzoek naar klantwaardering maken we doorgaans onderscheid tussen de beoogde kwaliteit door de dienstverlener, de verwachte kwaliteit door de klant, de feitelijke dienstverlening en de waardering voor de dienstverlening.



De meerwaarde van het model is dat een klantwaardering goed is te duiden. Een eventueel lage waardering voor de dienstverlening kan bijvoorbeeld te maken hebben met de feitelijke kwaliteit ervan maar mogelijk ook met de (hoge en/of onrealistische) verwachtingen van de klant. Daarmee biedt het aanknopingspunten voor verbetering. Zijn de ambities ten aanzien van de dienstverlening bijvoorbeeld te hoog of onvoldoende vertaald in concrete werkprocessen? Of zit het hem in de invulling die medewerkers aan de geven en/of de omstandigheden en faciliteiten waarbinnen ze hun werk moeten doen? Aan de andere kant is het denkbaar dat de feitelijke dienstverlening wel voldoet aan de daaraan te stellen kwaliteitseisen maar dat negatieve beeldvorming een rol speelt of dat verwachtingen van klanten niet realistisch zijn. Verbeteracties zouden zich in dat geval beter richten op verwachtingenmanagement en communicatie dan aan het verbeteren van de processen zelf.

3.2 Uitgangspunten bij de aanpak

Bovenstaande focus en keuzes betekenen het volgende voor de aanpak:

- Het beleid beoordelen we in de brede zin, maar hierbij nemen we de dienstverlening door uitvoeringsorganisaties mee. Verder betrekken we hierbij diensten/producten die specifiek zijn gericht op ondernemers.
- In het onderzoek is nadrukkelijk aandacht voor het klantperspectief. Dit kan in onze ogen binnen dit onderzoek twee vormen aannemen. De eerste is het rechtstreeks bevroegen van afnemers van digitale producten (inwoners en ondernemers), bijvoorbeeld in de vorm van een enquête. De andere is een analyse van de feitelijke kwaliteit door middel van een mystery-shop analyse.



- Bij het bevragen van inwoners en ondernemers, inwoners richten we ons op algemene kwaliteitsaspecten en specifiek op de mate waarin er een (mogelijk te groot) beroep wordt gedaan op hun digitale vaardigheid. Ook kijken we naar de mate waarin er ondersteuning en voorzieningen worden geboden aan niet-digitaal vaardigen.
- Onderdeel van de aanpak is een terugkoppeling van voorlopige bevindingen van de bevraging van inwoners en ondernemers, aan medewerkers. Dit levert als tijdens het onderzoek leerpunten op voor medewerkers die bij de dienstverlening zijn betrokken.

3.3 Uitwerking van deelvragen

Om deze vraagstelling te beantwoorden heeft u een aantal deelvragen geformuleerd. We kunnen ons goed vinden in de vraagstelling maar hebben de vrijheid genomen deze nader te ordenen aan de hand van de thema's beleid, uitvoering en ervaring.

Beleid

1. Wat is het beleid van Vijfheerenlanden ten aanzien van digitale dienstverlening aan inwoners en ondernemers?
2. In hoeverre voldoet de wijze waarop digitaal beschikbare producten worden aangeboden aan de geldende Europese regelgeving en landelijke richtlijnen ten aanzien van digitale dienstverlening?
3. In hoeverre is de digitale dienstverlening ingericht op de belevingswereld van de inwoners?

Uitvoering

4. Welke digitale producten en diensten biedt de gemeente aan en welke niet?
5. In hoeverre houdt Vijfheerenlanden in de uitvoering van haar dienstverleningsbeleid rekening met de mate waarin gebruikers al dan niet digitaal vaardig zijn? Zo ja op welke wijze?
6. In hoeverre heeft de gemeente zicht op de kwaliteit van digitale dienstverlening en hoe inwoners en ondernemers dat ervaren?
7. In hoeverre betreft de gemeente gebruikers (inwoners en bedrijven) bij het ontwikkelen en verbeteren van de digitale dienstverlening?

Ervaring en beleving

8. In hoeverre zijn de digitaal beschikbare producten daadwerkelijk toegankelijk zijn voor (alle) inwoners? Zijn er groepen voor wie dit problematisch is?
9. Wat vinden inwoners en ondernemers van de digitale dienstverlening van de gemeente, zowel qua aanbod aan diensten en producten als het gebruiksgemak?
10. Hoe ervaren minder digitaal vaardigen de digitale dienstverlening van de gemeente?

Trekken van lessen

11. Welke aanbevelingen zijn te formuleren gelet op de ontwikkeling van de digitale dienstverlening in Vijfheerenlanden en de digitale inclusiviteit van inwoners?

We zullen in het beginstadium van het onderzoek bovenstaande concepten verder uitwerken tot een normenkader. Een eerste aanzet is weergegeven in Bijlage 2.



4 Aanpak van het project

Het onderzoek bestaat uit de volgende stappen:

- 1. Start en oriëntatie
- 2. Deskresearch
- 3. Interviews
- 4. Enquête onder afnemers digitale producten
- 5. Analyse klantreis (Mystery-shop analyse)
- 6. Terugkoppeling aan medewerkers
- 7. Bestuurlijk interview
- 8. Rapportage
- 9. Presentatie

Hieronder beschrijven we de uitvoering van het onderzoek per onderdeel.

Stap 1 Start en oriëntatie

Startoverleg

Voordat we daadwerkelijk aan de slag gaan, spreken we in een startoverleg (beeldbellen) het onderzoek met u door. Er is onder meer aandacht voor de wijze van samenwerken, de opzet van het rapport, de planning en wat er nog meer aan onderwerpen ter tafel komt. Wij bereiden het overleg voor en zetten de belangrijkste afspraken in een kort verslag.

Afstemming met ambtelijke organisatie

We werken graag met een vast aanspreekpunt vanuit de ambtelijke organisatie. Via hem/haar regelen we de meer praktische zaken, zoals toegang tot documenten en contacten met de te interviewen personen. We gaan ervan uit dat de rekenkamer en/of de griffie het eerste contact met de ambtelijke organisatie zal leggen en de contactgegevens van ons aanspreekpunt levert.

Ambtelijke kick-off

Wij hebben goede ervaringen met een ambtelijke kick-off bijeenkomst, waarbij intern betrokkenen worden geïnformeerd over het doel en aanpak van het onderzoek en uiteraard wat er van hen verwacht wordt. Hierbij zullen we in ieder geval de vaste contactpersoon betrekken en daarnaast (andere) vertegenwoordigers van de afdelingen die zich bezig houden met dienstverlening. Hiermee is iedereen op de hoogte, kunnen er direct vragen worden gesteld over het onderzoek en kan er tevens al informatie worden opgehaald bij de betrokkenen. Normaal gesproken houden we de bijeenkomst op het gemeentehuis, waarbij college- of raadsleden eveneens kunnen aansluiten. Onder de momenteel geldende restricties vanwege corona stellen we voor de bijeenkomst via een Teams of Zoom vergadering te organiseren.



Oriënterend interview

Graag hebben we in de startfase van het onderzoek een eerste gesprek met een medewerker van de gemeente die een overall zicht heeft op het dienstverleningsbeleid en de digitalisering daarvan in het bijzonder. We denken aan een (programma)manager dienstverlening of een vergelijkbare functionaris. Dit gesprek is bedoeld om een eerste overzicht te krijgen van de wijze waarop de dienstverlening is georganiseerd en hoe de digitalisering verloopt. Wat zijn de grootste uitdagingen en welke projecten en acties lopen er? De achtergrond van het huidige beleid komt aan de orde en de (bewuste en minder bewuste) keuzes die zijn gemaakt om tot de huidige werkwijze te komen. Ook gaan we in op de huidige dienstverleningsvisie. Daarnaast heeft interview een praktisch doel, namelijk het verkrijgen van toegang tot belangrijke interne bronnen en stukken. In een later stadium zullen we de geïnterviewde mogelijk opnieuw benaderen met meer gerichte vragen.

Opstellen normenkader

Het laatste onderdeel van de voorbereidende fase is het opstellen van een normenkader. Dat doen we uiteraard in nauw overleg met de rekenkamercommissie (zie eerste aanzet in Bijlage 2).

Stap 2 Deskresearch

In dit eerste inhoudelijke onderdeel richten we ons op het beleidsmatig kader bestaande uit algemene informatie over de dienstverlening, voortgangsinformatie en eventuele verbeterplannen. Tot de te bestuderen informatie behoort in ieder geval het volgende:

- Visie- en beleidsstukken: landelijke richtlijnen op het gebied van digitale dienstverlening, het dienstverleningsconcept, uitvoeringsprogramma dienstverlening, informatie uit het raadsinformatiesysteem en overige documenten over de organisatie van de dienstverlening, voortgangsrapportages en eventuele verbeterplannen.
- Procesbeschrijvingen: beschrijvingen van werkprocessen/-procedures, kwaliteitscriteria en afspraken met uitvoeringsorganisaties/verbonden partijen)
- Kengetallen over (de kwaliteit van) de digitale dienstverlening, de stand van digitalisering (overzicht van digitaal aangeboden diensten) en informatie op Waarstaatjegemeente
- Onderzoeksrapporten of andere informatie over klantwaardering en kwaliteit van de dienstverlening.
- Inventarisatie van belangrijkste uitvoeringsorganisaties en werkafspraken (c.q. servicelevel agreement) tussen gemeente en uitvoeringsorganisatie.

Stap 3 Interviews

Na de deskresearch interviewen we enkele personen die zich namens de gemeente met digitale dienstverlening bezighouden en aan vertegenwoordigers van de belangen van minder digitaal vaardigen. Te denken valt aan:

- Een programmamanager dienstverlening en/of projectleider digitalisering. Mogelijk is dit dezelfde persoon die we in het oriënterende interview hebben gesproken.
- Een teamleider van de front-office die zich (ook) met niet digitale vormen van dienstverlening bezig houden (telefonisch, schriftelijk en/of balie) om zicht te krijgen op de huidige omgang met niet-digitaal vaardigen.
- Bij het gesprek met de teamleider kunnen eventueel ook een of twee eerstelijnsmedewerkers (baliemedewerkers, telefonisch medewerkers) aansluiten.
- Verder houden we interviews met vertegenwoordigers van klantgroepen, c.q. een belangenvertegenwoordiger van minder digitaal vaardigen. Te denken valt ouderen, personen



met een uitkering en/of die gebruik maken van een Wmo voorziening (cliëntenraad, seniorenraad of iets vergelijkbaars).

De inhoud van de gesprekken wordt uiteraard afgestemd op de rol en positie van de geïnterviewde.

- In de gesprekken met *ambtenaren* komt de opzet en uitvoering van de dienstverlening aan de orde. Wat zijn de overwegingen om diensten wel of niet digitaal aan te bieden. Wat zijn de mogelijkheden voor personen die liever op andere wijze contact hebben? Verder gaan we in op de kwaliteitsmonitoring. Op welke wijze wordt de kwaliteit en de klantwaardering gemonitord en hoe wordt feedback van klanten aangewend voor de verbetering?
- In de gesprekken met de *belangenvertegenwoordigers* staat uiteraard de toegankelijkheid van dienstverlening centraal. Hoe is het voor minder vaardigen om producten en diensten digitaal af te nemen? Welke voorzieningen zijn er voor hen en waarmee dient de gemeente rekening te houden binnen de verdere digitalisering?

De interviews voeren we uit aan de hand van een gespreksleidraad die is gebaseerd op de vraagstelling en het normenkader. Voorafgaande aan de interviews zullen we de conceptleidraad aan u voorleggen. met u bespreken.

We gaan uit van in totaal 5-6 interviews.

Wanneer het aantal gesprekspartners groter is, kunnen we meerdere personen gelijktijdig spreken en is het aantal deelnemers dus groter.

Normaal gesproken kiezen we voor persoonlijke interviews op locatie, maar zo lang de huidige corona-restricties aanhouden kiezen we voor beeldbellen. We gaan ervan uit dat de rekenkamer – of onze ambtelijke contactpersoon – ondersteuning kan bieden bij het inplannen van de gesprekken. De interviews zullen gemiddeld een uur in beslag nemen.

Interviewprotocol

- de te interviewen personen ontvangen voorafgaand aan het gesprek een afspraak-bevestiging en een korte aanduiding van de gespreksonderwerpen.
- de interviews hebben een vertrouwelijk karakter.
- van ieder gesprek stellen we een verslag op hoofdlijnen op.
- de respondent krijgt gelegenheid om het concept gespreksverslag te corrigeren en/of aan te vullen (per e-mail).
- de verslagen worden niet openbaar gemaakt.
- we gebruiken de relevante elementen uit deze verslagen voor het onderzoeksrapport, maar op dusdanige wijze dat herleiding tot individuele personen in beginsel niet mogelijk is
- aan de gesprekken kan desgewenst een lid van de rekenkamer deelnemen

Stap 5 Analyse van de klantreis

Om de feitelijke dienstverlening langs digitale weg in kaart te brengen maken we voor een aantal nader te bepalen digitale producten een klantreisanalyse. Dat doen we op basis van bestuderen van informatie op de gemeentelijke website, gesprekken met ambtenaren (zie hierboven), werkprotocollen en door middel van mystery shoppers.

Een goed geïnstrueerde mystery shopper kan waardevrije feitelijke informatie verzamelen over de wijze waarop de dienstverlening in de praktijk wordt uitgevoerd. Emotie en beeldvorming spelen hierbij geen rol. In dit onderzoek zullen de mystery shoppers met name kijken hoe toegankelijk de dienstverlening is voor personen die minder digitaal vaardig zijn.





Digitaal zaken doen met de gemeente

Het wordt steeds gebruikelijker om via internet zaken te regelen, ook met de gemeente. De gemeente Vijfheerenlanden investeert daarom in een goede digitale dienstverlening. Dat betekent dat u via onze website producten kunt aanvragen, een melding kunt doen en digitaal wijzigingen kunt doorvoeren in lopende zaken. Dit kan allemaal vanuit huis en voor het merendeel van deze zaken hoeft u niet meer naar een van onze kantoren te komen.

Wat hebt u hiervoor nodig?

Inwoners

Om digitaal zaken te doen met de gemeente Vijfheerenlanden heeft u als persoon een DigiD nodig met betrouwbaarheidsniveau Midden. Niveau Midden betekent dat u als extra controle een code via sms ontvangt. U kunt ook de speciale DigiD app gebruiken. DigiD is een digitaal identificatiemiddel waarmee u online kunt aantonen wie u bent. Dit zijn dan ook vertrouwelijke gegevens die u aan niemand uit mag lenen. Als u nog geen DigiD hebt, dan kunt u deze aanvragen op digid.nl.

Bedrijven

Wilt u met uw bedrijf zaken doen met de gemeente, dan heeft u een eHerkenningmiddel nodig. Dit is een digitaal identificatiemiddel waarmee u online kunt aantonen van welk bedrijf u bent. U vraagt dit

Contactverzoek

Vul onderstaande gegevens in Afronden

Vul onderstaande gegevens in

* = Verplicht veld

Fijn dat u contact met ons wilt opnemen. De snelste manier om dit te doen, is het onderstaande formulier invullen. Uw vraag komt dan precies op de juiste plaats terecht. Daarna nemen wij spoedig contact met u op. Wij streven naar een afhandeling van uw vraag of verzoek binnen 2 werkdagen.

Onderwerp *

Reactie of vraag

Contactgegevens

Aanhef Heer Mevrouw

Uw voornaam

Uw achternaam

Via welk kanaal wilt u dat wij contact met u opnemen? * Per telefoon Per e-mail

Bij een deel van de digitale dienstverlening is een DiGiD (burgers) of eHerkenning (ondernemers) verplicht. Onze mystery-shoppers loggen niet op deze manier in, dus dat betekent dat deze analyse zich kan richten op de volgende vormen van digitale dienstverlening:

1. het voortraject van digitale dienstverlening, met bijvoorbeeld vragen als:
 - Hoe (on)duidelijk is het of je het gewenste product digitaal kunt krijgen?
 - Welke stappen je moet zetten en wat heb je daarbij nodig?
 - Zijn er alternatieven zijn voor iemand die het liever niet digitaal wil, c.q. geen DiGiD heeft?
2. het sturen van e-mails naar het algemene e-mailadres en/of het invullen van een online formulier/melding waarvoor geen e-identificatie nodig is, zoals bijvoorbeeld het doen van een melding bij de gemeente zelf (o.a. openbare ruimte, bouw en woningtoezicht), klacht afvalinzameling bij Reinigingsdienst Waardlanden of een Milieuklacht bij de Omgevingsdienst Regio Utrecht.

We hebben vanuit eerdere onderzoeken een database opgebouwd met bruikbare cases. In overleg met u zullen we daaruit een keuze maken. Uiteraard kunnen we ook voor een nieuwe casus kiezen. Waarop we ons zullen richten is afhankelijk van de uitkomsten van de eerdere fasen van het onderzoek. Zo kan het zijn dat er twijfel of onduidelijkheid is over hoe bepaalde aspecten van de dienstverlening in de praktijk wel worden uitgevoerd zoals bedoeld/gewenst.

De uiteindelijke vragen worden door de onderzoeker verder uitgewerkt. Vervolgens schrijven de mystery guests in eigen woorden de vraag aan de gemeente. Voor het verzenden van de vragen wordt door de onderzoeker een verzendprotocol opgesteld waarin van elke individuele vraag de volgende zaken worden vastgelegd:

- Door wie wordt de vraag gesteld/verzonden;
- Dag en dagdeel van verzending/contact;
- Welke alias wordt daarvoor gebruikt.

In de begroting zijn we uitgegaan van in totaal 25 vragen. Wij stellen voor de vragen globaal als volgt te verdelen: 5 vragen per e-mail, 10 vragen via het online contactformulier en 5 vragen via het online meldingen formulier openbare ruimte. Verder denken we aan een vijftal telefoontjes



om te vragen of digitaal aangeboden diensten/producten ook op een andere dan digitale manier te verkrijgen zijn. In overleg is een andere verdeling uiteraard ook mogelijk.

We werken met een verzendprotocol. Aandachtspunten daarbij zijn:

- De vragen spreiden we over de week en over de dag
- We stellen zowel vragen van ondernemers als van inwoners
- We waarborgen het mystery karakter door het gebruik unieke aliases (namen + bijbehorende e-mailadressen die niet te herleiden zijn tot ons bureau)
- We doen geen aanvragen waarvoor DigiD nodig is. Wanneer de behandelaar vraagt om aanvullende informatie (zoals telefoonnummer, adresgegevens of BSN), zal de mystery guest zich bekend maken en zal de verdere behandeling van de vraag worden gestaakt;
- We houden rekening met de periode waarbinnen de communicatie met de gemeente kan plaatsvinden. Langdurige trajecten zullen we vermijden.

Nadat de vraag is gesteld of het formulier is ingediend wordt bijgehouden wanneer en hoe er geantwoord wordt. Na afloop van de onderzoeksperiode, maken we een overzicht per vraag hoe het traject is verlopen. Per traject (klantreis) wordt een dossier opgebouwd dat wij desgewenst na afloop ter beschikking stellen aan de rekenkamer en/of de gemeente.

Stap 5 Enquête onder afnemers digitale producten

Om ook zicht te krijgen op de digitale dienstverlening waarbij wel gebruik is gemaakt van DiGiD en eHerkenning voeren we een enquête uit. We stellen voor gedurende een periode van twee of drie weken alle inwoners en ondernemers die gebruik hebben gemaakt van de digitale dienstverlening een online vragenlijst toe te sturen. We gaan ervan uit dat de gemeente de emailadressen hiervoor beschikbaar stelt, dan wel de online vragenlijsten zelf kan versturen. In de vragenlijst wordt ingegaan op de duidelijkheid, juistheid en afhandelingstermijnen van de dienstverlening. Verder zijn er vragen over de voorkeuren van de klanten ten aanzien van digitale of andere vormen van dienstverlening.

In totaal zullen naar verwachting circa 100 personen worden ondervraagd. Hiervoor is een steekproef nodig van 500 mailers/invullers van digitale formulieren. We gaan ervan uit dat de gemeente Vijfheerenlanden contactgegevens zal aanleveren. Wij gaan uiteraard uiterst vertrouwelijk met de gegevens om. Graag overleggen we in het beginstadium van het onderzoek onder welke voorwaarden de benadering van contacten kan plaatsvinden. We stellen voor het gebruik van de gegevens een verwerkersovereenkomst op. Voor het trekken van de steekproef leveren we desgewenst een instructie aan. We benaderen de klanten door middel van een persoonlijke e-mail met een directe link naar de online vragenlijst. We stellen de uitnodigingsmail in overleg met u op.

Stap 6 Terugkoppeling aan medewerkers

De uitkomsten van het klantreis analyse (aan de hand van de bevindingen van de mystery-shoppers) en de enquête bespreken we met managers/teamleiders die voor de dienstverlening verantwoordelijk zijn. Het gaat om drie of vier interviews. We gaan er van uit dat dit dezelfde personen zijn die al eerder zijn geïnterviewd. Ook is het denkbaar dat er iemand van een uitvoeringsorganisatie wordt bevestigd. We bespreken in de interviews de opvallende uitkomsten en gaan op zoek naar verklaringen. Een belangrijke functie van de gesprekken is verder om te checken of de bevindingen exemplarisch zijn voor de gang van zaken en daarmee breder te



trekken zijn. Afhankelijk van het aantal belangstellenden en de mate in overlap in de eerste bevindingen kan gekozen worden voor een groepsgesprek.

Stap 7 Bestuurlijk interview

We sluiten de gegevensverzameling af met een bestuurlijk interview met de portefeuillehouder (de burgemeester). Dit interview wordt uitgevoerd door middel van beeldbellen en heeft een overstijgend karakter. Door het bestuurlijk interview in deze fase van het onderzoek te plaatsen kunnen we uitkomsten voorleggen en toetsen. De portefeuillehouder krijgt hiermee de gelegenheid te reflecteren op de uitkomsten en (voorlopige) conclusies. We gaan ervan uit dat de gemeente het bestuurlijk interview voor ons kan inplannen.

Stap 8 Afronding en rapportage

De rapportage beschrijft op heldere wijze de uitkomsten van het onderzoek. Het rapport biedt een scherp beeld van de huidige wijze waarop de gemeente de digitale dienstverlening vormgeeft. Het rapport heeft een positieve insteek en is gericht op het identificeren van verbetermogelijkheden. We gaan uit van circa 20 pagina's in een voor de rekenkamer wenselijk format. We integreren de uitkomsten van de verschillende onderzoeksfasen tot een geheel. Per onderzoeksvraag beschrijven we de bevindingen. Dit mondt uit in een aantal conclusies en aanbevelingen. We maken onderscheid in aanbevelingen voor respectievelijk het college (en de ambtelijke organisatie) en (voor zover van toepassing) de raad. Bij het rapport leveren we een aantal bijlagen zoals een lijst van geïnterviewden, een verantwoording over de uitvoering van het onderzoek, en een overzicht van documenten en literatuur en overige bronnen.

Bespreking, wederhoor en definitief rapport

Wat betreft het ambtelijk- en bestuurlijk wederhoor volgen we uiteraard de bij uw rekenkamer gebruikelijke werkwijze.

- Opstellen conceptrapportage. Deze eerste versie van het rapport heeft het karakter van een feitenrelaas zonder conclusies en aanbevelingen.
- Bespreking. De conceptrapportage bespreken we met u. In deze bespreking delen we tevens al onze ideeën voor conclusies en aanbevelingen met u. Eventuele opmerkingen en suggesties zullen we verwerken.
- Ambtelijk wederhoor. Vervolgens gaat het rapport (of nota van bevindingen) – zonder conclusies en aanbevelingen – het ambtelijk wederhoor in. Hiermee wordt de ambtelijke organisatie in de gelegenheid gesteld om de inhoud te verifiëren op een juiste weergave van de feiten. Voor deze fase staat een periode van drie weken.
- Opstellen concept-eindrapport. De opmerkingen uit het ambtelijk wederhoor verwerken we in het rapport. Indien daar aanleiding voor is, zullen we de conclusies en aanbevelingen in samenspraak met u aanscherpen. Deze voegen we toe aan het rapport. Hiermee is het rapport gereed voor het bestuurlijk wederhoor.
- Bestuurlijk wederhoor. Nadat de feiten geverifieerd zijn en waar nodig aanpassingen zijn aangebracht worden de conclusies en aanbevelingen toegevoegd. De RKC kan het rapport inclusief conclusies en aanbevelingen in het kader van het bestuurlijk wederhoor aanbieden aan het college van B&W.
- Definitief rapport. We zijn beschikbaar voor het eventueel verwerken van de reacties vanuit het bestuurlijk wederhoor.



- Het intellectuele eigendom van het onderzoeksrapport (bestaande uit de bestuurlijke nota en de nota van bevindingen) ligt bij de rekenkamer, die dan ook het recht heeft om redactionele wijzigingen in het rapport aan te brengen.

Presentatie in raadscommissie

Het onderzoeksteam is beschikbaar voor een presentatie van het onderzoeksrapport in de raad of raadscommissie.

5 Planning

De doorlooptijd van het onderzoek bedraagt circa drie maanden, gerekend van start tot oplevering van het conceptrapport met voorstellen voor conclusies en aanbevelingen. Deze planning is alleen haalbaar bij voldoende medewerking vanuit het ambtelijk apparaat en de agenda van gesprekspartners. We gaan er bij het realiseren van deze planning van uit dat op de startdatum de opdracht is bevestigd en de aanpak uit het voorstel gevolgd wordt. Belangrijk is verder dat de benodigde stukken en gegevens tijdig beschikbaar zijn. Indien er wijzigingen in de aanpak of planning optreden, dan stellen we graag in overleg met u een aangepaste planning op.

| Globale planning | |
|--|-------------------------------|
| opdrachtverlening | Eind november |
| Start en oriëntatie | Eind november/ begin december |
| Deskresearch | December |
| Interviews | December – begin januari |
| Mystery shop analyse | januari |
| Klant enquête | januari |
| Terugkoppeling medewerkers | 1 ^e helft februari |
| Bestuurlijk interview | Medio februari |
| Afronding en rapportage | februari |
| Opleveren conceptrapport incl. voorstel voor conclusies en aanbevelingen | Eind februari |
| Ambtelijk en bestuurlijk wederhoor | maart |
| Presentatie | n.t.b. |

We voorzien twee overlegmomenten met de rekenkamer: een startoverleg en een bespreking conceptrapportage. Tussentijds is er uiteraard afstemming en overleg over onder andere het normenkader, de te interviewen personen, de inhoud van de mystery shop analyse etc.

6 Privacy

I&O Research zorgt voor een uiterst zorgvuldige behandeling van individuele gegevens en garandeert dat in de rapportage geen tot individuele personen of huishoudens herleidbare informatie wordt opgenomen.

