

Nota van bevindingen

Digitale dienstverlening Vijfheerenlanden

Rekenkameronderzoek naar de digitale dienstverlening door de gemeente Vijfheerenlanden

Colofon

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2021

Datum

april 2021

Opdrachtgever

Rekenkamer Vijfheerenlanden

Auteurs

Femke Giesen
Thomas van Hal
Jaap Bouwmeester

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.



Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
1.1	Doel- en vraagstelling	5
1.2	Onderzoeksopzet	6
2	Visie en uitgangspunten	9
2.1	Visie en doelen	9
2.2	Relevante wetgeving en richtlijnen	11
2.3	Samenvatting	13
3	Uitvoeringspraktijk	15
3.1	Organisatie van de digitale dienstverlening	15
3.1.1	Digitaliseren van diensten	15
3.1.2	Afspraken met ketenpartners	16
3.1.3	Aandacht voor digitale inclusie	17
3.2	Voortgang van de digitalisering van de dienstverlening	19
3.3	Leren en verbeteren	24
3.3.1	Monitoring	24
3.3.2	Wensen en plannen	25
3.4	Samenvatting	26
4	Ervaringen van inwoners en ondernemers	29
4.1	Uitkomsten enquête	29
4.1.1	Gebruik van digitale dienstverlening	29
4.1.2	Verwachtingen ten aanzien van digitale dienstverlening	30
4.1.3	Ervaringen met de digitale dienstverlening	32
4.1.4	Informeren afhandeling	33
4.1.5	Beoordeling en aandachtspunten digitale dienstverlening	34
4.2	Uitkomsten mystery guest onderzoek	35
4.2.1	Informatie op de website	36
4.2.2	Reactiesnelheid en bereikbaarheid	36
4.2.3	Inhoud en toon van de reactie per e-mail	36
4.2.4	Inhoud en toon van de telefonische reactie	37
4.2.5	Digitale inclusiviteit	38
4.3	Samenvatting	39
	Bijlage A Normenkader	41
	Bijlage B Bestudeerde documenten	42
	Bijlage C Geïnterviewde personen	43
	Bijlage D Enquête	44
	D.1 Achtergrondkenmerken respondenten	49
	Bijlage E Mystery guest onderzoek	50
	Bijlage F Overzicht beleidsdocumenten	54
	Bijlage G Afwijkingen van de toegankelijkheidsstandaard	58



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. Inwoners kunnen zich 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 sinds een flink aantal jaren ook digitaal.

De gemeente Vijfheerenlanden wil de ‘de basis op orde’ krijgen wat betreft de digitale dienstverlening. In de zin dat de gemeente de digitale dienstverlening wil leveren die 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 een van drie balies in Leerdam, Meerkerk of Vianen, maar ook telefonisch en digitaal via de website of met e-mailcontact. Mocht het zo zijn dat in de toekomst de huisvesting van de gemeente anders wordt vormgegeven, dan wordt het belang van toegankelijke digitale dienstverlening nog groter.

De Rekenkamer Vijfheerenlanden heeft onderzoek laten doen naar de digitale dienstverlening. Het doel van dit onderzoek is om een goed beeld te krijgen van de ontwikkeling, omvang en kwaliteit van de digitale dienstverlening én het perspectief van burgers, maatschappelijke instellingen en bedrijven hierop.

Het onderzoek is bedoeld om leerpunten aan te leveren voor de gemeente. Deze leerpunten kunnen betrekking hebben op het beleidsmatig kader zeker ook maar voor het operationele niveau.

Afbakening

Het onderzoek richt zich op het volgende:

Beleid en uitvoering vanuit het perspectief van inwoners en ondernemers.

Zowel beleid als de uitvoering ervan zijn onderzocht. Hierbij was er nadrukkelijk aandacht voor het perspectief van de inwoner 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 stonden centraal, maar daar waar mogelijk is de digitale dienstverlening aan ondernemers meegenomen.

Invalshoek: digitale inclusiviteit.

De inwoners en ondernemers die niet of in mindere mate digitaal vaardig zijn, kunnen wellicht problemen ondervinden bij het gebruik van de digitale dienstverlening van de gemeente. Deze groep is meegenomen in het onderzoek.

Blik op eigen dienstverlening en van enkele belangrijke uitvoeringsorganisaties.

We hebben het onderzoek primair gericht op de digitale dienstverlening zoals die direct wordt



uitgevoerd door de gemeente zelf. Inwoners hebben echter ook te maken met ketenpartners en uitvoeringsorganisaties. Daarom hebben we de afspraken die de gemeente met ketenpartners heeft gemaakt over de digitale dienstverlening wel in het onderzoek betrokken.

Voldoen aan (wettelijke) richtlijnen.

In het onderzoek hebben we bekeken in hoeverre de digitale dienstverlening voldoet aan de richtlijnen die zijn gesteld in de Algemene Maatregel van Bestuur 'Besluit digitale toegankelijkheid overheid' die sinds 1 juli 2018 van kracht is.

1.1 Doel- en vraagstelling

Het onderzoek heeft als doel om vast te stellen hoe de digitale dienstverlening van de gemeente ervoor staat. Hoe inwoners dit ervaren, hoe toegankelijk de digitale dienstverlening is (ook voor niet digitaalvaardige inwoners) en in hoeverre de gemeente haar eigen ambitie realiseert.

De centrale onderzoeksvraag van het onderzoek is:

Wat is het beleid van Vijfheerenlanden op het gebied van digitale dienstverlening aan inwoners? In hoeverre worden de eigen ambities voor de digitale dienstverlening waargemaakt?

Deze centrale onderzoeksvraag valt uiteen in de volgende elf deelvragen, geordend aan de hand van de thema's beleid, uitvoering en ervaring en lessen:

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, beleving en digitale inclusie

8. In hoeverre zijn de digitaal beschikbare producten daadwerkelijk toegankelijk 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?

Elk hoofdstuk wordt afgesloten met een korte samenvatting waarin deze onderzoeksvragen worden beantwoord. Bij het beantwoorden van de onderzoeksvragen is een normenkader gebruikt (zie bijlage A).

Dit conceptrapport doet verslag van de bevindingen van het onderzoek, maar bevat nog geen conclusies en aanbevelingen. De conclusies en aanbevelingen (onderzoeksvraag 11) volgen na het ambtelijk wederhoor.

1.2 Onderzoekopzet

Het onderzoek is uitgevoerd in de periode december 2020 tot en met maart 2021. De gehanteerde aanpak kent de volgende fasen:

- Fase 1** De eerste fase had een verkennend karakter en bestond onder andere uit het verzamelen en bestuderen van beschikbare en relevante (beleids)documenten en gegevens. Zie bijlage B voor de lijst met bestudeerde documenten.
- Fase 2** In de tweede fase zijn oriënterende gesprekken gevoerd met een aantal netwerkmanagers en medewerkers die bij de digitale dienstverlening betrokken zijn en/of veel van het onderwerp weten. Zie bijlage C voor de lijst met geïnterviewde personen. Met deze interviews zijn de uitkomsten van fase 1 (de deskresearch) getoetst en verdiept en is input verzameld voor het mystery guest onderzoek.
- Fase 3** In de derde fase is een enquête uitgezet onder alle inwoners en ondernemers die in de periode december 2020 – januari 2021 gebruik hebben gemaakt van de digitale dienstverlening. Zij kregen de melding dat ze benaderd konden worden voor onderzoek. Deze inwoners zijn per e-mail benaderd en kregen een link naar een online vragenlijst. In de vragenlijst is ingegaan op de duidelijkheid, juistheid en afhandelingstermijnen van de dienstverlening. Verder zijn er vragen gesteld over de voorkeuren van de inwoners ten aanzien van digitale of andere vormen van dienstverlening. Zie bijlage D voor de enquête.
- Fase 4** In de vierde fase is het mystery guest onderzoek uitgevoerd. Aan de hand van 25 casussen hebben geïnstrueerde mystery guests de feitelijke digitale dienstverlening in kaart gebracht. De casussen verschilden in mate van urgentie en complexiteit. Ook is rekening gehouden met een spreiding over de verschillende domeinen en de doelgroepen inwoners en ondernemers. Er is vooral via de webformulieren contact gezocht met de gemeente en enkele keren telefonisch of per e-mail. Zie bijlage E voor een verdere beschrijving van het mystery guest onderzoek.



Fase 5 In de vijfde fase zijn de uitkomsten van de enquête en het mystery guest onderzoek besproken met een aantal netwerkmanagers en medewerkers die verantwoordelijk zijn voor de digitale dienstverlening. Met het merendeel van deze netwerkmanagers en medewerkers is ook een verkennend interview gehouden (zie bijlage C voor de lijst met geïnterviewde personen). In de terugkoppeling zijn we op zoek gegaan naar verklaringen voor de (mogelijk opvallende) uitkomsten. We keken hierbij zowel naar de processen in de frontoffice als de backoffice en de samenwerking tussen beide. Een belangrijke functie van de terugkoppeling was bovendien om te checken of de bevindingen uit de enquête en het mystery guest onderzoek exemplarisch zijn voor de gang van zaken.

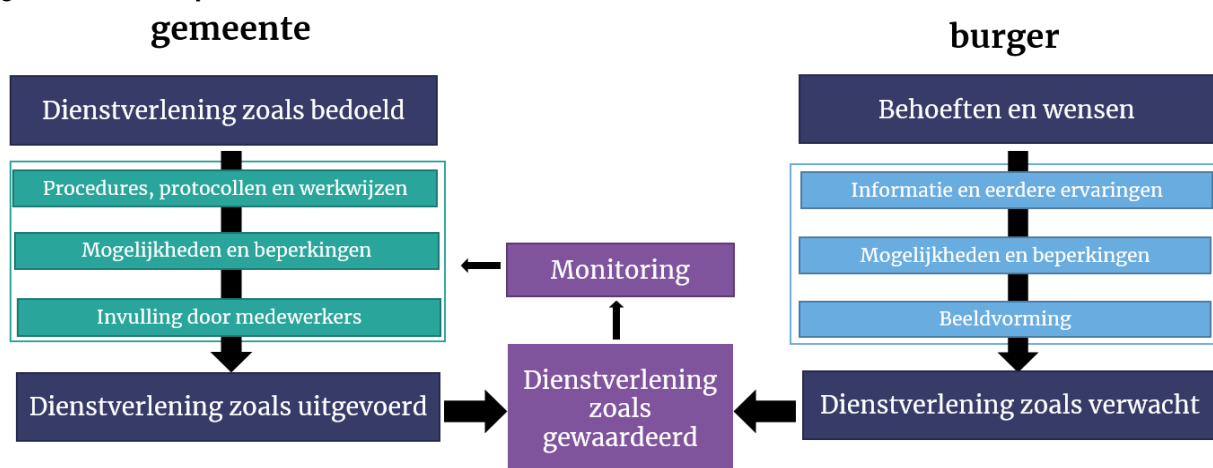
Fase 6 In deze fase is het bestuurlijk perspectief in beeld gebracht. In het bestuurlijk interview is de burgemeester (portefeuillehouder) de gelegenheid geboden om zijn visie op de digitale dienstverlening te geven. Vervolgens is alle verkregen informatie samengevoegd en geanalyseerd voor het rapporteren van de bevindingen.

Na het ambtelijk wederhoor worden conclusies en aanbevelingen geformuleerd en daarna volgt het bestuurlijk wederhoor en de eindoplevering van het rapport en aanbieding aan de raad.

Analytisch kader

Om de uitvoering van de dienstverlening te kunnen analyseren is gebruik gemaakt van onderstaand conceptueel model. Dit model heeft de gemeentelijke dienstverlening als uitgangspunt en is in dit rapport toegepast op digitale dienstverlening.

Figuur 1.1 - Conceptueel model



Dit model geeft in de eerste plaats de relatie weer tussen de digitale dienstverlening zoals door de gemeente *bedoeld* (bijvoorbeeld verwoord in een visie-document) en de *uitgevoerde digitale dienstverlening* in de praktijk. De vertaling van de visie op digitale dienstverlening kan plaatsvinden door het formuleren van uitgangspunten en/of het opstellen van protocollen en

werkprocessen waarin de beoogde werkwijze is beschreven. De feitelijk uitgevoerde digitale dienstverlening wordt daarnaast ook bepaald door praktische (on)mogelijkheden en de invulling van medewerkers op operationeel niveau.

In de andere helft van het schema zien we dat de *waardering* voor de digitale dienstverlening niet alleen samenhangt met de feitelijke kwaliteit ervan, maar ook met de *verwachtingen* van inwoners of ondernemers die met de gemeente te maken hebben. Deze verwachtingen kunnen van geval tot geval sterk verschillen en hangen samen met een complex van factoren waaronder specifieke *wensen en behoeften*, maar ook met eerdere ervaringen en het beeld dat men van de gemeente heeft. Om de digitale dienstverlening beter te laten aansluiten op de wensen en verwachtingen is *monitoring* van de kwaliteit en de waardering noodzakelijk. Deze monitor-informatie vormt de basis voor het verbeteren van de digitale dienstverlening.

- In **hoofdstuk 2** gaan we in op de digitale dienstverlening zoals bedoeld: wat is de visie van de gemeente Vijfheerenlanden op digitale dienstverlening en op welke wijze is deze vertaald in (concrete) uitgangspunten en werkwijzen? Ook gaan we in op de wijze waarop de gemeente de monitoring en kwaliteitsverbetering heeft georganiseerd.
→ *Dit hoofdstuk is voornamelijk gebaseerd op een analyse van beleidsstukken en documenten, ondersteund door inzichten uit gesprekken met netwerkmanagers, medewerkers van informatisering en gegevensbeheer en de kwaliteitsmedewerker van de gemeente.*
- In **hoofdstuk 3** staat de uitvoering van de digitale dienstverlening in de praktijk centraal. Hoe geven medewerkers invulling aan de dienstverlening en hoe ervaren zij dat?
→ *Interviews met medewerkers zijn de belangrijkste bron voor dit hoofdstuk.*
- In **hoofdstuk 4** brengen we in beeld hoe de dienstverlening wordt ervaren door inwoners en ondernemers.
→ *De enquête en het mystery guest onderzoek die in het kader van dit rekenkameronderzoek zijn uitgevoerd, vormen de bronnen voor dit hoofdstuk.*

2 Visie en uitgangspunten

In dit hoofdstuk beschrijven we de visie van de gemeente Vijfheerenlanden op de digitale dienstverlening, zoals deze is vastgelegd in verschillende beleidsdocumenten (paragraaf 2.1). Vervolgens beschrijven we in hoeverre de gemeente deze visie heeft vertaald en geconcretiseerd in uitgangspunten voor de uitvoering en kwaliteitsnormen (paragraaf 2.2). De bevindingen zijn gebaseerd op de beschikbaar gestelde documenten. In paragraaf 2.3 vatten we de bevindingen samen door antwoord te geven op de eerste drie onderzoeksvragen.

2.1 Visie en doelen

In 2015 hebben de gemeenten Vianen, Leerdam en Zederik besloten de handen ineen te slaan. In 2018 werden hun organisaties en ambtenaren samengevoegd en sindsdien wordt voor de dienstverlening gebruik gemaakt van één set servicenormen en één zaaksysteem. Op 1 januari 2019 ging de gemeente Vijfheerenlanden officieel van start.

In de volgende documenten¹ heeft de gemeente beschreven welke visie zij heeft op de digitale dienstverlening en wat de ambities zijn ten aanzien van de digitale dienstverlening.

- Dienstverleningsconcept 'Goed voor Elkaar' (2017)
- Visie op online communicatie (2017)
- Coalitieakkoord 'Sterk in verscheidenheid' 2019-2022
- Redactiestatuut en beheerplan digitaal & online (2020)
- Visie op informatievoorziening gemeente Vijfheerenlanden 2021-2024
- Nota Digitale inclusie in Vijfheerenlanden (z.d.)

Uit deze documentatie blijkt het volgende.

Centraal uitgangspunt dienstverlening: digitaal waar het kan, persoonlijk waar nodig

Het belangrijkste beleidsmatige kader voor de (digitale) dienstverlening is het dienstverleningsconcept 'Goed voor Elkaar' dat in 2017 is vastgesteld. Hierin staat dat de gemeente Vijfheerenlanden ten aanzien van de digitale dienstverlening de ambitie heeft *'om burgers en bedrijven digitaal online van dienst te zijn omdat dat gemak biedt aan de klant en efficiënt is voor de gemeente'*. In het dienstverleningsconcept is ook te lezen dat digitaal het voorkeurskanaal is. Dat betekent dat alles wat digitaal kan, ook digitaal zou moeten worden aangeboden door de gemeente. De reden om hiervoor te kiezen is dat dit zou aansluiten bij de wensen van de klant. Belangrijk is verder dat de gemeente met het dienstverleningsconcept de andere kanalen open wil houden en zo maatwerk wil leveren. Bijvoorbeeld wanneer digitaal veel moeite oplevert voor burgers en bedrijven, het niet goed werkbaar is voor de gemeente of waar persoonlijk contact van meerwaarde is (onder andere om kwetsbare groepen te ondersteunen).

Gemeente wil burgers en bedrijven betrekken bij ontwerpen en uitvoeren van online dienstverlening

Het uitgangspunt van 'digitaal waar het kan en persoonlijk waar nodig' is terug te vinden in de

¹ In bijlage F wordt een overzicht in chronologische volgorde gegeven van deze documenten en wat erin vermeld staat over de digitale dienstverlening.

andere beleidsstukken die gaan over de digitalisering en dienstverlening zoals de ‘Visie op informatievoorziening gemeente Vijfheerenlanden 2021-2024’ en de ‘Visie op online communicatie’ (2017). In dat laatstgenoemde document zijn vier kernwaarden voor digitale dienstverlening geformuleerd. Deze zijn *wendbaar, resultaatgericht, verbindend en betrouwbaar*. Met de kernwaarde ‘verbindend’ wordt bedoeld op het betrekken van burgers en bedrijven bij het ontwerpen en uitvoeren van online dienstverlening. In de i-visie worden verder activiteiten en werkzaamheden genoemd om de dienstverleningsvisie in de praktijk te brengen. Deze activiteiten zijn voornamelijk gericht op het gebruiksgemak van afnemers van gemeentelijke diensten en producten. Voorbeelden hiervan zijn: het werken met een hoogwaardig portaal, het personaliseren van informatie en het ontwikkelen van snel-klaar en eenvoudige producten.

Doelen ten aanzien van e-dienstverlening

De volgende drie doelen zijn geformuleerd:

1. Toegankelijke en eenvoudige e-dienstverlening bieden;
2. Zoveel mogelijk producten kunnen volledig digitaal worden aangevraagd, tenzij het beter is (omdat er behoefte aan is) een bezoek af te leggen;
3. Zelfservice: faciliteren van digitale voorzieningen waarmee klanten zelf zakendoen met de gemeente, bijvoorbeeld door het leggen van koppelingen tussen systemen (bijvoorbeeld ten behoeve van automatisch ingevulde formulieren) en aansluiting op landelijke voorzieningen (i-visie).

Er zijn geen specifieke servicenormen voor digitale dienstverlening

In het dienstverleningsconcept zijn algemene servicenormen geformuleerd. Deze hebben voornamelijk betrekking op schriftelijke en persoonlijke en telefonische dienstverlening. Er zijn geen servicenormen specifiek voor de digitale dienstverlening opgesteld.

Ambitie is om ‘basis op orde te hebben’

In het coalitieakkoord ‘Sterk in verscheidenheid’ 2019-2022 staat vermeld dat de gemeente Vijfheerenlanden in die periode bijna € 1 miljoen extra investeert in digitale dienstverlening met als doel om de dienstverlening op peil te brengen en te houden. Het college geeft aan er niet naar te streven om koploper te zijn, maar wil wel ‘de basis op orde’ hebben. Wat dat precies inhoudt wordt niet geconcretiseerd. In dit verband wordt gesteld dat de gemeente wil leveren ‘wat inwoners en bedrijven redelijkerwijs van hun gemeente mogen verwachten.’

Geen centrale regie op het proces van digitalisering

De in het kader van dit onderzoek bestudeerde stukken geven geen inzicht in de snelheid en prioritering waarin dienstverleningsprocessen dienen te worden gedigitaliseerd.

Er is geen overstijgende visie op de digitale dienstverlening

Een document waarin een overstijgende visie op de digitale dienstverlening expliciet is beschreven ontbreekt. Daarnaast zijn er geen duidelijk omschreven en evalueerbare doelen genoemd over wat de gemeente wil bereiken met de digitale dienstverlening. Ook is er geen recente evaluatie van de voortgang van de digitale dienstverlening. Dit, terwijl er in de gesprekken met de ambtelijke organisatie wel wordt aangegeven dat er behoefte is aan een herziening van het dienstverleningsconcept waarin ook een kwaliteitshandvest digitale dienstverlening wordt geïntegreerd. Door de coronacrisis zijn de prioriteiten vooralsnog bij

andere zaken komen te liggen en is deze ambitie op de lange baan geschoven. Op welke termijn hier concrete invulling aan gegeven gaat worden is op dit moment nog onbekend.

Tot slot is in geen van de documenten, dus ook niet in de nota Digitale inclusie in Vijfheerenlanden, een analyse gemaakt van het vraagstuk 'digitale vaardigheden'. Zo is bijvoorbeeld niet beschreven welk aandeel van de inwoners van Vijfheerenlanden niet of minder digitaal vaardig is en bij welke diensten het niet digitaal vaardig zijn een rol speelt.

2.2 Relevante wetgeving en richtlijnen

Per juli 2018 is de Algemene Maatregel van Bestuur 'Besluit digitale toegankelijkheid overheid' in werking getreden. In het Besluit is bepaald dat websites en mobiele apps van Nederlandse overheidsinstanties moeten voldoen aan toegankelijkheidsnormen. Door het naleven van deze normen kunnen mensen met beperkingen (onder meer mensen met een visuele of auditieve beperking) gemakkelijker de informatie op websites tot zich nemen.

De toegankelijkheid van de website en mobiele apps moet voldoen aan de Europese standaard van de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG). Hierover moet bovendien verantwoording worden afgelegd in een toegankelijkheidsverklaring.

De WCAG is gebaseerd op vier principes:

1 **Waarneembaar**

Gebruikers moeten in staat zijn informatie waar te nemen. Bijvoorbeeld een plaatje dat informatie aan zienden geeft moet in de eigenschappen van de afbeelding voorzien zijn van een tekstalternatief. Mensen die het plaatje niet kunnen zien, kunnen dan het alternatief lezen via een screenreader.

2 **Bedienbaar**

Gebruikers moeten de interface kunnen bedienen. Zij moeten kunnen navigeren tussen verschillende pagina's en formulieren kunnen invullen en versturen. Er mag geen interactie nodig zijn die een gebruiker praktisch niet kan uitvoeren. Informatie mag bijvoorbeeld niet alleen te bereiken zijn voor mensen die een muis kunnen gebruiken, maar moet ook beschikbaar zijn voor gebruikers met alleen een toetsenbord.

3 **Begrijpelijk**

Gebruikers moeten de informatie en de bediening van een website kunnen gebruiken. De inhoud en de bediening moeten begrijpelijk en consequent zijn. Zo moet een zoekfunctie op elke pagina hetzelfde worden omschreven (dus niet 'search', 'zoeken', 'zoek hier', etc.).

4 **Robuust**

Content moet zo 'robuust' zijn dat ze goed verwerkt, begrepen en getoond kan worden door bijvoorbeeld verschillende browsers en hulpparaatuur, zoals een screenreaders.

De principes zijn opgedeeld in 13 richtlijnen die weer zijn onderverdeeld in succescriteria. De succescriteria kunnen op drie niveaus worden getoetst:

- 1 A niveau: 30 succescriteria
- 2 AA niveau: 30+20 succescriteria (wettelijk verplicht)
- 3 AAA niveau: 30+20+28 succescriteria

Toegankelijkheidsonderzoek Vijfheerenlanden

De gemeente heeft in november 2019 een toegankelijkheidsonderzoek laten uitvoeren. Dit onderzoek is in september 2020 getekend voor 'gezien en akkoord' door de gemeentesecretaris. De actualiteit, volledigheid en juistheid is in maart 2021 voor het laatst herzien.

Een conclusie van dit rapport is dat er op veel vlakken rekening wordt gehouden met de toegankelijkheid van de gemeentelijke websites. Als voorbeeld wordt een zogeheten 'skiplink' genoemd, waarmee direct naar specifieke informatie op een webpagina gesprongen kan worden. Ook is er 'contrastswitch' aanwezig om het contrast op een pagina aan te passen voor mensen die slechtziend zijn.

Toch zijn er in de evaluatie een aantal problemen gevonden. Zo voldoet, ondanks de aanwezige contrastswitch, de gemeentelijke website niet aan de criteria die gaan over het hebben van voldoende contrast. Daarnaast zijn niet alle paginatitels uniek en hebben niet alle pagina's de juiste taalaanduiding. Ook zijn foutmeldingen niet altijd in orde, bijvoorbeeld bij het verkeerd invullen van een invulveld op de website, en werkte een formulier in de steekproef niet. Verder blijkt dat niet voor alle afbeeldingen tekstalternatieven worden aangeboden.

Tabel 2.1 laat per *principe* zien hoe de gemeente Vijfheerenlanden scoort op de onderliggende succescriteria. In totaal wordt er aan 33 van de 50 succescriteria van Niveau AA voldaan. Al tijdens het onderzoek konden twee ontbrekende criteria worden hersteld. Van de overige 15 ontbrekende criteria heeft de gemeente de oorzaak herleid en zijn maatregelen geformuleerd om de afwijking te kunnen opheffen. Hiervoor is bovendien een concrete deadline (31-12-2020) genoemd waarop de maatregelen moeten zijn uitgevoerd (zie Bijlage G). Op basis van de toegankelijkheidsscore, aangekondigde maatregelen en vastgestelde deadline voldoet de website van de gemeente Vijfheerenlanden *gedeeltelijk* aan de wettelijk verplichte toegankelijkheidseisen.

Tabel 2.1 – Toegankelijkheidsscore Vijfheerenlanden

	Niveau A	Niveau AA	<u>Totaal</u>
Waarneembaar	7/9	6/11	13/20
Bedienbaar	10/14	3/3	13/17
Begrijpelijk	2/5	5/5	7/10
Robuust	0/2	0/1	0/3
Totaal	19/30	14/20	33/50

Om naleving van de wettelijke toegankelijkheidseisen te bevorderen, beschrijft de gemeente in de toegankelijkheidsverklaring op haar website dat zij een aantal maatregelen heeft genomen:

- Het webteam toetst de website regelmatig met een automatische tool;
- Door een externe partij wordt een toegankelijkheidsonderzoek uitgevoerd;
- Het webteam toetst vóór publicatie alle content op toegankelijkheid;
- Het webteam gebruikt speciale software om informatie (tekst, beeld, video) toegankelijk te maken;
- Het webteam voert periodiek tussentijdse controles uit op de content;
- Het webteam heeft een training over toegankelijkheid gevolgd.

Op dit moment kan de gemeente niet laten zien dat de 15 ontbrekende criteria zijn hersteld. Wel geeft de gemeente aan dat er in het voorjaar van 2021 een nieuw toegankelijkheidsonderzoek zal worden uitgevoerd. Dan zal blijken of de criteria zijn hersteld.

2.3 Samenvatting

De bevindingen ten aanzien van het beleid van de gemeente Vijfheerenlanden over de digitale dienstverlening en de uitgangspunten voor de uitvoering die worden gehanteerd, vatten we samen door antwoord te geven op de eerste drie onderzoeksvragen.

1. Wat is het beleid van Vijfheerenlanden ten aanzien van digitale dienstverlening aan inwoners en ondernemers?

Het dienstverleningsconcept 'Goed voor Elkaar' uit 2017 geeft richting aan het dienstverleningsbeleid van de gemeente Vijfheerenlanden. Een centraal uitgangspunt van het beleid is de dienstverlening daar waar mogelijk digitaal aan te bieden, maar andere kanalen open houden voor inwoners die de digitale kanalen niet kunnen of willen gebruiken.

Voor de kwaliteit van de dienstverlening gelden servicenormen. Deze zijn vastgelegd in het dienstverleningsconcept. De servicenormen hebben grotendeels betrekking op persoonlijke en telefonische contacten met burgers en er zijn geen specifieke servicenormen voor digitale dienstverlening geformuleerd.

Aan het tempo waarin en de prioriteit waarmee diensten worden gedigitaliseerd, zijn geen doelen gesteld. Wel is gesteld in het coalitieakkoord, dat de gemeente zich inzet om de basis op orde te hebben en niet de ambitie heeft om koploper te zijn. De mate waarin de gemeente hierin slaagt is niet goed te bepalen. Er is niet geconcretiseerd wat 'de basis op orde hebben' en/of het 'niet zijn van een koploper' precies inhoudt. Er zijn geen interne doelen aan gekoppelde en een bruikbare vergelijking met andere gemeenten is niet voorhanden om de positie (in de kop, de subtop, in de middenmoot of daarachter) te bepalen. De voortgang van de digitalisering is niet recentelijk geëvalueerd.

Er is geen overkoepelend afwegingskader voor het wel of niet overgaan tot digitalisering. Een dergelijke centrale regievoering ontbreekt ook voor wat betreft de afspraken met ketenpartners. Het digitaliseren van de dienstverlening wordt voornamelijk projectmatig opgepakt. Hiervoor gelden algemene uitgangspunt waarbij het initiatief om een proces te digitaliseren bij de betreffende vakafdelingen ligt. Deze werkwijze sluit helemaal aan bij het zelforganiserend werken dat de gemeente nastreeft, maar heeft wel als risico dat er verschillen ontstaan in tempo van digitaliseren en mogelijk ook de keuzes die worden gemaakt, bijvoorbeeld ten aanzien van minder digitaal vaardigen.

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?

Er gelden wettelijke eisen ten aanzien van de toegankelijkheid van overheidswebsites voor mensen met beperkingen. Overheidswebsites dienen per 23 september 2020 te voldoen aan een aantal normen die zijn gericht op mensen met een visuele of auditieve beperking. Voor mobiele apps geldt die verplichting per 23 juni 2021. Medio 2020 is voor de gemeente Vijfheerenlanden een evaluatie uitgevoerd gericht op deze wettelijke eisen. Hieruit blijkt dat de gemeentewebsite vooralsnog gedeeltelijk voldoet aan de toegankelijkheidseisen. Aan 33 van de 50 gestelde eisen wordt voldaan. De gemeente had nog tot ultimo 2020 de tijd om hier alsnog invulling aan te geven. Om aan de nog openstaande eisen te kunnen voldoen is een plan opgesteld. Een nieuwe

evaluatie in de eerste helft van 2021 dient uit te wijzen of de gemeente hierin inmiddels is geslaagd.

Er geldt geen wettelijke boete of straf voor het niet volledig voldoen aan de toegankelijkheidseis. Wel bestaat er bestuurlijk risico voor negatieve reacties vanuit inwoners en belangengroepen wanneer het herstelplan niet wordt waargemaakt, of deadlines niet worden gehaald.

3. In hoeverre is de digitale dienstverlening ingericht op de belevingswereld van de inwoners?

De gemeente Vijfheerenlanden heeft de ambitie om de digitale dienstverlening in te richten op de belevingswereld van de inwoners, zo blijkt uit het dienstverleningsconcept uit 2017 en verdere uitwerkingen daarvan. Aan de intentie om toegankelijke en eenvoudige e-dienstverlening aan te bieden en bewoners en bedrijven daarbij te betrekken, is onder meer invulling gegeven door het uitvoeren van een behoeftenonderzoek. Dit geeft in algemene zin inzicht in deze belevingswereld. Het betrekken van doelgroepen bij het ontwikkelen van digitale diensten gebeurt echter niet systematisch en veelal via belangenvertegenwoordigers.

3 Uitvoeringspraktijk

In paragraaf 3.1 komt de organisatie van de digitale dienstverlening aan de orde. De informatie hierover is afkomstig uit de interviews en de documenten die zijn bestudeerd. Paragraaf 3.2 beschrijft de stand van zaken met betrekking tot de digitale dienstverlening. In paragraaf 3.3 vergelijken we via WaarStaatJeGemeente de digitalisering van Vijfheerenlanden met het Nederlands gemiddelde en enkele referentiegemeenten. In paragraaf 3.4 gaan we in op de wijze waarop de gemeentelijke dienstverlening wordt gemonitord. In paragraaf 3.5 wordt een blik geworpen op de verbeterpunten ten aanzien van de digitale dienstverlening. We besluiten dit hoofdstuk met een samenvatting waarin we antwoord geven op onderzoeksvragen 4 t/m 7.

3.1 Organisatie van de digitale dienstverlening

De dienstverlening aan inwoners en ondernemers wordt georganiseerd vanuit drie (vak-) domeinen: burgerzaken, fysiek domein en sociaal domein.² Elk domein heeft een servicecentrum (klantcontactcentrum, KCC). De meldingen, vragen en andere werkstromen die digitaal binnenkomen worden waar mogelijk via het zaakstelsel direct aan een vakspecialist aangeboden. Deze handelt het werk af en is verantwoordelijk.

Om ervoor te zorgen dat er niets tussen wal en schip raakt en inwoners zich welkom en gehoord voelen, wordt er door medewerkers van het servicecentrum burgerzaken de bereikbaarheid en ontvangst voor de gehele gemeentelijke organisatie verzorgd. Deze medewerkers bemensen bijvoorbeeld de receptie.

3.1.1 Digitaliseren van diensten

Bij het digitaliseren van diensten zijn drie partijen betrokken; het team informatisering en automatisering, vakafdelingen en het webteam.

De eindverantwoordelijkheid voor het digitaliseren van de dienstverlening ligt bij het **team informatisering en automatisering**³. Dit team stemt met de **vakspecialisten** af welke processen op welke manier digitaal kunnen worden ontsloten. In de praktijk ziet het team informatisering en automatisering haar rol vooral als uitvoerend in opdracht van de vakafdelingen. Het team heeft structureel overleg met deze afdelingen om een vinger aan de pols te houden bij zaken die spelen bij de digitalisering. Tot slot is ook het **webteam** betrokken voor vraagstukken die betrekking hebben op de gemeentelijke websites.

Als er bij een vakafdeling de wens is om een dienst te digitaliseren, wordt een aanvraag ingediend bij het team informatisering en automatisering. Vervolgens wordt door de ICT-afdeling van dit team in samenspraak met de vakafdeling een afweging gemaakt of het zinvol is om de dienst te digitaliseren. Hiervoor is geen afwegingskader met criteria op papier, maar uit de interviews blijkt dat medewerkers wel min of meer dezelfde drie criteria hanteren:

1 Gemak voor de klant

De respondenten geven allemaal aan dat het gemak voor de inwoners en/of hun behoefte het belangrijkste criterium is. Er is echter geen structuur om het gemak voor de inwoners langs een meetlat te leggen, bijvoorbeeld aan de hand van een behoeftenonderzoek.

² Dienstverleningsconcept

³ Dienstverleningsconcept

2 Efficiëntie

Daarnaast wordt bekeken wat vanuit de bedrijfsvoering nodig of wenselijk is. Neemt het werk uit handen bijvoorbeeld? Daarbij speelt ook mee of het technisch kan. Kan bijvoorbeeld eenvoudig een koppeling gemaakt worden tussen verschillende systemen? Verder geldt dat als er minder dan 10 keer per jaar gebruik wordt gemaakt van een dienst of product, het niet wordt gedigitaliseerd.

3 Wet- en regelgeving

Ten derde speelt regelgeving vanuit de rijksoverheid ten aanzien van digitale dienstverlening een rol. Bijvoorbeeld met betrekking tot het digitaal vaststellen van de identiteit bij de aanvraag en het uitreiken van reisdocumenten.

Als het besluit wordt genomen om de dienst te digitaliseren wordt een overleg georganiseerd. Daarin nemen in de regel een vakspecialist, een (ICT-)medewerker van team informatisering en automatisering en een medewerker van het webteam aan deel.

Webteam

Het webteam is verantwoordelijk voor het overzicht van de webpagina's, het bewaren van eenheid in de geschreven taal en de manier waarop de gemeente zich online presenteert aan de inwoners en bezoekers⁴. Het webteam heeft periodiek contact met de kwaliteitsmedewerker dienstverlening en benadert de vakafdelingen actief één keer per jaar om de pagina's van die afdeling op inhoud en stijl te controleren naar de huidige in werking zijnde procedures. Daarnaast bespreekt het webteam mogelijke aankomende wetswijzigingen en wensen voor aanpassingen in de online dienstverlening met de vakafdelingen.

3.1.2 Afspraken met ketenpartners

De gemeente heeft haar ambitie voor wat betreft afspraken met ketenpartners geformuleerd in het dienstverleningsconcept. Hierin staat dat de gemeente haar partners vraagt om zich te verbinden aan het dienstverleningsconcept en de daarin geformuleerde kwaliteits- en servicenormen. De gemeente verwacht van haar ketenpartners *'net zo'n actieve en open houding als binnen onze eigen organisatie en we evalueren regelmatig met onze partners over de kwaliteit van hun dienstverlening aan onze klanten'*. Vanuit dit uitgangspunt zouden in de gezamenlijke afspraken met ketenpartners dezelfde eisen moeten worden opgelegd als de gemeente van zichzelf verwacht. De gemeente gaat hierin uit van een goede regievoering: *'[zo] hebben we in beeld of onze partners hieraan voldoen en kunnen we zo nodig gericht bijsturen.'* Uit de gesprekken met de ambtelijke organisatie blijkt echter dat er voor de afspraken met ketenpartners geen centrale regievoering is. Vanuit de gemeentelijke afdelingen zijn er veelal meerdere contactpersonen met de ketenpartners.

Om de intenties uit het dienstverleningsconcept verder te toetsen zijn de dienstverleningsovereenkomsten met grote ketenpartners bekeken. Te weten:

- Waardlanden (2018)
- WSW-taken (2018)
- GGD Regio Utrecht (2020)

⁴ Redactiestatuut en beheerplan Vijfheerenlanden Digitaal en Online

Waardlanden is één van de grotere ketenpartners van de gemeente Vijfheerenlanden en draagt zorg voor de afvalverwerking. De dienstverleningsovereenkomst die de gemeente met Waardlanden heeft gesloten, heeft betrekking op praktische afspraken over verantwoordelijkheden. Zo staat vermeld dat burgers telefonisch en via de website hun meldingen en klachten kunnen doorgeven bij Waardlanden. Ook is vermeld op welke tijden Waardlanden telefonisch bereikbaar is. De ambities ten aanzien van afspraken met ketenpartners zoals verwoord in het dienstverleningsconcept, komen niet expliciet terug in de overeenkomst. Wel is als kwaliteitseis opgenomen dat *gegronde* meldingen en klachten binnen twee werkdagen opgelost of verholpen moeten zijn. In de overeenkomst staan geen afspraken over servicenormen, monitoring en evalueren. Ook is er geen specifieke aandacht voor digitale dienstverlening of het digitaliseren van diensten.

De dienstverleningsovereenkomst in het kader van de Wet Sociale Werkvoorziening betreft een gemeenschappelijke regeling van de gemeenten Ronde Venen, IJsselstein, Lopik, Nieuwegein, Stichtse Vecht en Vijfheerenlanden met de stichtingen Beschut Werk Lekstroom, Beschut Werk Stichtse Vecht, SchoonmaakWerk en GroenWerk. Deze overeenkomst heeft betrekking op praktische samenwerkingsafspraken omtrent loon, detachering en facturatie. Er worden hierin geen eisen gesteld aan de kwaliteit van de digitale dienstverlening van de aangesloten ketenpartners.

Met de GGD Regio Utrecht (GGDrU) is een samenwerkingsovereenkomst opgesteld voor de aanvullende werkzaamheden die de GGDrU in opdracht van Vijfheerenlanden uitvoert op het domein Publieke Gezondheid. Dit betreft de Openbare Geestelijke Gezondheidszorg, de Jeugdgezondheidszorg en voorlichtingsbijeenkomsten voor statushouders. De overeenkomst voorziet in afspraken met betrekking tot de praktische uitvoering van taken die de GGDrU uitvoert in opdracht van de gemeente Vijfheerenlanden. Hierin worden geen eisen gesteld aan het aanbod van digitale diensten of de digitalisering van de dienstverlening.

3.1.3 Aandacht voor digitale inclusie

De gemeente Vijfheerenlanden besteedt op verschillende manieren aandacht aan digitale inclusie. In 2020 was er een werkgroep digitale inclusie, er is een versimpelteam, de toegankelijkheid van de gemeentelijke website heeft de aandacht en vanuit het sociaal domein is er aandacht voor niet digitaal vaardigen. In deze paragraaf lichten we de aandacht voor digitale inclusie verder toe.

Werkgroep digitale inclusie

Naar aanleiding van een ledenbrief van de VNG waarin gemeenten aandacht werd gevraagd voor digitale inclusie, heeft Vijfheerenlanden in juni 2020 een werkgroep digitale inclusie opgericht. Deze werkgroep kende een pop-up status en bestond uit een kwaliteitsmedewerker dienstverlening, netwerkmanager dienstverlening, communicatiemedewerkers, medewerkers van het webteam en medewerkers van het sociaal domein. De voornaamste taak van deze werkgroep was om een inventarisatie te maken van wat de gemeente al doet op het gebied van digitale inclusie en wat er op dit vlak verbeterd kon worden. In oktober 2020 presenteerde de werkgroep haar bevindingen in een raadsinformatiebrief. Hierin concludeert de werkgroep dat de gemeente de aandacht zou moeten blijven richten op wat zij al doet: in blijven zetten op het

versimpelteam, toezien op de toegankelijkheid van gemeentelijke websites, vanuit sociaal domein inzetten op niet digitaal vaardigen en naast digitale dienstverlening altijd een fysieke vorm blijven aanbieden. De werkgroep constateert dat de gemeente zich hierin voldoende inzet en geen nieuwe weg zou moeten inslaan.⁵ Na de raadsinformatiebrieven van oktober 2020 heeft er geen opvolging plaatsgevonden in de werkzaamheden van de werkgroep digitale inclusie. Ook is er geen evaluatie geweest van de aanbevelingen van de werkgroep.

Versimpelteam

De gemeente heeft een 'versimpelteam' dat erop toeziet dat de schriftelijke communicatie van de gemeente van taalniveau B1 is. Op deze manier zou de communicatie voor een zo breed mogelijke groep inwoners toegankelijk moeten zijn. Het versimpelteam bestaat uit medewerkers van de gemeente, de bibliotheek en tekstschrijver en is in 2019 gestart.

De gemeente kent ongeveer 250 standaardbrieven. Deze worden allemaal gescand en waar nodig aangepast. In oktober 2020 was 10 procent van de circa 250 standaardbrieven gescand en aangepast door het versimpelteam. Naast het controleren van de communicatie vanuit de gemeente, draagt dit team zorg voor interne schrijftrainingen voor medewerkers. Het versimpelteam heeft geen specifieke rol bij het digitaliseren van de dienstverlening.

Toegankelijkheid gemeentelijke website

De toegankelijkheid van de gemeentelijke website wordt jaarlijks gecontroleerd door een extern bureau. Daarnaast is er een functie op de website, zogeheten ReadSpeaker software, die de inhoud van de website voorleest⁶.

Aandacht vanuit sociaal domein

De gemeente subsidieert trainingen om inwoners digitaal vaardiger te maken. Deze trainingen worden door de bibliotheek verzorgd. Daarnaast probeert de gemeente diverse niet digitaal vaardige bewonersgroepen te betrekken. Uit het groepsinterview met vertegenwoordigers van diverse cliëntengroepen (ZorgBelang, belangenvereniging Niet Aangeboren Hersenletsel en een gehandicaptenplatform), kwam naar voren dat er vanuit de gemeente over het algemeen aandacht is voor digitale inclusie. Deze cliëntengroepen worden incidenteel benaderd en geïnformeerd door de gemeente over de digitale dienstverlening. Als aandachtspunt noemen zij dat informatie op papier, zoals folders, voor sommige groepen (zoals mensen met niet aangeboren hersenletsel) de voorkeur heeft boven digitale informatie of telefonisch contact. De aandacht voor deze vorm van informatievoorziening zou volgens de belangengroepen niet ten onder moeten gaan aan de digitalisering.

Alternatief voor digitaal

Het uitgangspunt, zoals geformuleerd in het dienstverleningsconcept (zie ook paragraaf 2.1), is dat er voor elke vorm van digitale dienstverlening een 'fysiek' alternatief wordt geboden. Inwoners die minder digitaal vaardig zijn of om andere redenen liever geen gebruik maken van het digitale kanaal, kunnen de gemeente bellen of binnenlopen bij de receptie. Daarnaast kunnen inwoners ook per post een vraag stellen of melding doen⁷.

⁵ Digitale inclusie in Vijfheerenlanden (z.d.)

⁶ Digitale inclusie in Vijfheerenlanden

⁷ Interview

3.2 Voortgang van de digitalisering van de dienstverlening

Uit de documenten blijkt dat de digitalisering van de dienstverlening de afgelopen jaren een flinke ontwikkeling heeft doorgemaakt. Zo is het aantal digitale diensten voor inwoners en ondernemers uitgebreid van 24 in het eerste halfjaar van 2019, naar 55 in het eerste halfjaar van 2020 en 60 eind 2020.

Burgerzaken

Ongeveer een derde van de burgerzaken gerelateerde producten kunnen online geregeld worden. Indien er fysiek contact nodig is, maken inwoners vooraf online of telefonisch een afspraak. Het gaat om de volgende diensten en producten:

- | | |
|---|--|
| 1. <i>Wijziging naamgebruik</i> | 8. <i>(Her)vestiging vanuit het buitenland</i> |
| 2. <i>Adresonderzoek</i> | 9. <i>Geboorteaangifte</i> |
| 3. <i>Uittreksel uit de BS</i> | 10. <i>Aanvraag stempas</i> |
| 4. <i>Briefadres</i> | 11. <i>Wijziging naamgebruik</i> |
| 5. <i>Inlichtingen uit de BRP</i> | 12. <i>Melding overlijden</i> |
| 6. <i>Uittreksel uit de BRP</i> | 13. <i>Aanvraag rijbewijs</i> |
| 7. <i>Correctieverzoek persoonsgegevens</i> | 14. <i>Verhuizing</i> |

Fysiek domein

Bij het fysieke domein gaat het vooral om meldingen openbare ruimte. Bij vragen op het gebied van vergunningen, handhaving en ruimtelijke ordeningen kunnen inwoners bij het servicecentrum Fysiek Domein terecht. Van de in totaal 38 producten (vallend onder de domeinen ruimtelijke ordening, wijkteams uitvoering, vergunningen en realisatie openbare ruimte) kunnen er 14 digitaal worden aangevraagd. Samengevat gaat het om de volgende zaken:

1. *Gehandicaptenparkeerkaart*
2. *Verzoek E-Laadpaal*
3. *Melding openbare ruimte*
4. *Vergunningen (diverse soorten)*
5. *Parkeervergunning of -onthefing*

Sociaal domein

Voor het sociaal domein geldt dat nabijheid van groot belang is. Daarom vindt deze dienstverlening vaak in de wijken en kernen plaats. Uit een overzicht van diensten die onder het sociaal domein vallen blijkt dat enkel voor leerlingenvervoer digitaal een aanvraag kan worden ingediend. Dit beeld wordt bevestigd in een van de gesprekken met de ambtelijke organisatie. Vanuit de gemeente wordt aangegeven dat metingen via Google Analytics laten zien dat inwoners die op de website zoeken naar dienstverlening in het sociaal domein vooral op zoek zijn naar telefoonnummers van het sociaal loket. Digitaal contact voor diensten in het sociaal domein wordt dan ook ontmoedigd en inwoners worden gestuurd richting persoonlijk contact, bijvoorbeeld telefonisch.

In onderstaand kader geven we een overzicht van de mate waarin gebruik gemaakt wordt van de digitale dienstverlening van Vijfheerenlanden.



Kader 1 – Gebruik van digitale dienstverlening

De gemeente Vijfheerenlanden heeft meerdere clusters waarmee afspraken kunnen worden gemaakt. In totaal werden in 2020 18.216 afspraken gemaakt, het merendeel met Burgerzaken. Bijna de helft van de afspraken werd online gemaakt.

Cluster	Aantal afspraken	Aantal via internet	Percentage via internet
Burgerlijke stand	314	248	79%
Burgerzaken 1e lijn	11.922	7.678	64%
Burgerzaken 2e lijn	321	116	36%
Receptie	5.595	32	1%
Vergunningen	64	60	94%
Totaal	18.216	8.134	45%

Wat betreft de digitale dienstverlening wordt het doen van een melding openbare ruimte het meest gebruikt. Van de in totaal bijna zesduizend meldingen die in 2020 werden gedaan, werd ruim twee derde digitaal gedaan. Verder zien we dat alle aanvragen voor een uittreksel uit de basisregistratie digitaal (via een webformulier) zijn gedaan.

Top 10 aanvragen en meldingen (exclusief post) in zaaksysteem digitaal gedaan in 2020 (inclusief email en sociale media)	Totaal	Percentage digitaal	Percentage niet digitaal
Melding openbare ruimte	5.821	68%	32%
Verhuizing	3.844	80%	20%
Toestemming tot parkeren	1.337	81%	19%
Uittreksel uit de basisregistratie personen	825	100%	0%
Overlijdensmelding	537	93%	7%
Melding vermissing reisdocument of rijbewijs	584	66%	34%
Inzage bouwplannen/tekeningen	300	98%	2%
Uittreksel uit de burgerlijke stand	234	99%	1%
Terugmelding Basisregistratie Personen	354	62%	38%
Inlichtingen uit de BRP/Burgerlijke Stand	303	72%	28%

Benchmark

Om de voortgang van de digitalisering van gemeente Vijfheerenlanden te kunnen vergelijken met andere gemeenten en het landelijk gemiddelde, is er het dashboard 'Dienstverlening en digitalisering' van WaarStaatJeGemeente⁸. We hebben aan de hand van dit dashboard de digitalisering van de gemeente Vijfheerenlanden waar mogelijk vergeleken met drie referentie gemeenten (Barneveld, Smallerland en Krimpenerwaard) en het landelijk gemiddelde. We hebben de indicatoren van het dashboard als uitgangspunt voor deze vergelijking gebruikt. Dat

⁸ <https://www.waarstaatjegemeente.nl/dashboard/dienstverlening-en-digitalisering>

zijn achtereenvolgens de beoordeling van de digitale dienstverlening, de succesratio van webformulieren en het gebruik van landelijke digitale voorzieningen.

Beoordeling digitale dienstverlening

Via WaarStaatJeGemeente is voor deelnemende gemeente de beoordeling van de digitale dienstverlening in kaart gebracht. In Vijfheerenlanden blijkt uit de burgerpeiling dat bewoners de digitale dienstverlening met een 7,0 beoordelen. Dit is vergelijkbaar met het Nederlands gemiddelde (7,0) en de referentiegemeente Barneveld (6,9) en Krimpenerwaard (6,9). Van Smallingerland is dit cijfer niet bekend.

Succesratio webformulieren

Het dashboard biedt de mogelijkheid om de succesratio van webformulieren te vergelijken. De succesratio geeft inzicht in de gebruiksvriendelijkheid van de webformulieren die gemeenten hanteren. De ratio meet het aantal online aanvragen die in een bepaalde periode zijn gestart en zet dit af tegen het aantal online aanvragen die in diezelfde periode zijn voltooid.

Het dashboard biedt voorsnog de mogelijkheid om de succesratio van zes webformulieren te meten: aanvragen uittreksel BRP, doorgeven verhuizing, melding openbare ruimte, aanvragen evenement vergunning, aanvragen parkeervergunning en aangifte overlijden.

Vijfheerenlanden heeft van geen van deze zes webformulieren informatie beschikbaar. Ook van Smallingerland is deze informatie niet beschikbaar. Barneveld en Krimpenerwaard hebben deze informatie wel beschikbaar gesteld.

Gebruik landelijke digitale voorzieningen

Het dashboard biedt tot slot de mogelijkheid om gemeenten te vergelijken in het gebruik van landelijke digitale voorzieningen (zie

Tabel 3.1).

Vijfheerenlanden maakt van vier van de dertien landelijke digitale voorzieningen gebruik, te weten: MijnOverheid Berichtenbox, eHerkenning, Digimelding, en GIBIT. Dit is minder dan de drie referentiegemeenten. Hiermee loopt Vijfheerenlanden achter op de referentiegemeenten. In Barneveld zijn negen voorzieningen beschikbaar, in Smallerland vijf en Krimpenerwaard zeven.

Ten opzichte van het landelijk gemiddelde valt op dat in Vijfheerenlanden er geen gebruik wordt gemaakt van een IPv6⁹ (Internet Protocol versie 6) website. In Nederland maakt 86 procent van de gemeenten hier wel gebruik van. Verder maakt minstens de helft van de Nederlandse gemeenten gebruik van GovRoam¹⁰, een GGI netwerk¹¹ of een 14+ telefoonnummer¹². Dit geldt niet voor Vijfheerenlanden.

⁹ IPv6 maakt communicatie van data tussen verschillende ICT-systemen binnen één netwerk (bijvoorbeeld internet) mogelijk

¹⁰ Govroam stelt overheidsorganisaties in staat hun netwerken met elkaar te delen. Hierdoor hebben medewerkers op iedere deelnemende locatie draadloos toegang tot services, e-mail en eigen data.

¹¹ Het GGI netwerk zorgt voor veilige dataconnecties tussen gemeenten onderling, overheden en ketenpartners.

¹² Een 14+ nummer zorgt voor één telefonische ingang bij gemeenten.

Tabel 3.1 - Gebruik landelijke digitale voorzieningen

Landelijke voorziening	NL*	Vijfheerenlanden	Barneveld	Smallingerland	Krimpenerwaard
GIBIT	100%	Ja	Ja	Ja	Ja
MijnOverheid berichtenbox	93%	Ja	Ja	Ja	Ja
eHerkenning	91%	Ja	Ja	Ja	Ja
IPv6 website	86%	Nee	Ja	Nee	Ja
Digimelding	78%	Ja	Ja	Ja	Ja
GovRoam	53%	Nee	Nee	Nee	Nee
GGI netwerk	52%	Nee	Ja	Ja	Ja
14+ nummergebruik	50%	Nee	Ja	Nee	Ja
IPv6 mail	36%	Nee	Ja	Nee	Nee
GGI-Veilig SIEM/SOC	12%	Nee	Nee	Nee	Nee
Terugmeldingen BRP	5%	Nee	Ja	Nee	Nee
Terugmeldingen HR	5%	Nee	Nee	Nee	Nee
Totaal		4	9	5	7

*Percentage gemeenten dat gebruik maakt van voorziening

Tot slot is het gebruik van de MijnOverheid Berichtenbox en DigiD vergeleken (zie Tabel 3.2). Gemiddeld werden er in Nederland in het laatste kwartaal van 2020 13 berichten per 1000 inwoners via de MijnOverheid Berichtenbox verstuurd. In Barneveld was dit zelfs 32 per 1000 inwoners. In Vijfheerenlanden lag dit aantal aanzienlijk lager (1), maar was dit vergelijkbaar met Smallingerland (2) en Krimpenerwaard (0). Het verschillende aantal typen berichten dat in de gemeente werd verstuurd is in Vijfheerenlanden vergelijkbaar met het landelijk gemiddelde, Smallingerland en Krimpenerwaard, maar duidelijk lager dan in Barneveld. Opvallend is tot slot dat het aantal DigiD transacties in Vijfheerenlanden ruim boven het landelijk gemiddelde ligt, maar nog verder afsteekt ten opzichte van de drie referentiegemeenten.

Tabel 3.2 - Gebruik MijnOverheid Berichtenbox [MOBB] en DigiD (4^e kwartaal 2020)

Gebruik voorziening	NL*	Vijfheerenlanden	Barneveld	Smallingerland	Krimpenerwaard
MOBB verzonden berichten per 1000 inwoners	13	1	32	2	0
MOBB typen berichten	2	1	7	1	0
DigiD transactie per 1000 inwoners	91	215	19	75	40

Tot 2019 konden gemeenten hun digitale “volwassenheid” ook aan de hand van de beschikbaarheid van producten vergelijken met andere gemeenten¹³. Dit is niet meer mogelijk, ook niet als we terugkijken naar de jaren voor 2019: er zijn geen gegevens beschikbaar over de digitale volwassenheid van de gemeente Vijfheerenlanden aangezien deze gemeente toen nog niet bestond.

3.3 Leren en verbeteren

3.3.1 Monitoring

Op verschillende wijzen wordt de kwaliteit van de (digitale) dienstverlening gemonitord. Bij de drie klantcontactcentra (burgerzaken, sociaal domein en fysieke leefomgeving) worden de scores op specifieke servicenormen bijgehouden. Het gaat daarbij om het aantal telefoontjes, het aantal keer dat de telefoon wordt opgehangen, de responstijd en de gespreksduur. Elke maand krijgen de medewerkers een terugkoppeling van deze scores. Aan de hand daarvan wordt bekeken of iets moet worden aangepast, zoals de bezetting of het verkorten van de gespreksduur¹⁴. Ook zijn vorig jaar de telefoongesprekken bij het KCC opgenomen en geanalyseerd. Verder worden per dienstverleningsproces de afhandeltermijnen gemonitord. De kwaliteitsmedewerker dienstverlening mailt de betreffende teams periodiek een overzicht van de processen waarbij de termijn is verstreken. Als bij een proces de afhandelingstermijn regelmatig wordt overschreden, wordt in overleg bekeken wat hiervoor de reden is. Ten slotte worden de bezoekersaantallen van de verschillende pagina's van de website bijgehouden.

Daarnaast wordt incidenteel de ervaringen en behoeften van de inwoners ten aanzien van de (digitale) dienstverlening in beeld gebracht. De ervaringen en behoeften van de ondernemers, worden echter nog niet gemonitord en onderzocht. Vanuit de ambtelijke organisatie ontvangen wij wel het signaal dat hier wel behoefte aan is.

Hieronder staan de uitkomsten van recentelijk uitgevoerde onderzoeken kort samengevat.

Waarstaatjegemeente (2018 en 2020)

De gemeente Vijfheerenlanden heeft twee keer de Burgerpeiling van WaarStaatJeGemeente laten uitvoeren onder de leden van het Inwonerspanel van de gemeente. In deze burgerpeiling worden inwoners onder andere gevraagd naar hun ervaringen met de gemeentelijke dienstverlening. De eerste meting is gehouden in december 2018, de tweede meting in april 2020. Bij de tweede meting hebben in totaal 744 inwoners de online vragenlijst ingevuld.

De gemeente Vijfheerenlanden maakt geen gebruik van de Ondernemerspeiling van WaarStaatJeGemeente.

De dienstverlening van de gemeente Vijfheerenlanden wordt gewaardeerd met een 6,8. Voor de dienstverlening via de digitale faciliteiten wordt gemiddeld een 7,0 gegeven. De communicatie en voorlichting vanuit de gemeente krijgt gemiddeld een 6,7. Alle cijfers zijn iets hoger dan bij de vorige meting en wijken nauwelijks af van die van andere gemeenten in de regio.

¹³ VNG heeft de keus gemaakt om in plaats van de digitale volwassenheid de focus te leggen op het dashboard als benchmark <https://www.waarstaatjegemeente.nl/news/In-2019-geen-Onderzoek-Digitale-Volwassenheid/219>

¹⁴ Groepsinterview

Het grootste deel van de inwoners die contact hebben gehad met de gemeente beoordeelt alle aspecten van de gemeentelijke dienstverlening positief. Echter, over het op de hoogte houden van het verloop van de afhandeling zijn inwoners minder tevreden: 21 procent vindt dit onvoldoende (2019: 17%).

Onderzoek dienstverlening (2020)

In 2020 heeft de gemeente een onderzoek uitgevoerd naar de wensen van de inwoners ten aanzien van de dienstverlening. Inwoners konden online of schriftelijk een vragenlijst invullen en 1.690 inwoners hebben dit ook gedaan. In de vragenlijst werd bij tien producten of diensten gevraagd of men voorkeur heeft voor fysiek of digitaal aanvragen (zie tabel 3.1). Bij het doorgeven van een verhuizing, het aanvragen van een VOG, een uittreksel basisregistratie en een uittreksel burgerlijke stand heeft ongeveer de helft van de inwoners voorkeur voor online. Bij het aanvragen van een rijbewijs, het inzien van een omgevingsvergunning, het aanvragen van een paspoort of ID kaart is dit ongeveer een derde. En bij een aanvraag van een vooroverleg omgevingsvergunning en een geboorteaangifte heeft minder dan een derde voorkeur voor het digitale kanaal.

Tabel 3.3- Uitkomsten onderzoek dienstverlening (2020)

	Voorkeur voor digitaal	Wil kunnen kiezen	Voorkeur voor balie of geen voorkeur
Verhuizing	53%	22%	25%
VOG	51%	21%	28%
Uittreksel basisregistratie	50%	22%	28%
Uittreksel burgerlijke stand	48%	24%	28%
Rijbewijs	36%	32%	32%
Inzien omgevingsvergunning	35%	28%	37%
Paspoort	34%	33%	33%
ID kaart	34%	32%	34%
Aanvraag vooroverleg omgevingsvergunning	28%	29%	43%
Geboorteaangifte	26%	23%	51%

In dit onderzoek is ook gevraagd naar redenen om *geen* gebruik te maken van digitale diensten en producten. De meest gekozen reden is dat men persoonlijk contact prettig vindt (45%). Andere redenen zijn dat men digitale diensten onveilig vindt (12%), lastig vindt (8%), hulp nodig heeft bij digitale diensten (7%) of geen mogelijkheden heeft voor internet (3%).

Dienstverlening Baliebezoek (2019 en 2020)

In de jaren 2019 en 2020 is een klanttevredenheidsonderzoek gehouden onder bezoekers van de balies van de gemeente Vijfheerenlanden. In dit onderzoek is niet specifiek gevraagd naar (aspecten van) de digitale dienstverlening.

3.3.2 Wensen en plannen

Het team informatisering heeft in het najaar van 2020 binnen de gemeentelijke organisatie geïnventariseerd wat de behoeften zijn ten aanzien van informatievoorziening. Hieruit bleek onder andere dat men toe wil werken naar een excellente en innovatieve informatievoorziening.

Om dit mogelijk te maken zijn bijvoorbeeld technische voorzieningen nodig die het mogelijk maken om te komen tot een integraal klantbeeld¹⁵.

Andere toekomstige ontwikkelingen die zijn genoemd in de gesprekken met de gemeentelijke organisatie zijn:

- De gemeente wil een klantportaal of persoonlijke internetpagina (PIP) voor inwoners ontwikkelen. Hierop kunnen inwoners en organisaties de status van zaken volgen, aanvullingen doen en berichten plaatsen en ontvangen. Dit plan is op de langere termijn geschoven doordat er afgelopen jaren niet genoeg middelen beschikbaar waren.
- Er zijn plannen voor een nieuwe website met een gepersonaliseerde kaart. Op de kaart worden de diensten van de gemeente gepresenteerd. Bewoners kunnen een interessegebied opgeven en notificaties te ontvangen over wat er speelt in de buurt.

In de interviews met medewerkers is gevraagd naar verbeterpunten voor de digitale dienstverlening. De medewerkers zien vooral verbeterpunten ten aanzien van de systemen. Deze zijn niet altijd effectief op elkaar aangesloten wat betekent dat de gegevens die de inwoner invoert bij de aanvraag of melding, niet automatisch worden overgenomen. Medewerkers moeten deze gegevens nu nog vaak handmatig overnemen: *“Dit is dus nog niet uitontwikkeld. Je kunt beter gebruik maken van de gegevens die aan de voorkant worden ingevoerd”*. Een andere respondent vertelt dat hun afdeling met drie verschillende systemen werkt: *“We willen ook weten wat de geschiedenis is van bepaalde verzoeken. Afhankelijk van de manier van contact wordt het in andere systemen verwerkt. Het is niet handig dat er in verschillende systemen dingen worden vastgelegd”*.

Een ander aandachtspunt dat wordt geconstateerd is dat steeds meer teams met andere applicaties beginnen te werken wat ten koste gaat van de uniformiteit.

Ook de vindbaarheid van sommige zaken kan beter, zo is het beeld: *“Bijvoorbeeld: er was een dame die een klacht had ingediend, maar vond er geen formulier voor. Zij had een afspraak ingepland, terwijl ze een klacht had willen indienen”*.

Bij de afdeling belastingen zijn er zaken die nog niet gedigitaliseerd zijn. Zoals de formulieren voor huishoudens die niet zijn aangesloten op het riool (en dus geen rioolheffing hoeven te betalen) of voor de toeristenbelasting. Ook kunnen bedrijven nog niet digitaal zakendoen. *“Van beide krijgen we daar vragen over terug. Waarom kan het nog niet? Het is een geldkwestie, de applicatie kan het nog niet aan en de kennis is er nog niet”*.

3.4 Samenvatting

De bevindingen ten aanzien van de uitvoeringspraktijk van de digitale dienstverlening, vatten we samen door antwoord te geven op onderzoeksvragen 4 t/m 7.

4. Welke digitale producten en diensten biedt de gemeente aan en welke niet?

Bij burgerzaken en het fysieke domein kan ongeveer een derde van de diensten en producten digitaal worden aangevraagd. In het sociale domein is er bewust voor gekozen om, met uitzondering van de aanvraag van leerlingenvervoer, geen diensten te digitaliseren. De gedachte hierachter is dat hier bijna altijd maatwerk wordt gevraagd en dat digitale dienstverlening hierin

¹⁵ Visie op informatievoorziening

niet kan voorzien. Daarnaast blijkt dat inwoners via de website vooral naar telefoonnummers zoeken voor het sociale loket en niet zozeer op zoek zijn naar digitale informatie.

De gemeente maakt vanuit dit uitgangspunt de keuze om de informatie op de website beknopt te houden. De veronderstelling is dat de doelgroep vervolgens contact zal opnemen voor een gesprek. Voor een deel van hen werkt dit ook op deze manier, zo blijkt in de praktijk. Een risico is dat deze werkwijze mogelijk drempelverhogend werkt voor een ander deel van de cliënten.

Er is geen schema voor de komende tijd wanneer welke diensten gedigitaliseerd moeten zijn. Gemeenten kunnen de voortgang van hun digitalisering via het dashboard van WaarStaatJeGemeente vergelijken met andere gemeenten en het landelijk gemiddelde. Voor wat betreft de beschikbare data concluderen wij dat Vijfheerenlanden geen koploper is op het gebied van digitalisering. Vergeleken met de referentiegemeenten scoort zij lager op het gebruik van landelijke digitale voorzieningen. Voor een bredere vergelijking – bijvoorbeeld aan de hand van de succesratio van de webformulieren – heeft de gemeente relevante data niet beschikbaar gesteld voor het dashboard.

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?

De gemeente ziet toe op de toegankelijkheid van de digitale dienstverlening voor niet digitaal vaardige inwoners en ondernemers. Voor elk product of dienst geldt dat naast het digitale kanaal ook gebruik kan worden gemaakt van de andere kanalen. Zij die daaraan de voorkeur geven kunnen persoonlijk contact opnemen via een daarvoor bedoeld telefoonnummer. Personen die per e-mail contact leggen met de gemeente worden geacht het digitale traject te volgen, zo blijkt uit de mystery guest analyse. Kennelijk is de veronderstelling dat wanneer iemand kan mailen hij/zij ook in staat zal zijn om een digitale aanvraag te kunnen doen. Digitale vaardigheid is echter iets anders dan de beschikking hebben over een computer en/of kunnen mailen.

Het proces dat leidt tot het digitaliseren is zoals gezegd in sterke mate gedecentraliseerd. Er is geen aansturing van bovenaf. Wanneer een traject wordt gestart om diensten te digitaliseren, is er op meerdere manieren aandacht voor de aansluiting op de belevingswereld van inwoners:

- Er is een versimpelteam om te waarborgen dat webteksten en formulieren in begrijpelijke taal worden geschreven. Deze gaan over de taal, maar letten niet op de eventuele drempels die niet digitaal vaardigen ervaren in relatie tot het digitaal aanvragen van diensten en producten.
- Er is een werkgroep digitale inclusie opgericht naar aanleiding van een schrijven van VNG. De werkgroep wordt tot dusverre echter niet structureel betrokken bij diensten die gedigitaliseerd worden.

6. In hoeverre heeft de gemeente zicht op de kwaliteit van digitale dienstverlening en hoe inwoners en ondernemers dat ervaren?

De gemeente doet geen continue monitoring om de waardering van de (digitale) dienstverlening in beeld te brengen. Wel deed de gemeente in 2020 en 2018 mee aan de landelijke benchmark WaarStaatJeGemeente die een algemeen beeld geeft van de waardering voor (digitale) dienstverlening. De kwaliteit van de dienstverlening als geheel wordt gemonitord en getoetst aan de hand van servicenormen. Er gelden geen specifieke normen voor de digitale dienstverlening. Daardoor is er geen interne maatstaf om de kwaliteit van de digitale dienstverlening te kunnen beoordelen en eventueel bij te sturen.



7. In hoeverre betreft de gemeente gebruikers (inwoners en bedrijven) bij het ontwikkelen en verbeteren van de digitale dienstverlening?

In algemene zin zijn inwoners en ondernemers in 2017 middels een enquête gevraagd naar hun wensen en behoeften ten aanzien van de digitale dienstverlening. In het digitaliseringsproces is er op productniveau geen rechtstreekse input van gebruikers. Wel worden belangengroepen en adviesraden regelmatig geïnformeerd en om advies gevraagd als het gaat om de toegankelijkheid van de (digitale) dienstverlening.

4 Ervaringen van inwoners en ondernemers

In dit hoofdstuk beschrijven we de ervaringen van inwoners en ondernemers. Dit doen we aan de hand van de uitkomsten van de enquête die is uitgezet onder gebruikers van de digitale dienstverlening en het mystery guest onderzoek. De uitkomsten van de enquête geven vooral inzicht in wat inwoners en ondernemers van de digitale dienstverlening van de gemeente vinden, zowel qua aanbod van diensten en producten als het gebruiksgemak. Met het mystery guest onderzoek wordt vooral antwoord gegeven op de vraag in hoeverre de digitaal beschikbare producten toegankelijk zijn voor (alle) inwoners en hoe minder digitaalvaardigen de digitale dienstverlening van de gemeente ervaren. In paragraaf 4.3 wordt een samenvatting gegeven aan de hand van onderzoeksvragen 8 t/m 10.

4.1 Uitkomsten enquête

Naar alle 998 inwoners en ondernemers die in de periode december 2020 – januari 2021 gebruik hebben gemaakt van de digitale dienstverlening van de gemeente Vijfheerenlanden, is een online vragenlijst toegestuurd (zie bijlage D). In totaal hebben 242 inwoners en ondernemers de vragenlijst compleet ingevuld¹⁶, waarmee de respons op 24 procent uitkomt.

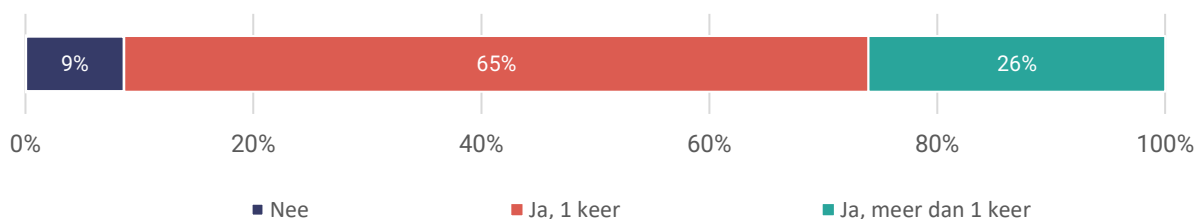
4.1.1 Gebruik van digitale dienstverlening

Allereerst is de vraag gesteld of men in de afgelopen drie maanden gebruik heeft gemaakt van een digitale dienst van de gemeente Vijfheerenlanden. Hierbij werd als toelichting gegeven dat het gaat om iets regelen via de website van de gemeente, bijvoorbeeld een nieuw paspoort aanvragen, een verhuizing doorgeven of iets melden over de openbare ruimte.

Bijna twee derde geeft aan dat ze één keer gebruik hebben gemaakt van de digitale dienstverlening en ruim een kwart heeft meer dan één keer gebruik gemaakt van de digitale dienstverlening (zie figuur 4.1).

De 21 respondenten (9%) die aangaven geen gebruik te hebben gemaakt van de digitale dienstverlening zijn doorgeleid naar het einde van de vragenlijst.

Figuur 4.1 - Heeft u in de afgelopen 3 maanden gebruik gemaakt van een digitale dienst van de gemeente Vijfheerenlanden? (N=242)

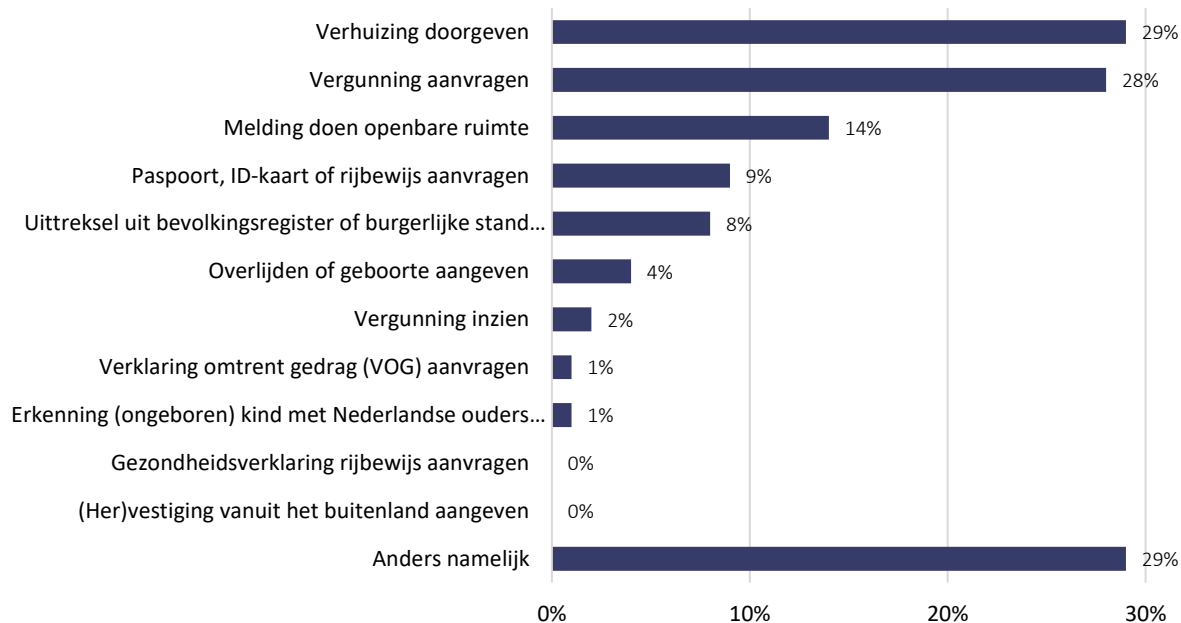


De 221 inwoners of ondernemers die aangaven minimaal één keer gebruik te hebben gemaakt van een digitale dienst van de gemeente Vijfheerenlanden, zijn gevraagd van welke dienst zij gebruik hebben gemaakt. Een verhuizing doorgeven of vergunning aanvragen zijn de meest gebruikte digitale diensten (zie Figuur 4.2). Een groot deel geeft (ook) aan van een andere dienst gebruik te

¹⁶ Zie voor achtergrondkenmerken bijlage D.1.

hebben gemaakt. Het ging daarbij vaak om het aanvragen van een parkeervergunning of een parkeeronthefing en om het inzien van een bouwtekening.

Figuur 4.2 – Van welke dienst of diensten heeft u toen gebruik gemaakt? (N=221)

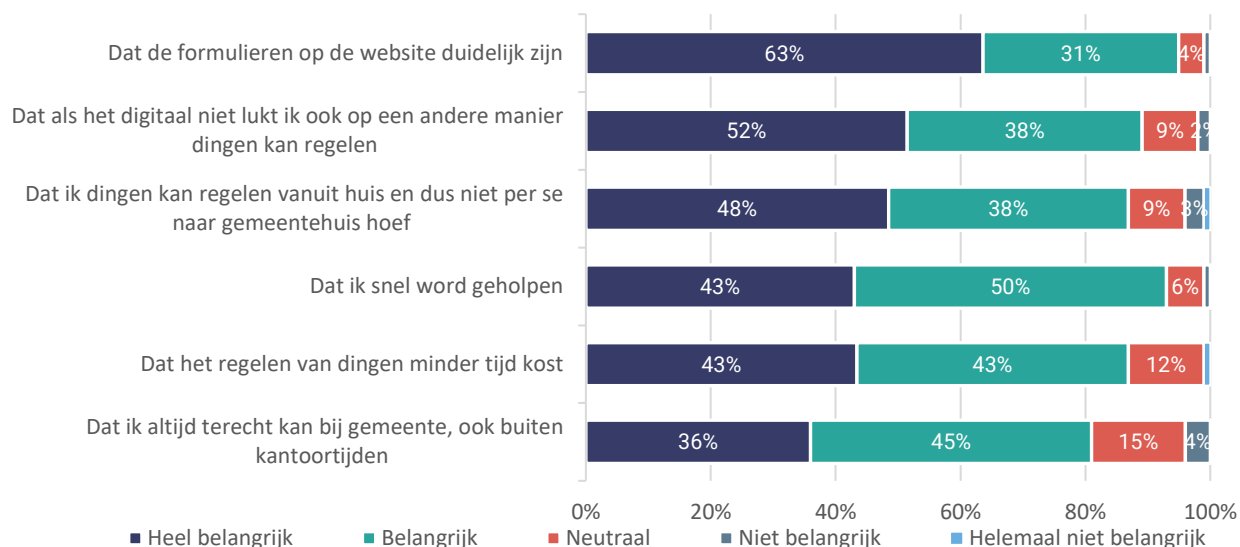


4.1.2 Verwachtingen ten aanzien van digitale dienstverlening

Aan de respondenten is een lijst met aspecten van digitale dienstverlening voorgelegd met de vraag hoe belangrijk ze deze aspecten vinden. In

Figuur 4.3 is te zien dat alle aspecten belangrijk worden gevonden door de overgrote meerderheid (81% - 94%). Men vindt het vooral belangrijk dat de formulieren op de website duidelijk zijn en dat als het digitaal niet lukt men ook op een andere wijze terecht kan bij de gemeente.

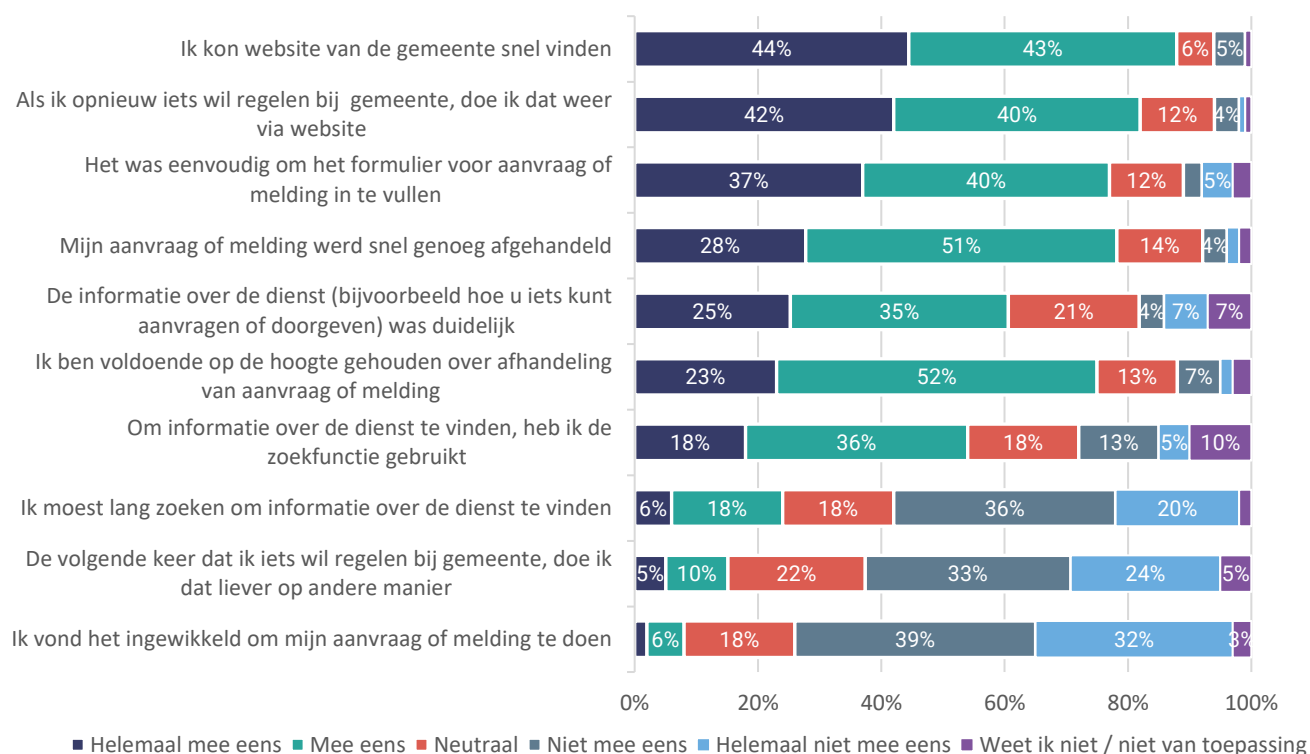
Figuur 4.3 – Hoe belangrijk vindt u de volgende aspecten van de digitale diensten van de gemeente Vijfheerenlanden? (N=221)



4.1.3 Ervaringen met de digitale dienstverlening

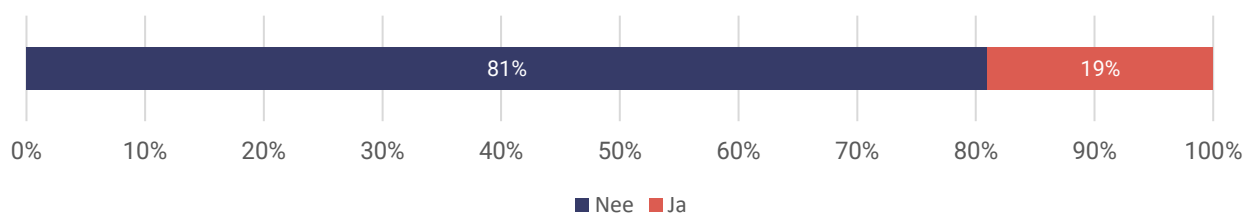
De inwoners en ondernemers zijn vervolgens gevraagd naar hun ervaringen met de digitale dienstverlening. Daarvoor is hen een aantal stellingen voorgelegd met de vraag in hoeverre ze het daarmee eens zijn. In Figuur 4.4 is te zien dat de overgrote meerderheid (87%) de website van de gemeente snel kon vinden. Ook geven de meesten aan dat als ze de volgende keer iets willen regelen, ze weer naar de website gaan (82%). Aan de andere kant moest bijna een kwart (24%) lang zoeken naar informatie op de website, gaat 15 procent het de volgende keer liever op een andere manier regelen en vond 8 procent het ingewikkeld om de aanvraag of melding te doen.

Figuur 4.4 – Hoe was uw ervaring met de digitale dienst van de gemeente Vijfheerenlanden? (N=221)



Vervolgens is aan de respondenten gevraagd of ze tijdens het digitale proces hebben overwogen om deze af te breken. Een op de vijf respondenten geeft aan dat zij dit hebben overwogen. Ruim een derde (37%) hiervan deed dit omdat het digitale formulier te ingewikkeld was. Voor 16 procent was de reden dat zij de gevraagde documenten niet bij de hand hadden op het moment dat deze digitaal opgevraagd werden.

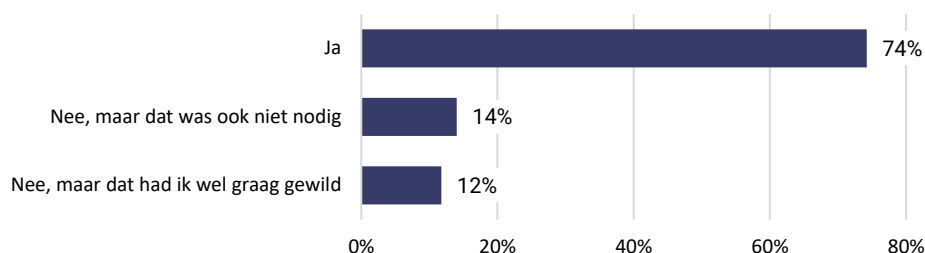
Figuur 4.5 – Bent u gestopt, of heeft u overwogen te stoppen met de digitale aanvraag of melding voordat deze was voltooid? (N=221)



4.1.4 Informeren afhandeling

Drie kwart van de respondenten is door de gemeente geïnformeerd over de afhandeling van de digitale vraag, aanvraag of melding. Voor 14 procent geldt dat dit niet het geval was, maar hier was ook geen behoefte aan. Ruim een op de tien geeft aan dat zij niet op de hoogte zijn gesteld, maar hier wel behoefte aan hadden.

Figuur 4.6 – Bent u door de gemeente geïnformeerd over de afhandeling van uw (aan)vraag of melding? (N=221)



4.1.5 Beoordeling en aandachtspunten digitale dienstverlening

Respondenten zijn erg tevreden met de digitale dienstverlening van de gemeente Vijfheerenlanden. Zij beoordelen deze met gemiddeld een 7,9. Zeven op de tien geven een 8 of hoger, 6 procent geeft een onvoldoende, ruim één op de tien geeft een 10. Onder de respondenten bevonden zich (ten minste) 9 ondernemers. Zij beoordelen de digitale dienstverlening met gemiddeld een 7,7. Twee van hen gaven een 5.

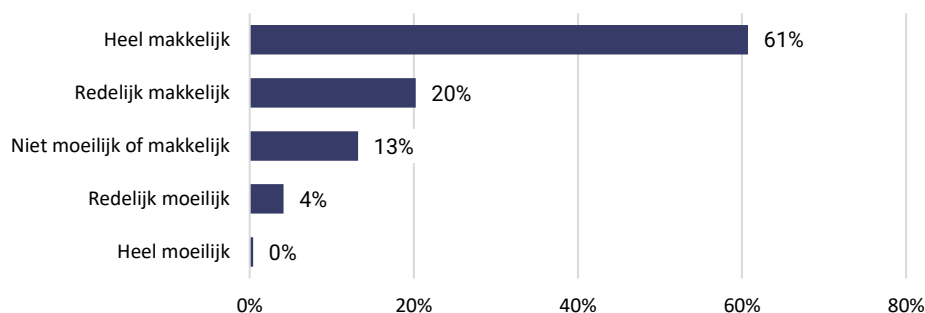
De voornaamste pluspunten zijn de duidelijkheid, snelheid en het gemak van de afhandeling van een digitale vraag, aanvraag of melding.

Kritiek is er op het gebrek aan terugkoppeling of reactie. Ook zijn er signalen dat de toon van de reactie niet altijd naar wens is. Tips voor verbetering liggen hiermee in lijn. Communicatie over de afhandeling kan beter, maar ook de vindplaats van de website en het overzicht op de website worden genoemd. Verder geldt dat respondenten belang blijven hechten aan fysieke beschikbaarheid, zoals servicepunten en het gemeentehuis.

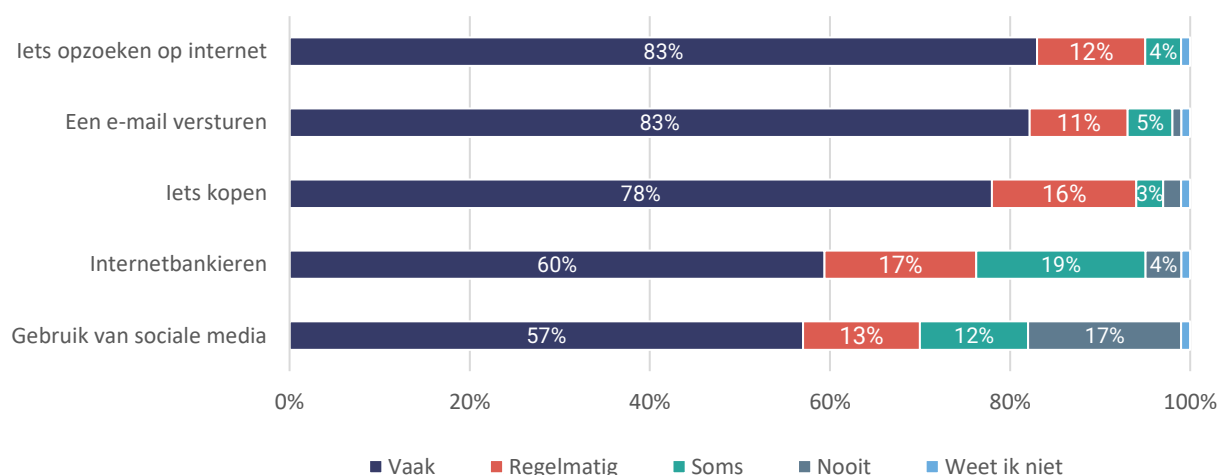
Om bovenstaande bevindingen te kunnen interpreteren is het van belang om de steekproef te duiden op het gebied van digitale vaardigheden. Aan respondenten is gevraagd naar hun gedrag en omgang met computers (Figuur 4.7 en Figuur 4.8).

Hieruit blijkt dat een ruime meerderheid van 81 procent het makkelijk vindt om om te gaan met computers en internet. Ook geeft 95 procent aan vaak of regelmatig iets op te zoeken op internet, of een e-mail te versturen. Voor alle categorieën geldt dat een meerderheid van de respondenten bekend hier ruime ervaring mee te hebben. Daarnaast geldt dat de steekproef alleen mensen omvat die de digitale vaardigheid hebben om een online enquête in te vullen.

Figuur 4.7 – Hoe moeilijk vindt u het omgaan met computers en internet? (N=242)



Figuur 4.8 – Hoe vaak heeft u de afgelopen 3 maanden de volgende activiteiten ondernomen? (N=242)



4.2 Uitkomsten mystery guest onderzoek

Om inzicht te krijgen in de toegankelijkheid van de digitale dienstverlening voor inwoners en ondernemers zijn mystery guests op pad gestuurd met 25 fictieve casussen. Het mystery guest onderzoek moet een beeld geven van hoe de digitale dienstverlening is ingericht op de belevingswereld van de inwoners. Ook willen we met het mystery guest onderzoek antwoord krijgen op de vraag in hoeverre de gemeente Vijfheerenlanden rekening houdt met inwoners die minder digitaal vaardig zijn.

De casussen hebben betrekking op verschillende kanalen en thema's (zie tabel 4.1 en tabel 4.2). Bij het merendeel van de casussen (22) zocht de mystery guest als inwoner contact met de gemeente. Bij de overige casussen (3) ging het om een (aan)vraag van een ondernemer.

Bij elke casus heeft de mystery guest de dienstverlening beoordeeld op een aantal aspecten, te weten: de vindbaarheid van de informatie op de website, de snelheid van reageren op een e-mail of contactformulier en de telefonische bereikbaarheid. Verder heeft de mystery guest gekeken naar de inhoud van de reactie (onder andere of de vraag voldoende beantwoord is) en de toon van de reactie (onder andere vriendelijkheid). Tot slot is aandacht besteed aan het aspect digitale inclusiviteit; hoe eenvoudig was het om op een andere wijze dan via het digitale kanaal in contact te komen met de gemeente?

Tabel 4.1- Casussen per kanaal

Kanaal	Casussen
contactformulier	3
e-mail	7
telefonisch	4
website	6

Tabel 4.2 - Casussen per thema

Thema	Casussen
apv	4
belastingen	3
burgerzaken	8
openbare ruimte	2
ruimtelijke ordening/vergunningen	4
sociaal domein	2
subsidies	1
wonen	1

Voor de telefonische dienstverlening zijn servicenormen opgesteld. De casussen waarbij telefonisch contact werd gezocht met de gemeente, zijn getoetst aan deze servicenormen. Bij de casussen waarbij via e-mail of het contactformulier contact is gezocht met de gemeente, vermelden we de reactiesnelheid zonder deze naast een norm te leggen.

4.2.1 Informatie op de website

Bij 16 van de 25 casussen is op de website gezocht naar informatie over de (aan)vraag of het product. Bij 12 casussen was de informatie eenvoudig te vinden: de mystery guest kwam via de knoppen of de zoekfunctie snel op de juiste plek.

Bij 3 casussen was de informatie niet of moeilijk te vinden. Het betrof hier casussen over het aanvragen van de Nederlandse nationaliteit, een vraag over een burgerinitiatief (buurtmoestuin) en een vraag om hulp voor kind met psychische klachten.

Bij de 9 casussen waarbij niet is gezocht naar informatie, is direct contact opgenomen via het contactformulier, per e-mail of telefonisch. De benodigde contactgegevens waren goed te vinden op de website van de gemeente.

4.2.2 Reactiesnelheid en bereikbaarheid

Wat betreft de telefonische bereikbaarheid is de servicenorm dat de telefoon binnen 30 seconden wordt opgenomen (servicetermijn). Indien dit niet lukt, is er in ieder geval binnen 2 minuten iemand aan de lijn (uiterlijke termijn). Bij alle casussen waarbij telefonisch contact werd gezocht met de gemeente, werd de telefoon binnen enkele seconden opgenomen.

Bij 12 casussen werd een contactformulier ingevuld of een e-mail gestuurd. Bij 9 van deze 12 casussen kwam er binnen enkele minuten tot één dag een inhoudelijke reactie. Bij 2 casussen duurde het wat langer voordat er een reactie kwam: na 13 dagen respectievelijk 17 dagen. Bij 1 casus is er tot op heden geen reactie of ontvangstbevestiging ontvangen (vraag van een ondernemer over wisseling van leidinggevende in horeca).

4.2.3 Inhoud en toon van de reactie per e-mail

De inhoud van de reactie per e-mail of brief zijn op de volgende punten beoordeeld: gebruik van begrijpelijke taal, of de reactie prettig leesbaar en vriendelijk van toon is, of een passende aanhef is gebruikt, of aanvullende, relevante informatie is verstrekt, of op een heldere wijze wordt aangegeven wat de eventuele vervolgstappen zijn, of de reactie op een vriendelijke wijze wordt afgesloten, of de reactie taalfouten bevat en of het een duidelijk antwoord is op de (aan)vraag.

Bij 5 van de 12 casussen waarbij via een contactformulier of e-mail een vraag is gesteld, is er een standaard e-mail ontvangen. Deze e-mail had ongeveer de volgende strekking: *“Geachte heer/mevrouw X, Om uw vraag/verzoek in behandeling te kunnen nemen dienen wij te beschikken over uw naam, straat en huisnummer, postcode en woonplaats. Graag ontvangen wij deze gegevens van u. Als wij binnen twee weken geen reactie van u hebben ontvangen wordt uw bericht verwijderd. Met vriendelijke groet, Gemeente Vijfheerenlanden”*.

De e-mail is kort en bondig. De aanhef, afsluiting en het taalgebruik zijn netjes en zakelijk. Echter, zijn inwoners hiermee nog niet geholpen. Een mystery guest zegt hierover: *“Ik kan niet verder geholpen worden zonder NAW-gegevens aan te leveren. Dus in dat opzicht is het duidelijk wat er gedaan moet worden, maar wel jammer er niet aangegeven wordt hoe ik verder geholpen kan worden door bijvoorbeeld een link naar de website of de gegevens van een bepaalde instantie door te geven”*.

Een andere mystery guest schrijft: *“Het is niet zoals ik me zou wensen als inwoner. Ik vraag algemene informatie en moet nu eerst NAW-gegevens geven voordat ik kan worden geholpen. Er is geen antwoord gekomen of een verwijzing naar het stukje over vergunningen die ik zelf al had gevonden”*.

Bij 6 casussen waarbij via een contactformulier of e-mail een vraag is gesteld, ontving de mystery guest een persoonlijke e-mail. De persoonlijke reacties voldeden aan alle beoordelingscriteria. Een mystery guest noteerde bijvoorbeeld bij een casus: *“Snel en duidelijk, in de mail staan de vervolgstappen en een link waar je op kunt klikken zodat je het nog uitgebreider kunt nalezen”*.

Naast dat de persoonlijke e-mails vriendelijk en duidelijk zijn, bevatten deze ook een antwoord op de vraag of wordt er duidelijk geïnformeerd over de te nemen vervolgstappen.

4.2.4 Inhoud en toon van de telefonische reactie

De inhoud van het telefonisch contact is op de volgende punten beoordeeld: hoe men te woord werd gestaan (vriendelijk, persoonlijk, kortaf etc.), of de medewerker voldoende tijd neemt voor het gesprek en vragen stelt ter verduidelijking. En of de medewerker direct de (aan)vraag of melding opneemt en/of heldere informatie verstrekt over hoe de digitale aan(vraag) of melding zelf moet worden gedaan.

Bij 6 van de 25 casussen is telefonisch contact opgenomen. Bij al deze casussen is het oordeel over het telefonisch contact positief. Enkele voorbeelden van wat de mystery guests hierover genoteerd hebben:

“Na het keuzemenu kreeg ik direct een dame aan de lijn. Ze was belangstellend en stelde veel vragen. Ze was erg vriendelijk en nam de tijd. Ze stelde vragen of mijn moeder ook andere hulp had of hulpmiddelen. Ze wilde het ook wel nakijken met de geboortedatum. Ze vertelde dat ik kon bellen om de aanvraag te doen en dan gaat deze aanvraag naar de Wmo-afdeling. Dan wordt er een gesprek ingepland om achtergrond vragen te stellen. Ze gaf ook wat voorbeelden aan over het beoordelen van de aanvraag. Bijvoorbeeld dat het soms goedkoper is om te verhuizen i.p.v. een traplift installeren”.

“Erg vriendelijk, rustig en begripvol. Toen ik aangaf dat ik een container wilde plaatsen en dat ik daar een vergunning voor nodig heb, werd direct gevraagd of de container op privéterrein kwam of in openbare ruimte. Met daarbij de opmerking dat er in dat geval helemaal geen vergunning nodig is. Ik

vroeg of ik het niet gewoon even telefonisch kon regelen, maar de medewerker gaf aan dat hij dat niet zelf kon doen omdat hij niet van de juiste afdeling was (AVP), maar van het klantcontactcentrum. Toen ik aangaf dat ik geen DigiD bij de hand had en dat het allemaal druk was en dat ik online allemaal maar moeilijk vond, werd mij goed uitgelegd dat ik eventueel ook gewoon een mailtje kon sturen naar apv@vijtheerenlanden.nl met daarin de vraag. Dan zou ik vervolgens gewoon gebeld worden. Maar er werd ook netjes uitgelegd dat het via de website heel erg eenvoudig is”.

“Heel vriendelijk, persoonlijk. De medewerker nam voldoende tijd voor het gesprek. Ze vroeg waarvoor ik het [uittreksel uit het bevolkingsregister] nodig had en dat ik dit tijdens de afspraak kenbaar kon maken. Ik kon direct een afspraak maken om het aan de balie af te handelen”.

4.2.5 Digitale inclusiviteit

Bij elke casus is beoordeeld in hoeverre de medewerker heldere informatie geeft over andere manieren waarop de (aan)vraag of melding kan worden ingediend. Ook is bij elke casus antwoord gegeven op de vraag of een inwoner met minimale digitale vaardigheden ook aan het antwoord zou zijn gekomen.

Bij de casussen waar een standaardmail is ontvangen, werd niet actief gewezen op de mogelijkheid om telefonisch contact op te nemen.

Bij de 6 casussen waarbij een persoonlijke e-mail is ontvangen, werd in drie gevallen vermeld dat ook telefonisch contact kon worden opgenomen. Bij de andere drie casussen werd verwezen naar het digitale kanaal. Een mystery guest die een kapotte lantaarnpaal wilde melden, noteerde hierover het volgende: *“Ondanks dat de link naar de juiste website aan de mail is toegevoegd, kan het lastig zijn voor een inwoner om dit af te handelen. Met het invullen van het contactformulier heb ik aangegeven dat ik digitaal niet zo vaardig ben, maar dat ik het formulier met behulp van mijn zoon ingediend heb. Misschien zijn ze ervan uitgegaan dat de zoon hier ook mee kan helpen, maar het kan lastig zijn voor digitaal niet-vaardige inwoners om de melding daadwerkelijk in te dienen. Je moet bijvoorbeeld op een kaart specifiek aangeven waar de kapotte lantaarnpaal zich bevindt”.*

Bij de 6 casussen waarbij er sprake was van telefonisch contact werd altijd informatie gegeven over de manieren waarop de (aan)vraag of melding kan worden ingediend.

In vier gevallen werd gewezen op een alternatief voor het digitale kanaal. Een mystery guest heeft bij een casus het volgende hierover genoteerd: *“Toen ik aangaf dat mijn moeder geen computer had kreeg ik direct een alternatief. Het was niet zo dat dit enkel digitaal kon”.* Bij een andere casus: *“Ik gaf aan dat mijn computer gecrasht was en hoe ik het nu kon regelen, zij zei gelukkig kan dat ook nog op een andere manier dan digitaal”.*

Bij de overige twee casussen moest bij één casus contact openomen worden met een andere organisatie (voor het aanvragen van een VOG). Bij de andere casus werd verteld dat voor de vraag (over een vergunning voor het kappen van een boom) een e-mail moest worden gestuurd naar het omgevingsloket.

4.3 Samenvatting

De bevindingen uit de enquête en het mystery guest onderzoek vatten we samen door antwoord te geven op onderzoeksvragen 8 t/m 10.

8. In hoeverre zijn de digitaal beschikbare producten daadwerkelijk toegankelijk voor (alle) inwoners? Zijn er groepen voor wie dit problematisch is?

De digitale producten en diensten zijn daadwerkelijk beschikbaar, al komt het voor dat inwoners en ondernemers vastlopen in het digitale proces. Hoewel bekend is dat een deel van de aanvragers vastloopt, wordt niet altijd voldoende gedaan om het op te lossen.

Voor aanvragers is het proces van een digitale aanvraag of melding soms onduidelijk. Digitale formulieren kunnen duidelijker en het is voor inwoners niet altijd helder wanneer welke documenten bijgevoegd moeten worden. Verder is niet alle informatie even goed vindbaar op de website, dat geldt bijvoorbeeld voor informatie over het sociaal domein, maar daarvoor geldt dan ook sturing op persoonlijk/telefonisch contact.

In algemene zin zijn minder digitaal vaardigen en mensen met een beperking de groepen die moeite kunnen hebben met digitale dienstverlening. Voor hen zijn echter alternatieven beschikbaar. Er zijn echter ook mensen die niet tot deze groepen behoren, maar toch moeite hebben met digitale dienstverlening. Dit gaat bijvoorbeeld om de eerder genoemde categorie burgers die wel e-mailen, maar niet digitaal vaardig genoeg zijn om vervolgens online producten en diensten aan te vragen.

9. Wat vinden inwoners en ondernemers van de digitale dienstverlening van de gemeente, zowel qua aanbod aan diensten en producten als het gebruiksgemak?

In de landelijke benchmark WaarStaatJeGemeente krijgt de digitale dienstverlening gemiddeld een 7,0. Dit cijfer is iets hoger dan bij de vorige meting en is niet opvallend hoger of lager dan in andere gemeenten. Ook de enquête die in het kader van dit rekenkameronderzoek is uitgevoerd, geeft een overwegend positief beeld van de waardering voor de digitale dienstverlening. Inwoners en ondernemers die de enquête hebben ingevuld, zijn over het algemeen tevreden over de digitale dienstverlening en de beoordeling is dan ook goed.

Een deel van de respondenten geeft aan dat de communicatie rond de digitale (aan)vraag of melding beter kan. Men wordt niet altijd even goed op de hoogte gehouden over de voortgang en afwikkeling. Binnen de ambtelijke organisatie wordt het beeld herkend dat de communicatie over de afhandeling van een digitale (aan)vraag of melding niet altijd goed verloopt, vooral wanneer de afhandelingstermijn wordt overschreden.

10. Hoe ervaren minder digitaal vaardigen de digitale dienstverlening van de gemeente?

Uit de waarderingcijfers voor de digitale dienstverlening blijkt dat gemiddeld genomen de dienstverlening goed verloopt. Toch kunnen er met name voor digitaal minder vaardigen knelpunten zijn. Zo worden inwoners die moeite hebben met een digitale wijze van aanvragen, niet systematisch gewezen op de beschikbare alternatieve kanalen, zo blijkt uit de mystery guests analyses. Dat geldt vooral bij gemailede vragen/verzoeken. In de telefonische contacten gaat dit beter. Dan wordt wel altijd informatie gegeven over de (andere) manieren waarop de (aan)vraag of melding kan worden ingediend. De gedachte hierbij is dat wanneer een inwoner per e-mail

contact zoekt, een digitale afhandeling ook mogelijk is. Dit is geen voorbeeld van denken vanuit de inwoners, maar denken voor de inwoner.

Parallel aan de digitalisering van dienstverlening is er in de loop van de tijd minder aandacht gekomen voor het beschikbaar stellen van schriftelijke informatie. Hieraan is volgens belangengroepen en adviesraden nog steeds wel behoefte bij met name senioren.

Bijlage A Normenkader

Het normenkader dat is gebruikt om de onderzoeksvragen systematisch te beantwoorden richt zich op de visie en uitgangspunten, het huidige aanbod van de digitale dienstverlening en de mate waarin daarbij rekening wordt gehouden met niet digitaal vaardige inwoners en de waardering van inwoners en ondernemers voor de digitale dienstverlening.

1. Visie en beleid:

- De gemeente heeft een visie op digitale dienstverlening.
- De gemeente heeft heldere doelen wat ze met de digitale dienstverlening wil bereiken.
- De gemeente heeft duidelijke uitgangspunten voor de uitvoering van het beleid.
- De voortgang van de digitalisering wordt geëvalueerd.
- Het beleid voldoet aan het 'Besluit digitale toegankelijkheid overheid' (Algemene Maatregel van Bestuur).
- In de visie op dienstverlening is rekening gehouden met wensen en behoeften van inwoners.

2. Aanbod en uitvoering:

- Het huidige aanbod van digitale dienstverlening is in overeenstemming met de visie en de doelstelling.
- Er wordt toegezien op de kwaliteit van de digitale dienstverlening.
- De gemeente zet passende instrumenten in om de waardering voor de dienstverlening in beeld te brengen.
- De gemeente anticipeert op de knelpunten waarmee niet digitaalvaardigen te maken (kunnen) hebben.
- Inwoners en ondernemers die moeite hebben met digitale dienstverlening worden geholpen, c.q. een alternatief geboden.

3. Ervaring en beleving:

- Het aanbod van digitale diensten is van goede kwaliteit (vindbaar, goed beschreven, wat beloofd wordt, wordt geleverd).
- Het aanbod sluit aan bij de wensen/behoeften van zowel digitaal vaardige, als niet digitaal vaardige inwoners.

Bijlage B Bestudeerde documenten

Naam document

Aantal afspraken per activiteit en per kanaal in 2020 JCC (excel)
Aantal afspraken per locatie en per kanaal in 2020 JCC (excel)
Aantal afspraken per team en per kanaal in 2020 JCC (excel)
Addendum dienstverleningsovereenkomst Reinigingsdienst Waardlanden – gemeente Vijfheerenlanden (2020)
Dienstverleningsconcept Goed voor Elkaar (2017)
Dienstverleningsovereenkomsten Reinigingsdienst Waardlanden en Gemeente Leerdam (2018)
Dienstverleningsovereenkomst WSW-taken (2018)
Digitale inclusie in Vijfheerenlanden (z.d.)
DUO Market Research. Resultaten Waar staat je gemeente (2018)
DUO Market Research. Resultaten Waar staat je gemeente (2020)
Onderzoek dienstverlening baliebezoek (2019)
Onderzoek dienstverlening baliebezoek (2020)
Onderzoek dienstverlening (2020)
Overzicht alle zaken zaaksysteem op kanaal 2020 (excel)
Overzicht uitvoeringsorganisaties sociaal domein VHL 12-2-2021
Processenoverzicht VHL Digitale dienstverlening (excel)
Raadsinformatiebrief Digitale Inclusie (2020)
Redactiestatuut en beheerplan digitaal & online (2020)
Samenwerkingsovereenkomst GGDrU (2020)
Samenwerkingsovereenkomst GGDrU. Bijlagen. (2020)
Siteimprove. Site Vijfheerenlanden.nl -Analytics-Instap- en uitstappunten-Uitgaande links (2020)
Siteimprove. Site Vijfheerenlanden.nl -Quality Assurance (2021)
Visie op informatievoorziening 2021 – 2024 (2020)
Visie op online communicatie (2017)



Bijlage C Geïnterviewde personen

De interviews zijn allemaal online gehouden. Er zijn drie groepsgesprekken gevoerd: met de medewerkers automatisering, gegevensbeheer en informatisering, met de eerstelijnsmedewerkers van burgerzaken en de KCC's en met vertegenwoordigers van belangenorganisaties. In onderstaande tabel staan de functies/rollen van de personen met wie een gesprek is gevoerd.

Functie	Oriënterend interview	Terugkoppeling mystery guest	Bestuurlijk interview
Kwaliteitsmedewerker dienstverlening	x	x	
Netwerkmanager fysieke en telefonische dienstverlening	x	x	
Adviseur ICT	x		
Functioneel beheerder	x		
Adviseur GEO/GIS	x		
Adviseur informatisering	x		
Team Burgerzaken 2e lijn	x		
Team vergunningen	x		
Wijkteams uitvoering	x		
Team Belastingen en innen	x		
Netwerkmanager bedrijfsvoering		x	
Penningmeester gehandicaptenplatform	x		
Coördinator nah-vraagwijzer	x		
Projectleider Zorgbelang inclusief	x		
Burgemeester (portefeuillehouder)			x

Bijlage D Enquête

Gebruik digitale dienstverlening

1. Heeft u in de afgelopen 3 maanden gebruik gemaakt van een digitale dienst van de gemeente Vijfheerenlanden?

We bedoelen hiermee dat u via de website van de gemeente iets heeft geregeld. Denk bijvoorbeeld aan een nieuw paspoort aanvragen, een verhuizing doorgeven of iets melden over de openbare ruimte.

- ☐ Nee → vraag 13
- ☐ Ja, 1 keer
- ☐ Ja, meer dan 1 keer

2. Van welke dienst of diensten heeft u in de afgelopen 3 maanden gebruik gemaakt?

U kunt meerdere antwoorden aankruisen.

- ☐ Paspoort, ID-kaart of rijbewijs aanvragen
- ☐ Uittreksel uit het bevolkingsregister of de burgerlijke stand aanvragen
- ☐ Verhuizing doorgeven
- ☐ Verklaring omtrent gedrag (VOG) aanvragen
- ☐ Vergunning aanvragen (bijvoorbeeld een omgevingsvergunning, bouwvergunning, milieuvergunning of kapvergunning)
- ☐ Vergunning inzien
- ☐ Overlijden of geboorte aangeven
- ☐ Gezondheidsverklaring rijbewijs aanvragen
- ☐ (her)vestiging vanuit het buitenland aangeven
- ☐ Erkenning (ongeboren) kind met Nederlandse ouders aanvragen
- ☐ Melding doen openbare ruimte (bijvoorbeeld over afval, verlichting, groen)
- ☐ Anders namelijk.....
- ☐ Weet ik niet

Verwachtingen en behoeften

3.	Hoe belangrijk vindt u de volgende aspecten van de digitale dienstverlening van de gemeente Vijfheerenlanden? <i>Met digitale diensten bedoelen we via de website iets aanvragen zoals een paspoort of ID-kaart, iets doorgeven zoals een geboorte of een verhuizing of iets inzien, zoals een vergunning.</i>	Heel belangrijk	Belangrijk	Neutraal	Niet belangrijk	Helemaal niet belangrijk	Weet ik niet / niet van toepassing
a.	Dat ik altijd terecht kan bij de gemeente, dus ook buiten kantooruren	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b.	Dat ik snel word geholpen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c.	Dat de formulieren op de website duidelijk zijn	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d.	Dat ik dingen kan regelen vanuit huis en dus niet perse naar een gemeentehuis hoef	☐	☐	☐	☐	☐	☐
e.	Dat het regelen van dingen minder tijd kost	☐	☐	☐	☐	☐	☐
f.	Dat als het digitaal niet lukt ik ook op een andere manier dingen kan regelen, bijvoorbeeld telefonisch, per e-mail of op een gemeentehuis	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Ervaringen

4.	Hoe was uw ervaring met de digitale dienstverlening van de gemeente Vijfheerenlanden? Indien u in de afgelopen 3 maanden meerdere keren een digitale dienst van de gemeente heeft gebruikt, neem dan uw meest recente ervaring in gedachten.	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet ik niet/ niet van toepassing
a.	Ik kon de website van de gemeente snel vinden	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b.	Ik moest lang zoeken om de informatie over de dienst te vinden	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c.	Om informatie over de dienst te vinden, heb ik de zoekfunctie gebruikt	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d.	De informatie over de dienst (bijvoorbeeld hoe u iets kunt aanvragen of doorgeven) was duidelijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐
e.	Het was eenvoudig om het formulier voor de aanvraag of de melding in te vullen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
f.	Ik vond het ingewikkeld om mijn aanvraag of melding te doen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
g.	Mijn aanvraag of melding werd snel genoeg afgehandeld	☐	☐	☐	☐	☐	☐
h.	Ik ben voldoende op de hoogte gehouden over de afhandeling van mijn aanvraag of melding	☐	☐	☐	☐	☐	☐
i.	Als ik opnieuw iets wil regelen bij de gemeente, doe ik dat weer via de website	☐	☐	☐	☐	☐	☐
j.	De volgende keer dat ik iets wil regelen bij de gemeente, doe ik dat liever op een andere manier, bijvoorbeeld telefonisch, per e-mail of door langs te gaan bij een gemeentehuis	☐	☐	☐	☐	☐	☐

5. Heeft u tijdens het doen van een aanvraag of melding op de website overwogen om te stoppen met de aanvraag of melding voordat deze was voltooid? Of bent u weleens gestopt met een aanvraag of melding?

- ☐ Nee → vraag 7
☐ Ja



6. Wat was de reden dat u wilde stoppen of bent gestopt met het doen van de digitale aanvraag of melding?

(open antwoord)

7. Bent u door de gemeente geïnformeerd over de afhandeling van uw (aan)vraag of melding?

- ☐ Ja → vraag 9
- ☐ Nee, maar dat was ook niet nodig → vraag 10
- ☐ Nee, maar dat had ik wel graag gewild → vraag 8

Indien nee maar wel gewild:

8. Welke informatie over het verloop van uw (aan)vraag of melding had u graag ontvangen?

(open antwoord)

Indien ja:

9. Hoe tevreden bent u over de wijze waarop u bent geïnformeerd over de afhandeling van uw (aan)vraag of melding?

- ☐ Heel tevreden
- ☐ Tevreden
- ☐ Niet tevreden en niet ontevreden
- ☐ Ontevreden
- ☐ Heel ontevreden

10. Welk rapportcijfer geeft u de digitale dienstverlening van de gemeente Vijfheerenlanden? 1 betekent heel slecht, 10 betekent uitstekend.

11. Kunt u uw rapportcijfer toelichten? ...

12. Wat zou er verbeterd kunnen worden aan de digitale dienstverlening van de gemeente Vijfheerenlanden? ...

→ vraag 16



Reden niet gebruik

13. U heeft aangegeven dat u in de afgelopen 3 maanden geen gebruik heeft gemaakt van een digitale dienst van de gemeente Vijfheerenlanden. Heeft u wel op een andere manier gebruik gemaakt van een dienst van de gemeente Vijfheerenlanden? Bijvoorbeeld door te bellen of langs te gaan bij een gemeentehuis.
- ☐ Ja
 - ☐ Nee → vraag 15
14. Wat is de reden dat u niet via de website gebruik heeft gemaakt van een dienst van de gemeente Vijfheerenlanden? U kunt meerdere antwoorden aankruisen.
- ☐ Ik wist niet dat dit via de website kon
 - ☐ Ik wist niet waar op de website ik moest zijn
 - ☐ Ik vind het ingewikkeld om dit via de website te doen
 - ☐ Ik maak me zorgen om mijn privacy en veiligheid
 - ☐ Ik vind het lastig om te moeten inloggen met DigiD of eHerkenning
 - ☐ Ik wil niet inloggen met DigiD of eHerkenning
 - ☐ Ik vind het makkelijker om hiervoor op een andere manier contact te hebben met de gemeente, bijvoorbeeld door te bellen of langs te gaan bij een gemeentehuis
 - ☐ Ik heb liever persoonlijk contact als ik iets wil aanvragen of een melding wil doen
 - ☐ Ik heb niet of niet altijd toegang tot internet
 - ☐ Andere reden, namelijk...

Achtergrondvragen

15. Wat is uw leeftijd? ...
16. Wat is uw woonplaats?
- ☐ Ameide
 - ☐ Everdingen
 - ☐ Hagestein
 - ☐ Hei- en Boeicop
 - ☐ Hoef en Haag
 - ☐ Kedichem
 - ☐ Leerbroek
 - ☐ Leerdam
 - ☐ Lexmond
 - ☐ Meerkerk
 - ☐ Nieuwland
 - ☐ Oosterwijk
 - ☐ Schoonrewoerd
 - ☐ Tienhoven aan de Lek
 - ☐ Vianen
 - ☐ Zijderveld



17. Hoe vaak heeft u in de afgelopen 3 maanden de volgende activiteiten ondernomen op een computer, laptop, tablet of op een mobiele telefoon?	Vaak	Regelmatig	Soms	Nooit	Weet ik niet
a. Iets opzoeken op internet	☐	☐	☐	☐	☐
b. Een e-mail versturen	☐	☐	☐	☐	☐
c. Iets kopen	☐	☐	☐	☐	☐
d. Internetbankieren	☐	☐	☐	☐	☐
e. Sociale media zoals Facebook, Twitter en Instagram gebruiken	☐	☐	☐	☐	☐

Einde vragenlijst

Dit is het einde van de vragenlijst. Hartelijk dank voor uw antwoorden!

Heeft u nog opmerkingen over de vragenlijst?

D.1 Achtergrondkenmerken respondenten

De enquête dient ervoor om indicatief inzicht te geven in de ervaring van inwoners met de digitale dienstverlening. De uitkomsten zijn niet representatief voor de gehele populatie van de gemeente Vijfheerenlanden. Tabel D.1 en Tabel D.2 geven inzicht in de leeftijd en woonkern van de respondenten.

Tabel D.1 - Leeftijd respondenten (N=242)

Leeftijd	Aantal	Percentage
24 jaar of jonger	13	5%
25 - 34 jaar	43	18%
35 - 44 jaar	43	18%
45 - 54 jaar	59	24%
55 - 64 jaar	37	15%
65 - 74 jaar	30	12%
75 en ouder	17	7%

Tabel D.2 - Woonkern respondenten (N=242)

Woonkern	Aantal	Percentage
Vianen	114	47%
Leerdam	66	27%
Meerkerk	10	4%
Overige kernen in Vijfheerenlanden	40	17%
Buiten Vijfheerenlanden	12	5%



Bijlage E Mystery guest onderzoek

Protocol mystery guest onderzoek

Instructies

- Bedenk welke vragen er gesteld kunnen worden bij de digitale aanvraag of melding:
 - Er zal waarschijnlijk om een e-mailadres worden gevraagd. Dus zorg ervoor dat je een fictief e-mailadres aanmaakt. Gebruik hiervoor een fictieve naam die je uiteraard ook aanhoudt in de correspondentie.
 - Er zal mogelijk om een adres worden gevraagd. Wijs niet zomaar een adres aan, maar probeer de vraag te ontwijken.
 - Er zal waarschijnlijk om een telefoonnummer worden gevraagd. Gebruik daarvoor je privé telefoonnummer en niet het telefoonnummer dat te herleiden is naar I&O.
 - Bij een melding zou er bijvoorbeeld naar een straat of wijk gevraagd kunnen worden? Zorg dan dat je een antwoord paraat hebt, maar wijs nooit een werkelijk adres aan.
- De casus is afgerond wanneer je een antwoord op de vraag hebt gekregen. Mocht je dus worden doorverwezen naar een medewerker of afdeling, dan neem je daar contact mee op. Geef in het verslagformulier duidelijk aan via welk kanaal je dit doet. Het moet uiteindelijk duidelijk zijn via welke kanalen je contact hebt opgenomen met de gemeente.
- Wanneer wordt gevraagd om specifieke persoonsgegevens (BSN etc.), probeer dan eerst die vraag te ontwijken. Geef bijvoorbeeld aan dat je het voor het beantwoorden van de vraag niet nodig vindt om zulke gegevens met de gemeente te delen. Als de gemeente aangeeft dat ze die persoonsgegevens wel nodig hebben, dan maak je jezelf bekend als mystery guest. Je kunt de volgende toelichting op het onderzoek geven wanneer hiernaar wordt gevraagd:
 - *In opdracht van de rekenkamer van de gemeente Vijfheerenlanden voert I&O Research een onderzoek uit naar de digitale dienstverlening van de gemeente. Een onderdeel van dit onderzoek is een aantal vragen vanuit een mystery guest.*
- Bij sommige aanvragen moet je inloggen met DigiD (in geval van inwoners) of eHerkenning (in geval van bedrijven). Probeer eerst of het mogelijk is om zonder DigiD/EHerkenning antwoord op de vraag te krijgen. Als dat niet lukt stop je daar.

Verslagformulier

Naam mystery guest (+ fictieve naam)
Vraag
Datum waarop je digitaal een (aan)vraag of melding hebt ingediend
Datum waarop je contact hebt opgenomen met de gemeente (telefonisch/digitaal formulier/per e-mail) over het doen van een digitale (aan)vraag of melding
Indien jij <u>telefonisch</u> contact hebt opgenomen met de gemeente over het doen van een digitale (aan)vraag of melding: • Hoelang duurde het voordat je te woord werd gestaan? • Hoe werd je te woord gestaan? Vriendelijk? Persoonlijk? Kortaf? • Neemt de medewerker voldoende tijd voor het gesprek? • Stelt de medewerker je vragen ter verduidelijking? Vraagt de medewerker door over je (aan)vraag of melding? • Geeft de medewerker heldere informatie over andere manieren waarop je je (aan)vraag of melding kunt indienen? • Neemt de medewerker tijdens het telefonisch contact direct je (aan)vraag of melding op? • Geeft de medewerker heldere informatie over hoe je zelf je digitale aan(vraag) of melding moet doen?

Indien je een digitale (aan)vraag of melding hebt gedaan: heb je een ontvangstbevestiging ontvangen? • Zo ja, hoe lang duurde het voordat je een ontvangstbevestiging ontving? • Werde in de ontvangstbevestiging een termijn genoemd wanneer je antwoord of een inhoudelijke reactie zou ontvangen?
Indien je een digitale (aan)vraag of melding hebt gedaan: heb je een inhoudelijke reactie (antwoord) ontvangen? • Zo ja, hoelang duurde het voordat je een reactie ontving? Binnen hoeveel minuten/uren/dagen? • Komt dit overeen met de termijn die is genoemd in de ontvangstbevestiging? • Op welke wijze heb je antwoord gekregen op je (aan)vraag of melding? Per email/telefonisch contact/brief/anders.
Indien een reactie volgde per e-mail/brief: • Is de reactie in begrijpelijke taal opgesteld? • Is de reactie prettig leesbaar? • Is de toon van de reactie vriendelijk? • Wordt een passende aanhef gebruikt? • Wordt aanvullende, relevante informatie gegeven? • Wordt op een heldere wijze aangegeven wat de eventuele vervolgstappen zijn? • Wordt de reactie op een vriendelijke wijze afgesloten? • Bevat de reactie taalfouten? • Is het een duidelijk antwoord op je (aan)vraag? Waarom niet of wel?
Indien er telefonisch contact werd opgenomen naar aanleiding van je (aan)vraag of melding: • Hoe werd je te woord gestaan? Vriendelijk? Persoonlijk? Kortaf? • Neemt de medewerker voldoende tijd voor het gesprek? • Stelt de medewerker je vragen ter verduidelijking? Vraagt de medewerker door over je (aan)vraag of melding? • Geeft de medewerker een duidelijk antwoord op jouw vraag? Waarom niet of wel?
Werd je doorverwezen naar andere afdelingen of instanties? Zo ja: • Moest je hier zelf om vragen? • Was dit direct de juiste afdeling/instantie? • Hoelang duurde het voordat je bij de juiste afdeling terecht kwam? • Kreeg je na doorverwijzen een antwoord naar tevredenheid?
Is er een terugbel- of vervolgspraak gemaakt? Zo ja: • Wat was hiervoor de reden? • Binnen welke termijn stond de afspraak gepland? • Is er binnen deze termijn contact opgenomen?
Werd je gevraagd om feedback te geven op de dienstverlening? Zo ja: • Op wat voor manier? • Welke feedback heb je gegeven?
Wat is over het algemeen je beoordeling van het contact naar aanleiding van je (aan)vraag of melding? • Zoals een inwoner/ondernemer zou wensen? • Blijf je met vragen achter? • Heb je het gevoel dat je serieus genomen werd? • Werd je (aan)vraag of melding binnen redelijke termijnen afgehandeld?

Casussen mystery guest onderzoek

Nr	Vraag	Kanaal
1.	Een lantaarnpaal bij mij in de straat is al 2 weken kapot. Ik wil dit melden zodat dit gerepareerd kan worden want ik vind het nu wel erg donker als ik 's avonds mijn hond uitlaat.	Website
2.	Ik heb al drie keer een rat zien lopen in de berm van de Singellaan (Vianen). Ik wil dit melden zodat de gemeente maatregelen kan nemen.	Website
3.	Ik heb plannen voor een aanbouw aan mijn huis (10m2 uitbreiding aan de achterkant van het huis, op de begane grond). Daarvoor moet wel eerst een schuurtje gesloopt worden. Moet ik dit slopen melden? En hoe kan ik een bouwvergunning aanvragen bij de gemeente?	Website
4.	Ik wil met mijn burens een straatfeest organiseren in het voorjaar, ervan uitgaande dat dit dan weer kan. Het zal op een zaterdagmiddag zijn, we willen wat tafels en stoelen neerzetten, een barbecue houden en misschien iets van een springkussen voor de kinderen. We verwachten zo'n 80 bezoekers. Mag dit? En moet ik dit ergens melden of een vergunning aanvragen?	Website
5.	Ik ga (met mijn gezin) verhuizen van Culemborg naar Leerdam. Hoe moet ik dit doorgeven?	Website
6.	Mijn partner en ik wonen samen en we verwachten in augustus ons eerste kind. Mijn partner wil graag zijn kind erkennen. Hoe gaat dit in zijn werk?	Website
7.	Ik heb een bijstandsuitkering. Ik hoorde dat ik kwijschelding kan aanvragen voor de gemeentebelastingen. Hoe doe ik dit?	Website
8.	Mijn ID-kaart verloopt bijna en ik wil een nieuwe regelen. Wat moet ik daarvoor doen?	Website
9.	Mijn partner is Belg. Hij wil Nederlander worden. Hoe doe ik dat? Wat zijn de stappen die ik moet zetten om hem in te schrijven bij de gemeente?	Website
10.	Samen met andere bewoners in de straat (Copierlaan, Leerdam) willen we een stuk van het plantsoen voor ons huis omtoveren tot een buurtmoestuin. We vragen ons af of dit goed is en of de gemeente kan ondersteunen, bijvoorbeeld bij de aanschaf van hout voor het maken van verhoogde bedden.	Website
11.	Mijn dochter van 19 is ongepland zwanger. Ze zoekt met spoed eigen woonruimte. Kan ze een urgentieverklaring aanvragen? Hoe gaat dit in z'n werk?	Website
12.	Ik woon in het centrum van Leerdam. Hoe kan ik een parkeervergunning aanvragen?	Website
13.	Mijn vriendin en ik willen deze zomer gaan trouwen. Wat moet ik daarvoor regelen bij de gemeente?	Website
14.	Ik maak mij zorgen over mijn 12-jarige dochter. Ze is somber en niet vooruit te branden. Ik weet niet wat ik het beste kan doen. Bij wie kan ik terecht voor hulp en advies?	Website
15.	Hoe kan ik bezwaar maken tegen de gemeentelijke belastingen?	Website
16.	Ik wil graag de WOZ-waarde van mijn woning weten. Hoe kom ik hier achter?	Website
17.	Ik ben slecht ter been en begin steeds meer moeite met het traplopen te krijgen. Kan ik een traplift aanvragen bij de gemeente? Hoe gaat dit in z'n werk?	Telefonisch
18.	Ik wil een container voor bouwafval voor het huis laten plaatsen. Ik zag op jullie website dat ik hiervoor een vergunning nodig heb. Toen ik dit wilde regelen moest ik mijn DigiD invullen maar die heb ik niet bij de hand door alle voorbereidingen voor de verbouwing. Kan ik dit ook even telefonisch regelen?	Telefonisch
19.	Ik ben vorige maand 75 jaar geworden. In juli verloopt mijn rijbewijs geloof ik. Nu moet ik toch medisch gekeurd worden? Ik hoorde van mijn buurvrouw dat ik hiervoor ook bij jullie	Telefonisch

	terecht kan. Klopt dat? Het heet geloof ik een gezondheidsverklaring. Ik ben niet zo handig met internet, dus ik probeer het zo.	
20.	Ik heb een uittreksel uit het bevolkingsregister nodig. Hoe kan ik dit regelen? Kan dat ook zonder een computer? Die van mij is gisteren gecrasht.	Telefonisch
21.	Ik heb voor mijn (vrijwilligers)werk een Verklaring Omtrent Gedrag nodig. Wat kost dit en kan ik deze met spoed ontvangen?	Telefonisch
22.	Een eik in mijn tuin is erg groot geworden en er zitten nu al twee jaar achter elkaar eikenprocessierupsen in. Daarom wil ik 'm graag omzagen. Moet ik hiervoor een vergunning aanvragen? Hoe kan ik die aanvragen?	Telefonisch
23.	Ik heb een handeltje in bloemen en kamerplanten en wil een bloemenstal beginnen op de wekelijkse markt van Vianen. Ik heb niet mijn eigen stal en wil dus een stal huren. Ik heb geen stroom nodig. Hoe kan ik een vergunning voor een vaste standplaats regelen?	Website
24.	Ik heb een eetcafé in het centrum van Leerdam. Ik heb een nieuwe leidinggevende in dienst genomen. Ik wil dit graag doorgeven zodat hij gescreend kan worden door de gemeente.	Website
25.	Ik wil op mijn bedrijfspand zonnepanelen leggen. Is hier iets van subsidie voor beschikbaar?	Website

Bijlage F Overzicht beleidsdocumenten

Dienstverleningsconcept 'Goed voor Elkaar' (2017)

In 2017 is het dienstverleningsconcept 'Goed voor Elkaar' opgesteld. Hierin staat dat de gemeente Vijfheerenlanden ten aanzien van de digitale dienstverlening de ambitie heeft 'om burgers en bedrijven digitaal online van dienst te zijn omdat dat gemak biedt aan de klant en efficiënt is voor de gemeente'. De gemeente Vijfheerenlanden wil de dienstverlening zo veel mogelijk digitaal aanbieden. Digitaal is het zogenaamde voorkeurskanaal. In praktijk betekent dit dat alles wat digitaal kan, ook digitaal zou moeten worden aangeboden door de gemeente. De reden om hiervoor te kiezen is dat dit zou aansluiten bij de wensen van de klant.

Daarnaast zegt de gemeente Vijfheerenlanden de andere kanalen ook open te willen houden en heeft het de ambitie om daarmee maatwerk te kunnen leveren waar dat mogelijk en van toegevoegde waarde is (bijvoorbeeld voor kwetsbare groepen). De gemeente Vijfheerenlanden zegt fysiek aanwezig te zijn wanneer digitaal veel moeite oplevert voor burgers en bedrijven, het niet goed werkbaar is voor de gemeente, of waar persoonlijk contact van meerwaarde is (onder andere om kwetsbare groepen te ondersteunen).

In het dienstverleningsconcept zijn algemene servicenormen benoemd (zie kader 2). Er zijn geen servicenormen specifiek voor de digitale dienstverlening opgesteld. Zo worden in het dienstverleningsconcept geen normen genoemd voor de termijn waarbinnen een e-mail of contactformulier moet worden beantwoord.

Kader 2 - Algemene servicenormen

- De telefoon wordt binnen 30 seconden opgenomen (servicetermijn). Indien dit niet lukt, is er in ieder geval binnen 2 minuten iemand aan de lijn (uiterlijke termijn).
- Terugbelverzoeken worden uiterlijk de volgende dag afgehandeld.
- Social media berichten worden binnen 4 uur beantwoord.
- Klanten worden welkom geheten (hostmanship).
- Medewerkers zijn herkenbaar (kleding, badge).
- Medewerkers zijn vooraf op de hoogte van wat er speelt.
- Onze uiterste afhandeltermijn is de wettelijke termijn voor de diverse producten en processen.
- De normen en indicatoren worden jaarlijks geëvalueerd.
- We zijn duidelijk in wat de klant van ons kan verwachten.

Visie op online communicatie (2017)

Het geldende beleid voor de website is de 'Visie op online communicatie', verkort 'Webvisie', geschreven in 2017. In deze visie wordt ingegaan op de internetactiviteiten ten behoeve van de informatievoorziening, dienstverlening en communicatie/interactie. De gemeente ziet bij al deze thema's de rol van internet toenemen.

Wat betreft de online dienstverlening is in de visie de volgende ambitie geformuleerd: "De website van de gemeente Vijfheerenlanden is een website waarop bezoekers snel, eenvoudig en prettig kunnen doen waarvoor zij naar de website komen".

Daarnaast zijn in dit visiedocument de volgende doelstellingen geformuleerd ten aanzien van digitale dienstverlening:



- 1 Toegankelijke en eenvoudige e-dienstverlening bieden;
- 2 Zoveel mogelijk producten kunnen volledig digitaal worden aangevraagd, tenzij het beter is (omdat er behoefte aan is) een bezoek af te leggen;
- 3 Zelfservice: faciliteren van digitale voorzieningen waarmee klanten zelf zakendoen met de gemeente, bijvoorbeeld door het leggen van koppelingen tussen systemen (bijvoorbeeld ten behoeve van pre-fill) en aansluiting op landelijke voorzieningen (i-visie).

In de webvisie zijn de uitgangspunten voor de (toentertijd nieuwe) website van de gemeente Vijfheerenlanden geformuleerd. Er wordt daarnaast gesproken over uitgangspunten wat betreft de online dienstverlening via de website. Echter, deze zijn in de visie op online communicatie niet beschreven. Alleen de ambities en uitgangspunten van de drie voormalige gemeenten zijn op een rij gezet. Hierin zijn de volgende vier kernwaarden genoemd:

- 1 Wendbaar: de online dienstverlening zal vraaggericht worden ingericht en ondersteunt de klant optimaal in zijn klantreis.
- 2 Resultaatgericht: diensten worden proactief gepersonaliseerd en op maat aangeboden op basis van bekende voorkeuren of gedrag.
- 3 Verbindend: er is sprake van tweerichtingsverkeer. Burgers en bedrijven worden direct betrokken bij het ontwerpen en uitvoeren van online dienstverlening.
- 4 Betrouwbaar: door gebruik te maken van moderne techniek en verbindingen garanderen we een optimale snelheid en betrouwbaarheid van e-dienstverlening met een uptime van 99,5%. Een zeer toegankelijke en gebruiksvriendelijke website.

Visie op informatievoorziening gemeente Vijfheerenlanden 2021-2024

In de visie op informatievoorziening, ook wel i-visie genoemd, staat ten aanzien van de dienstverlening onder meer het volgende vermeld: 'Onze dienstverlening vindt steeds meer digitaal plaats. Het goed vastleggen, beschermen en gebruiken van gegevens is daarbij essentieel. Net als het digitaal toegankelijk maken van gegevens zodat inwoners, bedrijven en instellingen vanaf iedere plek en op elk moment gebruik kunnen maken van onze diensten'.

In de i-visie worden de volgende ambities genoemd: 'Digitale voorzieningen maken het mogelijk dat onze inwoners steeds beter in staat zijn om zaken met de gemeente zelf te regelen. Naast de klassieke kanalen telefonie en balie ontwikkelen we door op moderne kanalen zoals het klantportaal (Persoonlijke Internet Pagina), digitale formulieren en voorzieningen voor chat- en app-contact. Ook het benutten van 'social media' (weten wat er speelt en als kanaal voor communicatie) wordt steeds belangrijker. Daarnaast worden steeds meer landelijke voorzieningen ontwikkeld die de dienstverlening van de gemeente ondersteunen. Denk hierbij aan de berichtenbox van MijnOverheid of het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO). De fysieke kanalen (balie en telefonie) blijven bestaan voor onze inwoners die de digitale kanalen niet kunnen of willen gebruiken'.

In de i-visie wordt ingegaan op hoe de visie in de praktijk gebracht gaat worden door middel van activiteiten en werkzaamheden:

- We werken aan een hoogwaardig portaal voor onze inwoners en ondernemers. Informatie voor inwoners en ondernemers wordt zoveel mogelijk gepersonaliseerd. Hiervoor wordt beschikbare informatie zoveel mogelijk hergebruikt.



- Doorontwikkeling innovatief dienstverleningsconcept: digitale kanalen (zoals website, apps, sociale media) zijn de voorkeursdienstverleningskanalen voor snel-klaar en eenvoudige producten.
- Doorontwikkeling van een 'doel gebonden' klantbeeld en zaakgericht werken: zaakgericht werken is hierin niet synoniem aan 'werken met een zaaksysteem'. Een zaaksysteem is een waardevol hulpmiddel om zaakgericht werken mogelijk te maken, maar dit kan ook worden gerealiseerd door gebruik te maken van vakapplicaties.
- Participatiesamenleving: de gemeente gebruikt actief digitale mogelijkheden voor het oplossen van maatschappelijke vraagstukken: medewerkers worden hiertoe opgeleid en er worden een aantal pilots gestart ten behoeve van kennisontwikkeling.

Coalitieakkoord 'Sterk in verscheidenheid' 2019-2022

In het coalitieakkoord 'Sterk in verscheidenheid' 2019-2022 staat vermeld dat de gemeente Vijfheerenlanden in de komende jaren bijna € 1 miljoen extra investeert in digitale dienstverlening met als doel om de dienstverlening op peil te brengen en te houden. Het uitgangspunt hierbij is 'de basis op orde'. De gemeente streeft er niet naar om koploper te zijn, maar wil voor wat betreft de digitale dienstverlening leveren wat inwoners en bedrijven redelijkerwijs van hun gemeente mogen verwachten.

Redactiestatuut en beheerplan digitaal & online (2020)

In het redactiestatuut vermeldt de gemeente dat zij in de transitie zit van vraaggestuurde naar gepersonaliseerde dienstverlening. De ambitie om gepersonaliseerde dienstverlening te gaan bieden, is als volgt uitgelegd: 'De dienstverlening bij de gemeente Vijfheerenlanden wordt persoonlijk gemaakt. We richten onze dienstverlening niet breed op de groepen inwoners, ondernemers en instellingen. Maar we richten ons op de kenmerken van een individu, zoals:

- Wat was het zoekgedrag van de klant?
- Welke zaken heeft de klant open staan?
- Welke pagina's bezocht de klant tijdens een eerder bezoek?
- Via welke platformen (website, sociale media, app) communiceert de klant?

Klanten krijgen informatie of diensten op maat aangeboden op basis van hun gedrag en geregistreerde voorkeuren. Met deze kenmerken willen we als gemeente niet alleen klantgerichter worden, maar vooral efficiënter en effectiever. Via een melding ontvangen aangemelde klanten informatie over onze dienstverlening, zoals 'uw paspoort verloopt binnenkort' of 'het gemeentehuis is morgen gesloten'.

Nota Digitale inclusie in Vijfheerenlanden (z.d.)

In de nota Digitale inclusie in Vijfheerenlanden staat dat de gemeente onderstaande, door de VNG opgestelde, principes voor dienstverlening onderschrijft.

- 1 We bedienen inwoners en ondernemers zo goed als mogelijk op het kanaal dat zij kiezen, vanuit het principe 'online waar het kan en persoonlijk waar het moet'.
- 2 We bieden toegankelijke en begrijpelijke dienstverlening, zodat iedereen eenvoudig zaken met ons kan doen.
- 3 We werken zichtbaar samen met onze ketenpartners en medeoverheden, zodat inwoners en ondernemers integrale dienstverlening ervaren.



- 4 We maken gebruik van landelijke standaarden en oplossingen, waardoor onze dienstverlening eenduidiger, veiliger en goedkoper wordt.
- 5 We maken gebruik van nieuwe technologische mogelijkheden, zodat wij passende, proactieve dienstverlening kunnen bieden aan onze inwoners en ondernemers.

Bijlage G Afwijkingen van de toegankelijkheidsstandaard

- 1 SC 1.1.1 – Niet-tekstuele content [niveau A]
 - **Beschrijving van de afwijking:** Op de pagina <https://afspraak.vijfheerenlanden.nl/internetafspraken/> staat een groot logo met de letters 'VHL'. Deze afbeelding heeft een leeg tekstalternatief en is hiermee beoordeeld als decoratief. Het lijkt erop dat dit logo onderdeel is van de huisstijl en op verschillende plaatsen terug kan komen, indien dit het geval is heeft dit logo een tekstalternatief nodig dat zijn betekenis overbrengt. Een tekstalternatief als 'VHL' is dus onvoldoende, maar een tekstalternatief als 'VHL-logo gemeente Vijfheerenlanden' zou wel kunnen.
 - **Oorzaak:** Decoratief gebruik.
 - **Gevolg:** Wordt niet voorgelezen door spraaksoftware
 - **Alternatief:** Alt-tekst toevoegen
 - **Maatregel:** Alt-tekst toevoegen
 - **Planning voor de uitvoering van de maatregel:** 31-12-2020
- 2 SC 1.3.1 – Info en relaties [niveau A]
 - **Beschrijving van de afwijking:** Op de pagina <https://www.vijfheerenlanden.nl/> staan twee koppen zonder content eronder. De koppen 'Installatie burgemeester' en 'Werkzaamheden' bevatten naast deze teksten ook nog een afbeelding zonder tekstalternatief. De links zijn geen koppen maar groot weergegeven links. Gebruik CSS om tekst anders vorm te geven.
 - **Oorzaak:** Aanpassing aan template
 - **Gevolg:** Voorleessoftware leest enkel een link voor.
 - **Alternatief:** Met CSS oplossen
 - **Maatregel:** Webleverancier nogmaals hierop aanspreken
 - **Planning voor de uitvoering van de maatregel:** 31-12-2020
- 3 SC 1.3.5 – Identificeer het doel van de input [niveau AA]
 - **Beschrijving van de afwijking:** Op de pagina https://www.vijfheerenlanden.nl/Recreatie/Overzichtspagina_Recreatie/Helsdingen staat een formulier waarvan de invoervelden 'Naam' en 'Email' geen duidelijk invoerdoel hebben.
 - **Oorzaak:** Het invoerdoel staat eronder
 - **Gevolg:** Bij invullen is het niet duidelijk
 - **Alternatief:** Het doel erboven zetten
 - **Maatregel:** formulier aanpassen
 - **Planning voor de uitvoering van de maatregel:** 31-12-2020
- 4 SC 1.4.11 – Contrast van niet-tekstuele content [niveau AA]
 - **Beschrijving van de afwijking:** Op de meeste pagina's staat een zoekfunctie. Het invoerveld 'Zoeken op deze trefwoorden' met de placeholder 'Zoeken' heeft een contrast van 1,4:1 met de witte achtergrond. De minimum eis is dat minimaal de onderkant van dit invoerveld een contrast krijgt van 3,0:1.<https://www.vijfheerenlanden.nl/>
 - **Oorzaak:** Te weinig contrast met het woord Zoeken en de achtergrond
 - **Gevolg:** Niet goed zichtbaar
 - **Alternatief:** Contrast verhogen

- **Maatregel:** Contrast verhogen
 - **Planning voor de uitvoering van de maatregel:** 31-12-2020
- 5 SC 1.4.3 – Contrast (minimum) [niveau AA]
 - **Beschrijving van de afwijking:** Op de pagina https://www.vijfheerenlanden.nl/Recreatie/Overzichtspagina_Recreatie/Helsdingen staan in het niet-werkende inschrijfformulier twee links met onvoldoende contrast. De contrastswitch heeft geen invloed op de kleur van de links 'Privacyverklaring' en 'hier'. Het contrast voor deze lichtblauwe links is 2,4:1. Onder de beide invoervelden staat een tekst met een contrast van 3,2:1.
 - **Oorzaak:** Verkeerd kleurgebruik
 - **Gevolg:** Het contrast is niet hoog genoeg
 - **Alternatief:** Kleur aanpassen
 - **Maatregel:** Kleur aanpassen
 - **Planning voor de uitvoering van de maatregel:** 31-12-2020
- 6 SC 1.4.4 – Herschalen van tekst [niveau AA]
 - **Beschrijving van de afwijking:** Op de pagina's https://mijn.vijfheerenlanden.nl/zaak/create/webformulier?afonden=1&sessreset=1&aanvrager=betrokkene-natuurlijk_persoon-1&zaaktype_id=28&ztc_aanvrager_type=unknown en https://mijn.vijfheerenlanden.nl/zaak/create/webformulier?afonden=1&zaaktype_id=124&aanvrager=betrokkene-natuurlijk_persoon-1&sessreset=1&ztc_aanvrager_type=unknown staat bovenaan een logo van de gemeente met enkel de letters 'VHL'. Indien de pagina herschaald wordt naar 200% dan valt dit logo weg. Dit probleem komt terug op alle pagina's van de bovenstaande processen.
 - **Oorzaak:** Het logo valt weg
 - **Gevolg:** Het logo wordt decoratief gebruikt
 - **Alternatief:** Logo laten schalen
 - **Maatregel:** Leverancier nogmaals op attenderen
 - **Planning voor de uitvoering van de maatregel:** 31-12-2020
- 7 SC 2.1.1 – Toetsenbord [niveau A]
 - **Beschrijving van de afwijking:** Op de pagina's <https://afpraak.vijfheerenlanden.nl/internetafspraken/>, https://mijn.vijfheerenlanden.nl/zaak/create/webformulier?afonden=1&sessreset=1&aanvrager=betrokkene-natuurlijk_persoon-1&zaaktype_id=28&ztc_aanvrager_type=unknown en https://mijn.vijfheerenlanden.nl/zaak/create/webformulier?afonden=1&zaaktype_id=124&aanvrager=betrokkene-natuurlijk_persoon-1&sessreset=1&ztc_aanvrager_type=unknown staan links naar de homepage. De link 'Logo Gemeente Vijfheerenlanden' heeft de tabindex=" -1" gekregen en het gevolg is de gebruikers die geen muis gebruiken geen gebruik kunnen maken van deze link om terug te gaan naar de homepage. Op de pagina <https://afpraak.vijfheerenlanden.nl/internetafspraken/>
 - **Oorzaak:** Link heeft tabindex -1 gekregen
 - **Gevolg:** Geen mogelijkheid om via het toetsenbord terug te gaan naar www.vijfheerenlanden.nl
 - **Alternatief:** Tabindex aanpassen

- **Maatregel:** Tabindex aanpassen
 - **Planning voor de uitvoering van de maatregel:** 31-12-2020
- 8 SC 2.4.4 – Linkdoel (in context) [niveau A]
 - **Beschrijving van de afwijking:** Op de pagina <https://www.vijfheerenlanden.nl/> staan er onder de kop 'Of zocht u' vijf sets van links. Het probleem is het verschil tussen het tekstalternatief en de tekstuele link. De link 'milieustraat' heeft geen duidelijk linkdoel de link 'Afvalinzameling' wel. Dit komt doordat beide verwijzen naar dezelfde pagina die gaat over afvalinzameling en de milieustraat is hier een onderdeel van.
 - **Oorzaak:** Door het gebruik van iconen die geen alternatieve tekst bevatten worden deze alleen op titel voorgelezen.
 - **Gevolg:** Onduidelijk wat dit is
 - **Alternatief:** In de alternatieve tekst aangeven dat dit een icoon betreft
 - **Maatregel:** In de alternatieve tekst aangeven dat dit een icoon betreft
 - **Planning voor de uitvoering van de maatregel:** 31-12-2020
- 9 SC 2.5.3 – Label in naam [niveau A]
 - **Beschrijving van de afwijking:** Op de pagina <https://afspraak.vijfheerenlanden.nl/internetafspraken/> staat een invoerveld met de placeholder 'Zoek een activiteit...'. Het visuele label van dit invoerveld is 'Kies uw activiteit(en) waarvoor u een afspraak wilt maken.'. Deze tekst maakt niet volledig deel uit van de huidige naam van dit invoerveld, de huidige naam is namelijk gelijk aan het title attribuut 'Voer hier een zoekfilter in om de activiteiten te filteren'. De tekst op het visuele label moet deel uitmaken van de naam van dit invoerveld en deze twee teksten komen niet overeen. Uitleg van
 - **Oorzaak:** verschil tussen de placeholder en het visuele label
 - **Gevolg:** onduidelijkheid waarvoor het veld bedoeld is
 - **Alternatief:** placeholder en visueel label hetzelfde maken
 - **Maatregel:** placeholder en visueel label hetzelfde maken
 - **Planning voor de uitvoering van de maatregel:** 31-12-2020
- 10 SC 3.1.1 – Taal van de pagina [niveau A]
 - **Beschrijving van de afwijking:** De processen op de pagina's https://mijn.vijfheerenlanden.nl/zaak/create/webformulier?afronden=1&sessreset=1&aanvrager=betrokkene-natuurlijk_persoon-1&zaaktype_id=28&ztc_aanvrager_type=unknown en https://mijn.vijfheerenlanden.nl/zaak/create/webformulier?afronden=1&zaaktype_id=124&aanvrager=betrokkene-natuurlijk_persoon-1&sessreset=1&ztc_aanvrager_type=unknown hebben de taal van de pagina in het Engels staan. Deze taal is in alle pagina's aangegeven door het lang attribuut in het html element van die pagina.
 - **Oorzaak:** De taal van de pagina staat in Engels
 - **Gevolg:** Voorleessoftware kiest voor een Engels accent
 - **Alternatief:** De paginataal naar NL laten omzetten
 - **Maatregel:** De paginataal naar NL laten omzetten
 - **Planning voor de uitvoering van de maatregel:** 31-12-2020
- 11 SC 3.2.2 – Bij input [niveau A]
 - **Beschrijving van de afwijking:** Op de pagina <https://afspraak.vijfheerenlanden.nl/internetafspraken/> wordt gevraagd om een activiteit

te selecteren. Na selectie verschijnt er een pop-up scherm met extra uitleg in beeld. De toetsenbordfocus landt op de knop 'Ok' en deze verplaatsing van de focus geldt als contextwijziging bij input.

- **Oorzaak:** Door een extra uitlegveld verplaatst de toetsenbord focus
- **Gevolg:** Gebruikers weten niet meer waar ze zijn op een pagina.
- **Alternatief:** De uitleg als onderdeel van de pagina laten meenemen
- **Maatregel:** Leverancier hierop aanspreken
- **Planning voor de uitvoering van de maatregel:** 31-12-2020

12 SC 3.3.1 – Foutidentificatie [niveau A]

- **Beschrijving van de afwijking:** Op de pagina

[https://mijn.vijfheerenlanden.nl/zaak/create/webformulier?afonden=1&sessreset=1&aanvrager=betrokkene-natuurlijk_persoon-](https://mijn.vijfheerenlanden.nl/zaak/create/webformulier?afonden=1&sessreset=1&aanvrager=betrokkene-natuurlijk_persoon-1&zaaktype_id=28&ztc_aanvrager_type=unknown)

[1&zaaktype_id=28&ztc_aanvrager_type=unknown](https://mijn.vijfheerenlanden.nl/zaak/create/webformulier?afonden=1&sessreset=1&aanvrager=betrokkene-natuurlijk_persoon-1&zaaktype_id=28&ztc_aanvrager_type=unknown) komen er niet altijd foutmeldingen bij de invoervelden in beeld. Deze fout is te reproduceren door het onderwerp in te vullen. te kiezen voor de optie 'Per e-mail' en het invullen van een ongeldig e-mailadres ('a'). Na het activeren van de knop 'Volgende' komen er goede foutmeldingen in beeld. Ter correctie kan er gekozen worden voor de optie 'Per telefoon'. Na deze wijziging geeft de knop 'Volgende' alleen nog maar de algemene foutmelding 'Niet alle velden zijn correct ingevuld. Corrigeer de ongeldige velden en probeer het opnieuw.' Deze algemene foutmelding geeft niet aan waar de fout zit, er verschijnen geen foutmeldingen meer bij de verschillende invoervelden als zij fouten bevatten, het gaat om de invoervelden 'Onderwerp' en 'Uw telefoonnummer' die geen foutmeldingen meer laten zien. Indien de radiobutton weer teruggezet wordt kloppen de foutmeldingen bij het invoerveld 'Uw email-adres' ook niet meer helemaal.

- **Oorzaak:** Onduidelijke foutmeldingen
- **Gevolg:** Gebruikers weten niet welk veld zij moeten aanpassen
- **Alternatief:** Het veld benoemen welke niet juist is ingevuld
- **Maatregel:** Het veld benoemen welke niet juist is ingevuld
- **Planning voor de uitvoering van de maatregel:** 31-12-2020

13 SC 4.1.1 – Parsen [niveau A]

- **Beschrijving van de afwijking:** Op de pagina's

[https://mijn.vijfheerenlanden.nl/zaak/create/webformulier?afonden=1&sessreset=1&aanvrager=betrokkene-natuurlijk_persoon-](https://mijn.vijfheerenlanden.nl/zaak/create/webformulier?afonden=1&sessreset=1&aanvrager=betrokkene-natuurlijk_persoon-1&zaaktype_id=28&ztc_aanvrager_type=unknown)

[1&zaaktype_id=28&ztc_aanvrager_type=unknown](https://mijn.vijfheerenlanden.nl/zaak/create/webformulier?afonden=1&sessreset=1&aanvrager=betrokkene-natuurlijk_persoon-1&zaaktype_id=28&ztc_aanvrager_type=unknown) en

[https://mijn.vijfheerenlanden.nl/zaak/create/webformulier?afonden=1&zaaktype_id=124&aanvrager=betrokkene-natuurlijk_persoon-](https://mijn.vijfheerenlanden.nl/zaak/create/webformulier?afonden=1&sessreset=1&aanvrager=betrokkene-natuurlijk_persoon-1&zaaktype_id=124&aanvrager=betrokkene-natuurlijk_persoon-1&sessreset=1&ztc_aanvrager_type=unknown)

[1&sessreset=1&ztc_aanvrager_type=unknown](https://mijn.vijfheerenlanden.nl/zaak/create/webformulier?afonden=1&zaaktype_id=124&aanvrager=betrokkene-natuurlijk_persoon-1&sessreset=1&ztc_aanvrager_type=unknown) staan twee div elementen die niet gesloten worden. Alle elementen moeten genest worden volgens hun specificatie en div elementen hebben een eindtag nodig.

- **Oorzaak:** div elementen missen een sluiting
- **Gevolg:** Niet duidelijk wanneer dit div element voorbij is
- **Alternatief:** Een eindtag toevoegen
- **Maatregel:** Een eindtag toevoegen
- **Planning voor de uitvoering van de maatregel:** 31-12-2020

14 SC 4.1.2 – Naam, rol, waarde [niveau A]

- **Beschrijving van de afwijking:** Op de pagina's
https://mijn.vijfheerenlanden.nl/zaak/create/webformulier?afronden=1&sessreset=1&aanvrager=betrokkene-natuurlijk_persoon-1&zaaktype_id=28&ztc_aanvrager_type=unknown en
https://mijn.vijfheerenlanden.nl/zaak/create/webformulier?afronden=1&zaaktype_id=124&aanvrager=betrokkene-natuurlijk_persoon-1&sessreset=1&ztc_aanvrager_type=unknown staan fieldsets zonder legend. Beide fieldsets hebben hierdoor geen naam.
 - o **Oorzaak:** Geen legend bij het fieldset
 - o **Gevolg:** type is unknown geeft hij als resultaat
 - o **Alternatief:** legend toevoegen
 - o **Maatregel:** legend toevoegen
 - o **Planning voor de uitvoering van de maatregel:** 31-12-2020

15 SC 4.1.3 - Statusberichten [niveau AA]

- **Beschrijving van de afwijking:** Op de pagina
https://mijn.vijfheerenlanden.nl/zaak/create/webformulier?afronden=1&zaaktype_id=124&aanvrager=betrokkene-natuurlijk_persoon-1&sessreset=1&ztc_aanvrager_type=unknown staat een div verborgen met display:none. Indien in het invoerveld 'Geef (indien van toepassing) de locatie op waaraan uw initiatief gerelateerd is' een adres ingetypt wordt komen er suggesties in beeld. Tijdens het laden van deze suggesties is er een draaiend laad icoon zichtbaar. Dit icoon geeft de status van het laden van de suggesties aan en dit div element geldt hierdoor als statusboodschap. (Dit is ook de reden dat dit icoon een tekstalternatief nodig heeft) en moet meegedeeld worden aan gebruikers. Dit kan door een rol toe te voegen (role="status"), deze rol maakt het mogelijk voor hulpsoftware om aan te geven dat er gegevens geladen worden. Het betreffende div element is te herkennen aan de class 'spot-enlighter-loading'.
 - o **Oorzaak:** mist een rol
 - o **Gevolg:** Niet duidelijk dat het formulier gegevens aan het laden is
 - o **Alternatief:** rol toevoegen
 - o **Maatregel:** rol toevoegen
 - o **Planning voor de uitvoering van de maatregel:** 31-12-2020