

Digitale Dienstverlening

*Onderzoek naar de toegankelijkheid en beschikbaarheid van de
digitale dienstverlening van de gemeente Weststellingwerf*

November 2017

Inhoudsopgave

1 - Inleiding	3
1.1 Aanleiding en doel van het onderzoek	3
1.2 Vraagstelling	3
1.3 Aanpak	3
1.4 Afbakening	4
1.5 Leeswijzer	4
2 - Beleid digitale dienstverlening	5
2.1 Landelijk beleid digitale dienstverlening	5
2.2 Gemeentelijk beleid digitale dienstverlening	7
2.3 Samenvatting	10
3 - Praktijk van digitale dienstverlening	12
3.1 Welke diensten zijn in Weststellingwerf digitaal beschikbaar; welke (nog) niet?	12
3.2 Wat vinden de inwoners van de OWO-gemeenten van de digitale dienstverlening?	15
3.3 Monitoring digitale dienstverlening van de gemeente Weststellingwerf	19
3.4 Samenvatting	20
4 - Conclusies en aanbevelingen	21
4.1 Conclusies	21
4.2 Aanbevelingen	22
5 – Bestuurlijke reactie	23
6 – Nawoord	24
 Bijlage 1 – Lijst van gebruikte bronnen	 25
Bijlage 2 – Beantwoording van de deelvragen	26
Bijlage 3 - Vragenlijst	27

Voorwoord

Digitale dienstverlening neemt een steeds belangrijker plaats in binnen de dienstverlening van de gemeente. Het kabinet beaamt dit door gemeenten aan te sporen om digitale dienstverlening te verbeteren en verder uit te rollen.

De rekenkamercommissie heeft met haar onderzoek in beeld willen brengen hoe ver de gemeente Weststellingwerf is met de toegankelijkheid en de beschikbaarheid van de digitale dienstverlening. We hopen met dit onderzoek vooral een informatief onderzoeksrapport voor de gemeenteraad te hebben gemaakt: informatief over de stand van zaken met betrekking tot de digitale dienstverlening, maar ook informatief voor wat betreft de rol van de gemeenteraad ten aanzien van dit onderwerp.

Wij hebben dit onderzoek uitgevoerd in de eerste helft van 2017 en daarbij het onderzoek ook afgebakend tot het eind van die periode. In de tussentijd hebben de ontwikkelingen binnen de digitale dienstverlening - gelukkig! - niet stil gestaan.

Nieuw voor de rekenkamercommissie was de samenwerking met studenten van de Thorbecke Academie van de Noordelijke Hogeschool Leeuwarden (NHL). Zij hebben, in het kader voor een voor hen verplicht praktijkonderzoek, inwoners van de gemeente Weststellingwerf geënquêteerd. Hun overige onderzoeksactiviteiten en de samenwerking met de rekenkamercommissie tijdens het onderzoeksproces is voor hen zeer leerzaam geweest en heeft geleid tot een mooi cijfer voor hun onderzoeksrapporten.

Graag maak ik tot slot op deze plaats gebruik van de gelegenheid om de medewerkers en bestuurders van Weststellingwerf die in het kader van het onderzoek hun medewerking hebben verleend, te bedanken.

Tiny Ruiter,
Voorzitter rekenkamercommissie Weststellingwerf

1 - Inleiding

1.1 Aanleiding en doel van het onderzoek

De minister van Binnenlandse Zaken stuurde in mei 2013 een “Visiebrief digitale overheid 2017” naar de Tweede Kamer waarin stond dat burgers en bedrijven voor 1 januari 2018 al hun zaken digitaal met de overheid zouden moeten kunnen afhandelen. Aan dit beleidsvoornemen is geen dwang of voorwaardelijke financiering gekoppeld, het is aan de overheden zelf om dit beleid over te nemen en uit te werken. Het doel van dit rekenkameronderzoek is na te gaan hoe het hiermee in de gemeente Weststellingwerf en de twee andere OWO-gemeenten is gesteld.

1.2 Vraagstelling

De rekenkamercommissie stelt de volgende centrale vraag:

Centrale onderzoeksvraag onderzoek digitale dienstverlening

Hoe is de huidige toegankelijkheid en beschikbaarheid van de digitale dienstverlening van de gemeente Weststellingwerf?

Voor het onderzoek is deze vraag verbijzonderd in de volgende deelvragen:

Deelvragen onderzoek digitale dienstverlening

- 1 Wat is het beleid van de gemeente om de dienstverlening digitaal mogelijk te maken in relatie tot de overheidsbrede implementatieagenda digitale dienstverlening 2017?
- 2 Welke kwaliteitseisen worden door de gemeente gesteld aan hun digitale dienstverlening en hoe worden deze geborgd?
- 3 Is er een implementatieplan waarin verantwoordelijkheden, bevoegdheden, een planning en beschikbare middelen duidelijk zijn beschreven?
- 4 Welke diensten zijn nu al digitaal beschikbaar en welke niet?
- 5 In hoeverre is de integratie van de digitale dienstverlening naar één overheid gerealiseerd?
- 6 Welke acties/maatregelen onderneemt de gemeente om het daadwerkelijke gebruik van de digitale dienstverlening door burgers en bedrijven te verhogen?
- 7 Wordt het gebruik van de digitale dienstverlening gemonitord?
- 8 Zijn alle beschikbare digitale diensten toegankelijk met verschillende soorten media?
- 9 Is de digitale dienstverlening gebruiksvriendelijk?
- 10 Zijn er voldoende waarborgen voor privacy en beveiliging van persoonlijke en bedrijfsgegevens?
- 11 In hoeverre vertaalt de OWO-samenwerking zich in de digitale dienstverlening?
- 12 Heeft de gemeente de keuze gemaakt om Digitaal 2017 en/of Digitale agenda 2020 uit te voeren. En zo ja, welke kaders heeft de raad hiervoor meegegeven?
- 13 Op welke manier en aan wie wordt verantwoording afgelegd over de uitvoering van beleid digitale dienstverlening.
- 14 Voert de gemeente klanttevredenheidsonderzoeken uit over digitale dienstverlening?

Gedurende het onderzoek is door voortschrijdend inzicht besloten de vragen 12, 13 en 14 toe te voegen.

1.3 Aanpak

Het onderzoek is uitgevoerd door Barbara IJsselmuiden en Frans Haven, leden van de rekenkamercommissie (RKC). Voor het onderzoek zijn eerst alle gemeentelijke documenten over digitale dienstverlening uit periode 2013 tot juni 2017 opgevraagd. Door tien tweedejaars studenten van de Thorbecke Academie van de NHL zijn de ervaringen van de

inwoners van Weststellingwerf onderzocht en is een scan van het beleidsterrein gemaakt. Van hun onderzoek is in dit rapport op meerdere plaatsen gebruik gemaakt¹. Hierna volgden interviews door de rekenkamercommissie met ambtenaren en de portefeuillehouder van de gemeente. Daarna zijn documenten bestudeerd van de landelijke overheid over het programma “Digitaal 2017” -zoals het programma uit de visiebrief van de minister is gaan heten. Het rapport is conform het onderzoeksprotocol van de rekenkamercommissie voorgelegd aan de ambtelijke organisatie van de gemeente Weststellingwerf om na te gaan of de feiten zoals beschreven in het licht van de onderzoeksdoelstelling en –vraagstelling, juist en volledig zijn. Op- of aanmerkingen als gevolg van dit ambtelijk hoor en wederhoor zijn, na zorgvuldige afweging van de rekenkamercommissie, verwerkt in het rapport. De wijze waarop de rekenkamercommissie dit gedaan heeft is middels een memorie van antwoord teruggekoppeld aan de gemeentelijke organisatie. Ten slotte ging het rapport voor de bestuurlijke reactie op het rapport naar B&W (zie hoofdstuk 5) .

Het feitenonderzoek startte in januari 2017 en eindigde in juli 2017. Voor het onderzoek is voor de feiten gekeken naar de situatie tot 1 augustus 2017. Sindsdien zijn alweer stappen in de digitalisering gezet, de digitalisering gaat door. Een nieuw Informatiebeleidsplan is in behandeling.

1.4 Afbakening

Digitalisering is een breed begrip en dit onderzoek richt zich alleen op de toegankelijkheid en beschikbaarheid van de dienstverlening voor burgers en bedrijven vanuit de doelen van het programma “Digitaal 2017” (vanaf nu: Digitaal 2017). Omdat Digitaal 2017 in mei 2013 is aangekondigd, is naar documenten vanaf 2013 gekeken. Het onderzoek richt zich niet (of zo weinig mogelijk) op de technische kant van de ICT. Gedurende het onderzoek werd duidelijk dat over digitale dienstverlening geen onderzoek mogelijk is zonder enige technische details en zo is er toch techniek terug te vinden in dit rapport.

Tijdens het onderzoek werd duidelijk dat privacy en gegevensbeveiliging buiten de doelstelling van dit onderzoek ligt, ofschoon het onderwerp van groeiend belang is. De beoordeling van de praktijk vereist specialistische kennis en vaardigheden. In dit rapport is daarom geen uitspraak te vinden over de beveiliging en privacy-aspecten.

Het begrip ‘toegankelijkheid’ wordt ook gebruikt om extra mogelijkheden voor gehandicapten aan te duiden, maar is in die betekenis niet onderzocht.

1.5 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 staat een overzicht van landelijk en gemeentelijk beleid. In hoofdstuk 3 wordt de praktijk beschreven door eerst een overzicht te geven van de aanwezige digitale diensten en daarna de uitkomsten van de enquête te beschrijven. In hoofdstuk 4 staan de beantwoording van de centrale onderzoeksvraag, de conclusies en de aanbevelingen voor de gemeenteraad. Hoofdstuk 5 bevat de bestuurlijke reactie van het college van b. en w. en het nawoord van de rekenkamercommissie. In de bijlagen treft u de door de rekenkamercommissie gebruikte bronnen aan, de beantwoording van de deelvragen en de vragenlijst zoals deze is gebruikt bij de enquêtes.

¹ De studenten werkten in twee groepen die elk een rapport hebben gemaakt. Deze rapporten beantwoorden aan de eisen van de opleiding en beide groepen kregen hiervoor een mooi cijfer. De inhoud van de studenten-rapporten is in dit rapport gebruikt, maar niet altijd herkenbaar - in dit rapport wordt naar brondocumenten verwezen. De rapporten van de studenten zijn op te vragen via de secretaris van de RKC.

2 - Beleid digitale dienstverlening

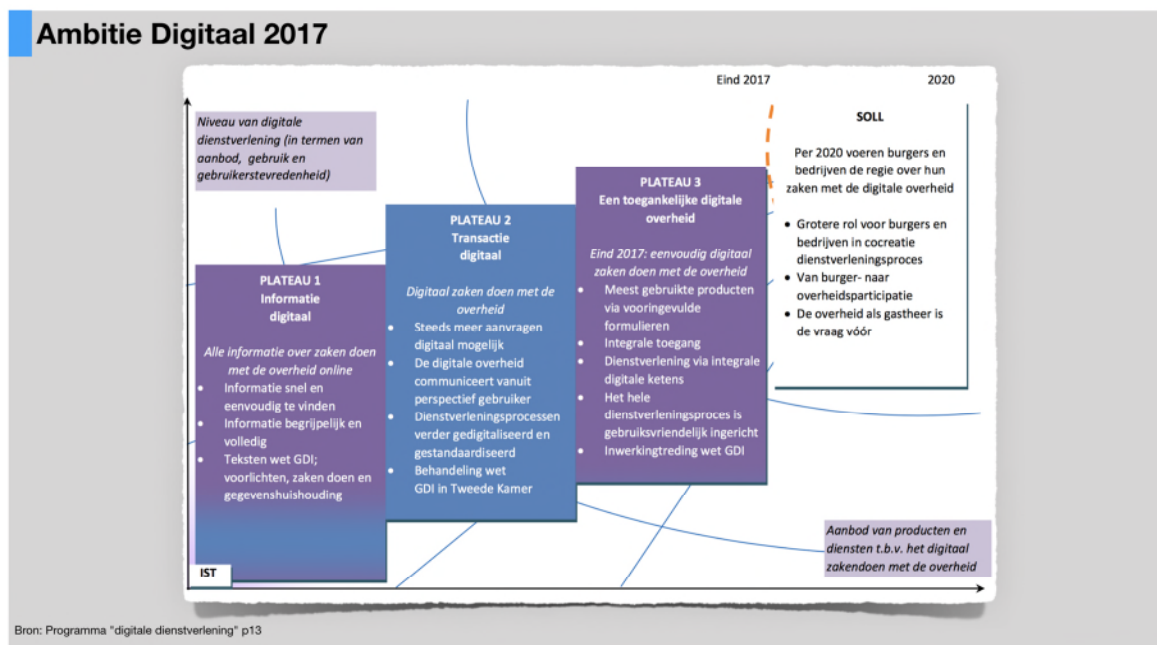
In paragraaf 2.1 wordt eerst het landelijk beleid beschreven. In paragraaf 2.2 staat eerst het gezamenlijke beleid van de OWO-gemeenten en daarna het voor Weststellingwerf specifieke beleid.

2.1 Landelijk beleid digitale dienstverlening

De landelijke overheid streeft sinds 2003 met het programma “Elektronische Gemeenten” (eGem) al naar digitalisering van de dienstverlening door gemeenten. Daarna volgde het Nationaal Uitvoeringsprogramma betere Dienstverlening “NUP” en “i-NUP” met deels verplichte richtlijnen. Reden voor dit rekenkameronderzoek is een nieuwer programma: “Digitaal 2017”² dat uit het regeerakkoord 2012 - 2017 komt, waarin staat dat “de dienstverlening door de overheid beter moet.” In de uitwerking van het programma beschrijft de minister daarvoor zes uitgangspunten³:

1. De vraag van burgers staat centraal
2. Burgers moeten hun zaken snel, zeker en veilig kunnen regelen
3. De overheid opereert als één overheid en valt burgers niet lastig met de verschillen tussen de organisaties
4. De overheid stelt geen overbodige vragen en hergebruikt daarom beschikbare informatie.
5. De overheid is transparant en aanspreekbaar.
6. De overheid richt de dienstverlening zo efficiënt mogelijk in, met inachtneming van de behoeften van burgers.

In het voor gemeenten *vrijblijvende* programma staat in een plaatje beschreven, wat het doel is voor 2017: burgers en bedrijven kunnen digitaal zaken doen met de overheid: vooringevulde formulieren, integrale toegang (het maakt niet meer uit waar de burger zich meldt) en dienstverlening via integrale ketens (alle overheden zijn verbonden), de diensten zijn gebruiksvriendelijk en communiceren veilig via open standaarden⁴. Het plaatje van deze ambitie:



² Visiebrief digitale overheid 2017 van het Ministerie van Binnenlandse Zaken van 23 mei 2013

³ Overheidsbrede implementatieagenda digitale dienstverlening 2017, 3 november 2015 (waar burgers staat, bedoelen we ook bedrijven en andere organisaties)

⁴ betekent kort gezegd: beheer door not-for-profitorganisatie, open besluitvormingsprocedure, afstand van intellectueel eigendom, publicatie van de standaard, specificatiedocument vrij of tegen nominale bijdrage beschikbaar, duurzame financiering, geen beperkingen rond hergebruik.

Kortom, de overheid wil dat elke Nederlander veilig en gemakkelijk zo'n beetje alles met de overheden digitaal kan regelen, net zoals nu al kan bij financiële instellingen, nutsbedrijven en steeds meer detailhandel. Uit een rapport van het CBS blijkt dat Nederland in Europa voorop loopt met internet: 91% van de Nederlandse huishoudens gebruikt internet⁵. Dit percentage stijgt jaarlijks, waarbij sinds dit jaar de smartphone populairder is geworden dan de gewone computer. Uit het onderzoek van het CBS blijkt verder dat de landelijke overheid de digitale dienstverlening wil vergroten: op slechts de helft van de overheidswebsites kan de bezoeker naast informatie zoeken ook een transactie⁶ doen.

Overheidswebsites: vooral om informatie te zoeken

Gebruik van overheidswebsites, 2015

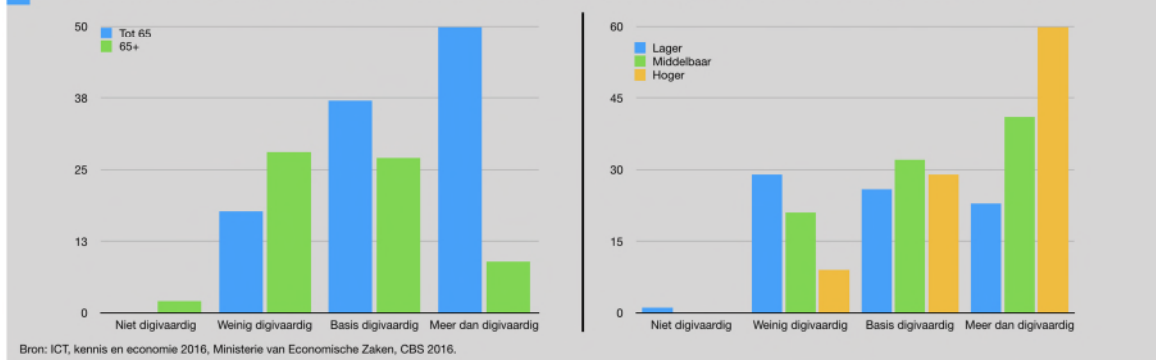
	Totaal ¹⁾	Overheidsinstanties	Andere publieke instanties
	% van personen vanaf 12 jaar		
Totaal	68	62	52
Informatie zoeken	64	58	48
Documenten downloaden	42	38	23
Documenten terugsturen	48	41	27

Bron: CBS, ICT-gebruik huishoudens en personen.

¹⁾ Overheidswebsites omvatten zowel websites van overheidsinstanties (zoals voor burgerzaken, sociale voorzieningen of officiële documenten) als die van andere publieke instanties (zoals waterleveranciers, gezondheids- of onderwijsinstellingen).

Digitaal 2017 wil het gebruik van overheidswebsites bevorderen door transacties tussen burgers en overheden mogelijk te maken. Onderdeel is "MijnOverheid.nl" waar de burger berichten van de overheid in een digitale berichtenbox ontvangt. Op Mijnoverheid.nl zijn transacties niet mogelijk, er zijn alleen persoonlijke berichten te lezen. Een risico van digitalisering is dat mensen met weinig digitale vaardigheden achterblijven. Hiervoor wil het ministerie met de gemeenten naar een oplossing zoeken. Uit het CBS-onderzoek komt naar voren dat twee groepen dit risico lopen: lager opgeleiden en ouderen:

Nederlanders digivaardig, maar ouderen en laagopgeleiden blijven achter



Dit neemt niet weg dat 69% van de bevolking *digivaardig* is; een percentage dat elk jaar stijgt. De rest van de mensen is 'weinig digivaardig', vrijwel niemand is 'niet digivaardig'. Een verdeling van de vaardigheid per leeftijds- en opleidingsgroep uit het rapport van CBS toont aan dat wanneer digitale dienstverlening zich richt op de groepen vanaf "weinig digivaardig" bijna iedere Nederlander wordt bereikt.

⁵ ICT, kennis en economie 2016, Ministerie van Economische Zaken, pagina's 83-84.

⁶ Met transactie wordt een afgeronde handeling bedoeld, bijvoorbeeld via een website een afspraak maken voor het ophalen van grofvuil en daarbij direct via iDeal betalen. Nadien zijn aanvullende acties niet meer nodig..

In juni 2015 lanceerde de VNG een uitvoeringsplan onder de naam "Digitale Agenda 2020" waarmee ze op het landelijke programma Digitaal 2017 aansluit. Uit de naam is al af te leiden dat de landelijke einddatum van 2017 niet gehaald zal worden.

Digitaliseringsplannen van de landelijke overheid

Naam plan	Looptijd	Kort doel	Verplicht?
Elektronische gemeenten (eGem)	2003 - 2009	ICT gemeenten verbeteren om e-Overheid op te zetten	Nee.
Nationaal uitvoeringsprogramma dienstverlening en e-overheid (NUP)	2010 - 2015	Vanuit o.a. gemeenten om standaarden voor het handelsregister, e-herkenning, leveranciersmanagement en MijnOverheid opstellen.	Ja.
i-NUP	2010 - 2015	Het overkoepelende programma van de landelijke overheid om een overheidsbrede digitale basisinfrastructuur te ontwikkelen en bij alle overheden in te voeren.	Ja.
Digitaal 2017	2013 - 2017	Programma van kabinet om de digitale toegankelijkheid van alle overheden voor B en bedrijven verbeteren.	Nee.
Digitale Agenda 2020	2015 - 2020	Programma van de VNG met technische verbeteringen : meer samenwerken en gezamenlijke infrastructuur en klantverbeteringen : betere dienstverlening aan inwoners en bedrijven.	Nee.

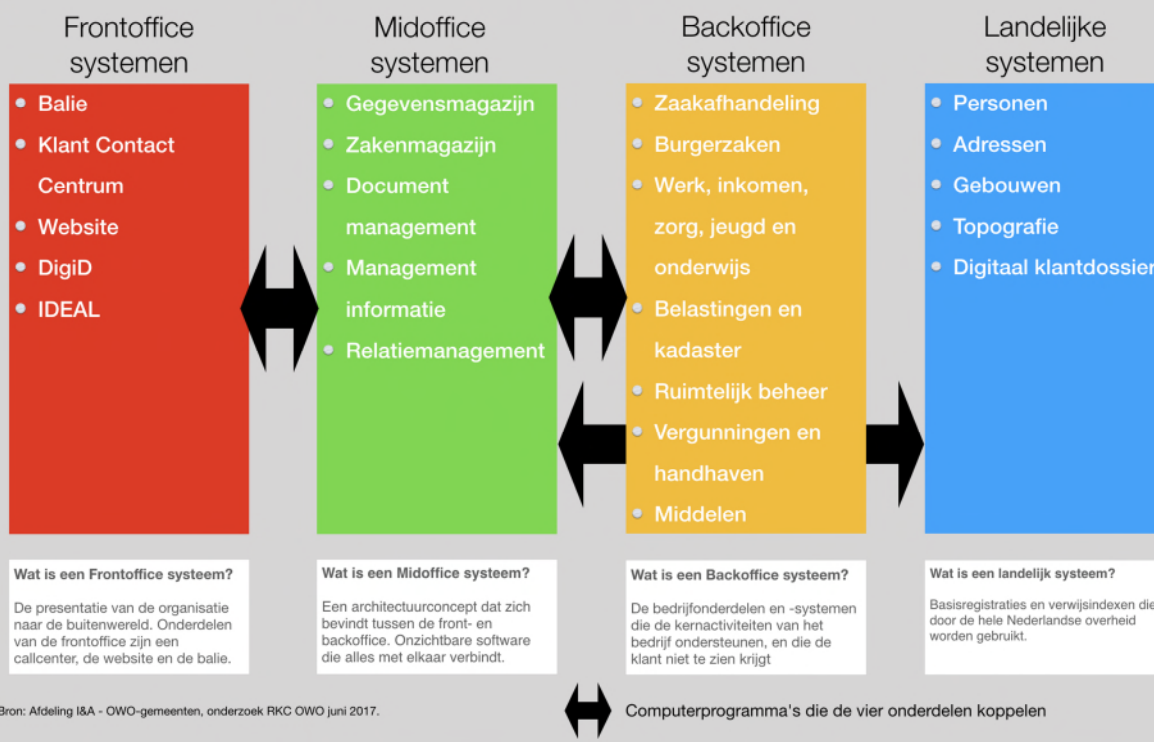
Bron: ministerie van Binnenlandse zaken.

Elke gemeente beslist zelf of ze meedoet met Digitaal 2017 of De Digitale Agenda 2020.

2.2 Gemeentelijk beleid digitale dienstverlening

De drie teams Informatisering & Automatisering (I&A) van de OWO-gemeenten zijn samengevoegd en dit team maakt centraal beleid in overleg met de drie aangesloten gemeenten. De gemeente bepaalt zelf van welke centrale diensten ze gebruik maken. Aan de basis hiervan staat de centrale architectuur, in een vereenvoudigd schema:

Inrichting geautomatiseerde systemen in de OWO-gemeenten



Bron: Afdeling I&A - OWO-gemeenten, onderzoek RKC OWO juni 2017.

Voor de systemen in het rode blok, de frontoffice, heeft elke gemeente een eigen beleid. Dit valt in Weststellingwerf o.a. onder de teams Publiekszaken. Het blauwe blokje, de landelijke systemen, kent (uiteraard) geen eigen gemeentelijk beleid en voor het gele en groene blok wordt door de OWO-gemeenten samen beleid gemaakt. In de volgende paragrafen zetten we dat uiteen.

2.2.1 OWO-beleid van het team OWO-I&A: het informatiserings-jaarplan

Jaarlijks schrijft het team OWO-I&A een *informatiserings-jaarplan* voor het komende jaar. Tot 2015 was dat plan alleen voor Oost- en Weststellingwerf, vanaf 2015 doet Opsterland ook mee. Het team OWO-I&A maakt het stuk in overleg met vaste gesprekspartners bij de teams Publiekszaken van de drie gemeenten. Uit de gesprekken bleek dat het team OWO-I&A een sterke motor op digitaal gebied is. Voor nieuwe I&A-projecten stellen de drie gemeenten €150.000 per jaar beschikbaar. De afdeling OWO-bedrijfsvoering maakt samen met de drie gemeenten een prioritering van alle aangevraagde projecten. Het I&A-team begeleidt dit proces. Als voorbeeld de projecten uit 2016 waarover in de plannen van 2017 verantwoording werd afgelegd:

Verantwoording OWO-projecten uit 2016				
	Project	Team	Afdeling	Gereed %
<i>Noodzakelijke projecten in OWO-verband, bijv. vanwege wetgeving</i>	E-HRM	PSA	OWO-bedrijfsvoering	85%
	iBabs makelaarssuite	DIV	OWO-bedrijfsvoering	50%
	iKCS & iZaakafhandeling	DIV	OWO-bedrijfsvoering	33%
	iBurgerzaken en Key2Burgerzaken	Publiekscentra	Publiekscentrum	50%
	Kwijtschelding innen Opsterland	BVI	OWO-BVI	0%
	TDI-formulieren en brieven voor Innin	BVI	OWO-BVI	0%
	Project	Team	Afdeling	Gereed %
<i>Wenselijke projecten in OWO-verband</i>	DSP webservices	DIV	OWO-bedrijfsvoering	0%
	iBabs koppelvlaak	DIV	OWO-bedrijfsvoering	0%
	Lokale hosting cylcorama's	BVI	OWO-BVI	0%
	Makelaarssuite niet authentieke objecten	I&A	OWO-bedrijfsvoering	50%
	Project	Team	Afdeling	Gereed %
<i>Wenselijke projecten per gemeente</i>	DSP/ iNavigator Weststellingwerf	DIV	OWO-bedrijfsvoering	25%
	Aansluiting op MijnOverheid Opsterland	BVI, publiekscentra	BVI, publiekscentra	50%
	Chatfunctie op de website	Publiekscentrum Oost	Publiekscentrum Oost	0%

Bron: Afdeling I&A - OWO-gemeenten, Informatiseringsjaarplan 2017.

In het informatiserings-jaarplan wordt per project uit deze tabel uitgelegd hoe het project is verlopen en wat de verwachting is over de afloop. In dit beleidsstuk staat een verantwoording over de projecten van het afgelopen jaar. Dit jaar werkt I&A flexibeler door elk kwartaal de projectlijst te evalueren met vertegenwoordigers van de drie afzonderlijke gemeenten. Prioriteiten kunnen in overleg gedurende het jaar aangepast worden en projecten kunnen worden bijgestuurd. De deelnemers vinden dat deze werkwijze betere resultaten oplevert. De raad krijgt geen informatie over de uitvoering van de verschillende projecten.

Het overkoepelende beleid van I&A zoekt naar gelijkvormigheid: de samenvoeging van de systemen van de drie gemeenten tot gelijkvormige systemen staat voorop. Het ligt niet voor de hand om meerdere systemen voor hetzelfde doel te gebruiken. Dat is duurder en veranderingen gaan trager. Alleen Opsterland heeft door het latere aansluiten nog een aantal computersystemen van andere leveranciers:

Nog niet-gelijkvormige systemen in de OWO-gemeenten

Systeem	Soort systeem	Afwijkende gemeente	Plan
Personalisatie	Frontoffice	Opsterland	Geen overgangsplan. Wel jaarcontract zodat snel kan worden gehandeld.
Webformulieren	Frontoffice	Opsterland	Geen overgangsplan. Wel jaarcontract zodat snel kan worden gehandeld.
Product en Dienstencategorie	Frontoffice	Opsterland	Geen overgangsplan. Wel jaarcontract zodat snel kan worden gehandeld.
Content Management	Frontoffice	Opsterland	Geen overgangsplan. Wel jaarcontract zodat snel kan worden gehandeld.
Burgerzaken	Backoffice	Opsterland	Overgaan op systeem van de twee andere gemeenten wanneer dat foutloos werkt.

Bron: Afdeling I&A - OWO-gemeenten, onderzoek RKC OWO juni 2017.

Nadat Opsterland zich in 2015 bij West- en Ooststellingwerf aansloot, zijn systemen in de backoffice en midoffice samengevoegd, alleen het basissysteem voor burgerzaken moet nog over. In het informatiserings-jaarplan staan plannen hoe deze systemen gelijkvormig gemaakt worden. Voor de frontoffice bepaalt elke gemeente het eigen beleid, dit is wat de inwoners zien en daar kiest iedere gemeente de eigen “couleur locale”. Systemen voor de frontoffice van Opsterland zijn in deze tabel opgenomen omdat samenvoeging daarvan ook efficiencyvoordelen kan opleveren. Hierover is dan ook overleg tussen de drie gemeenten, vandaar de korte termijn van de contracten met de leveranciers.

In deze door de raad geformaliseerde informatiserings-jaarplannen uit de onderzochte periode 2013 - 2017 is Digitaal 2017 in het OWO Informatiseringsplan 2015 onder het kopje “Digitale Overheid 2017” beschreven. Een plan hoe de OWO-gemeenten hieraan voldoen of een planning wanneer wat af zal zijn, ontbreekt. In de Samenvatting OWO Informatiseringsbeleid 2015-2016 en in het jaarlijkse uitvoeringsprogramma Informatisering wordt aandacht besteed aan Digitaal 2017 en Digitale Agenda 2020. Ook in het Informatiseringsbeleidsplan OWO-gemeenten 2017-2020 wordt ingegaan op deze programma's, maar dit plan valt buiten de onderzoeksperiode. Uit de gesprekken bleek dat I&A zoveel mogelijk de Digitale Agenda 2020 van de VNG volgt. Projecten die hieruit voortvloeien worden in de jaarplannen opgenomen. Zoals aangegeven hebben de beide programma's geen dwingend karakter, de landelijke overheid geeft geen subsidie en legt geen sancties op. Het college heeft ervoor gekozen om geen invoeringsprogramma analoog aan een van beide programma's te maken. Deze beslissing is niet met de gemeenteraad gedeeld. Van de drie OWO-gemeenten krijgt alleen de raad van Weststellingwerf jaarlijks het informatiserings-jaarplan ter goedkeuring voorgelegd. Vanwege de technische aard van het beleid is de behandeling meestal een hamerstuk. Eventuele vragen stellen raadsleden via de griffie aan de ambtenaren.

De laatste jaren is vooral gewerkt om alle backoffice en midoffice systemen op dezelfde voet te krijgen en klaar te maken voor aansluiting op de frontoffice. Dat ontsluiten van de digitale diensten is vrijwel geheel gelukt; de basis is hiervoor gelegd. Of diensten daadwerkelijk worden aangeboden hangt ook af van diverse aanbieders. En het is aan de drie gemeenten om te bepalen welke van de beschikbare diensten via de frontoffice daadwerkelijk worden aangeboden.

Informatie over beleidsplannen van na de onderzoeksperiode

Voor de bestudering van documenten is de periode 2013 tot en met juni 2017 bepalend. In de gesprekken bleek dat de laatste hand werd gelegd aan het Informatiebeleidsplan 2017 - 2020. Dit plan wordt in 2017 nog aan de raad voorgelegd.

2.2.2 Beleid digitale dienstverlening Publiekszaken Weststellingwerf

Naast het beleid van het team OWO-I&A voor de drie OWO-gemeenten, heeft elke gemeente zijn eigen beleid. In het coalitieakkoord van Weststellingwerf is niets opgenomen over digitalisering van de dienstverlening of Digitaal 2017. In Weststellingwerf is het team Publiekszaken verantwoordelijk voor het beleid van de dienstverlening aan de inwoners en bedrijven. Nadat in 2013 de regering met Digitaal 2017 kwam, hadden de teams kunnen voorstellen hoe het doel, alle dienstverlening digitaal toegankelijk per einde 2017, was te bereiken. De teams Publiekszaken hebben de afgelopen jaren geen specifiek beleidsstuk voor Digitaal 2017 geschreven. Uit de gesprekken met ambtenaren bleek dat naast het OWO-informatiserings-jaarplan wel de beleidsberichten van de VNG over digitalisering worden gevolgd. Een separaat eigen beleid is er niet. Wel is er in 2011 een beleidsplan⁷ geschreven, dat de raad heeft vastgesteld, maar dat is van vóór Digitaal 2017.

In de onderzochte begrotingen 2013 - 2017 is in programma 0 - "*Bestuur en Dienstverlening*" en in de Paragraaf Bedrijfsvoering aandacht voor digitale dienstverlening en staat beleid over "de website als dienstverleningskanaal". De website als digitaal kanaal is voor de gemeente het *voorkeurskanaal*. Zoveel mogelijk contact met inwoners moet via de website gaan met als motto: "digitaal waar het kan, persoonlijk waar het moet". Op een *Persoonlijke-Internetpagina* zijn de volgende transacties beschikbaar:

- aangifte van een geboorte
- aangifte van een overlijden
- plannen van een huwelijk

In de begroting 2017 staan geen meetbare doelen voor digitalisering. Wel houdt de gemeente bij welke pagina's de bezoekers van de website het vaakst bezoeken. Het geschreven beleid is beperkt en sluit niet aan bij Digitaal 2017. Het landelijke programma wordt wel genoemd als landelijke ontwikkeling maar er is niets opgenomen over het doel om *alle diensten* toegankelijk te maken. De wethouder kreeg wel vragen over de dienstverlening aan inwoners die niet digitaal vaardig zijn. Bij de raad is er angst dat een groep mensen geen diensten van de gemeente krijgt, dit wil de raad voorkomen.

2.3 Samenvatting

- Landelijk beleid uit 2013 was er op gericht om burgers en bedrijven eenvoudig zaken met de overheid te laten doen met de ambitie om voor het einde van 2017 alle zaken digitaal mogelijk te maken.
- Weststellingwerf heeft geen apart plan gemaakt om mee te doen aan Digitaal 2017. Voornemens zijn verwerkt in de begroting, jaarrekening, informatiebeleidsplan en informatisering jaarplan. Deze beslissing is niet voorgelegd aan de raad.
- De teams I&A van de OWO-gemeenten zijn samengevoegd en de computersystemen zijn vrijwel geheel geïntegreerd. Het is nu mogelijk om alle gemeentelijke diensten digitaal te verlenen.
- Jaarlijks formuleert het team OWO-I&A een uitvoeringsplan. Dit plan wordt met de raad gedeeld en meestal als hamerstuk behandeld.
- Het team Publiekszaken van Weststellingwerf beheert de *front-office* en bepaalt zelf wat en in welk tempo de digitale diensten worden aangeboden. Een uitbreiding van digitale dienstverlening is aangekondigd in de begroting 2017, maar zonder planning met meetbare doelen.

⁷ Informatiseringsplan Stellingwerven 2012-2016

3 - Praktijk van digitale dienstverlening

Dit hoofdstuk geeft het beeld van de huidige praktijk van de digitale dienstverlening. Eerst met de resultaten van een onderzoek van Deloitte. Daarna volgen de enquêteresultaten onder inwoners over verwachtingen en ervaringen.

3.1 Welke diensten zijn in Weststellingwerf digitaal beschikbaar; welke (nog) niet?

Voor het programma Digitaal 2017 van de ministeries van BZK en EZ, voert Deloitte Consultancy jaarlijks een meting uit naar de stand van het aanbod van digitale diensten. Op de websites van alle gemeenten, waterschappen en provincies ging Deloitte na of de meest gebruikte producten en diensten digitaal beschikbaar zijn. Dit onderzoek wordt buiten medeweten van de gemeente uitgevoerd en de bevindingen zijn niet aangeboden voor wederhoor. Het rapport van Deloitte is openbaar en te vinden op de website van BZK. Voor ons onderzoek naar de toegankelijkheid en beschikbaarheid van digitale dienstverlening is het rapport van Deloitte efficiënt en goed bruikbaar omdat het een beeld van de situatie in Weststellingwerf schetst dat goed is te vergelijken met andere gemeenten in Nederland. De resultaten worden vergeleken met die van de meting van de jaren ervoor. In dit landelijke onderzoek van Deloitte meten de onderzoekers wat wel en wat (nog) niet op de gemeentelijke websites mogelijk is⁸. Hiervoor wordt de term “digitale volwassenheid” gebruikt. Hiervan zijn vier niveaus bepaald en daarmee worden de gemeentelijke websites beoordeeld:

Beoordeling digitalisering door onderzoekers Deloitte voor BZK

Niveau volwassenheid	Score	Kort	Omschrijving
1	0%	Alleen informatie op de website	Het aanvraag(formulier) is niet digitaal beschikbaar en op de website is alleen informatie over het product.
2	33%	Downloaden formulier en zelf printen	Digitaal downloaden van het aanvraagformulier waarbij de inzet van een printer nodig is om de aanvraag te verwerken (bijvoorbeeld voor het ondertekenen van de aanvraag).
3	66%	Downloaden formulier en terugmailen	Mogelijkheid om digitaal de aanvraag in te dienen door middel van bijvoorbeeld een web-formulier, hierbij is de inzet van een printer niet nodig.
4	100%	Achter DigiD	De website geeft de mogelijkheid gebruik te maken van een voor ingevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden.
Product niet kunnen waarnemen			Indien er geen informatie over het product beschikbaar is doordat bijvoorbeeld het product niet bestaat of er wordt vermeld dat het product niet van toepassing is voor de organisatie (door bijvoorbeeld deregulering). <i>De waarnemingen die in deze volwassenheidscategorie vallen geclassificeerd en tellen niet mee in de berekeningen van de gemiddelden.</i>

Bron: Meting aanbod digitale dienstverlening, Deloitte en BZK, april 2015.

⁸ Meting aanbod digitale dienstverlening 2016 voor BZK, Deloitte, 30 september 2016. In 2017 wordt voor het laatst een meting uitgevoerd, een slot-meting. Bij het verschijnen van dit rapport was deze informatie niet beschikbaar.

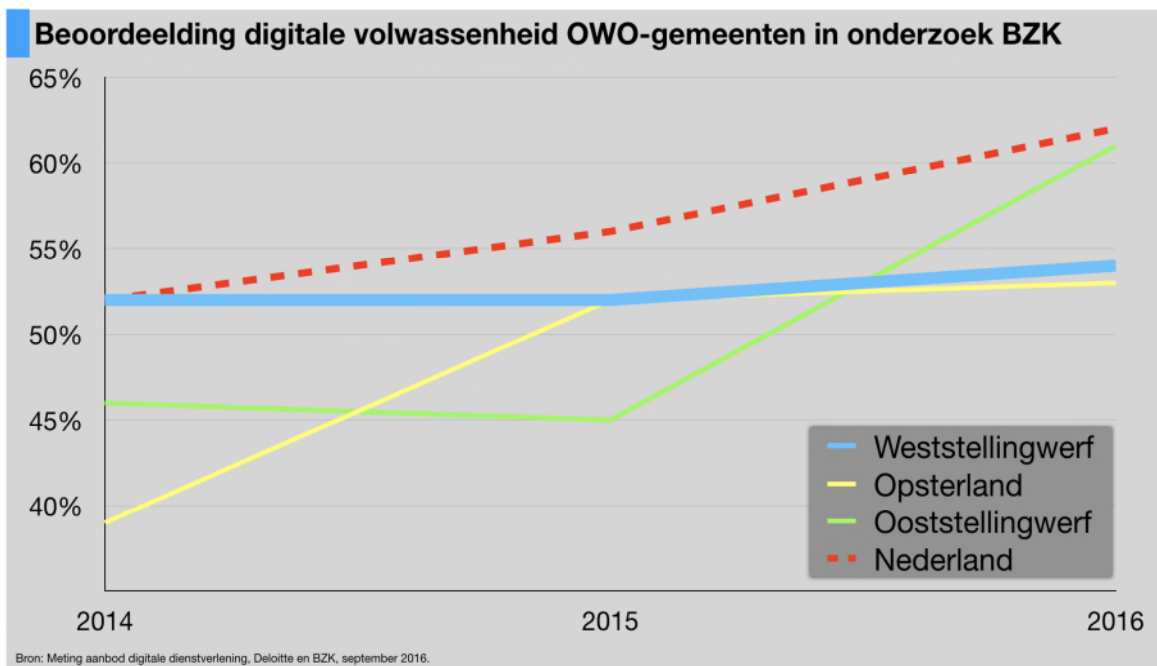
De onderzoekers van Deloitte beoordelen handmatig 390 gemeentelijke websites aan de hand van een vooraf bepaalde lijst met 57 veelgevraagde diensten die door de gemeenten worden aangeboden:

Beoordeelde diensten bij in onderzoek Digitaal 2017		
Burgers	Ondernemers	Niet beoordeeld
Aanvraag bijstandsuitkering Aanvragen afschrift / uittreksel geboorte akte Aanvragen vergoeding leerlingenvervoer Aanvragen Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) Afspraak paspoort Afval, afvalkalender (digitaal inzien of aanvragen) Automatische incasso aanvragen voor belastingen Bezwaarschrift indienen i.h.k.v. AWB Contactformulier Doorgeven inkomenswijziging bij bijstand Doorgeven vakantie bij bijstand Evenement melden of aanvragen Gebruik openbare straat Gehandicaptenparkeerkaart Gehandicaptenparkeerplaats Gevonden of verloren voorwerpen Kansspelvergunning aanvragen voor burgers Klacht indienen Kwijtschelding OZB aanvragen Melding openbare ruimte Melding van voorgenomen huwelijk Naamgebruik veranderen Omgevingsvergunning Rioolheffing opvragen/inzien Taxatieverslag WOZ opvragen/inzien Uittreksel BRP Verhuizen binnen gemeente Verhuizen, toestemming hoofdbewoner v inwoning	Aanvragen Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) Ambulante handel Automatische incasso aanvragen voor belastingen Bezwaarschrift indienen i.h.k.v. Algemene Wet Bestu Contactformulier Doorgeven overlijden Drank- en Horecawetvergunning aanvragen Gebruik openbare straat Grote evenementenvergunning aanvragen Horecaexploitatievergunning aanvragen Kansspelvergunning aanvragen Klacht indienen Omgevingsvergunning Ontheffing sluitingstijden aanvragen Riolaansluiting Rioolheffing opvragen/inzien Speelautomatenvergunning Taxatieverslag WOZ opvragen/inzien Terrasvergunning aanvragen Toeristenbelasting aanmelding	Afspraak grof vuil Afvalcontainer aanvragen Hond, aanmelden (hondenbelasting) Parkeerontheffing aanvragen Parkeerontheffing aanvragen Parkeervergunning aanvragen Parkeervergunning aanvragen Parkeervergunning voor bezoekers regelen Parkeervergunning voor bezoekers regelen
Bron: Meting aanbod digitale dienstverlening, Deloitte en BZK, september 2016.		

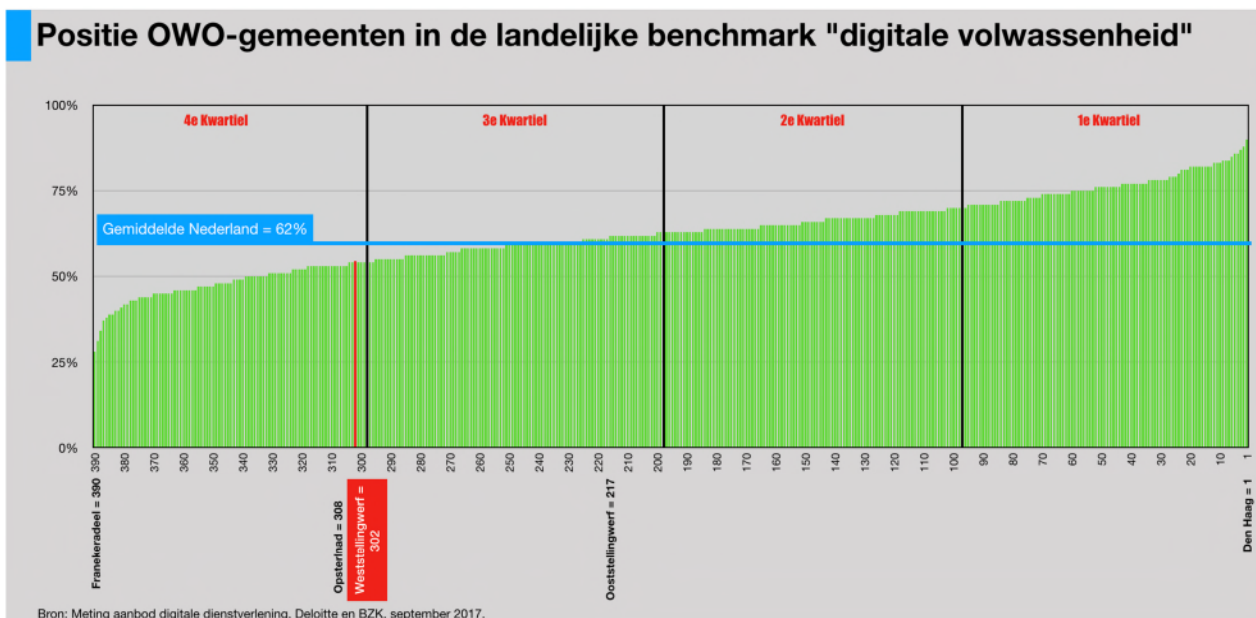
Elke dienst wordt beoordeeld met de vier percentages uit de eerste tabel op de vorige pagina. Stel dat bij “aanvraag bijstandsuitkering” het niet mogelijk is om een afspraak te maken, dan scoort de gemeente daar 0%. Een inwoner of bedrijf uit Weststellingwerf kon in 2016 in totaal 20 diensten digitaal afnemen via de Persoonlijke-internetpagina. Voor de overige 37 diensten kon de gemeente beperkte of geen digitale dienstverlening aanbieden:

Digitale beschikbaarheid beoordeelde diensten in Weststellingwerf		
BURGERS - VOLLEDIG BESCHIKBAAR	BURGERS - DEELS BESCHIKBAAR	BURGERS - NIET DIGITAAL BESCHIKBAAR
Aanvraag bijstandsuitkering Aanvragen afschrift / uittreksel geboorte akte Aanvragen Verklaring Omtrent Gedrag Afval, afvalkalender (digitaal inzien of aanvragen) Automatische incasso aanvragen belastingen Evenement melden of aanvragen Gevonden of verloren voorwerpen Kansspelvergunning aanvragen voor burgers Melding openbare ruimte Omgevingsvergunning Rioolheffing opvragen/inzien Uittreksel BRP Verhuizen binnen gemeente	Gehandicaptenparkeerkaart Kwijtschelding OZB aanvragen Melding van voorgenomen huwelijk Naamgebruik veranderen Contactformulier Afspraak paspoort Klacht indienen	Aanvragen vergoeding leerlingenvervoer Bezwaarschrift indienen i.h.k.v. AWB Doorgeven inkomenswijziging bij bijstand Doorgeven vakantie bij bijstand Gebruik openbare straat Gehandicaptenparkeerplaats Taxatieverslag WOZ opvragen/inzien Verhuizen, toestemming hoofdbewoner inwoning
BEDRIJVEN - VOLLEDIG BESCHIKBAAR	BEDRIJVEN - DEELS BESCHIKBAAR	BEDRIJVEN - NIET DIGITAAL BESCHIKBAAR
Aanvragen Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) Ambulante handel Automatische incasso aanvragen belastingen Kansspelvergunning aanvragen Omgevingsvergunning Riolaansluiting Rioolheffing opvragen/inzien	Grote evenementenvergunning aanvragen Horecaexploitatievergunning aanvragen Speelautomatenvergunning Terrasvergunning aanvragen Toeristenbelasting aanmelding Contactformulier Klacht indienen	Bezwaarschrift indienen i.h.k.v. AWB Doorgeven overlijden Drank- en Horecawetvergunning aanvragen Gebruik openbare straat Ontheffing sluitingstijden aanvragen Taxatieverslag WOZ opvragen/inzien
Bron: Meting aanbod digitale dienstverlening, Deloitte en BZK, september 2016.		

Na het beoordelen van deze 57 diensten komen de onderzoekers van Deloitte voor Weststellingwerf in 2016 op **54% digitale volwassenheid**⁹ uit. De score is de laatste jaren heel licht gestegen, maar minder snel dan voor de andere OWO-gemeenten of het gemiddelde van Nederlandse gemeenten. In 2014 lag de digitale volwassenheid van Weststellingwerf op het Nederlands gemiddelde, inmiddels ligt het daar 8% op achter:



Weststellingwerf bezet plek 302 van de 390 gemeenten in Nederland en scoort onder het gemiddelde van alle Nederlandse gemeenten, dat is 62%.



⁹ Bij de berekening van het percentage worden diensten die niet zijn aangetroffen buiten de berekening gehouden.

Uit het onderzoek van Deloitte blijkt dat grotere gemeenten doorgaans wat hoger scoren dan kleinere gemeenten. Maar in de lijst van alle gemeenten staat Bunschoten met 20.823 inwoners op de zesde plek door een score van 85%. In de top-10 staan vier gemeenten met minder inwoners dan Weststellingwerf: Bunschoten, Nieuwkoop, Hof van Twente en Voorschoten¹⁰.

In paragraaf 2.1 stond bij het beleid van de rijksoverheid dat één van de doelen “De overheid opereert als één overheid en valt burgers niet lastig met de verschillen tussen de organisaties” was. Deloitte onderzoekt naast gemeenten ook de provincies, waterschappen, departementen en uitvoeringsorganisaties. Hierbij gaan de onderzoekers echter niet na of een bezoeker van de website die een vraag voor een andere overheid stelt, automatisch naar de juiste instantie wordt verwezen. Dit staat ook bekend als de “1-loket-gedachte”. Bij de OWO-gemeenten is dit doel tot nu toe nog geen speerpunt, omdat ze de handen vol hadden aan de digitalisering en samenvoeging van de eigen taken.

3.2 Wat vinden de inwoners van de OWO-gemeenten van de digitale dienstverlening?

Het onderzoek dat is uitgevoerd door de studenten van het Thorbecke College van de NHL geeft een beeld van de waardering van inwoners van Weststellingwerf over de digitale dienstverlening van de gemeente. Dit is onderzocht door middel van een enquête.

3.2.1 Doel en opzet van de enquête

Doel van de enquête was antwoord te krijgen op de vraag “Wat vinden inwoners van de OWO-gemeenten van de digitale dienstverlening”. De gestelde vragen onderzochten de meningen van inwoners op de volgende onderwerpen:

1. Verwachtingen van inwoners van digitale dienstverlening door de gemeente
2. Ervaringen met de huidige dienstverlening
3. Tevredenheid over het gebruik van de huidige website

Aan inwoners die wel en die (nog) geen gebruik van de website maken, zijn in mei en juni 2017 de vragen¹¹ op straat en via internet gesteld. Op straat bij winkels is in Wolvega, Gorredijk, Beetsterzwaag en Oosterwolde geënquêteerd. Voor de enquêtes op internet zijn *links* op Facebook- pagina's en Twitter van de OWO-gemeenten geplaatst en op sociale media van raadsleden en andere betrokkenen. In de OWO-gemeenten wonen meer dan 81.000 mensen en om een steekproef te houden met een foutmarge van minder dan 5% moesten 382 inwoners antwoorden. Ondanks veel inspanningen bleef de respons steken op 245 respondenten.

Betrouwbaarheid van de enquête

De resultaten van alle OWO-respondenten opgeteld zijn vrij betrouwbaar. Er is een foutmarge van maximaal 7%. Dat betekent dat ieder antwoord 7% hoger, of lager kan liggen dan gerapporteerd.



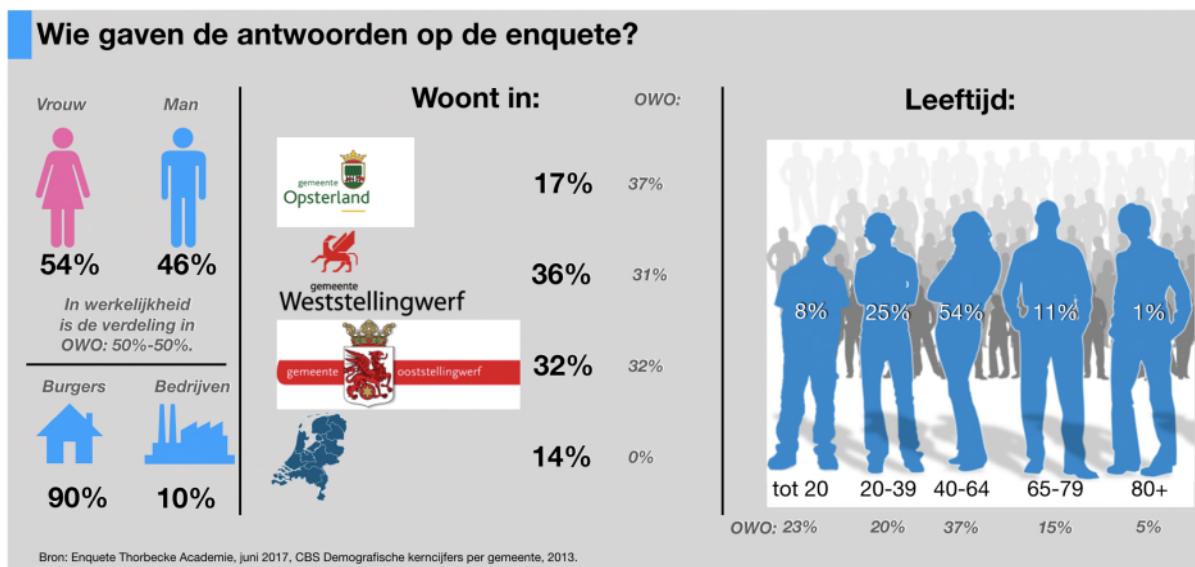
Voor elk van de drie afzonderlijke gemeenten geldt dit echter niet. Het aantal antwoorden per gemeente is veel te klein om heel betrouwbaar te zijn. Het beste kan de raad de cijfers daarom als *een indicatie* zien: een richting waarin de inwoners denken. In combinatie met andere enquêteresultaten, andere onderzoeksgegevens en informatie, kan het een compleet beeld schetsen van de huidige staat van digitalisering.

¹⁰ Meting aanbod overheid digitale dienstverlening 2016, Deloitte 2016, p28.

¹¹ Zie bijlage 3 voor een volledige vragenlijst

3.2.2 Uitkomsten van het onderzoek: wie gaven antwoord

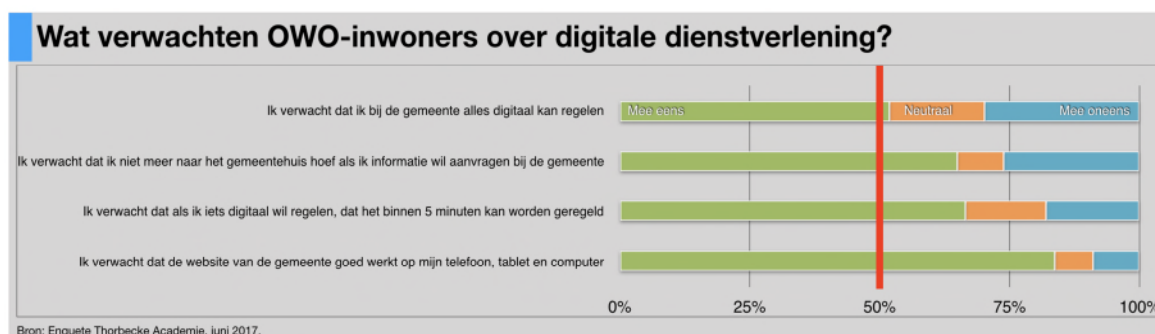
De eerste vragen identificeren de respondenten:



Vrouwen en mensen in de leeftijdsgroep 40 - 64 jaar gaven meer dan gemiddeld antwoord op de vragen terwijl de jongeren tot 20 jaar en de 80+-ers veel minder dan gemiddeld mee deden. Opvallend moeilijk waren Opsterlanders tot antwoorden te verleiden, waardoor ze in de resultaten ondervertegenwoordigd zijn. Bij de presentatie van de cijfers is waar mogelijk naar de OWO-cijfers gekeken. In de paragrafen 3.2.4 en 3.2.5. rapporteren we de ervaringen wel per gemeente.

3.2.3 Verwachtingen van OWO-inwoners over digitale dienstverlening

In 2016 berichtte het CBS¹² dat slechts 8% van de Nederlanders nooit gebruik van internet maakt. Omdat vooral 80+-ers internet minder (toch 50%) gebruiken en mensen onder de 20 vrijwel allemaal op internet zijn te vinden, daalt dit percentage ieder jaar. Doordat financiële instellingen, nutsbedrijven en winkels hun diensten via internet aanbieden, stijgt het gebruik van internet voor transacties. Hierop speelt de rijksoverheid met Digitaal 2017 in. De innovatie die deze bedrijven en instellingen de klant voorschotelen, zullen door dezelfde klanten ook van de gemeenten worden gevraagd. De OWO-inwoners is gevraagd wat zij van hun gemeenten verwachten:

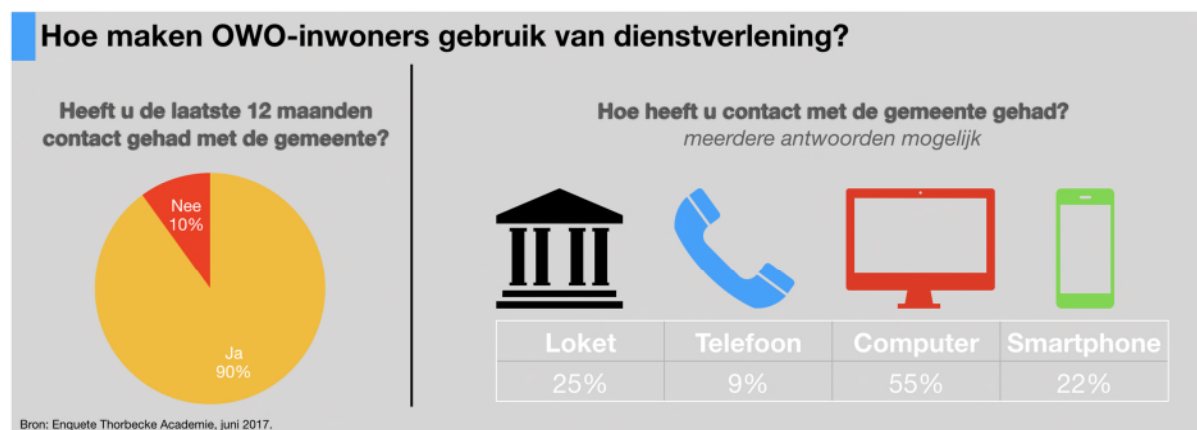


Inwoners van de OWO-gemeenten verwachten in meerderheid een volledige digitale dienstverlening en willen bij digitale dienstverlening ook niet meer naar het gemeentehuis. Het liefst wil de OWO-inwoner een vraag of dienst binnen vijf minuten afhandelen en op alle apparaten dezelfde dienstverlening krijgen.

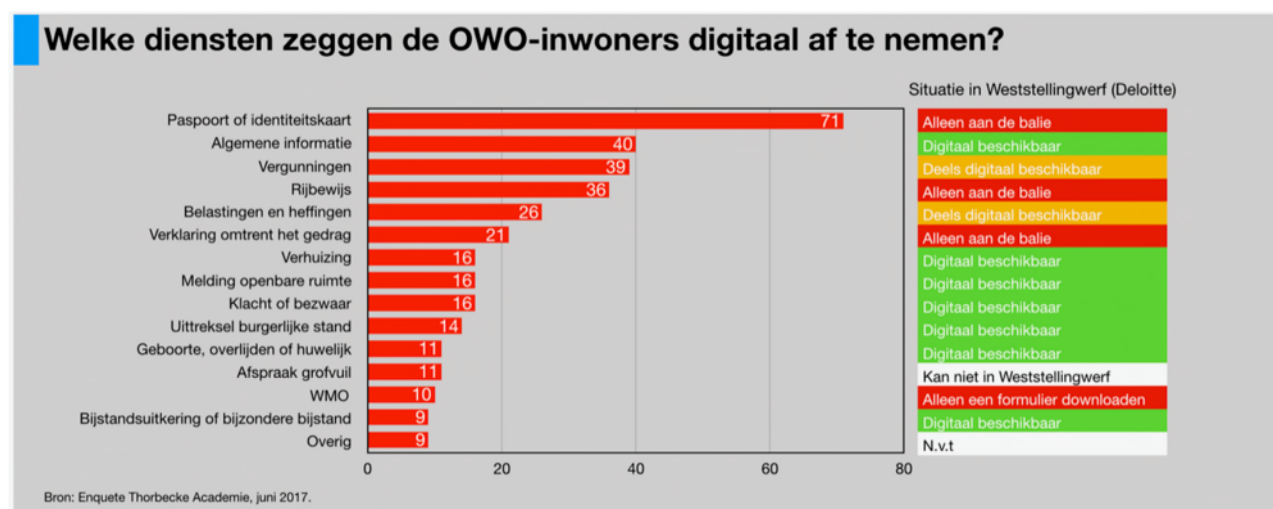
¹² CBS Nieuws, "Acht procent van de Nederlanders nooit op internet", 3 juni 2016.

3.2.4 Ervaringen met de huidige dienstverlening

Eerst werd gevraagd of de ondervraagden contact hadden gehad met de gemeente, daarna hoe dat tot stand kwam:



Omdat de geïnterviewden op meerdere manieren contact hadden met de gemeente, telt het percentage hoger dan 100%. Toch valt op dat liefst 55% via de computer en 22% via de smartphone (of tablet) contact met de gemeente had. Een grote meerderheid van de ondervraagde OWO-inwoners heeft dus digitaal contact met de gemeente. Hierna konden de respondenten antwoorden welke diensten ze digitaal afnemen:



De respondenten zoeken op de website informatie (tweede keuze) en vragen een paspoort, ID-kaart of rijbewijs aan. Die laatste drie diensten worden 107 keer genoemd. Digitaal kan dit niet worden aangevraagd. Een nuancering bij rijbewijzen, paspoorten en de identiteitskaart is dat het verplicht is ten minste eenmaal naar het gemeentehuis te gaan. Volledig digitaal is nu vrijwel onmogelijk. Een optie is dat het rijbewijs niet hoeft te worden opgehaald, maar kan worden toegestuurd. Het digitaal aanvragen van een paspoort, ID-kaart of rijbewijs is dus wettelijk niet toegestaan. Digitaal een afspraak maken is wél mogelijk. Vergunningen willen inwoners graag digitaal aanvragen, maar dit kan maar gedeeltelijk - het gehele proces is nog niet digitaal gereed. Hetzelfde geldt voor belastingen. Van de zes meest gevraagde diensten is alleen "algemene informatie" digitaal beschikbaar, de andere zijn niet of maar gedeeltelijk digitaal beschikbaar.

3.2.5 Tevredenheid over het gebruik

De OWO-inwoners antwoordden ook op vragen over de tevredenheid met de website. Omdat elke gemeente een eigen beleid voor de frontoffice heeft, zijn voor deze vraag de antwoorden van de gemeenten gesplitst per gemeente. Van de

respondenten antwoordden 90 dat ze in Weststellingwerf woonden. Hiervan hadden 44 respondenten een dienst digitaal afgenomen en waren positief over de gemeentelijke website.



Wat gaat (erg) goed?

Vrijwel iedereen die contact zoekt met de gemeente, kijkt als eerste op de website en de meesten van hen kunnen daar het gezochte ook vinden. Meer dan 80% van de respondenten antwoordt dit. Het is dan ook niet verwonderlijk dat 9 van de 10 respondenten de volgende keer weer digitaal een dienst zal zoeken, het bevalt goed. Een groot deel van de respondenten vindt de website aantrekkelijk, duidelijk en goed in te vullen, de aanvraagformulieren duidelijk, snel in te vullen, gemakkelijk te vinden. Kortom, veel lof van de respondenten die de digitale dienstverlening gebruiken.

Wat kan (nog) beter?

Wat minder goed waarden inwoners het gemak van de website op de smartphone of tablet. De gemeente heeft geen app voor smartphone of tablet. Of het één het gevolg is van het ander, beantwoordt de enquête niet. Om dat te achterhalen is een vervolgonderzoek nodig. Ook zochten inwoners soms tevergeefs naar diensten. Uit de enquête is niet af te leiden wat de inwoners missen, daarvoor is nader onderzoek nodig.

Naast de groep die ervaring heeft met de gemeentelijke website, is aan inwoners die de website niet gebruiken, gevraagd naar het waarom. Het gaat om 40 respondenten die geen gebruik maken van de website.



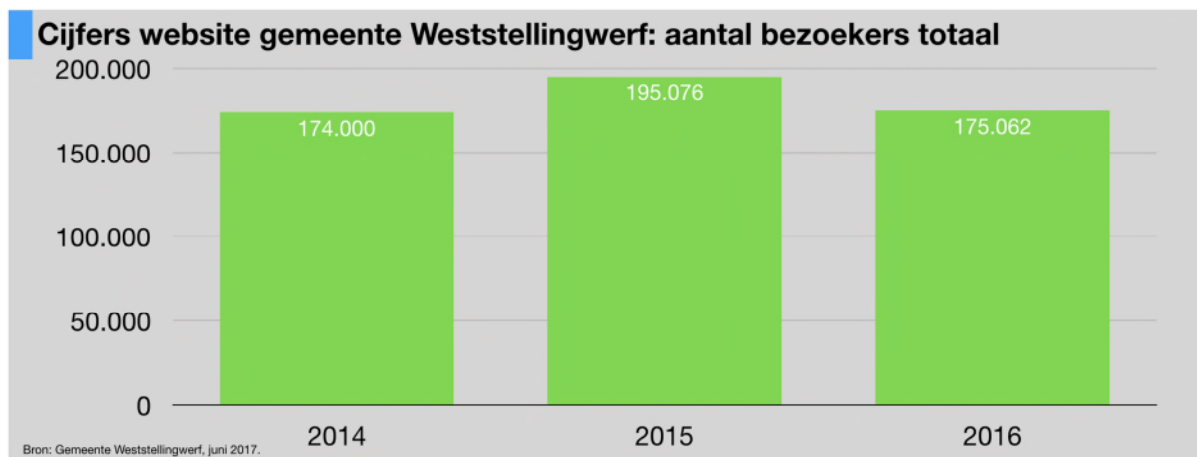
Ongeveer een kwart van de ondervraagde inwoners heeft geen diensten van de gemeente gebruikt. Een klein deel wist niet van de website of vindt de website te ingewikkeld. Voor de anderen geeft het gemak van een bezoek aan het gemeentehuis de doorslag. Voor de overgrote meerderheid geeft het gemak van een bezoek aan het gemeentehuis de doorslag. De website heeft een belangrijke troef: de openingstijden. De website van de gemeente is immers 7 dagen per week open, 24 uur per dag: 168 uur tegenover de gewone openingstijden van de balie. Veel meer dan de 22 uren die de balie in Weststellingwerf open is (Ooststellingwerf: 35 uur, Opsterland 20,5 uur).

Tenslotte is aan gebruikers van de website gevraagd een beoordeling te geven over de digitale dienstverlening:



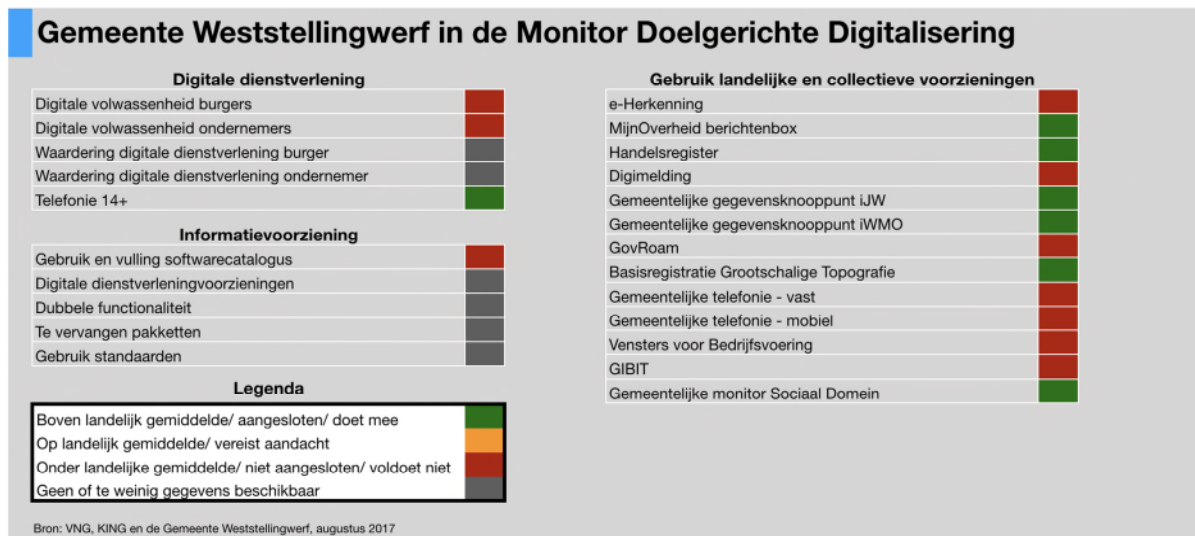
3.3 Monitoring digitale dienstverlening van de gemeente Weststellingwerf

Detailgegevens over de waardering van de bezoekers van de website hield Weststellingwerf niet bij. In 2017 is gestart met een meting van de klanttevredenheid waaronder ook voor de website. Hiervan zijn nog geen gegevens beschikbaar. Het team Publiekszaken kon wel bezoekers aan de website geven:



In 2016 is de website vernieuwd en dat kan van invloed zijn geweest op het aantal bezoeken. Informatie daarover is er niet. Opvallend is dat het bezoek in 2016 daalt, in plaats van stijgt, terwijl de digitalisering in de samenleving overal in de lift zit. De beschikbaarheid van de systemen in 2016 was 99,95%. Dat is zo hoog, dat gezegd kan worden dat de systemen altijd werken.

De gemeente monitort de digitale dienstverlening zelf door mee te doen met de “Monitor Doelgerichte Digitalisering (MDD) van KING/ VNG”. De laatste rapportage dateert van de zomer van 2017. Het rapport heeft een gedetailleerd overzicht van een groot aantal onderzochte diensten. De samenvatting voor Weststellingwerf is:



Onderdeel van digitaliseringsbeleid is het spannen van een vangnet voor minder digivaardige inwoners. De gemeente Weststellingwerf heeft naast een dagelijks geopend loket ook telefonische dienstverlening tijdens kantooruren. Inwoners zonder internet kunnen alle diensten afnemen.

3.4 Samenvatting

- Uit een onderzoek van Deloitte blijkt dat de gemeente Weststellingwerf 20 diensten volledig digitaal aanbiedt en dat 37 gedeeltelijk of niet digitaal beschikbaar zijn voor de inwoners en/of bedrijven.
- De digitalisering in Weststellingwerf is volgens een onderzoek van Deloitte in de jaren 2015 en 2016 nauwelijks toegenomen, terwijl de overige OWO-gemeenten en de Nederlandse gemeenten gemiddeld wel enige vooruitgang boekten.
- Inwoners van Weststellingwerf willen in meerderheid graag dat diensten digitaal beschikbaar zijn, snel werken en op computer, tablet en smartphone beschikbaar zijn.
- Uit de enquête van de studenten van de NHL blijkt dat inwoners het meest voor contact met de gemeente via de computer en smartphone kiezen. Het loket en de telefoon houden een grote rol.
- Meer dan 90% van de inwoners kijkt als eerste op de website wanneer contact of een dienst van de gemeente gewenst is.
- De inwoners zijn tevreden over de digitale dienstverlening en willen graag dat de website beter op een smartphone wordt afgestemd. Ook wensen zij meer digitale diensten.
- De eindbeoordeling voor digitale dienstverlening in Weststellingwerf is 3,3 sterren op een schaal van 1-5. Dit is ook het gemiddelde van de drie OWO-gemeenten.

4 - Conclusies en aanbevelingen

Dit onderzoek gaat na hoe het staat met de toegankelijkheid en beschikbaarheid van de digitale dienstverlening van de gemeente Weststellingwerf en wat de inwoners daarvan vinden.

In 2016 is er sprake van 54% digitale volwassenheid. Inwoners vragen naar meer digitalisering en geven als waardering 3,3 sterren op een schaal van 1-5 sterren.

Het eerste deel van het antwoord op de centrale vraag komt uit het jaarlijkse landelijke onderzoek van het ministerie van Binnenlandse Zaken, uitgevoerd door Deloitte. Weststellingwerf heeft een *digitale volwassenheid* van 54%. Hiermee blijft de toegankelijkheid en beschikbaarheid achter op het Nederlandse gemiddelde van 62%. Het tweede deel van het antwoord is gebaseerd op de enquête die door de studenten van de NHL-Thorbecke-academie is afgenomen.

4.1 Conclusies

1 – Met het OWO-I&A-team heeft Weststellingwerf een goed uitgangspunt voor digitalisering van dienstverlening

De teams I&A van de OWO-gemeenten zijn samengevoegd en de computersystemen zijn vrijwel geheel geïntegreerd. Het is nu mogelijk om alle gemeentelijke diensten digitaal te verlenen. Dit is een goed uitgangspunt om uiteindelijk alle diensten digitaal te kunnen aanbieden. De samenwerking is een motor voor vernieuwing.

2 – Weststellingwerf maakte geen apart plan om aan Digitaal 2017 te voldoen

Weststellingwerf heeft geen plan gemaakt om mee te doen aan Digitaal 2017. Deze beslissing is niet voorgelegd aan de raad. Jaarlijks formuleert het team OWO-I&A een uitvoeringsplan. Dit wordt wel met de raad gedeeld en meestal als hamerstuk behandeld. De teams Publiekszaken van Weststellingwerf beheren de *front-office* en bepalen zelf wat en in welk tempo de digitale diensten worden aangeboden. Ofschoon uitbreiding van digitale dienstverlening is aangekondigd in de begroting 2017, is hiervoor geen plan met meetbare doelen.

3 – De inwoners van Weststellingwerf omarmen digitale dienstverlening en waarderen de al aanwezige mogelijkheden

Inwoners van Weststellingwerf willen in meerderheid graag dat diensten digitaal beschikbaar zijn. Snelheid wordt belangrijk gevonden en de beschikbaarheid op computer, tablet en smartphone. Uit de enquête van de studenten van de NHL blijkt dat inwoners het meest voor contact met de gemeente via de computer en smartphone kiezen, maar het loket en de telefoon houden een grote rol. Meer dan 90% van de inwoners kijkt als eerste op de website wanneer contact of een dienst van de gemeente gewenst is. De inwoners zijn tevreden over de digitale dienstverlening en willen graag dat de website beter op een smartphone wordt afgestemd. Ook wensen zij meer digitale diensten. De eindbeoordeling voor digitale dienstverlening is 3,3 sterren op een schaal van 1-5. Dit is gelijk aan het gemiddelde van de drie OWO-gemeenten en van alle Nederlandse overheden.

4 – Weststellingwerf is begonnen met digitalisering van de dienstverlening, maar heeft nog een weg te gaan

Uit het onderzoek van Deloitte 2016 blijkt dat de gemeente Weststellingwerf 20 diensten volledig digitaal aanbiedt en dat 37 gedeeltelijk of niet digitaal beschikbaar zijn voor de inwoners en/of bedrijven. De digitalisering van de gemeente Weststellingwerf is volgens een onderzoek van Deloitte in de jaren 2015 en 2016 nauwelijks toegenomen, terwijl de overige OWO-gemeenten en de Nederlandse gemeenten gemiddeld wel enige vooruitgang boekten.

4.2 Aanbevelingen

Op basis van de conclusies beveelt de rekenkamercommissie uw raad het volgende aan:

1 – Stel als raad de kaders van het informatiebeleidsplan vast

Met het nieuwe plan (2017 – 2020) zoekt het college de discussie met de raad. Stel in deze discussie o.a. kaders vast over de volgende onderwerpen:

- I. hoever wil Weststellingwerf in digitalisering gaan, wil ze de dienstverlening volledig digitaal beschikbaar stellen? Vanuit de enquête onder de inwoners lijkt daarvoor zeer zeker draagvlak te bestaan.
- II. moet het tempo waarin Weststellingwerf digitaliseert omhoog, nu “onder de motorkap” de bouwstenen door het team OWO-I&A beschikbaar daarvoor zijn?
- III. moet de gemeente een app maken om interactie met smartphones te verbeteren?
- IV. moet de balie minder open naarmate digitaal meer diensten worden afgenomen? Kan de tevredenheid van de inwoners verder stijgen naarmate digitale dienstverlening wordt uitgebreid?
- V. is digitalisering in te zetten om kosten te besparen? Zouden hiervoor geen doelen kunnen worden geformuleerd zoals een jaarlijkse kostendaling met een bepaald percentage?

2 – Geef het college opdracht de kaders in een uitvoeringsplan uit te werken

Het plan dat het college voor de komende jaren maakt zou meetbare doelen, mijlpalen en dienstverleningsniveaus, een heldere planning in de komende drie jaren en een systeem van rapportage aan de raad en monitoring moeten bevatten. De ambitie die de raad in de eerste aanbeveling heeft vastgesteld, komt in dit plan herkenbaar terug. Laat de gemeenteraad dit uitvoeringsplan vaststellen.

3 – Geef het college opdracht over de voortgang te rapporteren

Eenmaal per jaar zou de voortgang van de digitalisering, het verloop van de plannen, de serviceniveaus en de tevredenheid aan de raad gerapporteerd moeten worden.

5 – Bestuurlijke reactie



Rekenkamercommissie OWO
T.a.v. mevrouw Ruiter, voorzitter
t.a.v. jellierijpma@gmail.com, secretaris commissie

Gemeentehuis
Griffioenpark 1, Wolvega
Postadres
Postbus 60, 8470 AB Wolvega
Telefoon
140561
Fax
(0561) 61 36 06
Internet
www.weststellingwerf.nl
E-mail
info@weststellingwerf.nl

Wolvega, 30 november 2017

Referentienummer: 2017-061858/u

Behandeld door: dhr. M. Hoekstra, 0561 691 319

Onderwerp: onderzoek digitale dienstverlening - verzoek om bestuurlijke reactie

Geachte mevrouw Ruiter,

Met deze brief ontvangt u de bestuurlijke reactie van ons college op uw concept rapportage digitale dienstverlening.

Algemeen.

De rapportage vindt weinig aansluiting bij de oorspronkelijke "hoe-vraag". De onderzoeksvraag was: *hoe is huidige toegankelijkheid en beschikbaarheid van de digitale dienstverlening in Weststellingwerf*. Uw rapportage kleurt buiten de lijntjes van die opdracht. Uw bevindingen voorzien in een ranking, een koppeling aan allerlei Rijksdocumenten en Deloitte als onderzoeksbureau. Aan dat onderzoek doet onze gemeente niet (actief) mee. Weststellingwerf is, zoals bij u bekend, aangesloten bij Dashboard Dienstverlening van de Nederlandse Vereniging van Burgerzaken. Desondanks: uw rapport inspireert en biedt aanknopingspunten voor doorontwikkeling.

Conclusies.

De vier conclusies die u verbindt aan uw onderzoek zijn aanleiding het volgende op te merken:

1. Met u zijn wij van mening dat de technische en organisatorische infrastructuur binnen OWO een goed uitgangspunt biedt voor de digitalisering van de dienstverlening.
2. Het ontbreken van een apart plan Digitaal 2017 heeft geen relatie met de centrale onderzoeksvraag. Uw onderzoek toont aan dat de toegankelijkheid en de bereikbaarheid van het digitale kanaal goed is. Sinds jaar en dag volgt Weststellingwerf de landelijke programma's EGEM, NUP, @ntwoord, digitaal 2017 en nu digitaal 2020. Weststellingwerf besteedt en verantwoordt de rijksbudgetten voor de uitvoering van het rijksprogramma. Kortom een apart (gemeentelijk) beleids- of uitvoeringsplan is niet nodig (gebleken).
3. Deze conclusie sluit aan bij ons beeld. Dat geldt niet voor de wens om smartphone en tablet beter af te stemmen op het digitaal dienstverleningsloket. De techniek van onze website is zo ingericht dat het format zich automatisch aanpast aan de gebruikte device. Die techniek is getest en werkt. Voor 2018 is in ontwikkeling de online chatfunctie met de gemeente en de invoering van WhatsApp-berichten.
4. Van harte ondersteunen wij deze conclusie in het rapport.

Aanbevelingen.

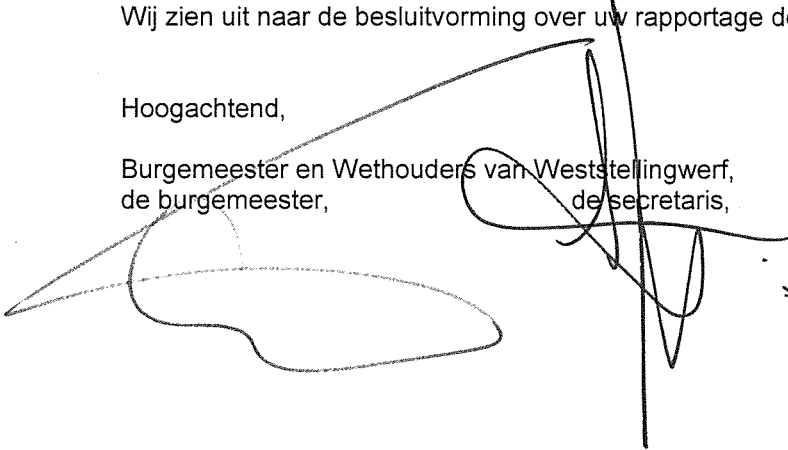
Over de drie aanbevelingen die u in de rapportage benoemt en uitwerkt, hebben wij enkele opmerkingen:

1. Op de raadstafel ligt ter besluitvorming het Informatiseringsbeleidsplan 2017 – 2020. Digitale dienstverlening heeft daarin aandacht. Graag willen wij met de raad in gesprek over de te stellen beleidskaders.
 - I. Wij opteren voor stapsgewijze doorontwikkeling van de digitale dienstverlening. Bewust niet als in de plaats stelling van de andere kanalen telefoon, balie, brief.
 - II. Tempoversnelling? Onze gemeente ligt redelijk op koers met het landelijke tempo.
 - III. Het ontwikkelen van een "gemeente-app" verbetert niet de interactie tussen de internetpagina Weststellingwerf en de smartphone of tablet. In 2018 introduceren wij de WhatsApp berichtgeving en het online chatten met de gemeente.
 - IV. Wij zijn nieuwsgierig naar de opvatting van de raad over verminderde openingstijden van het gemeentehuis. De praktijk laat een ander wensbeeld zien, namelijk ruimere openingstijden. En.... deze aanbeveling strookt niet met de aanbevelingen van uw commissie onlangs in de rapportage over de WMO.
 - V. Kostenbesparing: de praktijk leert dat digitalisering extra kost; vooral ook in de beveiliging van systemen en gegevens. Nu de door de raad gewenste aansluiting op Mijn Overheid is gerealiseerd, komt de landelijke beheerder met de mededeling dat voortaan voor elk bericht dat wordt gepost in Mijn Overheid, digitale portokosten in rekening worden gebracht, vergelijkbaar met de reguliere postzegel.
2. Nadat de gemeenteraad de beleidskaders heeft vastgesteld, maken wij een uitvoeringsplan, dat we aanbieden aan de raad.
3. Zoals gebruikelijk verantwoordt ons college zich over het gevoerde beleid aan de raad op de gebruikelijke wijze in de P&C-documenten.

Wij zien uit naar de besluitvorming over uw rapportage door de gemeenteraad.

Hoogachtend,

Burgemeester en Wethouders van Weststellingwerf,
de burgemeester, de secretaris,



6 – Nawoord

De bestuurlijke reactie van het College van burgemeester en wethouders geeft de rekenkamercommissie aanleiding tot de volgende reactie:

De rekenkamercommissie deelt niet de mening van het College dat het onderzoek en de resultaten ervan weinig aansluiting vinden bij de oorspronkelijke onderzoeksvraag.

Passend bij de ambitie van de gemeente Weststellingwerf die o.a. voortvloeide uit de ambitie van het Rijk "Digitaal 2017" vinden wij het juist voor de hand liggen om onderzoeken te gebruiken die aansluiten bij die ambitie. De jaarlijkse metingen door Deloitte Consultancy naar de stand van zaken van het aanbod van digitale diensten op de websites van alle gemeenten, geven een goed beeld van het aanbod, dat wil zeggen de beschikbaarheid van die diensten, zo ook dus van de gemeente Weststellingwerf. Wij zijn van mening dat deze jaarlijkse metingen die tevens een vergelijking met andere gemeenten opleveren, ook voor de Raad interessant zijn. Het feit dat een deel van onze bevindingen gebaseerd is op een jaarlijkse meting van Deloitte Consultancy, die niet actief met gemeenten wordt gedeeld, doet niets af aan onze bevindingen en conclusies.

Met de beoordeling van gemeentelijke documenten en een enquête onder inwoners hebben wij vervolgens inzicht en een beeld gegeven van de toegankelijkheid van de digitale dienstverlening van de gemeente Weststellingwerf.

Wij zijn van oordeel dat door onze onderzoeksaanpak een goed en gefundeerd antwoord gegeven kan worden op de onderzoeksvraag.

Met het college zien wij ook uit naar de besluitvorming door de gemeenteraad over onze aanbevelingen.

Bijlage 1 – Lijst van gebruikte bronnen

Documenten van de OWO-gemeenten

1. Informatisering Jaarplan 2014 Stellingwerven
2. OWO Informatisering Jaarplan 2015
3. Informatisering Jaarplan 2016
4. Informatisering Jaarplan 2017
5. Informatiseringsplan Stellingwerven 2012-2016
6. Overzicht ICT-infrastructuur OWO, geen datum.
7. Samenvatting OWO – Informatiseringsbeleid 2015 – 2016
8. Informatiebeleidsplan OWO 2017 – 2020 (nog niet vastgesteld)

Documenten van de gemeente Weststellingwerf

1. Informatiebeleidsplan 2007 – 2011
2. Coalitieakkoord 2014-2018
3. Begrotingen 2013 – 2017
4. Verantwoordingen 2013 – 2016

Overige documenten

1. Rapport digitale dienstverlening OWO-gemeenten, Thorbecke Academie: Ellis Bakker, Wessel Feenstra, Rutger Kuiper, Loïs Snijder, Marloes van der Steeg & Dirk Veurink, o.l.v. mw. Dr. A. Haan, 7 juli 2017.
2. Klanttevredenheidsonderzoek digitale dienstverlening OWO-gemeenten, Thorbecke Academie: Maarten van Gelderen Gerwin Kluppel Ruark Kroon Martine Würsten Cirsten van der Zijl, o.l.v. mw. Dr. A. Haan, 7 juli 2017.
3. ICT, kennis en economie 2016, Ministerie van Economische Zaken, 2016.
4. Implementatieagenda digitale dienstverlening 2017, versie 1.1, Ministerie van BZK, 3 november 2015.
5. Digitale agenda 2020 KING (website)
6. Fundament onder de digitale samenleving, Publicatie ter gelegenheid van het afronden van de programma's i-NUP en Operatie NUP, Ministerie van BZK, geen datum.
7. Visiebrief digitale overheid 2017, minister van BZK, 23 mei 2013.
8. Aanbiedingsbrief Voortgangsrapportage Digitaal 2017 en voortgangsrapportage 2014, 2015 en 2016, Deloitte en Ministerie van BZK, 15 december 2016.

Geïnterviewde personen

Naam	Functie
De heer C. Trompetter	Waarnemend portefeuillehouder
De heer M. Hoekstra	Afdelingshoofd Dienstverlening Bestuur en Organisatie
De heer M. Holtrop	Webmaster
De heer W. van Delden	Adviseur informatiemanagement Dienstverlening
De heer B. van der Weide	Afdelingshoofd Bedrijfsvoering
De heer S. Stuiver	Teamleider van OWO - Informatisering & Automatisering
Mevrouw P. Zarbanoui	Onderzoeker Deloitte

Bijlage 2 – Beantwoording van de deelvragen

	Vraag	Antwoord
1	Wat is het beleid van de gemeente om de dienstverlening digitaal mogelijk te maken in relatie tot de overheidsbrede implementatieagenda digitale dienstverlening 2017?	De gemeente heeft geen specifiek beleid gemaakt voor Digitaal 2017. Uit het onderzoek blijkt dat ze zich aansluiten bij de Digitale Agenda 2020. Hierover is de raad niet apart geïnformeerd.
2	Welke kwaliteitseisen worden door de gemeente gesteld aan hun digitale dienstverlening en hoe worden deze geborgd?	Door het team OWO-I&A zijn standaarden voor de hardware geformuleerd. De uptime ¹³ van de systemen is nagenoeg 100%.
3	Is er een implementatieplan waarin verantwoordelijkheden, bevoegdheden, een planning en beschikbare middelen duidelijk zijn beschreven?	Voor het in dit onderzoek bedoelde Digitaal 2017 is zo'n plan er niet.
4	Welke diensten zijn nu al digitaal beschikbaar en welke niet?	Uit onderzoek van BZK/Deloitte blijkt dat de helft van de meest gewilde diensten beschikbaar is. Een overzicht staat in §3.1.
5	In hoeverre is de integratie van de digitale dienstverlening naar één overheid gerealiseerd?	OWO doet mee aan de verplichte landelijke programma's. Verder is hiervoor weinig expliciete aandacht.
6	Welke acties/maatregelen onderneemt de gemeente om het daadwerkelijke gebruik van de digitale dienstverlening door burgers en bedrijven te verhogen?	De website is verbeterd en uitgebreid met een persoonlijke pagina. Sinds 2017 wordt via een digitale enquête op de website naar verbeteringen gezocht.
7	Wordt het gebruik van de digitale dienstverlening gemonitord?	Uit het onderzoek blijkt dat hiervan nauwelijks sprake is. Het totale gebruik is bekend, de uptime ook maar details en waardering zijn niet beschikbaar.
8	Zijn alle beschikbare digitale diensten toegankelijk met verschillende soorten media?	Ja,. Er is geen app. Respondenten vragen om betere ontsluiting voor smartphones.
9	Is de digitale dienstverlening gebruiksvriendelijk?	De inwoners geven de gemeente een 3.3 (op schaal 1 – 5). In de enquête antwoordt 83% dat formulieren op de website goed is in te vullen.
10	Zijn er voldoende waarborgen voor privacy en beveiliging van persoonlijke en bedrijfsgegevens?	Privacy en informatiebeveiliging zijn niet onderzocht. De gemeente en het team OWO-I&A hebben het Informatiseringsbeveiligingsplan aan de onderzoekers getoond. De uitvoering hiervan is niet onderzocht. Een uitspraak kan daarom niet gemaakt worden.
11	In hoeverre vertaalt de OWO-samenwerking zich in de digitale dienstverlening?	Door het gezamenlijke team OWO- I&A is het mogelijk om alle systemen digitaal te ontsluiten. Er ligt een fundament voor de verdere digitalisering van de dienstverlening. De mate waarin de drie gemeenten hiervan gebruik maken verschilt.
12	Heeft de gemeente de keuze gemaakt om Digitaal 2017 en/of Digitale agenda 2020 uit te voeren. En zo ja, welke kaders heeft de raad hiervoor gesteld?	De teams Publiekszaken hebben in hun beleid niet de keuze gemaakt om Digitaal 2017 en/ of Digitale Agenda 2020 uit te voeren. Het team OWO- I&A volgt beide programma's wel. In de begroting wordt aandacht besteed aan digitale dienstverlening, maar beide programma's komen er niet in voor.
13	Op welke manier en aan wie wordt verantwoording afgelegd over de uitvoering van beleid digitale dienstverlening?	Over de uitvoering van de informatiebeleidsplannen van OWO wordt verantwoording afgelegd aan de directie van OWO. In de reguliere P&C cyclus wordt verantwoording afgelegd over de uitvoering van digitale dienstverlening, maar dit gebeurt op een hoog abstractieniveau.
14	Voert de gemeente klanttevredenheidsonderzoeken uit over digitale dienstverlening?	Sinds 2017 wordt de klanttevredenheid over het gebruik van de website en de digitale dienstverlening gemeten. Tot 2017 alleen het aantal bezoekers aan de website.

¹³ is een periode waarin het systeem (de server) waar een website op wordt gehost naar behoren functioneert, en de website dus bezocht kan worden. De server is dan "up". Downtime is een periode waarin het systeem niet naar behoren functioneert, en de website dus onbereikbaar is voor bezoekers.

Bijlage 3 - Vragenlijst

Digitale Dienstverlening Ooststellingwerf, Weststellingwerf en Opsterland (OWO)

In opdracht van de rekenkamercommissies van de gemeenten Ooststellingwerf, Weststellingwerf en Opsterland (OWO), onderzoeken een aantal studenten van de Thorbecke Academie de toegankelijkheid van de digitale dienstverlening. Dit wordt gemeten door ervaringen en verwachtingen van burgers te meten. De gegevens uit deze enquête dragen bij aan het inzichtelijk maken van de toegankelijkheid van digitale dienstverlening, zodat de rekenkamercommissies het mee kunnen nemen in de advisering aan de gemeenteraad.

1. Wat is uw geslacht?

- ☐ Man
- ☐ Vrouw
- ☐ Anders

2. In welke van de drie OWO gemeenten bent u inwoner?

- ☐ Ooststellingwerf
- ☐ Weststellingwerf
- ☐ Opsterland
- ☐ Ik ben geen inwoner maar heb op een andere manier gebruik gemaakt van de digitale dienstverlening
- ☐ Ik ben geen inwoner van één van deze gemeenten

3. Wat is uw leeftijd?

0 100

4. Ik verwacht dat als ik iets digitaal wil regelen, dat het binnen 5 minuten kan worden geregeld.

- ☐ Zeer eens
- ☐ Mee eens
- ☐ Neutraal
- ☐ Mee oneens
- ☐ Zeer oneens

5. Ik verwacht dat ik bij de gemeente alles digitaal kan regelen.

- ☐ Zeer eens
- ☐ Mee eens
- ☐ Neutraal
- ☐ Mee oneens
- ☐ Zeer oneens

6. Ik verwacht dat de website van de gemeente goed werkt op mijn telefoon, tablet en computer.

- ☐ Zeer eens
- ☐ Mee eens
- ☐ Neutraal
- ☐ Mee oneens
- ☐ Zeer oneens

7. Ik verwacht dat ik niet meer naar het gemeentehuis hoef als ik informatie wil aanvragen bij de gemeente.

- ☐ Zeer eens
- ☐ Mee eens
- ☐ Neutraal
- ☐ Mee oneens
- ☐ Zeer oneens

8. Heeft u wel eens gebruik gemaakt van de digitale dienstverlening van uw gemeente? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Nee
- ☐ Nee, alleen telefonisch
- ☐ Nee, alleen via het loket
- ☐ Ja, via internet op mijn computer
- ☐ Ja, via internet op mijn telefoon of tablet

Ervaring

9. Ik heb contact met de gemeente als:

- ☐ Burger
- ☐ Ondernemer

10. Van welke digitale dienstverlening heeft u gebruik gemaakt?

- ☐ Paspoort
- ☐ Identiteitskaart
- ☐ Rijbewijs
- ☐ Uittreksel Burgerlijke Stand/BRP
- ☐ Geboorte- of overlijdensaangifte
- ☐ Huwelijks- of partnerschapsaangifte
- ☐ Verklaring omtrent gedrag
- ☐ Verhuizing doorgeven
- ☐ Melding openbare ruimte
- ☐ Grofvuil of groot afval laten ophalen
- ☐ Hondenbelasting
- ☐ Belastingen en heffingen, overig
- ☐ Bouw-/ omgevingsvergunning
- ☐ Parkeervergunning
- ☐ Evenementenvergunning (melding)
- ☐ Drank en horecavergunning
- ☐ Gemeentelijke vergunningen, overig
- ☐ Bijstandsuitkering
- ☐ Bijzondere bijstand
- ☐ Hulp bij het huishouden (WMO)
- ☐ Voorziening voor gehandicapten (WMO)
- ☐ Gehandicaptenparkeerkaart
- ☐ Algemene informatie opvragen
- ☐ Klacht of bezwaar indienen
- ☐ Anders namelijk;

11. Wanneer heeft u voor het laatst gebruik gemaakt van de digitale dienstverlening?

- ☐ De afgelopen maand
- ☐ De afgelopen 6 maanden
- ☐ Een jaar geleden
- ☐ Meer dan een jaar geleden

12. Wat is uw ervaring met de digitale dienstverlening van de gemeente?

	Zeer oneens	Oneens	Eens	Zeer Eens	Weet ik niet
Ik heb gevonden wat ik zocht op de website.	☐	☐	☐	☐	☐
De website van de gemeente is duidelijk en overzichtelijk.	☐	☐	☐	☐	☐
De website is ook op mijn telefoon of tablet gemakkelijk en overzichtelijk.	☐	☐	☐	☐	☐
Ik heb gemakkelijk kunnen vinden wat ik zocht op de website van de gemeente.	☐	☐	☐	☐	☐
De website van de gemeente is compleet.	☐	☐	☐	☐	☐
De gemeente biedt alle informatie die ik nodig heb van mijn gemeente op de website aan.	☐	☐	☐	☐	☐
Het doen van een aanvraag via de website van de gemeente verkies ik boven het maken van een telefonische afspraak.	☐	☐	☐	☐	☐
Als ik iets wil weten van de gemeente kijk ik op de website.	☐	☐	☐	☐	☐
De aanvraag doen, of de afspraak maken kostte mij veel moeite of tijd.	☐	☐	☐	☐	☐
De website van de gemeente voldeed aan mijn verwachtingen.	☐	☐	☐	☐	☐

	Zeer oneens	Oneens	Eens	Zeer Eens	Weet ik niet
Het aanvraagformulier of afspraakformulier van de gemeente was makkelijk in te vullen	☐	☐	☐	☐	☐
Ik vind het vervelend dat ik ook nog naar het gemeentehuis moet nadat ik digitaal een formulier heb ingevuld.	☐	☐	☐	☐	☐
De website van de gemeente heeft een aantrekkelijke uitstraling.	☐	☐	☐	☐	☐

13. Zou u de digitale dienstverlening opnieuw willen gebruiken?

☐ Ja

☐ Nee

☐ Hangt ervan af, namelijk:

14. Nodigt de digitale dienstverlening uit tot gebruik?

☐ Ja

☐ Nee

15. "Ik geef mijn algemene ervaring met de digitale dienstverlening van gemeente ... een:"

★

★

★

★

★

Niet-gebruikers

16. Wat is voor u de voornaamste reden om geen gebruik te maken van digitale dienstverlening door uw gemeente?

- ☐ Ik heb geen contact of diensten van de gemeente nodig
- ☐ Ik was tot nu toe niet op de hoogte van het bestaan van de mogelijkheid
- ☐ De website is te ingewikkeld
- ☐ Ik vind het makkelijker de gemeente te bellen of langs te gaan

Anders (geef nadere toelichting):

17. Met de gemeente heb ik het liefste:

- ☐ Telefonisch contact of ik bezoek de publieksbalie omdat ik ontevreden ben over de digitale dienstverlening
- ☐ Telefonisch contact of ik bezoek de publieksbalie omdat ik tevreden ben over fysieke dienstverlening
- ☐ Telefonisch contact of ik bezoek de publieksbalie omdat ik het liefst persoonlijk contact heb
- ☐ Digitaal contact omdat het voor mij fysiek onmogelijk is naar de gemeente toe te gaan
- ☐ Digitaal contact omdat ik tevreden ben over de digitale dienstverlening
- ☐ Digitaal contact omdat ik dat praktisch vind

18. In welke (streek)taal wilt u contact hebben met uw gemeente?

- ☐ Nederlands
- ☐ Fries
- ☐ Stellingwerfs
- ☐ Alle opties zouden mogelijk moeten zijn

19. Bent u tevreden over het overige contact in de door uw gewenste (streek)taal?

- ☐ Zeer ontevreden
- ☐ Ontevreden
- ☐ Neutraal
- ☐ Tevreden
- ☐ Zeer tevreden