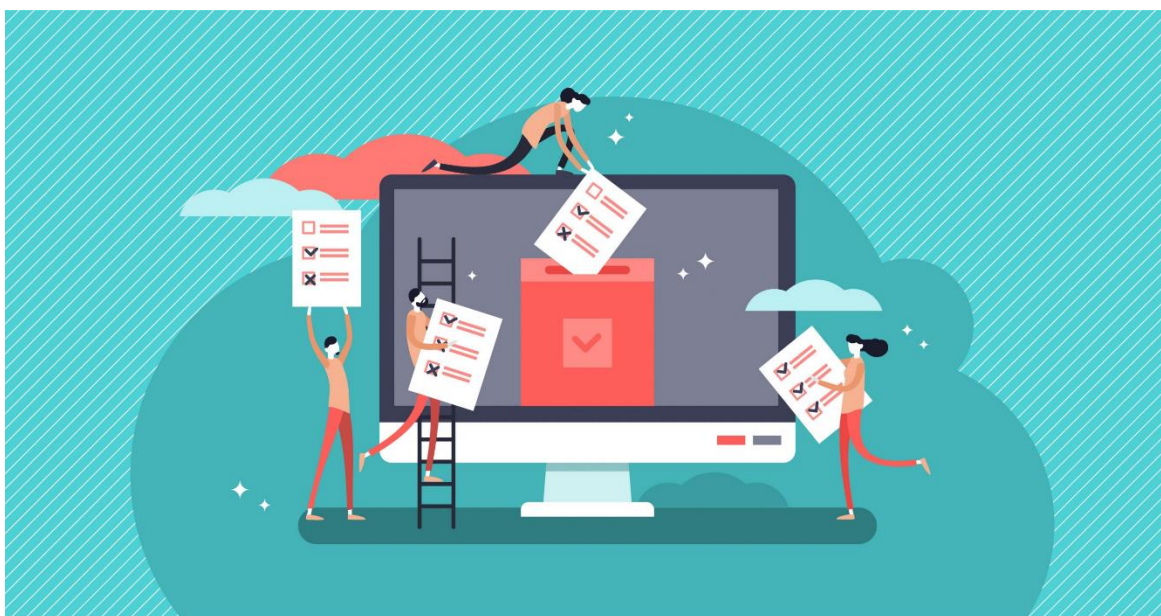




14 februari 2023

Digitale dienstverlening

Onderzoek Rekenkamercommissie Pijnacker-Nootdorp naar de digitale dienstverlening van de gemeente

Beste lezer,

Een vergunning voor een dakkapel aanvragen, een rijbewijs verlengen, een melding over afval op straat doen, een vraag over de WOZ-belasting stellen, een traplift aanvragen. Elke inwoner van Pijnacker-Nootdorp heeft wel contact met de gemeente. Dat gebeurt steeds vaker via digitale wegen. Vooral via de website, maar ook via e-mail en WhatsApp. Omdat de gemeente de overheid is die het dichtst bij inwoners, organisaties en ondernemingen staat, is de dienstverlening via de digitale weg cruciaal voor het beeld van en het vertrouwen in de gemeente.

In 2015 is, naar aanleiding van een eerder onderzoek van de rekenkamer, beleid opgesteld. Sinds die tijd is er op het gebied van digitalisering veel veranderd. Daarnaast hebben twee intensieve coronajaren een impact gehad op de wijze van communiceren met de gemeente. Daarom ligt voor u het onderzoek van de rekenkamercommissie naar de digitale dienstverlening van de gemeente Pijnacker-Nootdorp.

U krijgt antwoord op vragen als: is er een samenhangend beleid op digitale dienstverlening en wordt daarnaar gehandeld? Kunnen inwoners gemakkelijk de juiste digitale weg vinden? En worden inwoners die digitaal minder vaardig zijn niet buitengesloten van de gemeentelijke dienstverlening?

Het onderzoek is niet alleen uitgevoerd door het bestuderen van documenten en het houden van interviews. Er zijn ook *mystery burgers* ingezet. Deze *mystery burgers* (met verschillende achtergronden) hebben anoniem getest hoe zij de digitale dienstverlening hebben ervaren. In het onderzoek kunt u meer over hun ervaringen lezen.

Uit het onderzoek komt dat het beleid uit 2015 grotendeels is losgelaten. Toch scoort de digitale dienstverlening in Pijnacker-Nootdorp niet slecht, ondanks dat de regie over het onderwerp ontbreekt. Ook constateert de rekenkamer dat het onderwerp nauwelijks op de agenda van de raad heeft gestaan, terwijl digitale dienstverlening een belangrijk manier van communiceren tussen inwoners en gemeente is. Op verschillende punten geven wij dan ook aanbevelingen om de dienstverlening te verbeteren.

Dit onderzoek is aan de gemeenteraad aangeboden. Hij besluit welke aanbevelingen hij overneemt en wie daar op welke manier opvolging aan moet geven. De rekenkamercommissie volgt het proces uiteraard en neemt de ontwikkelingen mee in het jaarverslag.

Onze dank gaat naar uit naar het externe onderzoeksbureau dat met creatieve onderzoeksmethodieken en in goede samenwerking met ons het onderzoek heeft uitgevoerd. Verder gaat onze dank uit naar ambtelijke organisatie voor de aangeleverde informatie en het college voor het geven van een bestuurlijke reactie.

Wij wensen u veel leesplezier toe bij dit onderzoek.

Namens de rekenkamercommissie,

Florus van der Linden
voorzitter

zaaknummer 1315500

berichtsnummer 1236795

De raad van de gemeente Pijnacker-Nootdorp;
gezien het voorstel van de rekenkamercommissie van 14 februari 2023;
gelezen het rapport *Digitale dienstverlening in Pijnacker-Nootdorp*;
gelet op de verordening rekenkamercommissie Pijnacker-Nootdorp 2018;

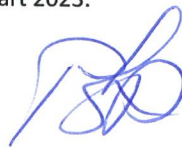
besluit:

De conclusies van het rekenkameronderzoek naar digitale dienstverlening te onderschrijven en het college de volgende opdrachten te geven

1. Vernieuw de visie op de digitale dienstverlening van de gemeente en betrek de gemeenteraad daar vroegtijdig bij;
2. Begin bij het vernieuwen van de in punt 1 genoemde visie met een startnotitie, waar in ieder geval in terugkomt:
 - a. De aansluiting op actuele inzichten omtrent digitalisering van dienstverlening;
 - b. Aandacht voor dienstverlening aan niet-digitaal vaardigen;
 - c. De diverse politieke en financiële keuzemogelijkheden die samenhangen met digitale dienstverlening;
 - d. Meetbare doelen, zodat de gemeenteraad de voortgang kan controleren en wanneer nodig kan bijsturen;
 - e. De wijze waarop de raad structureel en regelmatig over de voortgang van de nieuwe visie wordt geïnformeerd;
3. Biedt de startnotitie vóór het einde van 2023 aan de gemeenteraad aan;
4. Verbeter de regie op digitale dienstverlening binnen de ambtelijke organisatie door een of meerdere mensen hier verantwoordelijk voor te maken. Neem daar de bevindingen uit het onderzoek in mee;
5. Pak het iteratief werken op door gebruikers op structurele wijze te betrekken bij het ontwikkelen en/of verbeteren van digitale diensten;
6. Zorg in de uitvoering van het iteratief werken voor monitoring om de aansluiting van de digitale dienstverlening op behoeften en mogelijkheden van inwoners vast te kunnen stellen en informeer de gemeenteraad daar periodiek over.

Vastgesteld in de openbare vergadering van 30 maart 2023.


Arjen van der Lugt
griffier


Björn Lugthart
voorzitter

beeldvorming op

oordeelvorming op

besluitvorming op

zaaknummer 1315500

berichtnummer 1234944

voorstel over Rekenkameronderzoek Digitale dienstverlening

portefeuillehouder Rekenkamercommissie

behandeld op 14 februari 2023

afdeling Griffie

behandeld door J.P. van der Haas

besluit Ja

bijlagen Onderzoeksrapport Digitale dienstverlening

Gevraagde beslissing

Wij stellen u voor de conclusies van het rekenkameronderzoek naar digitale dienstverlening te onderschrijven en het college de volgende opdrachten te geven:

1. Vernieuw de visie op de digitale dienstverlening van de gemeente en betrek de gemeenteraad daar vroegtijdig bij;
2. Begin bij het vernieuwen van de in punt 1 genoemde visie met een startnotitie, waar in ieder geval in terugkomt:
 - a. De aansluiting op actuele inzichten omtrent digitalisering van dienstverlening;
 - b. Aandacht voor dienstverlening aan niet-digitaal vaardigen;
 - c. De diverse politieke en financiële keuzemogelijkheden die samenhangen met digitale dienstverlening;
 - d. Meetbare doelen, zodat de gemeenteraad de voortgang kan controleren en wanneer nodig kan bijsturen;
 - e. De wijze waarop de raad structureel en regelmatig over de voortgang van de nieuwe visie wordt geïnformeerd;
3. Biedt de startnotitie vóór het einde van 2023 aan de gemeenteraad aan;
4. Verbeter de regie op digitale dienstverlening binnen de ambtelijke organisatie door een of meerdere mensen hier verantwoordelijk voor te maken. Neem daar de bevindingen uit het onderzoek in mee;
5. Pak het iteratief werken op door gebruikers op structurele wijze te betrekken bij het ontwikkelen en/of verbeteren van digitale diensten;
6. Zorg in de uitvoering van het iteratief werken voor monitoring om de aansluiting van de digitale dienstverlening op behoeften en mogelijkheden van inwoners vast te kunnen stellen en informeer de gemeenteraad daar periodiek over.

Inleiding

Dienstverlening vanuit de gemeente bij bijvoorbeeld vergunningen, meldingen over de openbare ruimte en persoonsdocumenten is voor veel inwoners het eerste en meest intensieve contact met de organisatie. Een deel van deze diensten, naast diverse andere, is in Pijnacker-Nootdorp digitaal beschikbaar.

De rekenkamercommissie heeft onderzoek laten doen naar de digitale dienstverlening van de gemeente. De redenen hiervoor waren ten eerste dat naar aanleiding van een eerder rekenkameronderzoek, nieuw

beleid is vastgesteld. Dit was in 2015, een tijd waarin digitalisering nog niet zo ver was gevorderd als tegenwoordig. Ten tweede kon de rekenkamer zich voorstellen dat twee jaar 'corona-omstandigheden' hun impact hebben gehad op de digitale dienstverlening.

In het onderzoek is specifieke aandacht geweest voor wat inwoners merken van de digitaal beschikbare diensten en, nog belangrijker, welke ervaringen zij met die diensten hebben. Daarom is in het onderzoek gebruik gemaakt van een drietal enquêtes én zogenaamde 'mystery burgers'. De 'mystery burgers' hebben anoniem gebruik gemaakt van digitale diensten van de gemeente en hun ervaringen met de onderzoekers gedeeld. Deze zijn in het onderzoek opgenomen.

De complete onderzoeksresultaten, evenals een reactie van het college van B&W, zijn in het bijgevoegde onderzoeksrapport terug te vinden.

Wat willen wij bereiken?

De rekenkamercommissie is in dit onderzoek ingegaan op de digitale diensten, het beleid waarop de diensten gestoeld zijn, de uitvoering van de dienstverlening en de ervaringen van inwoners. In de conclusies en middels de aanbevelingen doet de commissie suggesties voor het verbeteren van het beleid en daarmee voor de dienstverlening aan de inwoners.

Argumenten

In 2015 is er door de gemeenteraad een visie vastgesteld voor de doorontwikkeling van de digitale dienstverlening. In de planning- en controlestukken (P&C-stukken) staat dat de visie nog steeds richtinggevend is, maar in de praktijk zijn diverse uitgangspunten van de visie losgelaten. De vraag is welke 'richtinggevende' rol het beleid precies heeft binnen de organisatie. Bij de keuze om een specifieke dienst wel of niet te digitaliseren zou overkoepelend beleid een handvat kunnen bieden.

Het deels loslaten van de uitgangspunten van de in 2015 opgestelde visie heeft vooralsnog niet tot grote problemen geleid. Er is in de afgelopen jaren op het gebied van digitalisering veel ontwikkeld. Een aandachtspunt is het loslaten van het iteratief werken (continu verbeteren van de uitvoering door terugkoppeling van gebruikers te vragen). Dit gaat mogelijk ten koste van de aansluiting van digitale diensten op de wensen, behoeften en mogelijkheden van burgers.

De visie uit 2015 ziet toe op een systematiek waarin monitoring en kengetallen een centrale rol spelen bij het doorontwikkelen van de dienstverlening. Deze systematiek is in de praktijk grotendeels losgelaten. Bij doorontwikkeling van producten en de website betreft de gemeente wel gebruikers, maar dit gebeurt voornamelijk incidenteel. Intern wordt wel het gebruik van formulieren en diensten gemeten, maar van structurele kwaliteitsmonitoring of tevredenheidsmetingen is geen sprake.

De afgelopen jaren is de digitalisering van de dienstverlening nauwelijks een onderwerp van gesprek in de raad geweest. Het college heeft anders dan via de P&C-cyclus de raad hierover niet actief geïnformeerd. De informatie hierin over de voortgang van de digitalisering is de afgelopen jaren niet meer geactualiseerd. Dat maakt het voor de gemeenteraad moeilijk om te controleren of de voortgang nog voorspoedig verloopt.

De raad zelf heeft amper om informatie over dit onderwerp gevraagd. Zowel raadsleden als portefeuillehouder beschouwen digitale dienstverlening in beginsel als een uitvoeringskwestie waarbij de raad geen actieve rol heeft. Echter, aan digitale dienstverlening zijn vanwege de diverse beleidskeuzes politieke aspecten verbonden. In haar onderzoek concludeert de rekenkamercommissie daarom dat er wel degelijk een belangrijke rol voor raadsleden ligt, waar zij zich op dit moment niet geheel bewust van zijn.

Kanttelingen

Geen.

Beleidskaders**a. Binnen welk programma past het voorgestelde besluit?**

Programma 9. Bestuur en dienstverlening

b. Welke beleidskaders zijn van belang?

Verordening rekenkamercommissie Pijnacker-Nootdorp 2018

c. Duurzaamheid

Niet van toepassing

Wat gaan wij daarvoor doen?

De gemeenteraad besluit welke aanbevelingen hij overneemt en hoe die aanbevelingen moeten worden opgevolgd. Na bespreking en besluitvorming in de raad zijn de aanbevelingen daarmee raadsbesluiten. Het is dan aan het college om vervolg te geven aan de uitvoering van de besluiten en aan de raad om hierop te controleren.

De rekenkamercommissie volgt de uitvoering van de aanbevelingen en neemt dit mee in haar jaarverslag. Sinds de inwerkingtreding van Wet versterking decentrale rekenkamers op 1 januari 2023 is het college verantwoordelijk om minimaal een keer per jaar verslag te doen van wat er met de vastgestelde aanbevelingen is gedaan.

Wat gaat het kosten?

Afhankelijk van de aanbevelingen. Indien een aanbeveling is om tot een nieuwe visie te komen, dan kunnen aan het opstellen van die visie kosten verbonden zijn.

“In contact! Samen doen”

Bij dit onderzoek zijn, naast de gemeenteraad, inwoners – anoniem – betrokken geweest. Zoals in de aanbevelingen te lezen valt, adviseert de rekenkamercommissie om het opstellen van een nieuwe visie en de uitvoering van digitale diensten samen met inwoners doen.

Vervolg**a. Planning**

De uitvoering van hetgeen in het raadsbesluit staat, is aan het college van B&W. De planning is zodoende ook aan haar.

b. Evaluatie

De rekenkamercommissie evalueert het uitgevoerde onderzoek. Ten aanzien van de aanbevelingen blijft de commissie de uitvoering volgen. Zij rapporteert daarover via haar jaarverslag. Mocht de commissie het noodzakelijk achten, dan attendeert zij de raad tussentijds op de stand van zaken.

c. Communicatie

Over het onderzoek en de uitkomsten ervan communiceert de rekenkamercommissie via een persbericht. Indien nodig beantwoordt zij vragen over het onderzoek.

de rekenkamercommissie van de gemeente Pijnacker-Nootdorp,

J.P. van der Haas
secretaris

F.P. van der Linden
voorzitter



Digitale dienstverlening in Pijnacker-Nootdorp

Onderzoeksrapport

Colofon

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Datum

januari 2023

Opdrachtgever

Rekenkamercommissie Pijnacker-Nootdorp

Auteurs

Jaap Bouwmeester
Liselot Maree
Laurent Staartjes

Copyright

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



Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
1.1	Doel- en vraagstelling	4
1.2	Afbakening	6
1.3	Uitvoering van het onderzoek	6
2	Beleid	7
2.1	Het beleid van Pijnacker - Nootdorp	7
2.2	Gemeentelijke visie	8
2.3	Landelijke context: 2012 – 2015	10
2.4	Landelijke context 2016 – 2022	11
2.5	Relevante trends en ontwikkelingen voor digitale dienstverlening	13
2.6	Samenvatting	14
3	Uitvoering	16
3.1	De organisatie	16
3.2	Het monitoren van de uitvoering	19
3.3	Samenvatting	21
4	Digitale dienstverlening in de praktijk	22
4.1	Uitkomsten enquête	22
4.2	Uitkomsten mystery burger onderzoek	28
4.3	Samenvatting	32
5	Rol van de raad	33
5.1	Inleiding	33
5.2	Informatievoorziening raad	33
5.3	Kaders stellen en bijsturen	33
5.4	Samenvatting	35
6	Conclusies en aanbevelingen	36
	Bijlage A. Normenkader	39
	Bijlage B. Geïnterviewde personen	41
	Bijlage C. Geraadpleegde bronnen	42



1 Inleiding

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

De digitalisering vraagt het nodige van de overheid op zowel nationaal als lokaal niveau. De Wet digitale overheid en de Wet digitale toegankelijkheid, eist van overheden dat ze hun zaken goed op orde hebben voor alle inwoners. Met de komst van de Omgevingswet, zullen meer en meer ruimtelijke processen digitaal plaatsvinden en dus zorgen voor meer digitaal contact tussen (gemeentelijke) overheid en burgers. Het belang van goed digitaal beleid wordt op landelijk niveau erkend. Sinds kort is er een vaste commissie in de Tweede Kamer die zich over 'digitale zaken' buigt. Verder is er recent een staatssecretaris voor Digitale zaken aangetreden.

Tegen de achtergrond van deze ontwikkelingen heeft de Rekenkamercommissie (RKC) Pijnacker-Nootdorp het onderwerp digitale dienstverlening als onderzoeksonderwerp gekozen. Aanleidingen hiervoor zijn de voortschrijdende digitalisering en het belang van digitaal werken. De digitale dienstverlening heeft al eerder in de belangstelling gestaan van de RKC. Naar aanleiding van een rekenkameronderzoek uit 2014, heeft de gemeenteraad in 2016 een visie op digitale dienstverlening opgesteld. Kort daarna (in 2017) bleek uit de landelijke benchmark "Waar staat je gemeente" dat Pijnacker-Nootdorp een fractie boven het landelijk gemiddelde scoort op de tevredenheid over de digitale dienstverlening. Sindsdien is er wel het een en ander veranderd. Er zijn veel meer nieuwe vormen van digitale dienstverlening mogelijk geworden. Uit de eerder genoemde benchmark blijkt echter dat het aantal digi-transacties (nog) relatief laag is.

1.1 Doel- en vraagstelling

Dit onderzoek is gericht op het bieden van inzicht in welk beleid is ontwikkeld op het gebied van digitale dienstverlening in Pijnacker-Nootdorp en wat de effectiviteit van dat beleid is. Dit leidt tot de volgende twee centrale vragen en een aantal deelvragen.

Centrale onderzoeksvragen

1. In hoeverre komen de behoeften van burgers op het gebied van digitale dienstverlening terug in het beleid en handelen van de gemeente op dat gebied? En hoe is dit in de toekomst voor de burgers van dat moment?
2. Hoe en in hoeverre is de raad betrokken (geweest) bij het beleid omtrent digitale dienstverlening? Hoe is de raad geïnformeerd over de doeltreffendheid en effectiviteit van het beleid?



Deelvragen

Beleid

1. Wat is het beleid van Pijnacker-Nootdorp ten aanzien van digitale dienstverlening aan inwoners?
2. In hoeverre zijn de uitgangspunten en doelen van het beleid geënt op de wensen en behoeften van de inwoners?
3. In hoeverre is de digitale dienstverlening ingericht op de belevingswereld van de inwoners?
4. In hoeverre voldoet de wijze waarop digitaal beschikbare producten worden aangeboden aan de geldende Europese regelgeving en landelijke richtlijnen ten aanzien van digitale dienstverlening?
5. Is er beleidsmatige aandacht voor toegankelijkheid van informatie en transparantie?
6. In hoeverre zijn de aanbevelingen van het rekenkameronderzoek van 2014 in het beleid terug te vinden?

Uitvoering

7. Welke digitale producten en diensten biedt de gemeente aan en welke niet?
8. Welke overwegingen spelen een rol bij het inrichten van (geautomatiseerde) dienstverleningsprocessen?
 - a) Zijn er dienstverleningsprocessen die a priori als geschikt of minder geschikt voor digitalisering worden gezien? Zo ja, op basis waarvan gebeurt dat?
 - b) In hoeverre spelen ethische overwegingen een rol?
 - c) In hoeverre wordt rekening gehouden met de mate waarin gebruikers al dan niet digitaal vaardig zijn? Zo ja op welke wijze?
9. Welke keuzemogelijkheden zijn er? Zijn er alternatieven voor digitale vormen van dienstverlening voor digitaal minder vaardigen?
10. Welke ondersteuning is er voor inwoners en organisaties die moeite hebben met digitale dienstverlening? In hoeverre wordt hierbij samengewerkt met het maatschappelijk middenveld?
11. In hoeverre heeft de gemeente zicht op de kwaliteit van digitale dienstverlening en hoe inwoners en ondernemers dat ervaren?
12. In hoeverre betreft de gemeente gebruikers (inwoners en bedrijven) bij het ontwikkelen en verbeteren van de digitale dienstverlening?

Ervaringen en effecten

13. In hoeverre zijn de digitaal beschikbare producten daadwerkelijk toegankelijk zijn voor (alle) inwoners? Zijn er groepen voor wie dit problematisch is?
14. Wat vinden inwoners en ondernemers van de digitale dienstverlening van de gemeente, zowel qua aanbod aan diensten en producten als het gebruiksgemak?
15. In hoeverre is de digitalisering van invloed op de toegankelijkheid van dienstverlening en informatie?
16. Hoe is de gebruiksvriendelijkheid van de digitale dienstverleningsprocessen, zowel voor medewerkers als voor burgers, en hoe kan die verbeteren?

Rol van de raad

17. In hoeverre en op welke wijze wordt de gemeenteraad geïnformeerd over de ontwikkeling van digitale dienstverlening?



18. Is de raad in staat om op basis van deze informatie kaders te kunnen stellen aan de digitalisering en om te kunnen controleren en bijsturen?

Trekken van lessen

19. Welke trends en ontwikkelingen zijn er op het gebied van digitalisering en de overheid?
20. Welke invloed heeft de coronapandemie (gehad) op digitale dienstverlening? Welke lessen zijn daaruit getrokken?
21. Welke aanbevelingen zijn te formuleren met betrekking tot de digitale dienstverlening in Pijnacker-Nootdorp en de inclusiviteit ervan?

1.2 Afbakening

Als afbakening van dit onderzoek geldt de periode van 2014 (de afronding van vorige rekenkameronderzoek over de digitale dienstverlening) tot en met begin 2022. De periode vanaf het vaststellen van de visie op digitale dienstverlening staat hierbij centraal.

1.3 Uitvoering van het onderzoek

Het onderzoek is uitgevoerd tussen mei 2022 en december 2022. Het onderzoek bestond uit de volgende stappen:



1. Voorbereiding en deskresearch: startbijeenkomst, bestudering van (beleids)documenten en een oriënterend interview.



2. Raadpleging intern betrokkenen: interviews met ambtenaren



3. Raadpleging gebruikers: enquête onder 154 afnemers van digitale producten naar hun ervaringen met digitale dienstverlening



4. Mystery burger onderzoek: toetsing van de toegankelijkheid van de dienstverlening vanuit het perspectief van minder digitaal-vaardig zijn



5. Terugkoppeling aan medewerkers: bespreking en duiding van de voorlopige uitkomsten van enquête en mystery burger analyse met medewerkers



6. Raadpleging bestuur: groepsgesprek met raadsleden en een interview met de portefeuillehouder

2 Beleid

In dit hoofdstuk beschrijven wij de visie van de gemeente Pijnacker-Nootdorp op hun digitale dienstverlening aan de hand van de onderzoeksvragen in het deelgebied beleid. Eerst wordt de achtergrond van het digitaliseringsbeleid geschetst. Daarna bespreken wij de uitgangspunten uit de visie. Het beleid vindt zijn grondslag in de landelijke richtlijnen van voor 2015 die eveneens geschetst worden. Daarna bespreken wij de ontwikkelingen in de landelijke richtlijnen vanaf 2016. Tot slot is een samenvatting te vinden van de bevindingen uit dit hoofdstuk. Deze bevindingen zijn gebaseerd op het bestuderen van beleidsdocumenten, landelijke kaders en documenten en gesprekken met medewerkers van gemeente Pijnacker – Nootdorp.

2.1 Het beleid van Pijnacker - Nootdorp

Sinds 2009 is het beleid van de gemeente Pijnacker-Nootdorp ten aanzien van de digitale dienstverlening vorm gegeven in een integraal programma onder de naam E-Power. In 2014 constateerde de rekenkamercommissie dat dit beleid effectief en in lijn was met de landelijke richtlijnen en ontwikkelingen. Wel deed de rekenkamercommissie enkele aanbevelingen om de digitale dienstverlening verder te verbeteren. De raad stemde in met een voorstel om samen met de raad, de bewoners en de ondernemers stil te staan bij de vraag waar de gemeente de jaren erop met betrekking tot de digitale dienstverlening naar toe wilde werken. Dit leidde uiteindelijk tot het vaststellen van een visie op digitalisering in 2015¹.

In 2016 stond in de “benchmark digitale dienstverlening overheid” van EY gemeente Pijnacker-Nootdorp op een twaalfde plek. In een interview met digitale overheid² over ‘het recept achter het succes’ zei toenmalig verantwoordelijk wethouder Minderhoud “er nog lang niet te zijn” en dat “Van de driehonderd producten, hebben we er nu honderd gedigitaliseerd.” De gemeente Pijnacker – Nootdorp had de ambitie om er de jaren erop werk van te maken en daar ook de financiële middelen voor aan te wenden.

In de programmabegroting van 2017 staat: *Gezien de effectiviteit zetten we de E-Power aanpak voort in 2017 en verder. In 2016 is als richtinggevend kader hiervoor de visie op de (digitale) dienstverlening opnieuw geformuleerd. Belangrijke ontwikkelingen zijn: de verdere benutting van het digitale dienstverleningskanaal (uitbreiding digitaal kanaal en versterken kanaalsturing), meetbaar maken, integratie van gegevensverzamelingen en -stromen (vernieuwing mid-office), informatieveiligheid en privacybescherming.* De daarop volgende programmabegrotingen nemen deze doelstelling en activiteit in dezelfde formulering over. Het uitvoeringsprogramma E-Power (II) liep tot 2018. In 2020 is een nieuw integraal programma ontwikkeld waarin ICT en dienstverlening in relatie tot elkaar worden ontwikkeld.³

¹ Visie op digitalisering Pijnacker Nootdorp 2015

² <https://www.digitaleoverheid.nl/achtergrondartikelen/pijnacker-nootdorp-zorgt-voor-digitaal-gemak/>

³ Dit blijkt uit de passage op pagina 88 van de programmabegroting 2020. In de bestudeerde documenten is geen evaluatie gevonden van E-Power II.

In de coalitieakkoorden uit 2014 en 2018 wordt digitalisering niet als onderwerp genoemd. In het meest recente akkoord uit 2022 staat wel vermeld dat er een nieuwe digitaliseringsstrategie wordt opgesteld. Het uitvoeringsprogramma E-Power (II) liep tot 2018.

2.2 Gemeentelijke visie

De *Visie op de Doorontwikkeling van de Digitale Dienstverlening* uit 2015 is nog steeds het richtinggevend kader, zo blijkt uit de bestudeerde kadernota's en programmabegrotingen. Deze visie is tot stand gekomen naar aanleiding van het rekenkamercommissie onderzoek uit 2014. De rekenkamercommissie concludeerde toen: *“De gemeente is effectief en efficiënt in het realiseren van haar doelstellingen, met name door de programmatische inrichting en projectmatige aanpak. Taken en verantwoordelijkheden binnen het programma E-power zijn duidelijk belegd.”* en *“de wijze waarop de verbetering van de dienstverlening op papier is georganiseerd en in de praktijk wordt uitgevoerd is een van de grote succesfactoren in Pijnacker-Nootdorp. Wij bevelen de gemeente aan deze programma inrichting te behouden”*. De rekenkamercommissie adviseert ‘de buitenwereld’ (bewoners en ondernemers) meer te betrekken bij de doorontwikkeling en daarnaast ook de gemeenteraad een grotere rol te geven in het proces.

De rekenkamercommissie formuleerde de volgende aanbevelingen:

- **Betrek de 'buitenwereld' bij (het verbeteren van) digitale dienstverlening.**
Door de 'buitenwereld' nadrukkelijker te betrekken borgt de gemeente dat zij de juiste dingen doet op het gebied van digitale dienstverlening. Onder buitenwereld verstaan wij inwoners en ondernemers, de gemeenteraad en externe informatiebronnen (monitors) die informatie geven over de specifieke wensen voor de digitale dienstverlening. Ook een grotere rol van de raad kan er voor zorgen dat de doelstellingen voor het verbeteren van digitale dienstverlening blijven passen bij ontwikkelingen in de omgeving van Pijnacker-Nootdorp.
- **Maak de doelen voor (verbetering van) digitale dienstverlening concreter.**
Door de doelstellingen voor het verbeteren van de digitale dienstverlening concreter te maken, weet de gemeente beter wat het verbeteren van digitale dienstverlening kan en moet opleveren. Dat kunnen zowel financiële als niet-financiële baten zijn. Wij zien met name verbeter-mogelijkheden voor het meer SMART formuleren van doelen, een explicietere vertaling van landelijke kaders naar de situatie voor Pijnacker-Nootdorp en het opstellen van financiële en maatschappelijke businesscases.
- **Behoud de manier waarop de verbetering van de digitale dienstverlening is georganiseerd.**
De wijze waarop de verbetering van dienstverlening op papier is georganiseerd en in praktijk wordt uitgevoerd is een van de grote succesfactoren in Pijnacker-Nootdorp. Wij bevelen de gemeente aan deze programma-inrichting te behouden.

De uitgangspunten van de visie

In de *‘Visie op de Doorontwikkeling van de Digitale Dienstverlening’* die in 2015 is vastgesteld door de raad, is aansluiting gezocht met landelijke richtlijnen. Het landelijke project “Massaal Digitaal” en het concept Antwoord© vormden de basis van visie van de gemeente Pijnacker-Nootdorp. De visie op de digitale dienstverlening kan worden samengevat als “Digitaal waar het kan, persoonlijk waar nodig”. De belangrijkste uitgangspunten van de visie zijn:



- **Continue verbetering van de dienstverlening**
Het iteratief proces vormt de basis voor ontwikkeling van de dienstverlening. Inwoners en bedrijven worden nauw betrokken bij de ontwikkeling en verbetering van de digitale dienstverlening.
- **Meetbaar & stuurbaar maken van de dienstverlening**
Het uitgangspunt is om SMART-doelstellingen in de vorm van kritieke prestatie indicatoren (kpi's) vorm te geven. Deze kpi's geven een meetbare doelstelling weer waardoor kan worden gemonitord of de dienstverlening naar wens is of dat verbeteringen noodzakelijk zijn.
- **Eén ingang voor inwoners en bedrijven**
Om eenduidigheid te creëren dient het klantcontactcentrum (KCC) als ingang voor inwoners en bedrijven, met daarachter verdergaande samenwerking tussen relevante afdelingen. Het KCC draagt hierdoor de regie over het beantwoorden van de klantvraag en heeft daarnaast ook een signalerende functie.
- **Informatiesamenleving: (status)informatie (waar mogelijk proactief) inzichtelijk voor inwoners**
De gemeente wil informatiestromen meer afstemmen op de behoefte van inwoners. Hierbij gaat het enerzijds om informatie over producten die 24-uur per dag beschikbaar is. Anderzijds gaat het om de status van een aangevraagd product, waarbij meer inzicht wordt geboden in wanneer een gebruiker een product kan verwachten.
- **Digitaal waar het kan, persoonlijk waar nodig**
Dit houdt in het proces van digitalisering van de dienstverlening wordt voortgezet, maar dat daarbij wel oog blijft voor persoonlijk contact en met digitaal minder vaardigen in het bijzonder.
- **Proactieve kanaalverleiding**
De gemeente wil graag inwoners verleiden om meer gebruik te maken van de digitale route voor contact met de gemeente. Hierbij is het belangrijk om barrières weg te nemen en de focus te leggen op de gebruiksvriendelijkheid. Genoemd wordt om ook persoonlijk contact in te bouwen, bijvoorbeeld telefonisch of via een chatfunctie. Dit maakt het digitaal aanvragen van producten makkelijker en aantrekkelijker.

Aandacht voor niet-digitaal vaardigen

Bovenstaande uitgangspunten zijn voor een belangrijk deel gericht op het bevorderen van digitalisering met daarbij de nodige aandacht voor de kwaliteit en toegankelijkheid van dienstverlening. Op enkele punten komt aandacht voor niet-digitaal vaardigen naar voren. In de visie is onder het uitgangspunt 'digitaal waar het kan, persoonlijk waar nodig' en 'proactieve kanaalverleiding' als extra 'basale uitgangspunt' genoteerd dat *'inwoners die niet digitaal kunnen, altijd op andere wijze bediend worden door de gemeente'*. Binnen het reguliere beleid en dienstverlening is ook aandacht voor de minder digitaal vaardigen. Zo is in het sociaal domein inclusiviteit onderdeel van het beleid. Op dit vlak zijn de laatste jaren inspanningen gedaan om de dienstverlening voor minder digitaal vaardigen toegankelijk te houden.



2.3 Landelijke context: 2012 – 2015

Zoals blijkt uit de vorige paragraaf is de visie van de gemeente Pijnacker – Nootdorp verankerd in de landelijke (beleids)ontwikkelingen op het gebied van digitalisering en dienstverlening uit de periode 2012 – 2014. Om deze uitgangspunten te begrijpen en te toetsen of ze nog actueel zijn worden de landelijke programma's die ten grondslag liggen aan de visie verder toegelicht:

Van Massaal digitaal naar optimaal digitaal

Het kabinet Rutte-II had in het regeerakkoord van 2012 opgenomen dat de overheidsdienstverlening beter moet. In dat kader werd gesteld: *'Ondernemers en burgers kunnen uiterlijk in 2017 zaken die ze met de overheid doen – zoals het aanvragen van een vergunning – digitaal afhandelen'*. Om deze overheidsbrede doelstelling te helpen realiseren is in 2013 het programma Digitaal 2017 in het leven geroepen.

In 2014 is de gemeente Pijnacker – Nootdorp een samenwerking aangegaan met het landelijke project Massaal Digitaal. Doel van het project is het gebruik van bestaande digitale diensten bij overheden te vergroten door deze effectiever in te zetten. Vanuit Massaal Digitaal is in 2014 en 2015 onderzocht waarom inwoners en bedrijven de digitale diensten van de overheid niet vinden. Dit onderzoek concludeerde dat meer digitalisering kansrijk was en bood gemeenten concrete handreikingen om mee te nemen in het eigen beleid. Deze zijn door gemeente Pijnacker – Nootdorp overgenomen in de visie.

De realisatie van het doel is een verantwoordelijkheid van gemeentes zelf. Digitaal 2017 probeerde met diverse instrumenten het debat over digitale dienstverlening op de politiek-bestuurlijke agenda te zetten van gemeenten en andere overheidsorganisaties.

Het concept Antwoord©

Antwoord is het concept uit 2014 waarmee gemeenten hét overheidsloket worden. Het Klant Contact Centrum (KCC) vormt daarbij de herkenbare ingang van de gemeente waar burgers, bedrijven en instellingen terecht kunnen met vragen over alle producten en diensten. Telefoon, balie en internet zijn op elkaar afgestemd. Het maakt niet uit welk kanaal de burger kiest, de vraag hoeft slechts eenmaal gesteld te worden. De bedoeling is dat het KCC de regie binnen de hele informatieketen behoudt en op een gegeven moment vragen van burgers niet meer hoeft door te zetten naar de backoffices maar deze zelf in één keer kan afhandelen.

De bedoeling toentertijd was dat het concept in fases zou worden ingevoerd in gemeentelijke organisaties. De gemeente Pijnacker – Nootdorp geeft aan dat zij in 2015 in fase 3 zaten. Dat betekent dat de frontoffice (waar alle vragen wel al binnenkomen) nog niet de regie neemt. Complexere vragen worden doorgezet naar de backoffice waarna de frontoffice de afhandeling ervan uit het vizier verliest. In de gewenste fase 4 behoudt de frontoffice (KCC) de regie.

2.4 Landelijke context 2016 - 2022

Vanaf 2016 – na het opstellen van de visie – vonden er diverse en snel opeenvolgende (externe) ontwikkelingen plaats in het landelijk (digitaliserings)beleid. Voorbeelden hiervan zijn technologische ontwikkeling, de invoering van nieuwe wetgeving en opkomst van nieuwe, grote risico's zoals gijzelsoftware en gemeentelijke hacks.⁴ In deze paragraaf worden enkele van de belangrijkste ontwikkelingen weergegeven.

Programma Digitaal 2017

In de evaluatie van het Programma Digitaal 2017 worden de volgende ontwikkelingen genoemd die in de daaraan voorafgaande jaren speelden:⁵

- De private sector past moderne technologie veelal vroegtijdig toe, waardoor de digitale dienstverlening zich in rap tempo ontwikkelt. Burgers en bedrijven raken zo vertrouwd met een hoog dienstverleningsniveau en in toenemende mate verwachten zij 24/7 online zaken te kunnen doen met de overheid.
- De wijziging van de Bekendmakingswet, de Wet Digitale Overheid, het Digiprogramma, de Algemene verordening gegevensbescherming en ontwikkelingen rond MijnOverheid. Binnen de gemeenten speelt daarnaast sterk de informatievoorziening in het sociaal domein en de (digitale) voorbereidingen op de komst van de Omgevingswet. Sommige gemeenten experimenteren ook met het beschikbaar stellen van open data en vormen van datagedreven sturing om hun (digitale) dienstverlening te verbeteren.
- Bezuinigingsopgaves bij gemeenten. Een dergelijke opgave kan enerzijds concurreren met ambities in het kader van digitale dienstverlening. Anderzijds kan digitalisering ook worden aangegrepen als middel om de (digitale) dienstverlening meer kostenefficiënt en goedkoper aan te bieden.

Daarnaast zijn er landelijk meerdere richtinggevende kaders opgesteld. De meest relevante voor gemeenten zijn VNG Digitale Agenda (2020 en 2024) en NL DIGIBETER: Agenda digitale overheid.

⁴ Ook gemeente Pijnacker-Nootdorp is geconfronteerd met deze ontwikkelingen. <https://pijnacker-nootdorp-actueel.nl/gemeente-op-scherp-door-lek-in-software/>

⁵ <https://kennisopenbaarbestuur.nl/media/255284/evaluatie-programma-digitaal-2017.pdf>

VNG Digitale Agenda (2020 en 2024)

De VNG heeft in 2020 de Digitale Agenda gemeenten 2024 vastgesteld. Dit is de opvolger van de in 2015 vastgestelde Digitale Agenda gemeenten 2020. De VNG constateert een verschuiving op de inhoud. Digitalisering is niet meer alleen een onderwerp van de ICT-afdeling, maar verschuift naar de kern van de samenleving en het functioneren van de overheid. Digitalisering draagt zodoende bij aan het oplossen van maatschappelijke vraagstukken. Dat leidt tot een aantal veranderingen ten opzichte van de Digitale Agenda 2020. De nadruk komt meer te liggen op '(digitale) samenleving' en 'overheid', in plaats van op digitale infrastructuur en overheid.

De VNG heeft vijf principes voor digitale dienstverlening opgesteld:

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 mede-overheden, zodat inwoners en ondernemers integrale dienstverlening ervaren.
4. We maken gebruik van landelijk 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.'

NL DIGIBETER: Agenda digitale overheid

In 2016 is het Rijk de Agenda Digitale Overheid gestart. Dit is de agenda die met medeoverheden wordt opgesteld om de gezamenlijke ambities te verwoorden. Deze is tot en met 2020 jaarlijks geactualiseerd werd onder de naam "DigiBETER". De vijf uitgangspunten zijn:

1. Investeren in innovatie
2. Beschermen van grondrechten en publieke waarden
3. Toegankelijk, begrijpelijk en voor iedereen
4. Dienstverlening maken we persoonlijker
5. Klaar voor de toekomst

Daarnaast is de *Nederlandse Digitaliseringsstrategie* en *Nederlandse Cybersecurity Agenda* opgesteld. In 2022 publiceerde staatssecretaris Digitale Zaken van Rutte-IV een hoofdlijnenbrief met daarin de doelen en ambities voor de toekomst. Deze vallen buiten de scope van het onderzoek.

Landelijke wetgeving

Gemeenten moeten voldoen aan de eisen die gesteld worden in nieuwe wetgeving zoals de *Wet Digitale Overheid* en de *Algemeen verordening gegevensbescherming*. De landelijke beleidskaders bevatten daarentegen geen harde verplichtingen en bieden gemeenten veel beleidsruimte om zelf invulling te geven. Het gevolg hiervan is dat gemeentes zelf actief hun beleid moeten actualiseren aan de hand van de nieuwe ontwikkelingen en nieuwe inzichten. Door alleen te voldoen aan wettelijke verplichtingen kunnen andere ontwikkelingen gemist worden.



De website van de gemeente Pijnacker-Nootdorp moet daarnaast voldoen aan het Besluit digitale toegankelijkheid overheid. In dit besluit zijn concrete eisen opgenomen (op grond van de Europese toegankelijkheidsnorm EN 301 549) om de digitale dienstverlening van de gemeente ook toegankelijk te maken voor mensen met een beperking. Zoals mensen die slechthorend zijn.

2.5 Relevante trends en ontwikkelingen voor digitale dienstverlening

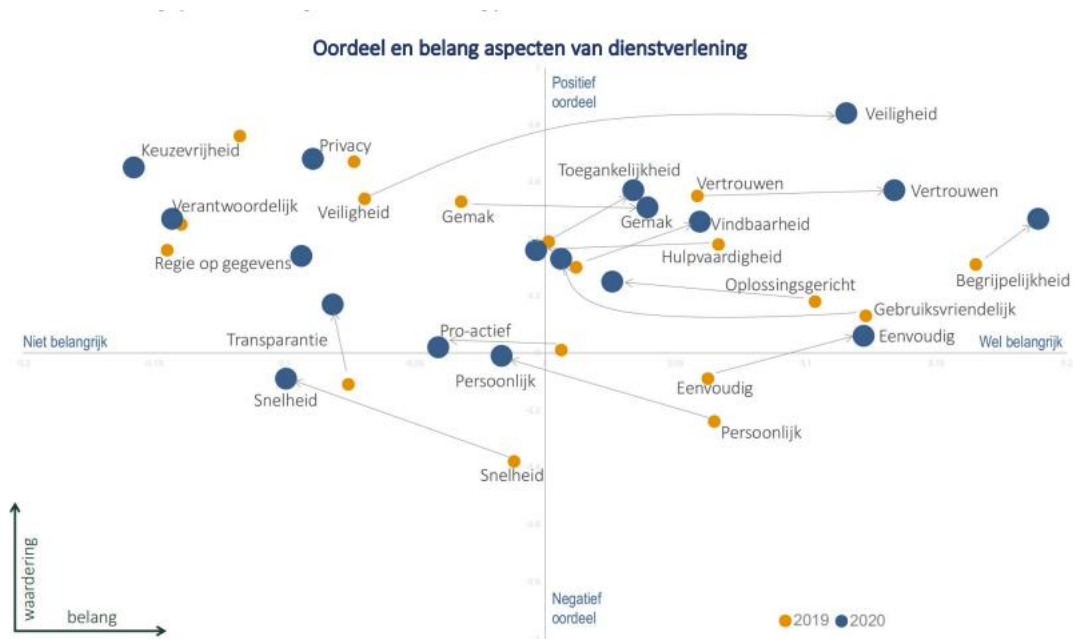
Uit de voorgaande twee paragrafen zijn enkele trends en ontwikkelingen op het gebied van digitalisering van de overheid geschetst. Deze zijn in meerdere of mindere mate van betekenis voor de digitale dienstverlening door gemeenten. In deze paragraaf worden deze toegelicht.

Een belangrijke overkoepelende trend is te vinden in de VNG digitale agenda: *“Digitalisering is niet meer alleen een onderwerp van de ICT-afdeling, maar verschuift naar de kern van de samenleving en het functioneren van de overheid. Digitalisering draagt zodoende bij aan het oplossen van maatschappelijke vraagstukken.”* Hiermee wordt bedoeld dat digitalisering een onderdeel vormt van hoe een gemeente andere beleidsdoelstellingen wil behalen. Dat betekent dat digitalisering niet alleen investeren in de digitale infrastructuur behelst, maar ook hoe de samenleving met digitalisering om wenst te gaan. Op 21 februari 2022 deed staatssecretaris Van Huffelen (digitale zaken) de oproep aan gemeenten *‘maak digitalisering politiek.’*⁶ In haar optiek is *‘digitalisering niet iets wat ons zomaar overkomt. Het is het gevolg van menselijke keuzes: ethische en politieke keuzes.’* De gemeenteraad zou betrokken moeten worden bij het maken van die keuzes. In de digitale agenda van het kabinet komt dit uitgangspunt terug.

Een andere belangrijke trend die terugkomt in de landelijke agenda's is de vergrote aandacht voor informatieveiligheid, privacy en cybersecurity. De coronacrisis en de ransom-software aanvallen waar gemeenten mee te maken hebben gekregen, hebben ook het belang onderstreept dat gemeenten in staat zijn snel in te spelen op externe factoren die veel vragen van de digitale structuur van de gemeente.

In 2020 is voor de tweede keer een grootschalig onderzoek uitgevoerd onder Nederlandse burgers en ondernemers. Daarin is gevraagd naar het oordeel over de dienstverlening van de Nederlandse overheid. Het ging onder meer over de digitale dienstverlening. Daarin is duidelijk geworden dat afgelopen jaren – onder meer door COVID-19 – enkele verschuivingen in prioriteiten onder burgers en ondernemers is waar te nemen.

⁶ <https://www.digitaleoverheid.nl/nieuws/oproep-aan-gemeenten-maak-digitalisering-politiek/>



Figuur 1: tabel uit Oordeel burgers en Ondernemers Overheidsdienstverlening. Eindrapport

Veiligheid, begrijpelijkheid, toegankelijkheid en vertrouwen zijn voor burgers belangrijker geworden. Keuzevrijheid, snelheid en persoonlijk zijn in belang gedaald. Het vermoeden van de onderzoekers is dat COVID-19 waarschijnlijk leidde tot een sterke nadruk op basisprincipes zoals veiligheid van de digitale dienstverlening. De belangrijkste implicatie is volgens de onderzoekers dat het op orde brengen van de basis infrastructuur van (digitale) dienstverlening in de ogen van burgers en bedrijven een belangrijke prioriteit is. Daarbij gaat het om zaken die te maken hebben met veiligheid en vertrouwen, gevolgd door de toegankelijkheid van (digitale) diensten.

2.6 Samenvatting

Er is vastgesteld beleid

Gemeente Pijnacker – Nootdorp beschikt over een visie op digitalisering die door de gemeenteraad is vastgesteld nadat hier (op aanbeveling van de rekenkamercommissie) een proces voor is doorlopen. De ambities en uitgangspunten voor de digitale dienstverlening zijn in deze visie helder beschreven. Bijvoorbeeld het uitgangspunt om SMART-doelstellingen in de vorm van kritieke prestatie indicatoren (kpi's) vorm te gaan geven. In 2015/2016 had de gemeente goed voor ogen wat zij met digitale dienstverlening wilde bereiken. Dit blijkt onder meer uit de scenario's die toen zijn opgesteld en de doelen die in de visie staan genoemd.

De gemeente Pijnacker-Nootdorp werkte oorspronkelijk met een uitvoeringsprogramma (E-Power II) waar passende middelen voor beschikbaar zijn gesteld. Dat programma is afgelopen. In de programmabegroting stelt de raad nu jaarlijks de nodige middelen beschikbaar om de digitalisering door te kunnen ontwikkelen. Hierbij wrekt dat sinds 2015 de ambities niet meer zijn bijgesteld terwijl de technologische ontwikkelingen wel zijn doorgegaan. Het is niet herleidbaar of de middelen op dit moment nog passend zijn bij de ambities van toen. Een evaluatie van het programma E-Power II ontbreekt.

In de visie uit 2015 zijn de (concrete) aanbevelingen van de rekenkamercommissie terug te zien zoals 'de click call en face' -benadering en eerder genoemde uitgangspunt om met SMART-doelstellingen te werken. Een belangrijke aanbeveling was om de gemeenteraad van de voortgang van de digitale dienstverlening niet alleen te informeren via de Kadernota en de jaarstukken maar ook op strategisch niveau. Dit door bijvoorbeeld periodieke raadsinformatiemarkten te houden over digitale dienstverlening. Op dit moment wordt de raad alleen geïnformeerd via de P&C stukken. De raad heeft sinds 2015 het beleid niet meer bijgesteld.

Het beleid volgt de wettelijke richtlijnen

Het beleid van de gemeente Pijnacker – Nootdorp volgt in beginsel de wettelijke richtlijnen maar hierbij moet een belangrijke kanttekening geplaatst worden. Binnen de P&C stukken is er aandacht voor nieuwe wetgeving zoals de Wet Digitale Overheid die de gemeente tot actie dwingt. In de visie is er enkel aandacht voor de wettelijke richtlijnen tot 2015. De gemeente heeft geen beleid opgesteld hoe om te gaan met de richtlijnen die daarna zijn opgesteld. De gemeente houdt rekening met wettelijke ontwikkelingen, maar het richtinggevend kader volgt de recente wettelijke richtlijnen niet.

Naast de wettelijke richtlijnen zijn er ook digitale agenda's die geen 'harde' eisen bevatten. Daarnaast zijn er landelijke monitoren gepubliceerd die veranderingen in behoeften van bewoners en ondernemers weergeven. Gemeenten zijn zelf verantwoordelijk om hun beleid in lijn te brengen met deze agenda's, ontwikkelingen en trends. Het advies van de rekenkamercommissie in 2014 was om deze buitenwereld (inclusief de monitors) actief te betrekken in het beleid. In de gemeente Pijnacker – Nootdorp is de visie niet bijgesteld aan wijzigingen op dit gebied.

Digitalisering van dienstverlening houdt rekening met niet-digitaal vaardigen

Bij het digitaliseren van de dienstverlening is rekening gehouden met niet-digitaal vaardigen. Dit is in de visie opgenomen. Het uitgangspunt is dat inwoners die niet digitaal kunnen, altijd op andere wijze bediend worden door de gemeente. Gemeente Pijnacker – Nootdorp kent geen apart beleidsdocument over de omgang met en voorzieningen voor niet-digitaal vaardigen. Inclusiviteit is in algemene zin wel onderdeel van het gemeentelijk beleid.

3 Uitvoering

In dit hoofdstuk staat aan de hand van de onderzoeksvragen beschreven hoe de uitvoeringspraktijk eruit ziet. We leggen hierbij de focus op de mate waarin en manier waarop de praktijk afwijkt van de beleidsmatige uitgangspunten.

In de eerste paragraaf wordt ingegaan op de organisatie van de digitale dienstverlening. Vervolgens wordt ingegaan op het aanbod: welke producten worden digitaal aangeboden en welke niet en de wijze waarop de digitalisering en doorontwikkeling wordt opgepakt. In de tweede paragraaf staat de monitoren van de uitvoering en de klantwaardering centraal. De laatste paragraaf bevat een samenvatting van de belangrijkste bevindingen.

3.1 De organisatie en werkwijze

Door bij de digitale dienstverlening betrokken medewerkers wordt de gemeente Pijnacker – Nootdorp omschreven als een ‘kleine, hands-on’ gemeente waar met betrekking tot de uitvoering ‘weinig op papier staat’ maar er veel onderling wordt overlegd. De gemeente kent een team dat zich bezighoudt met automatisering en een informatiemanager die nauw betrokken is bij de digitale dienstverlening. Er is uiteindelijk binnen de gemeente niet één afdeling of een coördinator verantwoordelijk voor de doorontwikkeling van digitale dienstverlening maar dit is verdeeld over de vakafdelingen van de verschillende domeinen. In 2022 is er een extra medewerker aangenomen die de technische kant van de dienstverlening doet. Deze medewerker functioneert ook als ‘smeermiddel’ tussen de verschikende (vak)afdelingen. Ontwikkelingen vinden plaats in nauw overleg met de vakafdelingen.

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

Er is geen totaal overzicht beschikbaar van welke diensten wel en niet digitaal aangeboden worden. Dit wordt niet apart bijgehouden, eveneens is er geen plan van aanpak beschikbaar welke dienstverleningsprocessen in de (nabije) toekomst gedigitaliseerd gaan worden. Dit wijkt af van de doelen uit de visie en de programmabegroting waarin het verder digitaliseren van diensten en producten het uitgangspunt is. Betrokken medewerkers schatten in dat de gemeente mogelijk al een verzadigingspunt heeft bereikt. Niet alle diensten van de gemeente kunnen digitaal aangeboden worden. Daarom zullen er nog maar weinig bij kunnen komen. Volgens medewerkers vereist het vaak een inspanning om een verantwoordelijk afdeling mee te krijgen in verdere digitalisering. De urgentie om diensten aan te bieden kan bij het de vakafdeling ontbreken. Er moeten dan ook mensen en middelen worden kunnen vrijgemaakt.

De gemeente biedt op het moment van onderzoek 137 digitale formulieren aan. Deze formulieren kunnen betrekking hebben op verschillende producten of diensten. De gemeenteraad is in 2021 door het college geïnformeerd dat van 39 diensten zoals het doorgeven van een verhuizing, aanvragen van een paspoort of aanvragen Rotterdam pas er nog 24 niet digitaal aan te vragen zijn. Volgens de betrokken medewerkers was en is het uitgangspunt dat in principe alle producten digitaal toegankelijk gemaakt dienen te worden. Hierbij wordt wel gekeken naar de frequentie en intensiteit van het gebruik. Het doorgeven van verhuizingen komt veel voor, dus dat kan digitaal.

Bij minder vaak gebruikte producten speelt de vraag of het beheer opweegt tegen het gebruik. Deze afweging wordt dan gemaakt in samenspraak met de vakafdeling. In gesprekken met de

vakafdelingen wordt er op gewezen dat dat niet elke dienst zich ook leent voor digitalisering. Volgens het uitgangspunt digitaal waar het kan en persoonlijk waar het moet wordt dan aangehouden aan een analoog alternatief. Als voorbeeld wordt het aanvragen van een paspoort gegeven waar wel digitaal een afspraak voor gemaakt kan worden, maar wat verder aan de balie moet gebeuren.

Doorontwikkeling door middel van iteratief proces

In de visie uit 2015 is te lezen dat doorontwikkeling van digitale diensten gebeurt aan de hand van een 'iteratief proces'. Deze manier van werken is gericht op continue verbetering van de dienstverlening met behulp van inwoners en bedrijven. Dat betekent dat er doelen gesteld worden, er doorontwikkeld wordt, getest wordt samen met gebruikers (bewoners en bedrijven) of de doelen gehaald worden en dat daarna de doelen weer opnieuw gesteld. Schematisch weergegeven in onderstaande figuur:



Deze methode van werken sluit aan bij het Concept Antwoord©, een van de bouwstenen van de gemeentelijke visie uit 2015. De werkwijze vindt tevens een basis in de aanbeveling van de rekenkamercommissie om concrete smart-doelstellingen te formuleren en bewoners en bedrijven te betrekken bij de doorontwikkeling. In de programmabegroting van 2022 wordt het iteratief werken nog altijd genoemd als een voorgenomen activiteit. Aan de gemeenteraad is via de P&C stukken tevens teruggekoppeld dat dit proces goed verloopt.

Praktijk wijkt af van de ambitie

In de praktijk wordt volgens medewerkers niet iteratief gewerkt. Het Concept Antwoord© is eveneens geen leidend principe meer. Sinds 2018 wordt er volgens de Kadernota weer gewerkt vanuit de domeinen. Doorontwikkeling vindt in de praktijk overwegend 'ad-hoc' plaats. Medewerkers van de vakafdelingen geven aan de uitgangspunten in de visie wel te kennen, maar deze niet terug te zien in de uitvoering. Het uitgangspunt dat in de praktijk gehanteerd wordt is dat de gemeente gebruikers zo goed mogelijk wil bedienen. Dat kan vervolgens betekenen dat bij een afdeling de wens ontstaat om een proces te digitaliseren.

De afweging of een dienstverleningsproces geschikt is voor digitalisering wordt gemaakt door de adviseur informatievoorziening in samenspraak met de vakafdelingen. Dit gebeurt niet op grond van een vooraf bedacht stappenplan, maar wel in goed overleg en op basis van een aantal afwegingscriteria. Uit de interviews blijkt dat er vier aspecten een belangrijke rol hebben bij de afweging:

1. of digitalisering bijdraagt aan een efficiëntere dienstverlening
2. of de beheerskosten in verhouding staan tot het gebruik
3. of de privacy van de gebruikers gewaarborgd kan blijven
4. of de dienst ook toegankelijk is voor niet-digitaal vaardigen

Keuzemogelijkheden

In de informatiebrief uit 2021 informeerde het college de raad dat er voor elk digitaal product ook een keuzemogelijkheid is voor niet digitaal vaardigen. Tijdens de coronaperiode konden een aantal diensten alleen nog digitaal aangeboden worden. Het afleggen van huisbezoeken door medewerkers in het sociaal domein was bijvoorbeeld een periode niet mogelijk.

Bewoners die moeite hebben met digitale dienstverlening

Gebruikers die er via de website van gemeente Pijnacker-Nootdorp niet uit komen, kunnen via de telefoon begeleiding krijgen of hun dienst telefonisch of via het loket afnemen. Er zijn diverse steunpunten voor niet digital vaardige bewoners beschikbaar. De belangrijkste partner van de gemeente op dit gebied is **Stichting Welzijn & Ondersteuning Pijnacker-Nootdorp (SWOP)**. Daarnaast biedt ook de bibliotheek ondersteuning aan bewoners die zaken moeten regelen met de overheid. Hiervoor is een spreekuur in het leven geroepen.⁷

De website van de gemeente Pijnacker-Nootdorp is wettelijk verplicht om te voldoen aan het Besluit digitale toegankelijkheid overheid. Dit wordt getoetst door een onafhankelijk bureau. Deze toetst vond plaats op 19 maart 2021 en de conclusie was dat de website een score B (voldoet gedeeltelijk) krijgt. Daarmee scoort de website een voldoende.⁸ Een aantal aspecten die ontbraken waren onder meer beschrijvingen bij foto's en het ontbreken van ondertiteling voor slechthorenden.

In het kader van dit onderzoek is gesproken met vertegenwoordigers van groepen bewoners die niet digitaal vaardig zijn, zoals ouderen en anderstaligen. Zij geven aan dat deze bewoners in de praktijk nog knelpunten ervaren. In algemene zin is het aanvragen via het digitale kanaal voor veel bewoners moeilijk en haken zij volgens de vertegenwoordigers sneller af wanneer er kleine bugs of onduidelijkheden verschijnen. Als voorbeeld wordt in dat kader gegeven dat de inlogtijd van de DigiD kan verlopen terwijl iemand nog bezig is een formulier in te vullen.

Ouderen die met de gemeente bellen ervaren soms in hun ogen ongewenste 'kanaalverleiding' waarbij de medewerker suggereert om de vraag digitaal (via de mail of website) af te handelen. Terwijl de oudere juist belt vanwege het persoonlijk contact. In het geval van de statushouders worden er problemen ondervonden met de technische kant van de formulieren. De digitale formulieren beschikken niet over de juiste drop-down menu's of kunnen soms de benodigde documenten niet goed verwerken. Als dit gemeld wordt bij de gemeente stellen de betrokken ambtenaren van de betreffende vakafdeling voor de aanvraag analoog af te handelen. De problemen spelen met name bij het aanvragen van bijzondere bijstand en de recente energietoeslag.

De vertegenwoordigers geven aan in het verleden betrokken te zijn geweest bij het testen van digitale producten. Deze ervaring was prettig, maar vindt slechts incidenteel plaats en is dus geen structurele praktijk.

⁷ <https://www.pijnacker-nootdorp.nl/actueel/heeft-u-vragen-over-de-digitale-overheid/21872/>

⁸ <https://www.pijnacker-nootdorp.nl/toegankelijkheidsverklaring/>

3.2 Het monitoren van de uitvoering

In de visie op digitale dienstverlening is te lezen dat de gemeente werkt met *kritieke prestatie indicatoren* (KPI's) om te kunnen monitoren of de prestaties van dienstverlening op gewenst niveau zijn. Voorbeelden van KPI's die in de visie worden genoemd zijn gebruikersaantallen, aanvragen per kanaal voor een product, termijnen, kwaliteit en klanttevredenheid. Via een dashboard kan de gemeente monitoren of de dienstverlening aan deze indicatoren voldoet en of er aanpassingen nodig zijn.

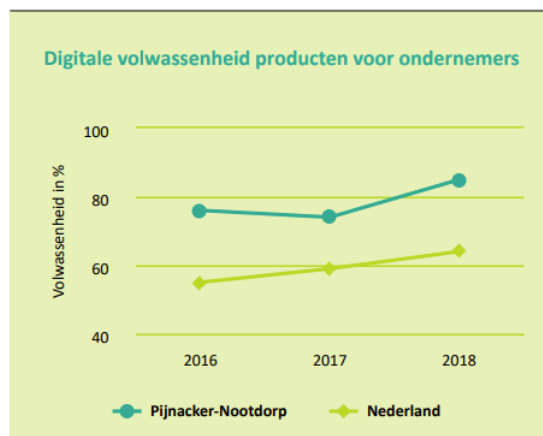
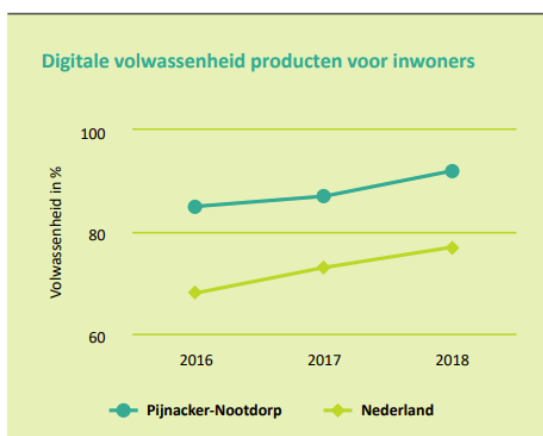
In de interviews met de medewerkers komt naar voren dat deze KPI's niet zijn ontwikkeld. In de bestudeerde beleidsdocumenten zijn deze eveneens niet aangetroffen. Er zijn wel rapportages beschikbaar waaruit blijkt welke producten veel gebruikt worden. Met betrekking tot klanttevredenheid zijn geen doelstellingen geformuleerd. Er is in de afgelopen jaren wel onderzoek gedaan naar de algemene waardering voor de dienstverlening, maar dit ging niet specifiek in op de digitale dienstverlening.

Om de prestaties van de gemeente te meten wordt in de P&C stukken de digitale volwassenheid van de gemeente als indicator gebruikt. De gemeente verwijst daarvoor naar de score op <https://www.waarstaategemeente.nl> waar de actuele stand van zaken te vinden zou zijn.

Waarstaategemeente.nl

Via het dashboard 'landelijke voorzieningen' (voorheen: digitalisering en dienstverlening) is inzichtelijk (indien er voldoende data beschikbaar is) hoe de gemeente Pijnacker – Nootdorp zich verhoudt tot de landelijke normen op het gebied van digitalisering.

In 2017 nam gemeente Pijnacker – Nootdorp voor het laatst deel aan de burgerpeiling. Daarom zijn er geen recente gegevens beschikbaar in hoeverre bewoners en ondernemers de digitale dienstverlening waarderen of gebruiken. De gemeente Pijnacker – Nootdorp gebruikt in de eigen P&C stukken de gegevens van het onderzoek uit 2018:



Medewerkers van de gemeente Pijnacker – Nootdorp noemen in de interviews eveneens dit onderzoek. Er wordt dus niet jaarlijks meer gemeten in hoeverre de gemeente zich ontwikkelt op het gebied van digitale dienstverlening. De perceptie onder medewerkers is dat de gemeente een middenmoter is of net bovengemiddeld scoort. Voor dit onderzoek is er apart enquête-onderzoek gehouden. De resultaten daarvan zijn te vinden in het volgende hoofdstuk.

Digitale dienstverlening voorzieningen

Alle gemeenten in Nederland hebben een account op de Softwarecatalogus. In de Softwarecatalogus registreren de gemeenten hun applicatieportfolio (pakketten) en koppelingen en geven aan voor welke functies (GEMMA2 referentiecomponenten) zij de geregistreerde pakketten gebruiken.⁹ Voor digitale dienstverlening aan burgers en bedrijven heeft een gemeente bepaalde voorzieningen nodig. De gegevens in de Softwarecatalogus geeft aan hoe goed de gemeente voorbereid is op digitale dienstverlening. Daaruit blijkt voor gemeente Pijnacker – Nootdorp het volgende.

De VNG heeft negen referentiecomponenten benoemd die een belangrijke rol spelen bij digitale dienstverlening. Bekeken is of de gemeente ook daadwerkelijk een applicatie heeft geregistreerd in de Softwarecatalogus bij deze, voor digitale dienstverlening belangrijke, GEMMA2 referentiecomponenten. Het blijkt dat gemeente Pijnacker – Nootdorp 89% scoort. Dat is hoger dan de 70% van het landelijke gemiddelde. Van de 9 referentiecomponenten beschikt de gemeente over 8 componenten die in gebruik zijn. Alleen de 'zelfdiagnosecomponent' is momenteel niet in gebruik. Dat geldt voor 92% van de overige gemeenten.

Verouderde software

Een informatievoorziening met achterstallig onderhoud en te "oude" software leidt tot hogere risico's in continuïteit, beveiliging en betrouwbaarheid. De gemeente Pijnacker – Nootdorp beschikt over 13 pakketversies binnen het applicatieportofolio die niet meer door de leverancier ondersteund worden. Dat is lager dan de landelijke norm die op nul gesteld is.

Landelijke voorzieningen

Pijnacker – Nootdorp maakt volgens de gegevens van waarstaatjegemeente van vier van de negen landelijke digitale voorzieningen gebruik, te weten: MijnOverheid Berichtenbox, eHerkenning, Digimelding, en IPv6 website. De gemeente maakt (nog) geen gebruik van GGI – Netwerk, SIEM/SOC, Govroam, GIBIT – overeenkomstengenerator en IPv6 mail. Gebruik maken van deze voorzieningen is niet verplicht, maar kan bijdragen aan onder meer de cyberveiligheid van gemeenten en de mogelijkheid om eenvoudig met andere gemeenten informatie uit te wisselen. Medewerkers geven aan dat de gemeente Pijnacker – Nootdorp wel gebruik maakt van GGI – veilig en dat de gemeente beschikt over SIEM/SOC. Er wordt eveneens gewerkt aan het volledig beschikbaar maken van IPv6 mail.

Gemeente Pijnacker – Nootdorp is met 10 verschillende type en in totaal 66 verzonden digitale berichten (per 1000 inwoners) per kwartaal via MijnOverheid actiever met digitale communicatie via deze route dan andere gemeenten. De landelijke norm zit op 25 berichten in totaal en slechts 2 verschillende type berichten.

⁹ Voor de betrouwbaarheid van de gegevens op waar staat je gemeente is het dus belangrijk dat de gegevens in de Softwarecatalogus up to date en compleet zijn. De gemeente Pijnacker – Nootdorp krijgt de 3 van de 5 sterren op dat gebied. De gegevens zijn grotendeels compleet en van recente datum. Er kunnen diverse vergelijkingen getrokken worden met de landelijke norm.



3.3 Samenvatting

Er is een adequate uitvoering van de digitale dienstverlening, maar een deel van de uitgangspunten van de visie is losgelaten

Het huidige aanbod van de digitale dienstverlening en de uitvoering ervan zijn gedeeltelijk in overeenstemming met de visie en de doelstellingen. In de praktijk zijn diverse uitgangspunten uit de visie losgelaten. Het centrale motto “digitaal waar kan en persoonlijk waar nodig” is binnen de uitvoering nog steeds leidend. De afweging die hoort bij de keuze om een product te digitaliseren wordt ad-hoc gemaakt en niet op basis van het beleid. Dat betekent dat de afwegingen die gemaakt zijn in de visie niet per definitie terug hoeven te komen in de keuzes die in de uitvoering gemaakt worden.

De uitvoering wordt niet gemonitord

Het is niet in te schatten wat de gevolgen zijn van het loslaten van de visie voor de uitvoering. De gemeente Pijnacker-Nootdorp heeft sinds 2018 niet in kaart gebracht hoe de gemeente presteert ten opzichte van andere gemeenten. Er wordt vastgehouden aan het uitgangspunt dat alle producten digitaal beschikbaar moeten komen, maar intern wordt niet bijgehouden hoe ver de digitaliseringsoperatie is gevorderd. De beloofde KPI's zijn niet opgesteld en ook wordt de klanttevredenheid niet periodiek gemeten. De gegevens op waarstaatjegemeente.nl zijn niet volledig actueel. Het iteratief werken is eveneens losgelaten, waar regelmatig testen en aanpassen een onderdeel van is.

Wel zijn er gegevens bekend over het gebruik van de producten die gedigitaliseerd zijn. Verder blijkt uit cijfers van de VNG dat de gemeente Pijnacker-Nootdorp op aantal aspecten van digitalisering beter scoort dan de landelijke norm. Alleen op het gebied van het in gebruik zijn van ‘verouderde software’ blijft Pijnacker-Nootdorp achter.

Aandacht voor niet-digitaal vaardigen

Inwoners en bedrijven die moeite hebben met digitale dienstverlening worden geholpen, c.q. een alternatief geboden. Uit de beschikbare overzichten blijkt dat voor alle digitale producten een alternatief voor handen is voor niet digitaal vaardigen. Inwoners die extra ondersteuning nodig hebben kunnen terecht bij SWOP. De website van de gemeente Pijnacker-Nootdorp scoort een voldoende op het gebied van toegankelijkheid.

Het iteratief werken voorziet in een proces van testen en aanpassen waardoor gewaarborgd kan worden dat de dienstverlening past bij de behoeften van de gebruikers en indien nodig wordt aangepast. In het verleden werd dit toegepast door niet-digitaal vaardigen te betrekken bij het testen van producten. In de laatste jaren is dat niet meer op structurele basis gedaan. Doordat het iteratief werken als uitgangspunt is losgelaten, is het niet vanzelfsprekend dat het aanbod van producten en diensten is afgestemd op wensen/behoeften van inwoners. Zeker is dat in de praktijk niet digitaal vaardigen knelpunten ervaren bij diverse formulieren.

Bij de afwegingen om processen te digitaliseren speelt de toegankelijk voor niet digitaal-vaardigen een rol, maar hun wensen en behoeften zijn niet leidend. Andere aspecten zoals de kosten voor beheer van de applicatie en of de digitalisering bijdraagt aan een efficiënte werkwijze zijn eveneens van belang.



4 Digitale dienstverlening in de praktijk

De praktijk van digitale dienstverlening beschrijven we in dit hoofdstuk aan de hand van ervaringen van inwoners die recent gebruik maakten van deze dienstverlening. Verder hebben we een mystery burger analyse uitgevoerd om een beeld te krijgen van de mate waarin diensten en producten ook voor minder digitaal vaardigen toegankelijk zijn.

4.1 Uitkomsten enquête

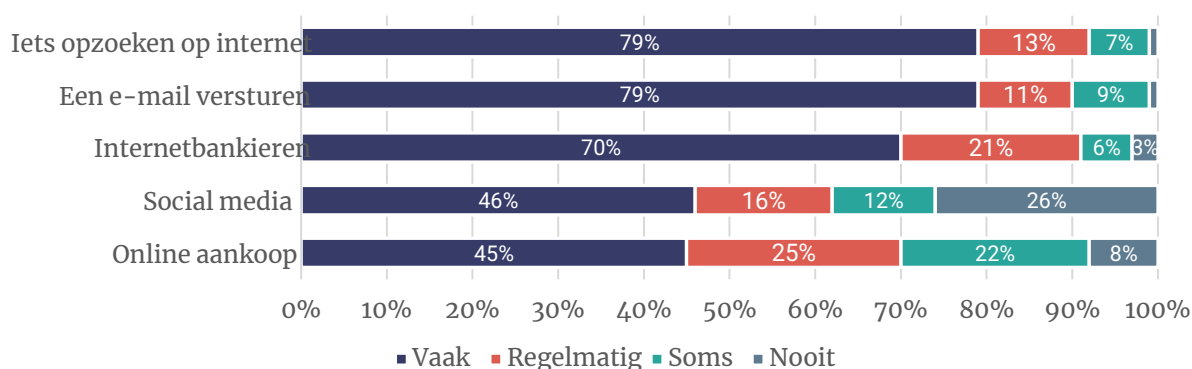
Inwoners en ondernemers die in de periode april 2022 – september 2022 gebruik maakten van de digitale dienstverlening van de gemeente Pijnacker-Nootdorp kregen een uitnodiging om deel te nemen aan de online vragenlijst (zie bijlage D). Van de 1280 benaderde personen hebben in totaal 154 respondenten de vragenlijst compleet ingevuld. De respons komt hiermee uit op 12 procent. De verkregen respons is verdeeld over verschillende soorten digitale producten en diensten. Vanwege de omvang van de respons is het niet mogelijk om over de afzonderlijke groepen een beeld te geven, maar het is wel mogelijk om een beeld te geven van de ervaringen met de digitale dienstverlening in het algemeen.

Tabel 4.1 – Respons enquête

	Steekproef (%)	Respons (%)	Leeftijd	Respons (%)
SIM	848 (66%)	117 (76%)	<39 jaar	26 (17%)
Belastingen	89 (7%)	8 (5)%	40-49 jaar	25 (16%)
iParticipatie	343 (27%)	29 (19%)	50-64 jaar	49 (32%)
			65+	39 (25%)
			Onbekend	15 (10%)
Totaal	1280 (100%)	154 (100%)	Totaal	154 (100%)

Om duiding te geven aan de antwoorden is gevraagd hoe vaak men actief is online, wanneer relevant is dit gerapporteerd. Het merendeel stuurt geregeld een mail of zoekt op internet iets op. Social media en online aankopen worden door de helft van de respondenten vaak gedaan. Oudere respondenten (65+) zijn minder actief online dan jongere respondenten, dit geldt voor alle bevroagde categorieën

Figuur 4.1 - Hoe vaak heeft u in de afgelopen 3 maanden de volgende activiteiten ondernomen op een computer, laptop, tablet of op een mobiele telefoon?

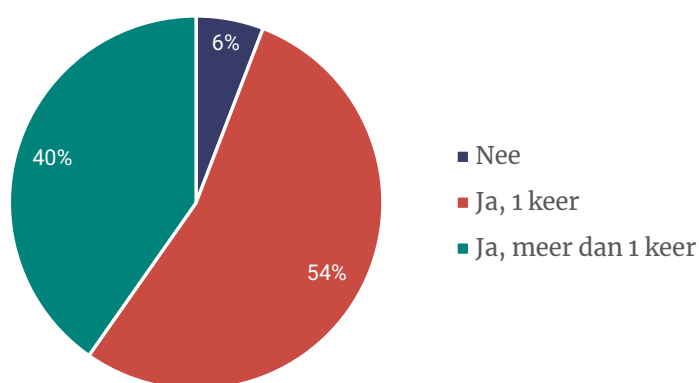


4.1.1 Gebruik van digitale dienstverlening

Allereerst is ter controle gevraagd of men inderdaad afgelopen halfjaar via digitale wijze gebruik heeft gemaakt van de dienstverlening van de gemeente. De helft (54%) maakte eenmalig gebruik van de digitale dienstverlening, twee op de vijf (40%) deden dit meer dan een keer.

Een kleine zes procent zegt geen gebruik te hebben gemaakt van een digitale dienst. Van deze personen zijn wel gegevens bekend bij de gemeente, mogelijk kon men zich niet meer herinneren gebruik te hebben gemaakt van een digitale dienst. Ook kan het zijn dat een deel van deze groep alsnog op een andere (niet-digitale) wijze is geholpen. Uit de vervolgvraag - waarom geen gebruik van een digitale dienst - blijkt dat men de voorkeur geeft voor persoonlijk contact omdat dit fijner of makkelijker wordt bevonden.

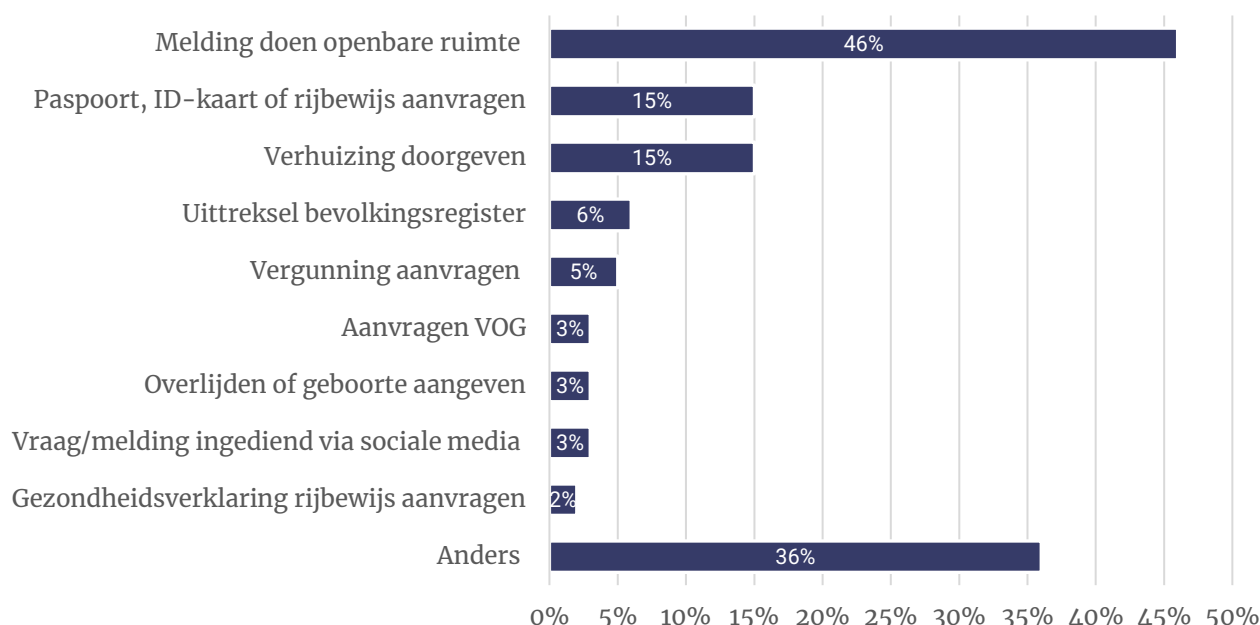
Figuur 4.2 - Heeft u in het afgelopen halfjaar gebruik gemaakt van een digitale dienst van de gemeente Pijnacker-Nootdorp?
(n=154)



Melding doen meest gebruikte online dienst

De meest gebruikte online dienst is het doen van een melding over de openbare ruimte (46%), op een gedeelte tweede plek staan het aanvragen van persoonsdocumenten (15%) en het doorgeven van een verhuizing (15%). Bij optie 'anders' wordt onder andere het aanvragen van parkeerkaart, indienen van bezwaar of klacht of het vragen van informatie genoemd.

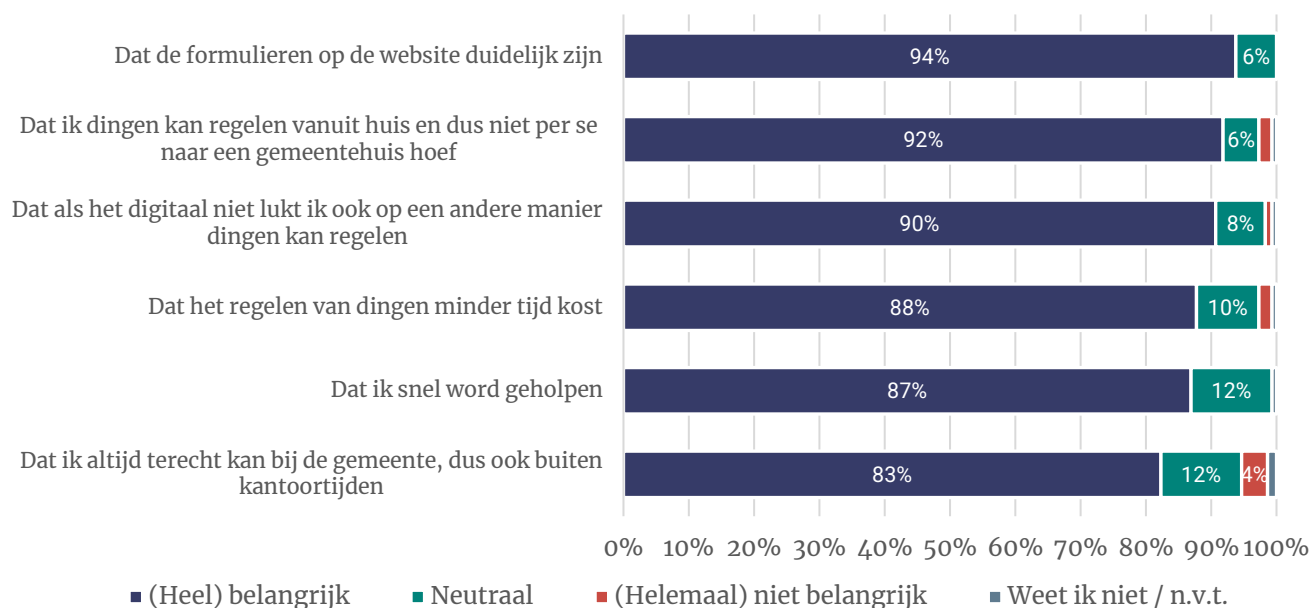
Figuur 4.3 - Van welke dienst of diensten heeft u in het afgelopen halfjaar gebruik gemaakt? (n=145)



4.1.2 Verwachtingen ten aanzien van de digitale dienstverlening

Meerdere aspecten van de digitale dienstverlening zijn voorgelegd met de vraag hoe belangrijk deze zijn. Alle voorgelegde aspecten worden belangrijk gevonden. De duidelijkheid van de formulieren (94%), het regelen van zaken vanuit huis (92%) en de optie om op een alternatieve manier zaken te regelen als het niet online lukt (90%) vormen hierbij de top drie. Hoe hoger de leeftijd, hoe minder belangrijk de snelheid wordt bevonden. Verder vinden online actieve respondenten het belangrijker dat de gemeente altijd, snel en digitaal beschikbaar is.

Figuur 4.4 - Hoe belangrijk vindt u de volgende aspecten van de digitale dienstverlening van de gemeente Pijnacker-Nootdorp? (n=145)

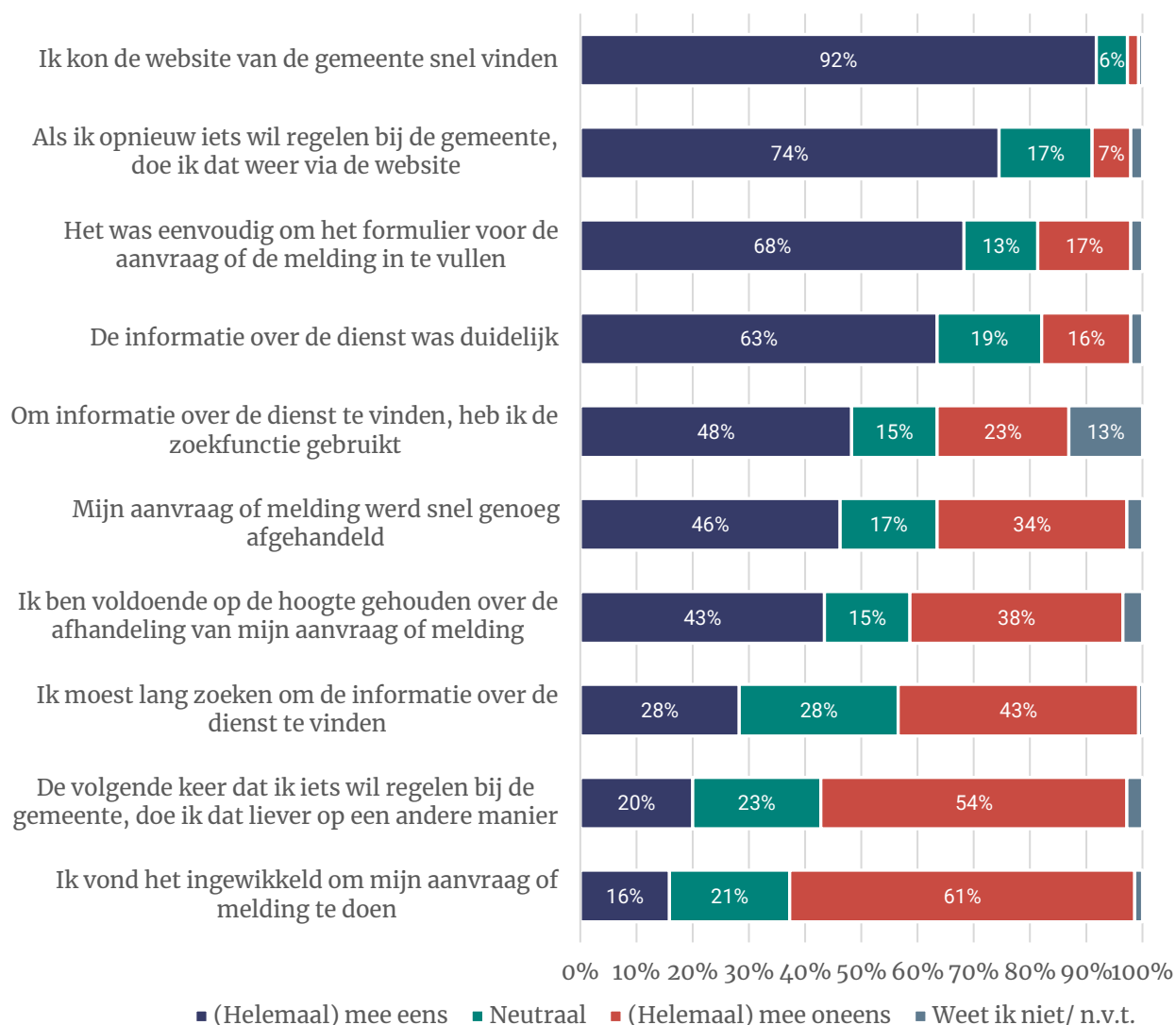


4.1.3 Ervaringen met de digitale dienstverlening

Vervolgens is gevraagd aan gebruikers om te oordelen over hun ervaring met de digitale dienstverlening. Figuur 4.5 toont dat de website goed te vinden was (92% mee eens). Driekwart (74%) zal opnieuw de website gebruiken om zaken te regelen bij de gemeente, een vijfde zal de volgende keer liever op een andere manier gemeentelijke zaken regelen.

Men is minder tevreden over de snelheid van afhandeling van de (aan)vraag of melding en de mate waarin men op de hoogte is gehouden over de afhandeling hiervan.

Figuur 4.5 - Hoe was uw ervaring met de digitale dienstverlening van de gemeente Pijnacker-Nootdorp? (n=145)



Oudere respondenten zijn minder te spreken over de eenvoud van het online formulier en de mate waarin de aanvraag snel genoeg wordt afgehandeld. Ook zeggen oudere respondenten (50+) vaker dat ze de volgende keer liever op een andere manier hun zaken regelen, zoals telefonisch of door het gemeentehuis te bezoeken. Dit laatste geldt ook voor gebruikers die minder online actief zijn, deze groep geeft minder vaak aan dat ze opnieuw de website gaan gebruiken en vaker aan

dat ze een alternatieve, non-digitale manier prefereren. Dit komt overeen met het beeld dat uit de interviews naar voren kwam.

Zestien procent vond het ingewikkeld om een aanvraag of melding te doen. In navraag waarom wordt meermaals genoemd dat het voor oudere inwoners moeilijk is om aan alle eisen te voldoen: er worden teveel digitale stukken gevraagd en het is onduidelijk hoe het moet worden ingevuld. Verder is de juiste plek voor een melding/vraag niet altijd te vinden en moet men lang wachten op hun antwoord. Bij deze vraag is geen duidelijk verband zichtbaar voor leeftijd of mate van online actief.

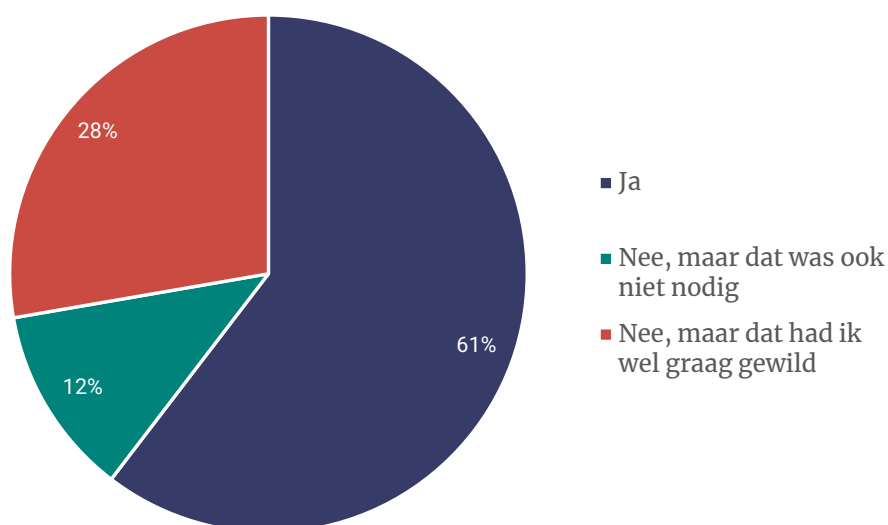
Afbreken online aanvraag

Aan respondenten is gevraagd of ze tijdens het digitale proces overwogen voortijdig te stoppen met de digitale aanvraag of melding. Dertig procent zegt hier ja. Dit zijn iets vaker jongere gebruikers dan ouders gebruikers. Zo wordt het lastig ondervonden om via de mobiel een melding te doen, terwijl de voorkeur hier naar uitgaat vanwege het toevoegen van foto's direct gemaakt met de mobiel. Verder wordt genoemd dat de goede categorie melding/vraag niet altijd te vinden is, informatie niet beschikbaar, de website niet bereikbaar was/vastliep en teveel (irrelevante) vragen werden gesteld aan de indiener.

4.1.4 Communicatie over afhandeling

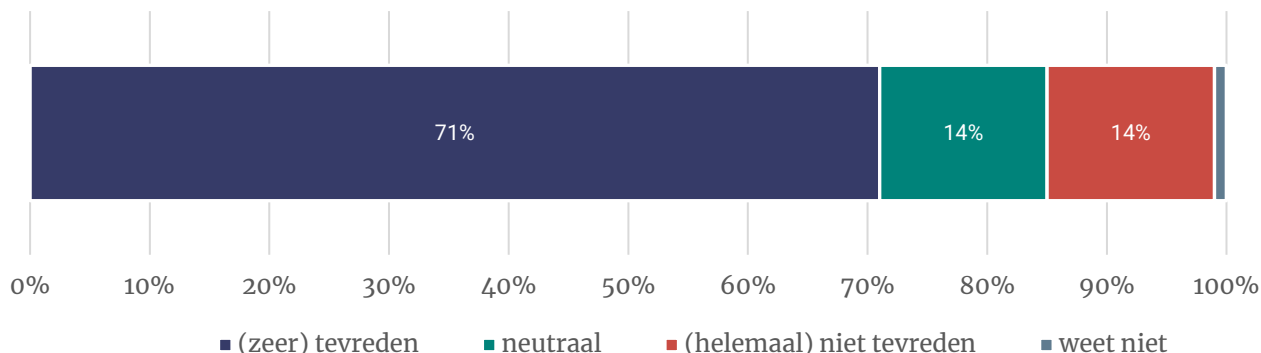
Zes op de tien inwoners zijn door de gemeente geïnformeerd over de afhandeling van hun vraag, aanvraag of melding. Twaalf procent is niet geïnformeerd, maar vond dit ook niet nodig. Ruim een kwart (28%) is niet geïnformeerd, maar had dit wel graag gewild. Zo vindt men een ontvangstbevestiging prettig waarin medegedeeld wordt wat de loop van de procedure is. Verder wil men graag op de hoogte worden gebracht over de status van hun (aan)vraag of melding. Iemand noemt het begrijpelijk dat er niet (direct) iets met een melding openbare ruimte wordt gedaan, maar wil wel weten waarom wel of niet en wanneer eventuele wel zal worden plaatsvinden.

Figuur 4.6 - Bent u door de gemeente geïnformeerd over de afhandeling van uw (aan)vraag of melding? (n=145)



Een ruime meerderheid is tevreden over de wijze waarop wordt geïnformeerd over de afhandeling van de aanvraag of melding.

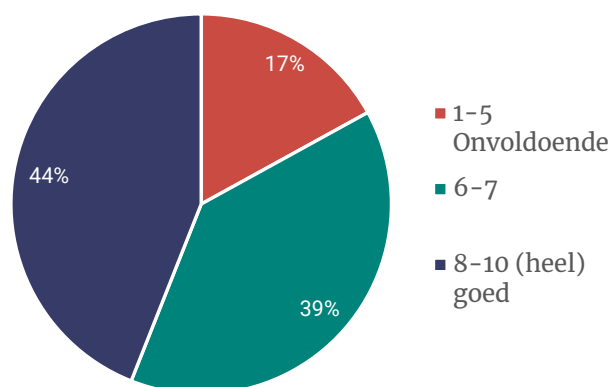
Figuur 4.7 - Hoe tevreden bent u over de wijze waarop u bent geïnformeerd over de afhandeling van uw (aan)vraag of melding? (n=145)



4.1.5 Beoordeling digitale dienstverlening

De digitale dienstverlening wordt beoordeeld met een gemiddeld rapportcijfer 6,8. Iets minder dan de helft (44%) van de cijfers ligt tussen de 8 en de 10, twee vijfde (39%) geeft een 6 of een 7 en zeventien procent geeft een onvoldoende. Deze laatste groep geeft als toelichting bij hun cijfer dat zij onvoldoende of geen terugkoppeling krijgen na hun (aan)vraag of melding. Men vraagt zich af of hun melding wel aan is gekomen en zou daarvoor graag een ontvangstbevestiging krijgen. Verder bestaat er het gevoel dat het geen nut heeft om een melding te doen, omdat er niets mee wordt gedaan. Als pluspunt wordt het regelen van standaardzaken zoals het aanvragen van persoonsbewijzen genoemd, men vindt het handig dat dit online kan worden geregeld en de weg ernaartoe is snel gevonden.

Figuur 4.8 - Welk rapportcijfer geeft u de digitale dienstverlening van de gemeente Pijnacker-Nootdorp?



Hieronder enkele antwoorden uitgelicht:

“Zie eerdere toelichtingen. Volkomen onvoldoende, zeker voor mensen die zelf niet meer digitaal vaardig zijn. En mijn moeder heeft het geluk dat zij mij, als hoogopgeleide dochter heeft, die de energietoeslag voor haar kon aanvragen. Anders was zij 1300 euro misgelopen. Hoe gaat het bij mensen die niet dat geluk hebben om capabele mantelzorgers te hebben?” (cijfer 1, 50 jaar)

“Er is totaal geen reactie gekomen, dus ik weet niet of mijn vraag binnengekomen is” (cijfer 4, regelmatig online actief)



“ouderwets. Nodig aan een update toe, zowel qua styling als gebruikerservaring” (cijfer 4, 57 jaar, vaak online actief)

“Procedure (red: verhuizing doorgeven) was niet geheel duidelijk voor mij, en het werd ook niet aangegeven dat het niet gelukt was” (cijfer 6, 30 jaar, regelmatig online actief)

“Soms te zakelijk de klacht afgehandeld. Iets meer respons zou wel mogen” (cijfer 6, 62 jaar, vaak online actief)

“Meldingen doen gaat eenvoudig maar ik ontvang geen terugkoppeling over wat er met de melding is gedaan.” (cijfer 7, 90 jaar, soms online actief)

“de wijze van aanvragen leek voor mij op analoog gedigitaliseerd. Oftewel niet heel erg doordacht en gebruikmakend van de digitale mogelijkheden. We digitaliseren omdat het moet niet omdat we het slimmer en handiger kunnen” (cijfer 7, 64 jaar, vaak online actief)

“goed geregeld, maar niet alle meldingen vallen onder 1 van de keuzes” (cijfer 8, 56 jaar, vaak online actief)

“Prima service behalve aanvraag vergunning was erg omslachtig” (cijfer 8, 29 jaar, vaak online actief)

Ruimte voor verbetering

Tot slot de vraag op welke punten verbetering mogelijk is. De gegeven suggesties blijken zich niet zozeer te richten op de digitale dienstverlening, maar met name op de communicatie na indiening van een digitale dienst. Zo ontvangt men graag een ontvangstbevestiging om er zeker van te zijn dat hun (aan)vraag is binnengekomen. Daarnaast wil men graag meer weten over het proces en de verwachte termijnen. Ook een terugkoppeling vindt men wenselijk. Verder wordt eenvoudig taalgebruik genoemd, waarbij de toon van de communicatie wel wat informeler, persoonlijker en empathischer mag. Tot slot blijft men het persoonlijk contact waarderen, dus maak duidelijk hoe men de gemeente telefonisch kan bereiken en bel de melder wanneer extra uitleg nodig is.

4.2 Uitkomsten mystery burger onderzoek

Naast het direct bevragen van gebruikers hoe zij de digitale dienstverlening ervaren, zijn mystery burgers op pad gestuurd om de toegankelijkheid van de digitale dienstverlening te toetsen. Zij hebben hun ervaringen aan de hand van een klantreis in kaart gebracht. De uitkomsten geven een beeld van de feitelijke toegang tot enkele diensten en producten langs de digitale weg. De mystery burgers kregen van ons 25 fictieve casussen met daarbij de vraag of zij op een digitale manier antwoord konden krijgen op hun vragen én of er niet-digitale alternatieven worden geboden. Wij nemen jullie hieronder mee in de bevindingen.

Voor elke casus is de dienstverlening beoordeeld op een aantal aspecten, namelijk:

- Vindbaarheid op de website
- Mogelijkheid voor digitale indiening
- Mogelijkheid voor aanvragen dienst op alternatieve wijze



Wanneer een duidelijk antwoord online te vinden was én er een analoog alternatief werd geboden – wanneer er wordt doorverwezen naar een telefoonnummer – is de zoektocht gestopt en aan de onderzoekers gerapporteerd. De casussen hebben betrekking op verschillende kanalen en thema's (zie tabel 4.1 en tabel 4.2). Voor circa de helft van de gevallen werd de zoektocht gestopt na het vinden van de juiste informatie, in andere situaties is contact gezocht met de gemeente om de vraag te kunnen beantwoorden. In de tabel 4.3 is een overzicht van alle casussen, het kanaal en de score op de genoemde aspecten te vinden.

Tabel 4.2 – Casussen per kanaal

Thema	Casussen
APV	3
Belastingen	2
Burgerzaken	9
Openbare ruimte	2
Ruimtelijke ordening/vergunningen	4
Sociaal domein	2
Subsidies	1
Wonen	2

4.2.1 Informatie op de website

Bij 14 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 burgers kwamen via de knoppen of de zoekfunctie snel op de juiste plek. Voor de casus met betrekking tot een marktvergunning werd geen informatie gevonden, voor de casus over bedwantsen werd pas na enig zoekwerk een oplossing geboden (zie tabel 4.3 op volgende pagina).

Bij de 11 casussen waarbij direct contact is opgenomen ging ook een online zoektocht vooraf. Voor tien casussen was de informatie eenvoudig te vinden, een vergunning voor een straatfeest of voor een buurtmoestuin waren lastig of niet te vinden.

4.2.2 Mogelijk tot digitale dienstverlening

Voor alle casussen is beoordeeld of het mogelijk is om direct zaken online te regelen. Voor 16 van de 24 casussen was dit direct mogelijk. Voor de overige zaken geldt dat er ofwel geen informatie over te vinden was, ofwel dat er eerst een gesprek moet plaatsvinden met de gemeente. Zo moet men voor een nieuw persoonsbewijs of erkenning van een kind langskomen op het gemeentehuis op afspraak. Voor het inschrijven vanuit het buitenland moet ook een fysieke afspraak worden ingepland, van deze pagina was overigens ook een Engelstalige pagina beschikbaar voor anderstaligen. Tot slot het aanvragen van WMO-voorzieningen, men dient online een formulier in te vullen waarop vervolgens een afspraak moet worden gemaakt met het desbetreffende loket.

Tabel 4.3 – Scores per casus

	Online informatie beschikbaar?	Digitale afhandeling mogelijk?	Offline alternatief geboden?
E-mail ('ja' / totaal)	4/7	2/7	5/7
Ik heb een klacht over de gemeente, wat moet ik hiermee? Ik wil niet mijn DigiD gebruiken	Ja	Ja	Ja
Mijn ID-kaart verloopt bijna en ik wil een nieuwe regelen. Wat moet ik daarvoor doen?	Ja	Nee	Ja
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?	Ja	Nee	Ja
Mijn vriendin en ik willen deze zomer gaan trouwen. Wat moet ik daarvoor regelen bij de gemeente?	Ja	Ja	Nee
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?	Ja	Nee	Ja
Ik wil met mijn bureu 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?	Niet direct duidelijk	Nee	Ja
Samen met andere bewoners in de straat 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.	Nee	Nee	Nee
Website ('ja' / totaal)	12/14	10/14	9/14
Hoe kan ik bezwaar maken tegen de gemeentelijke belastingen?	Ja	Ja	Ja
Ik wil graag de WOZ-waarde van mijn woning weten. Hoe kom ik hier achter?	Ja	Ja	Nee
Ik snap niets van de belasting, en ik zak steeds dieper in de schulden, kunnen jullie mij helpen	Ja	Ja	Ja
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?	Ja	Nee	Ja
Ik heb al drie keer een rat zien lopen in de berm van [straat]. Ik wil dit melden zodat de gemeente maatregelen kan nemen.	Ja	Ja	Ja
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?	Ja	Nee	Ja
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?	Ja	Ja	Ja
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 terecht kan. Klopt dat? Het heet geloof ik een gezondheidsverklaring. Ik ben niet zo handig met internet, dus ik probeer het zo.	Ja	Ja	Ja
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.	Ja	Ja	Ja
Ik heb voor mijn (vrijwilligers)werk een Verklaring Omtrent Gedrag nodig. Wat kost dit en kan ik deze met spoed ontvangen?	Ja	Ja	Ja
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?	Ja	Ja	Nee
Ik wil op mijn bedrijfspand zonnepanelen leggen. Is hier iets van subsidie voor beschikbaar?	Ja	Ja	Nee
Ik heb een handeltje in bloemen en kamerplanten en wil een bloemenstal beginnen op de wekelijkse markt van Pijnacker-Nootdorp. 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?	Nee	Nee	Nee
Ik heb last van bedwantsen, kan de gemeente mij helpen met het verwijderen hiervan?	Nee	Nee	Nee
overige kanalen ('ja' / totaal)	4/4	3/4	3/4
Ik woon in het centrum van [x]. Hoe kan ik een parkeervergunning aanvragen? (Telefonisch)	Ja	Ja	Niet direct
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? (Online meldpunt)	Ja	Ja	Ja
Ik ga (met mijn gezin) verhuizen van X naar X. Hoe moet ik dit doorgeven? (Whatsapp)	Ja	Ja	Ja
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? (Whatsapp)	Ja	Nee	Ja



4.2.3 Niet-digitale alternatieven

Bij elke casus is beoordeeld in hoeverre er heldere informatie wordt gegeven over andere manieren waarop de (aan)vraag of melding kan worden ingediend. Allereerst wordt onderaan iedere pagina op de gemeentelijke website gevraagd 'Heeft u gevonden wat u zocht? En is er de mogelijkheid om feedback te geven (zie Figuur 4.9). Hierin ontbreekt echter informatie over een alternatieve manier om de vraag beantwoord te krijgen.

Figuur 4.9 – Screenshot gemeentelijke website



Heeft u gevonden wat u zocht?

Ja  Nee 

Feedback

Vertel ons uw tip(s) of verbetering(en). Wilt u een reactie van ons?
Laat dan ook uw e-mailadres of telefoonnummer achter.

Versturen

Verder wordt in veel gevallen – 17 van de 25 – een alternatieve manier genoemd van contact. Hierbij wordt veelal verwezen naar een specifiek telefoonnummer, het gemeentelijke telefoonnummer of het gemeentelijk postadres. Verder werd door de mystery burgers opgemerkt dat in drie gevallen niet werd doorverwezen naar het telefoonnummer of naar het contactformulier via een hyperlink, maar slechts werd genoemd dat men contact kon opzoeken met de gemeente (zie tabel 4.3).

Een alternatieve wijze wordt in ieder geval aangeboden bij juridische zaken zoals het doen van een klacht of bezwaar. Online wordt men doorverwezen naar een formulier waarbij gebruik wordt gemaakt van DigiD, men kan ook via post, mail of telefonisch hun klacht of bezwaar indienen. Wanneer men een uittreksel uit het bevolkingsregister wil krijgen, wordt als alternatieve optie doorverwezen naar een online afspraakformulier. Dit kan echter opnieuw problemen opwerpen voor digitaal minder vaardigen.

Een (direct) alternatieve genoemde wijze ontbreekt vaak bij vergunningszaken. Zo wordt men doorverwezen naar een externe site voor het aanvragen van een parkeervergunning. Al blijkt in het geval van parkeervergunning wel onderaan de pagina een alternatief te worden genoemd.

4.2.4 Reflectie mystery burgers

Aan de mystery burgers is tot slot gevraagd te reflecteren op de casus en na te gaan waar zich eventuele knelpunten bevinden. Hierbij wordt de vindbaarheid van sommige producten of diensten genoemd waarbij men de juiste zoektermen moest gebruiken. In de zoekfunctie wordt niet rekening gehouden met typ- of spelfouten, bij een kleine fout zijn er direct nul zoekresultaten.

Verder zal zeker de digitaal minder vaardige zal bij sommige zaken extra hulp nodig hebben. Zo kan het inloggen met DigiD problemen opwerpen: men heeft de inloggegevens niet bij de hand of ziet er tegenop om met DigiD in te loggen vanwege het verstrekken van persoonlijke gegevens. Ook het downloaden van formulieren is lastig wanneer men geen computer bezit.

4.3 Samenvatting

Meeste gebruikers tevreden over de digitale dienstverlening; een op de zes geeft onvoldoende

De meeste gebruikers die deelnamen aan dit onderzoek zijn over het algemeen tevreden over de digitale dienstverlening. Zij geven hiervoor een gemiddeld rapportcijfer 6,8. De website is snel te vinden en voor de meerderheid geldt dat het eenvoudig was om van de dienst gebruik te maken. De meerderheid zal dan ook voor volgende regelzaken de website gebruiken. Geen van de gebruikers geeft aan aanbod te missen.

Een op de zes gebruikers geeft een onvoldoende. De redenen hiervoor zijn dat zij onvoldoende of geen terugkoppeling hebben gekregen na hun (aan)vraag of melding. Verder speelt met name bij meldingen het gevoel dat het geen nut heeft om een melding te doen, omdat er niets mee wordt gedaan. Zestien procent vond het ingewikkeld om een aanvraag of melding te doen. Het blijkt met name voor oudere inwoners moeilijk om aan alle eisen te voldoen en er is soms onduidelijkheid over de wijze van invullen.

Toegankelijkheid digitale dienstverlening

Veel inwoners zijn online actief en vinden de weg naar de digitale producten en diensten. Het komt ook voor dat inwoners vastlopen in het digitale proces. In de enquête wordt aangegeven dat niet altijd alle informatie beschikbaar is, of een terugkoppeling ontbreekt na het invullen van een formulier. In de mystery burger analyse kwamen enkele onderwerpen naar boven waarvan niet duidelijk is hoe op een alternatieve manier de dienst of product kan worden aangevraagd. Verder blijkt uit deze analyse dat de stappen die moeten worden gemaakt drempels kunnen opleveren, zoals het online maken van een afspraak of het indienen van een klacht of bezwaar via DigiD.

Verbetering mogelijk in proces na aanvraag digitale dienst of product

Kijkend naar de bestaande ontevredenheid dan is die vooral gericht op het proces ná indiening van de digitale (aan)vraag of melding. Zo verwacht men een ontvangstbevestiging en terugkoppeling en zou de afhandeling in veel van de gevallen sneller mogen. De gebruikersvriendelijkheid van digitale dienstverleningsprocessen hoeven dus niet zozeer verbeterd te worden aan de voorkant, maar juist aan wat er vervolgens mee gebeurt.



5 Rol van de raad

5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de onderzoeksvragen met betrekking tot de rol van de raad. Wij beschreven eerst in hoeverre en op welke wijze de gemeenteraad geïnformeerd wordt over de ontwikkeling van de digitale dienstverlening. Daarna beschrijven wij of de raad in staat is om op basis van de beschikbare informatie kaders te kunnen stellen aan de digitalisering en om te kunnen controleren en bij te sturen.

5.2 Informatievoorziening raad

Zoals beschreven in hoofdstuk 2 is de raad betrokken geweest bij het opstellen van de visie in 2015. Toen is de raad meegenomen in de (technische) ontwikkelingen en de bijhorende bestuurlijke vraagstukken. De raad is sindsdien betrokken bij de ontwikkelingen van de digitale dienstverlening via de P&C stukken. In de bijzonder de programmabegroting, de kadernota, najaarsnota en de jaarstukken. Uit het gesprek met de gemeenteraad blijkt dat digitalisering als onderwerp niet apart geagendeerd wordt op de gemeenteraadsvergaderingen. In 2021 zijn er door raadsleden wel schriftelijke vragen gesteld ten aanzien van de voortgang van de digitalisering. Dit heeft geleid tot een raadsinformatiebrief.

De rekenkamercommissie gaf in 2014 de aanbeveling dat het college de raad periodiek (diepgaand) te informeert over de voortgang via raadsinformatiemarkten. Hier is geen opvolging aan gegeven.

5.3 Kaders stellen en bijsturen

Sinds het vaststellen van de visie in 2015, heeft de raad geen rol meer gehad in aanpassingen of bijstellingen van het beleid. Voor de raad zijn de P&C stukken de belangrijkste informatiebron over de digitale dienstverlening. Voor dit onderzoek zijn de jaarstukken, de kadernota, de najaarsnota en de programmabegrotingen van 2016 tot en met 2021 bestudeerd. De passages over digitalisering vertonen over de jaren onderling grote gelijkenissen. Ook in de meest recente stukken wordt nog steeds verwezen naar cijfers uit 2017/2018. In de stukken wordt vermeld dat het iteratief werken de hoofdactiviteit vormt, terwijl dit uitgangspunt in de praktijk al is losgelaten (zie hoofdstuk 3). Hiermee rijst de vraag in hoeverre de informatievoorziening richting de raad kloppend, compleet en actueel is om voor de raad als basis te dienen om te beoordelen of de ontwikkeling van de digitalisering nog wel volgens plan verloopt. Daarnaast is het de vraag of de raad voldoende meegenomen wordt in de ontwikkelingen om te kunnen beoordelen of aanpassingen in lijn zijn met de eerder opgestelde uitgangspunten.

In de Kadernota van 2021 staat dat de visie op (digitale) dienstverlening richting biedt aan de ontwikkelingen die de gemeente wil doormaken. De vier belangrijkste ontwikkelingen zijn:

1. Verbeteren van de informatieveiligheid
2. Verbeteren van de privacybescherming;
3. Vergroten van het aanbod van digitale dienstverlening en stimuleren van het gebruik daarvan;
4. Integreren van gegevensverzamelingen en gegevensstromen om zowel de klantgerichtheid als het niveau van dienstverlening te vergroten.

Daarbij is het niet kenbaar gemaakt in hoeverre de visie uit 2015 richting biedt aan de ontwikkelingen. De ambities om informatieveiligheid en de privacybescherming te verbeteren staan niet in de visie genoemd. Deze ambities komen voort uit ontwikkelingen na 2015 met betrekking tot het grotere belang dat is toegekend aan privacy, informatieveiligheid en cybersecurity. Deze aspecten hebben wel een eigen beleidsstuk gekregen naar aanleiding van wettelijke ontwikkelingen.¹⁰ Voor privacy is bijvoorbeeld apart beleid ontwikkeld vanwege de invoering van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) waarin de visie staat dat het uitgangspunt is dat de gemeente zich houdt aan de AVG en bijzondere wetten waarin de verwerking van persoonsgegevens is geregeld.

De als derde genoemde ontwikkelingen, het vergroten van het aanbod van digitale dienstverlening en stimuleren van het gebruik daarvan, wordt wel al in de visie uit 2015 genoemd. Hierbij is echter onduidelijk in hoeverre daar nog stappen in te zetten zijn (zie hoofdstuk 3). Uit de enquête onder afnemers van digitale diensten omen overigens geen duidelijke tekortkomingen op dit vlak naar voren.

In het gesprek met de raad kwam de wens naar voren dat de raad aan de hand van (cijfermatige) gegevens beter geïnformeerd wil worden of de doelen gehaald worden. Het uitgangspunt in de visie om de doelstellingen SMART te formuleren zou daarbij moeten helpen. In de P&C stukken staan de doelen daarentegen niet SMART geformuleerd. Het college geeft in de programmabegroting van 2020 en 2021 onder het door ontwikkelen van de (digitale) dienstverlening het volgende resultaat weer: *We behouden de score op digitale volwassenheid en verbeteren de score op klantbeleving.*

Dit vereist dat het college monitort wat de score op digitale volwassenheid en klantbeleving is, maar deze onderzoeken worden zoals eerder besproken niet periodiek gedaan. In de najaarsnota van 2020 wordt verwezen naar dezelfde meting als die in de programmabegroting van 2020 en 2021. Het is dus voor de raad niet inzichtelijk of de afgelopen jaren progressie of juist regressie is geboekt en of het gewenste resultaat is behaald.

De portefeuillehouder erkent het achterblijven van actuele inzichten in de klantwaardering. Niettemin is in de afgelopen jaren veel gebeurd op het gebied van digitalisering, waaronder de aandacht voor de AVG, invoering van het zaakstelsel en het vervangen van de gehele ICT back end. Verder is de gemeentelijke website geheel vernieuwd.

Politieke betrokkenheid

Raadsleden van Pijnacker-Nootdorp geven in het groepsgesprek aan digitalisering, net als de portefeuillehouder, te zien als uitvoering en niet direct te herkennen welke rol de gemeenteraad daarin zou kunnen vervullen. Bij het opstellen van de visie in 2014 – 2015 is de raad meegenomen in de ontwikkelingen en welke (politieke) keuzes spelen. De visie is in de tussentijd niet herzien en het proces is met de daaropvolgende raden niet doorlopen. Uit het groepsgesprek met de raad bleek dat er ook geen actieve vraag vanuit de raad naar is.

¹⁰ Het gaat om Strategisch Gemeentelijk Informatiebeveiligingsbeleid Pijnacker-Nootdorp '20-'23 uit 2020 en Privacybeleid gemeente Pijnacker-Nootdorp eveneens uit 2020.

De portefeuillehouder is van plan om bij een toekomstige herijking van de visie de gemeenteraad te betrekken via een informatieavond. De gemeenteraad kan dan het onderwerp op de agenda zetten als daar behoefte aan is.

5.4 Samenvatting

De raad stelt kaders voor de digitale dienstverlening

De raad heeft in 2015 de kaders gesteld voor de digitale dienstverlening. Dit kader is in de tussentijd niet herzien. Wijzigingen in het beleid worden door het college gemaakt en in de programmabegroting aan de raad gecommuniceerd. Het college stelt in de P&C stukken dat de visie nog steeds richting biedt aan die keuzes, maar onderbouwt niet op welke wijze. In de praktijk blijkt dat meerdere uitgangspunten in de visie uit 2015 zijn losgelaten.

College en raad worden geïnformeerd over de voortgang van de digitale dienstverlening en de voortgang wordt geëvalueerd.

De raad wordt niet periodiek geïnformeerd over de voortgang van de digitale dienstverlening en deze voortgang wordt eveneens niet geëvalueerd. Het onderzoek dat het uitgangspunt vormt voor het in de P&C stukken genoemde resultaat stamt uit 2018 en wordt jaarlijks aangehaald.

Het is de vraag of de raad in staat is om op basis van de verkregen informatie te kunnen controleren en bij te sturen. Daarvoor ontbreken feitelijk correcte, actuele en complete gegevens. Daarnaast is het uitgangspunt van de SMART doelstellingen losgelaten waardoor de raad niet eenvoudig kan controleren of de voortgang nog in lijn is met de gewenste doelen. Uit het gesprek met de raad blijkt dat de raad niet goed op de hoogte is welke rol zij (kan) hebben in het vaststellen van digitaliseringsbeleid. Dat beperkt de mogelijkheden om (effectief) kaders te stellen, controleren en bij te sturen.

6 Conclusies en aanbevelingen

Op basis van de bevindingen die gepresenteerd zijn in de vorige hoofdstukken, komen we tot een aantal conclusies en aanbevelingen.

Conclusie 1: Er is door de raad vastgesteld beleid voor de digitale dienstverlening, maar dit beleid is wel aan herziening toe.

In 2015 is er door de gemeenteraad een visie vastgesteld voor de doorontwikkeling van de digitale dienstverlening. In deze visie zijn de aanbevelingen die de rekenkamercommissie eerder deed terug te vinden. De visie is gebaseerd op inzichten in de periode 2012 – 2014. In de digitale wereld en in het denken over digitale dienstverlening is sinds 2015 veel veranderd. De afgelopen jaren hebben de ontwikkelingen elkaar opgevolgd en de visie is niet tussentijds geactualiseerd. Zo is huidige visie sterk gericht op kanaalsturing, dat wil zeggen het verleiden van inwoners om hun zaken zo veel mogelijk digitaal af te handelen. Er is beperkt aandacht voor de dienstverlening aan niet-digitaal vaardigen en de mogelijkheden van sociale media. In de P&C stukken staat dat de visie nog steeds richtinggevend is, maar in de praktijk zijn diverse uitgangspunten van de visie losgelaten. Zo wordt de klanttevredenheid over de dienstverlening niet langer periodiek gemeten en wordt het zogeheten iteratief werken, bestaande uit het regelmatig testen en aanpassen van digitale producten, niet meer structureel toegepast.

De rekenkamercommissie constateert dat de visie aan herziening toe is. De huidige visie is op meerdere punten achterhaald en alleen op papier nog richtinggevend. Een nieuwe visie is in de ogen van de rekenkamercommissie zinvol. In de eerste plaats omdat daarmee beter ingespeeld kan worden op de actuele ontwikkelingen en mogelijkheden. Verder kan een overkoepelende beleidsvisie handvatten bieden bij keuzes rond het al dan niet digitaliseren van diensten en het borgen van passende dienstverlening voor minder digitaal vaardigen.

Aanbeveling aan college en raad:

De rekenkamercommissie beveelt aan om de visie op de digitale dienstverlening te herijken. Omdat het beleid ten aanzien van digitale dienstverlening om belangrijke keuzes vraagt, is het van belang de gemeenteraad hierbij te betrekken. De nieuwe beleidsvisie dient beter aan te sluiten op de actuele inzichten door bijvoorbeeld nadrukkelijk aandacht te schenken aan dienstverlening aan niet-digitaal vaardigen. Verder is het van belang in de visie duidelijke, meetbare doelen op te nemen zodat de gemeenteraad de voortgang kan controleren en wanneer nodig kan bijsturen.

Conclusie 2: Er is een adequate uitvoering van de digitale dienstverlening

Het deels loslaten van de uitgangspunten van de in 2015 opgestelde visie heeft vooralsnog niet tot grote problemen geleid. Er is in de jaren afgelopen op het gebied van digitalisering veel ontwikkeld. Er is gewerkt aan de dataveiligheid en ook tijdens de coronaperiode zijn er – noodgedwongen – veel aanpassingen gedaan en verbeteringen doorgevoerd. Nieuwe wetgeving is opgevolgd en de verplichtingen die daaruit voortvloeien worden toegepast in de werkwijze.

Een aandachtspunt is het loslaten van het iteratief werken. Deze werkwijze voorziet in een proces van samen met gebruikers testen van digitale producten en deze zo nodig aanpassen. Nu dat niet



langer op structurele basis gebeurt, gaat dit mogelijk ten koste van de aansluiting van digitale diensten op de wensen, behoeften en mogelijkheden van burgers. In de praktijk heeft dit echter vooralsnog niet geleid tot grote ontevredenheid bij de gebruikers. De gemeente krijgt voor de kwaliteit van deze dienstverlening een ruime voldoende. Een op de zes gebruikers geeft een onvoldoende. Hiermee onderscheidt Pijnacker-Nootdorp zich niet van andere gemeenten.

In de praktijk ontbreekt een duidelijk afwegingskader om bij de keuzes welke diensten wel of niet te digitaliseren dan wel verder digitaal door te ontwikkelen. Eveneens ontbreekt het aan overzicht en centrale regie op het digitaliseringsproces. Het is op dit moment onbekend hoeveel diensten precies zijn gedigitaliseerd en in hoeverre er nog ruimte is voor verbetering. Hierdoor kan het zijn dat de kwaliteit en de kwantiteit van het aanbod nog niet optimaal zijn en kansen binnen de organisatie om verder te digitaliseren worden gemist.

Inwoners die niet goed om kunnen gaan met digitale diensten kunnen terecht bij een steunpunt binnen de gemeente. In de praktijk ervaren inwoners niettemin knelpunten bij het aanvragen van digitale producten. Bugs en foutjes in formulieren kunnen reden zijn om af te haken. Dit geldt overigens niet alleen voor minder digitaal vaardigen, maar ook voor anderen. In de uitvoering zijn nog andere verbeteringen mogelijk als het gaat om diensten begrijpelijk en toegankelijk te maken en het voorzien in een offline alternatieven om diensten af te nemen voor niet-digitaal vaardigen.

Aanbeveling aan het college:

Verbeter de regie op digitale dienstverlening. Maak organisatiebreed inzichtelijk in hoeverre er nog kansen liggen om deze te verbeteren. Hierbij valt te denken aan het digitaliseren van processen, maar ook aan het verbeteren van de duidelijkheid van een aantal formulieren, inlogsessies die (te) snel verlopen en het bieden van offline alternatieven voor niet-digitaal vaardigen.

Conclusie 3: Inwoners worden in beperkte mate betrokken bij de ontwikkeling en uitvoering van digitale dienstverlening waardoor weinig zicht is op verbetermogelijkheden

De visie uit 2015 ziet op een systematiek waarin monitoring aan de hand van kengetallen een centrale rol speelt bij het doorontwikkelen van de digitale dienstverlening. De centrale gedachte is dat de dienstverlening verbetert door consequent te toetsen en te meten en de diensten steeds beter aan te laten sluiten bij de behoeften van de inwoners en ondernemers.

Deze systematiek – iteratief werken – is in de huidige praktijk grotendeels losgelaten. Bij doorontwikkeling van producten en de website worden ad hoc wel gebruikers betrokken, maar dit gebeurt niet structureel. Wat betreft monitoring wordt het gebruik van formulieren en diensten gemeten, maar van structurele kwaliteitsmonitoring of tevredenheidsmetingen is geen sprake. Verbeteringen worden veelal ad hoc doorgevoerd, waarbij de gemeente gebruik maakt van door gebruikers ingevulde feedbackformulieren.

Aanbeveling aan het college:

Pak het iteratief werken weer op door gebruikers op structurele wijze te betrekken bij het ontwikkelen en/of verbeteren van digitale diensten. Zorg vervolgens in de uitvoering voor monitoring om de aansluiting van de digitale dienstverlening op behoeften en mogelijkheden van inwoners vast te kunnen stellen.



Conclusie 4: De raad is nauwelijks betrokken bij het beleid gericht op de digitale dienstverlening

De afgelopen jaren is de digitalisering van de dienstverlening nauwelijks een onderwerp van gesprek geweest voor de gemeenteraad. Het college heeft anders via de P&C-cyclus de raad hierover niet actief geïnformeerd. De raad zelf heeft ook niet om informatie hierover gevraagd.

De belangrijkste informatiebronnen voor de raad zijn de jaarlijkse P&C-stukken. De informatie over de voortgang van de digitalisering die in die stukken staat, is de afgelopen jaren echter niet meer geactualiseerd. Tezamen met de beperkte mate van monitoring en het ontbreken van recent onderzoek naar de waardering voor de dienstverlening, is het voor de gemeenteraad moeilijk om te controleren wat de voortgang is en of dit tot tevredenheid bij inwoners leidt.

De laatste jaren beschouwden zowel de raad als het college de digitalisering van dienstverlening in beginsel als een uitvoeringskwestie, waarbij de raad niet intensief betrokken hoefde te worden. De aanbeveling van de rekenkamercommissie uit 2014 om de raad via periodieke informatieavonden te informeren over de voortgang is niet opgevolgd. Dit is een gemiste kans omdat aan beleidskeuzes rond de digitalisering van dienstverlening wel degelijk politieke aspecten kunnen kleven. Te denken valt aan het mogelijke spanningsveld tussen efficiënte dienstverlening en het streven naar digitale inclusiviteit. Van het politieke karakter van de keuzes en de financiële consequenties daarvan is de raad zich wellicht niet volledig bewust.

Aanbeveling aan het college:

Betrek de raad intensief bij het opstellen van een toekomstige visie en informeer de raad periodiek over de voortgang van de doorontwikkeling van de digitale dienstverlening.

Aanbeveling aan de raad:

Neem kennis van de mogelijke keuzes die de gemeente kan maken ten aanzien van digitale dienstverlening, de spanningen die hier mogelijk spelen en de financiële consequenties van te maken keuzes. Geef daarover voorkeuren mee aan het college.

Bijlage A. Normenkader

Norm	Toetsingscriteria
Beleid	
Er is vastgesteld beleid	- De ambities en uitgangspunten voor de digitale dienstverlening zijn helder beschreven. - De gemeente heeft een duidelijke visie op de digitale dienstverlening - De gemeente heeft heldere doelen wat ze met de digitale dienstverlening wil bereiken - De beschikbare middelen passen bij de ambities. - De aanbevelingen van het rekenkameronderzoek in 2014 zijn terug te vinden in het beleid.
Het beleid volgt de wettelijke richtlijnen	- Het beleid voldoet aan het 'Besluit digitale toegankelijkheid overheid' (Algemene Maatregel van Bestuur). - Er is aandacht voor de 'Wet Digitale Overheid' en 'Wet Digitale toegankelijkheid'. - Er is aandacht voor de Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG) in de wijze waarop digitale producten worden aangeboden. - Er is aandacht voor de Europese verordening 'Single Digital Gateway' (er wordt rekening gehouden met anderstaligen). - Er is aandacht voor de (nieuwe) 'Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer'
Digitalisering van dienstverlening houdt rekening met niet-digitaal vaardigen	- De gemeente heeft inzicht in de knelpunten waarmee niet-digitaal vaardigen te maken (kunnen) hebben - De gemeente anticipeert op de knelpunten waarmee niet-digitaal vaardigen te maken (kunnen) hebben - Bij de keuze voor het digitaal aanbieden van specifieke diensten of producten betreft de gemeente de wensen en mogelijkheden van inwoners en ondernemers
Uitvoering	
Er is een adequate uitvoering van de dienstverlening	- Het huidige aanbod van de digitale dienstverlening en de uitvoering ervan zijn in overeenstemming met de visie en de doelstellingen. - Inwoners en bedrijven die moeite hebben met digitale dienstverlening worden geholpen, c.q. een alternatief geboden - Het aanbod van producten en diensten is afgestemd op wensen/behoefte van zowel digitaal vaardige, als niet vaardige inwoners.
Ervaring en effecten	
De digitale dienstverlening heeft geen negatief effect op het gebruiksgemak en gebruikerstevredenheid van de dienstverlening	- Het aanbod van digitale diensten is van goede kwaliteit (vindbaar, goed beschreven, wat beloofd wordt, wordt geleverd). - Gebruikers van de digitale dienstverlening van de gemeente zijn tevreden over het aanbod en het gebruiksgemak.



Norm	Toetsingscriteria
Rol van de raad	
De raad wordt geïnformeerd en is in staat om een kaderstellende en controlerende rol uit te voeren	• De raad stelt kaders voor de digitale dienstverlening. • College en raad worden geïnformeerd over de voortgang van de digitale dienstverlening en de voortgang wordt geëvalueerd. • De raad is in staat om op basis van de verkregen informatie te controleren en bij te sturen.
Trekken van lessen	
De uitvoering wordt gemonitord	• Er wordt toegezien op de kwaliteit van de digitale dienstverlening, a.d.h.v. kwaliteitscriteria • Er wordt toegezien op de toegankelijkheid van dienstverlening voor specifieke (niet-digitaal vaardige) groepen • De gemeente zet passende instrumenten in om de waardering voor de digitale dienstverlening te achterhalen. • De gemeente heeft zicht op de kwaliteit van de digitale dienstverlening en hoe inwoners en ondernemers dat ervaren
Er wordt geleerd van ervaringen	• De gemeente gebruikt feedback over de kwaliteit van en ervaringen met de digitale dienstverlening bij het verder ontwikkelen en verbeteren (verbeterplannen). • De gemeente betreft gebruikers bij het ontwikkelen en verbeteren van de dienstverlening. • De verbeterplannen worden geïmplementeerd en hier wordt op toegezien op het effect. • De aanbevelingen van het rekenkameronderzoek in 2014 zijn opgevolgd

Bijlage B. Geïnterviewde personen

#	organisatie	functie
1	Gemeente Pijnacker-Nootdorp	Wethouder
2	Gemeente Pijnacker-Nootdorp	Afdelingshoofd Sociaal Domein
3	Gemeente Pijnacker-Nootdorp	Afdelingshoofd Bedrijfsvoering en Interne dienstverlening
4	Gemeente Pijnacker-Nootdorp	Senior informatiemanager
5	Gemeente Pijnacker-Nootdorp	Business controller
6	Gemeente Pijnacker-Nootdorp	Teamleider Communicatie & KCC
7	Gemeente Pijnacker-Nootdorp	Teamleider I&A
8	Adviesraad sociaal domein	Bewoner
9	SWOP	Vertegenwoordiger

Bijlage C. Geraadpleegde bronnen

Landelijke bronnen

- Berenschot. Evaluatie programma digitaal. 2017
- GfK Intomart. Massaal Digitaal Eindrapport. 2015
- Pieterse strategisch, Oordeel Burgers en Ondernemers over Overheidsdienstverlening 2019
- Overheidsbreed Beleidsoverleg Digitale Overheid. 2020
- Rijksoverheid. I-strategie Rijk 2021 – 2025. 2021
- VNG. Digitale agenda 2020. 2016
- VNG. Digitale agenda 2024. 2020

Websites en nieuwsberichten

- <https://www.digitaleoverheid.nl/achtergrondartikelen/pijnacker-nootdorp-zorgt-voor-digitaal-gemak/>
- <https://www.pijnacker-nootdorp.nl/actueel/heeft-u-vragen-over-de-digitale-overheid/21872/>
- <https://pijnacker-nootdorp-actueel.nl/gemeente-op-scherp-door-lek-in-software/>
- <https://www.pijnacker-nootdorp.nl/toegankelijkheidsverklaring/>

Gemeentelijke bronnen

- Gemeente Pijnacker – Nootdorp. Jaarstukken 2014
- Gemeente Pijnacker – Nootdorp. Jaarstukken 2015
- Gemeente Pijnacker – Nootdorp. Jaarstukken 2016
- Gemeente Pijnacker – Nootdorp. Jaarstukken 2017
- Gemeente Pijnacker – Nootdorp. Jaarstukken 2018
- Gemeente Pijnacker – Nootdorp. Jaarstukken 2019
- Gemeente Pijnacker – Nootdorp. Jaarstukken 2020
- Gemeente Pijnacker – Nootdorp. Najaarsnota 2014
- Gemeente Pijnacker – Nootdorp. Najaarsnota 2015
- Gemeente Pijnacker – Nootdorp. Najaarsnota 2016
- Gemeente Pijnacker – Nootdorp. Najaarsnota 2017
- Gemeente Pijnacker – Nootdorp. Najaarsnota 2018
- Gemeente Pijnacker – Nootdorp. Najaarsnota 2019
- Gemeente Pijnacker – Nootdorp. Najaarsnota 2020
- Gemeente Pijnacker – Nootdorp. Najaarsnota 2021
- Gemeente Pijnacker – Nootdorp. Programmabegroting 2014
- Gemeente Pijnacker – Nootdorp. Programmabegroting 2015
- Gemeente Pijnacker – Nootdorp. Programmabegroting 2016
- Gemeente Pijnacker – Nootdorp. Programmabegroting 2017
- Gemeente Pijnacker – Nootdorp. Programmabegroting 2018
- Gemeente Pijnacker – Nootdorp. Programmabegroting 2019
- Gemeente Pijnacker – Nootdorp. Programmabegroting 2020
- Gemeente Pijnacker – Nootdorp. Programmabegroting 2021
- Gemeente Pijnacker – Nootdorp. Visie op de Doorontwikkeling van de Digitale Dienstverlening 2014



Gemeente Pijnacker – Nootdorp. Strategisch Gemeentelijk Informatiebeveiligingsbeleid
Pijnacker-Nootdorp '20-'23
Gemeente Pijnacker – Nootdorp. Privacybeleid gemeente Pijnacker-Nootdorp 2020
Rekenkamercommissie Pijnacker – Nootdorp. Digitale Dienstverlening 2014



Contactgegevens

I&O Research Enschede

Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede
053 - 200 52 00
KVK-nummer 08198802
info@ioresearch.nl
www.ioresearch.nl

I&O Research Amsterdam

Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
020 - 308 48 00
info@ioresearch.nl
www.ioresearch.nl

Voorzitter Rekenkamercommissie Pijnacker-Nootdorp
dhr. F. van der Linden

Cc:
dhr. J. van der Haas, ambtelijk secretaris van de
Rekenkamercommissie

onderwerp Bestuurlijke reactie Rekenkamercommissie onderzoek Digitale dienstverlening
nadere informatie O. Landzaat
verzendsdatum
zaaknummer 1401061
briefnummer 1244282
uw brief van 16 januari 2023
uw kenmerk

Geachte heer Van der Linden,

Met belangstelling hebben wij kennisgenomen van uw rapport 'digitale dienstverlening in Pijnacker-Nootdorp'. Het rapport geeft op heldere wijze weer hoe het onderzoek heeft plaats gevonden en wat de huidige stand van zaken met betrekking tot de digitale dienstverlening is. Onze inwoners beoordelen de dienstverlening gemiddeld met een 6,8, dat is een voldoende. Over het algemeen zijn zij tevreden met onze dienstverlening. Uiteraard kan dienstverlening altijd beter en wij herkennen de gedane aanbevelingen dan ook. We zullen hieronder puntsgewijs onze reactie op deze aanbevelingen geven.

Aanbeveling 1

De rekenkamercommissie beveelt aan om de visie op de digitale dienstverlening te herijken. Omdat het beleid ten aanzien van digitale dienstverlening om belangrijke keuzes vraagt, is het van belang de gemeenteraad hierbij te betrekken. De nieuwe beleidsvisie dient beter aan te sluiten op de actuele inzichten door bijvoorbeeld nadrukkelijk aandacht te schenken aan dienstverlening aan niet-digitaal vaardigen. Verder is het van belang in de visie duidelijke, meetbare doelen op te nemen zodat de gemeenteraad de voortgang kan controleren en wanneer nodig kan bijsturen.

Reactie

Wij kunnen ons vinden in de aanbeveling dat de visie herijkt moet worden. De visie uit 2015 zullen wij dan ook herzien. Wij zullen de raad actief informeren over het plan van aanpak voor de herijking van de visie. Hierin zal ook de rol van de raad en inwoners beschreven worden. De scope zal liggen op nader vast te stellen realistische doelstellingen, die SMART¹ zijn.

Aanbeveling 2

Verbeter de regie op digitale dienstverlening. Maak organisatie breed inzichtelijk in hoeverre er nog kansen liggen om deze te verbeteren. Hierbij valt te denken aan het digitaliseren van processen, maar ook aan het verbeteren van de duidelijkheid van een aantal formulieren, inlogsessies die (te) snel verlopen en het bieden van offline alternatieven voor niet-digitaal vaardigen.

¹ Specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch, tijdgeboden

Reactie

We onderkennen dat er in de afgelopen jaren een veelal operationele insteek is geweest zoals uit het rapport blijkt. Wij kiezen bij het nieuwe beleid voor duidelijke rollen en eigenaarschap. Parallel hieraan gaan we inventariseren welke kansen er nog liggen om onze digitale dienstverlening te verbeteren en zullen we de geconstateerde aanbevelingen uit het rapport opvolgen.

Aanbeveling 3

Pak het iteratief werken weer op door gebruikers op structurele wijze te betrekken bij het ontwikkelen en/of verbeteren van digitale diensten. Zorg vervolgens in de uitvoering voor monitoring om de aansluiting van de digitale dienstverlening op behoeften en mogelijkheden van inwoners vast te kunnen stellen.

Reactie

Wij onderschrijven deze aanbeveling en zullen ook hier ervoor zorgen dat de raad en inwoners geïnformeerd blijven.

Aanbeveling 4

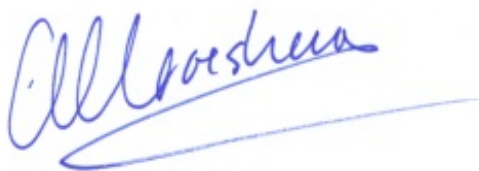
Betrek de raad intensief bij het opstellen van een toekomstige visie en informeer de raad periodiek over de voortgang van de doorontwikkeling van de digitale dienstverlening.

Reactie

Wij zullen een aanpak formuleren over hoe we de raad, maar ook onze gebruikers, willen betrekken bij het opstellen van een nieuwe visie. Zoals wij in onze reactie op aanbeveling 1 hebben aangegeven zullen wij u hierover actief informeren.

Wij danken u voor het uitgevoerde onderzoek waarmee wij bevestigd zien dat wij op de goede weg. Wij vertrouwen erop met onze reactie bij te dragen aan een vruchtbare behandeling van uw rapport in de raad.

Met vriendelijke groet,
het college van Pijnacker-Nootdorp,



Annelies Kroeskamp
secretaris (plv.)



Björn Lugthart
burgemeester

Rekenkamercommissie **Pijnacker-Nootdorp**

bezoek Oranjeplein 1, 2641 EZ Pijnacker

post Postbus 1, 2640 AA Pijnacker

telefoon 14 015

e-mail info@pijnacker-nootdorp.nl

internet www.pijnacker-nootdorp.nl

