



**PBLQ**

**Digitale Dienstverlening in Katwijk**

rapport  
project 7145  
versie 1.0  
20 november 2020

## Inhoudsopgave

<b>1.</b>	<b>Inleiding</b>	<b>1</b>
1.1	Aanleiding	1
1.2	Opdrachtformulering	2
1.3	Werkwijze en rapportage	2
<b>2.</b>	<b>De website van de gemeente</b>	<b>4</b>
2.1	Verkenning van het beleid	4
2.2	Het gebruik van de website	5
2.3	De toegankelijkheid van de website	8
2.3.1	Inleiding	8
2.3.2	Waarneembaarheid	10
2.3.3	Bedienbaarheid	10
2.3.4	Begrijpelijkheid	11
2.4	Tussenbalans met betrekking tot het beleid	11
<b>3.</b>	<b>Bevindingen uit het testpanel</b>	<b>12</b>
3.1	Inleiding	12
3.2	Ervaringen bij het doorgeven van een verhuizing	12
3.3	Ervaringen bij het aanvragen van een paspoort	13
3.4	Ervaringen met het opzoeken wanneer afval wordt opgehaald	15
3.5	Het doen van een melding van verwijderde stoeptegels	16
3.6	Aanvragen van een rolstoel	17
3.7	Vergunning voor de sloop van een gebouw	19
3.8	Algemene bevindingen	20
3.9	Klantreizen door de rekenkamer zelf	21
<b>4.</b>	<b>Conclusies en aanbevelingen</b>	<b>22</b>
<b>Bijlage A</b>	<b>Documentatie en geïnterviewde personen</b>	<b>25</b>
<b>Bijlage B</b>	<b>Beschrijving en achtergronden van elke opdracht</b>	<b>26</b>
<b>Bijlage C</b>	<b>Verklarende woordenlijst</b>	<b>36</b>
<b>Bijlage D</b>	<b>Reacties en aanpassingen naar aanleiding van ambtelijk wederhoor</b>	<b>37</b>

# 1. Inleiding

## 1.1 Aanleiding

Digitale dienstverlening door gemeenten ten behoeve van burgers en ondernemers is in Nederland in toenemende mate de norm. Veel mensen verwachten dat ook de dienstverlening van de gemeente, zoals ze gewend zijn bij bedrijven, 24 uur per dag en 7 dagen in de week, beschikbaar is. In het algemeen wordt met het digitaliseren van de dienstverlening gestreefd naar tijdbesparing voor de inwoner en een effectievere afhandeling door de gemeente. Maar digitalisering van dienstverlening brengt ook nieuwe uitdagingen met zich mee. Worden alle bevolkingsgroepen wel goed bediend? Wat betekent het voor mensen met beperkte digitale vaardigheden? Andere bekende uitdagingen zijn dat gemeenten zoektermen hanteren voor het vinden van formulieren die te ambtelijk zijn. Informatie is niet altijd op logische plekken vindbaar. Deze vragen over de toegankelijkheid en begrijpelijkheid zijn zeer actueel, getuige ook het in 2019 door Binnenlandse Zaken opgezette programma tot 'NL DigiBeter'. Per september 2020 zijn bovendien nieuwe richtlijnen voor (overheids-)websites van kracht geworden. Daarin zijn onder meer toegankelijkheidsnormen voor deze websites gespecificeerd. De Coronacrisis van 2020 heeft het belang van digitaal werken benadrukt. Veel gemeenten, waaronder ook Katwijk, hebben hun fysieke dienstverlening beperkt, waardoor de inwoners meer zijn aangewezen op digitale kanalen.

Aan het begin van dit jaar, nog voor de Coronacrisis manifest werd, heeft de rekenkamercommissie van Katwijk het initiatief genomen, mede op basis van suggesties van de auditcommissie van deze gemeente, om een onderzoek te laten uitvoeren naar de vindbaarheid van informatie op de website van de gemeente Katwijk. Een andere aanleiding voor het onderzoek is geweest dat in eerder onderzoek van de rekenkamer, naar schuldhulpverlening, het belang van digitale formulieren in een effectieve en efficiënte inrichting van de gemeentelijke dienstverlening bleek.

Nu is de gemeentelijke dienstverlening van Katwijk tot op heden niet volledig gedigitaliseerd, maar de trend van de afgelopen jaren is zeker dat de meeste aanvragen ook digitaal afgehandeld kunnen worden. Het is daarom van belang om te onderzoeken of Katwijk allerlei randvoorwaarden en uitgangspunten op orde heeft, om er voor te zorgen dat alle inwoners goed gebruik kunnen maken van de digitale dienstverlening, en in dat verband ook voldoet aan de sinds september geldende richtlijnen voor de toegankelijkheid van websites.

Als gezegd brak kort na de start van dit onderzoek de Coronacrisis uit. Deze omstandigheid, waarbij vele mensen min of meer gedwongen werden om meer gebruik te maken van digitale kanalen, heeft het belang van dit onderzoek versterkt. Tegelijkertijd heeft dit de nodige, bij aanvang natuurlijk volledig onvoorziene, gevolgen voor de uitvoering van het onderzoek zelf gehad.

Bij aanvang is er nadrukkelijk voor gekozen om de ervaringen van eindgebruikers (c.q. de inwoners en ondernemers in Katwijk) centraal te stellen. Deze invalshoek impliceert dat vooralsnog het gemeentelijk beleid niet is bestudeerd en in deze rapportage evenmin wordt beoordeeld. Ervaringen van gebruikers kunnen op verschillende wijzen worden geïnventariseerd. Een bekende mogelijkheid is om brede, representatieve klanttevredenheidsonderzoeken uit te voeren. Een nadeel van zo'n aanpak is vanwege het algemene karakter de diepgang beperkt blijft. De rekenkamer heeft juist gekozen voor een verkennend onderzoek waarin de ervaringen van gebruikers uitgebreid en diepgaand aan de orde kunnen komen. Dat kan alleen in een werkwijze waarin een klein aantal

gebruikers centraal staan. Een bewuste keuze bij deze vorm van onderzoek is dat niet gestreefd wordt naar representativiteit. Elke ervaring is op zichzelf waardevol en verschaft inzicht hoe deze specifieke gebruiker de dienstverlening heeft beleefd.

In aanvang was het de bedoeling om bij circa 12 tot 15 inwoners en ondernemers van Katwijk inzicht te verkrijgen in hun ervaringen met de dienstverlening via de website van de gemeente. Ook deze ambitie heeft te lijden gehad onder de effecten van 'Corona-omstandigheden'. Uiteindelijk is het onderzoek beperkt gebleven tot de ervaringen van acht inwoners en één ondernemer. Maar, zoals gezegd, in dit onderzoek is van meet af aan niet gestreefd naar hoge aantallen deelnemers. De diepgang van het inzicht in elke afzonderlijke ervaring heeft altijd centraal gestaan. Wel kan blijken dat er tussen de gebruikers gedeelde ervaringen zijn. Daarover wordt gerapporteerd, maar nog steeds wordt daarmee niet beweerd dat dergelijke ervaringen representatief zijn voor alle gebruikers.

## 1.2 Opdrachtformulering

De hoofdvragen binnen dit onderzoek zijn als volgt geformuleerd:

Hoe beoordelen inwoners en ondernemers de vindbaarheid en kwaliteit van informatie op de website van de gemeente Katwijk?

Welke verwachtingen hebben inwoners en ondernemers over de digitale dienstverlening van de gemeente?

Uit de hoofdvragen wordt duidelijk dat het perspectief van de inwoners in dit onderzoek centraal staat. De aandacht is minder gericht geweest op het gemeentelijk beleid zelf. Hierop is een klein aantal uitzonderingen gemaakt. Zo heeft, om grip te krijgen op de context, een korte verkenning van het beleid van de gemeente met betrekking tot de website plaatsgevonden. Aansluitend is informatie verkregen over het algemene gedrag van bezoekers aan de website. Tevens is een korte toets uitgevoerd op de 'digitoegankelijkheid' van de website.

## 1.3 Werkwijze en rapportage

In dit onderzoek zijn de eindgebruikers, inwoners en ondernemers in Katwijk, centraal gesteld. In deze context is het gemeentelijk beleid als zodanig niet bestudeerd. Om de eindgebruiker op een goede wijze te benaderen en om vervolgens de goede vragen te kunnen stellen, is bij aanvang, zoals in de vorige paragraaf al genoemd, wel kennisgenomen van de actuele ambities en uitgangspunten van de gemeente Katwijk. De daarbij opgedane inzichten zijn kort samengevat in het tweede hoofdstuk.

Vervolgens is er gestreefd naar de inrichting en uitvoering van zogenaamde 'digitale klantreizen'. In die klantreizen zijn de ervaringen van inwoners met het digitaal aanvragen van diverse gemeentelijke diensten en producten en het via de website zoeken en opvragen van informatie geïnventariseerd. Door hen te observeren tijdens hun klantreis is een goede indruk gekregen van de gebruiksvriendelijkheid van de digitale informatie en de mogelijkheden en beperkingen om digitaal een aanvraag te doen voor diverse voorzieningen.

De klantreis is ingericht aan de hand van **testpanels**. De inwoners en de ondernemer die bereid zijn gevonden hun ervaringen met de onderzoekers te delen, maken deel uit van dit panel. De klantreis is ingericht volgens een vaste systematiek, die gebruikelijk is voor dit soort onderzoek.

De in het vroege voorjaar van 2020 onverwachte uitbraak van het Coronavirus heeft het inrichten en uitvoeren van testpanels zeer belast. Immers, de hele aanpak veronderstelt dat de inwoner of ondernemer zich samen met de onderzoeker in dezelfde ruimte bevindt en geobserveerd kan worden bij het vervullen van de klantreis. Werving van inwoners en ondernemers voor een dergelijke bijeenkomst was voor de zomer van 2020 feitelijk onmogelijk. Kort na de zomer is de werving alsnog gestart, maar om begrijpelijke redenen, mede omdat op dat moment het aantal besmettingen een stijgende lijn vertoonde, bleef dat weerbarstig. Door de inzet van de gemeentelijke website, social media en persoonlijke contacten zijn uiteindelijk 9 inwoners en ondernemers van Katwijk bereid gevonden hier tijd voor vrij te maken. De rekenkamer en de onderzoekers willen deze deelnemers, hiervoor nadrukkelijk bedanken. Voorts is de rekenkamer ook erkentelijk voor de geboden ondersteuning door de gemeente Katwijk.

Het testpanel is medio september 2020 uitgevoerd. Zoals al gesteld is er bij deze aantallen geen sprake van representativiteit, maar dit werd dan ook niet beoogd. De testpanels vormden wel een goede afspiegeling van de heterogene digitale behoeften en vaardigheden van verschillende groepen inwoners.

Deelnemers hebben tijdens de testsessies duidelijke instructies (bijvoorbeeld: 'vind informatie over de afvalkalender') ontvangen en zijn vervolgens geobserveerd in hun 'reis'. Na afloop zijn zij geïnterviewd over hun ervaringen met de digitale gebruiksvriendelijkheid. Hierbij gaat het om zaken als: wat werkt goed en gebruiksvriendelijk, wanneer gaat het fout en wat kan er beter?

De resultaten van de sessies met de testpanels worden in het derde hoofdstuk van deze rapportage feitelijk beschreven. In het vierde hoofdstuk trekt de rekenkamer enkele conclusies en verbindt die met enkele aanbevelingen.

Naast deze feitelijke rapportage heeft de rekenkamer de bevindingen, conclusies en aanbevelingen ook in een aparte publicatie visueel samengevat. Daarbij is gebruik gemaakt van de zogenaamde Hartmonitor. De Hartmonitor maakt visueel inzichtelijk welke positieve en ook negatieve ervaringen eindgebruikers van de digitale dienstverlening hebben vanaf het eerste contactmoment tot dat een dienst wordt verleend.

## 2. De website van de gemeente

### 2.1 Verkenning van het beleid

Als voorbereiding op de testpanels is kennisgenomen van relevante documenten en hebben oriënterende gesprekken plaatsgevonden met medewerkers van de gemeente Katwijk die direct bij de inrichting van de digitale dienstverlening zijn betrokken. In bijlage A zijn deze medewerkers genoemd. Deze activiteiten waren er louter voor bedoeld om meer bekend te raken met de website en het beleid van de gemeente. Immers, een gedegen analyse en beoordeling van het beleid zijn in dit onderzoek niet aan de orde geweest.

Uit de eerste kennisname is naar voren gekomen dat binnen de gemeente gestructureerd aandacht wordt besteed aan de inbedding van de website binnen het geheel van de gemeentelijke dienstverlening. Er zijn diverse beleidsdocumenten waarin ingegaan wordt op een visie op de website. De meest recente visie dateert uit 2016. Daarin zijn de volgende uitgangspunten vastgelegd:

- ▶ De klant bepaalt het kanaal waarmee de dienstverlening wordt aangeboden (telefonisch, digitaal, via de balie);
- ▶ De informatiebehoefte van de klant staat centraal;
- ▶ Eén bron voor de inhoud ('content') voor alle online middelen; hiermee wordt bedoeld dat bij telefonisch contact, digitaal contact of contact aan de balie de verstrekte informatie dezelfde bron heeft; hierdoor worden klanten niet anders behandeld of geïnformeerd als ze zich op andere wijze tot de gemeente wenden;
- ▶ Content is vraaggericht of anticiperend vraaggericht; bij het verzamelen en verstrekken van de informatie wordt zoveel als mogelijk geanticipeerd op vragen van klanten;
- ▶ Wettelijk verplichte informatie wordt altijd geplaatst;
- ▶ Content waar geen behoefte aan is (zoals kan worden vastgesteld aan de hand van gebruiksgegevens) wordt verwijderd.

Deze uitgangspunten hebben voor de gemeente geleid tot de keuze om te werken met een zogenaamde 'toptaken-website'. Een dergelijke website kenmerkt zich door het gegeven dat informatie waar veel naar gezocht wordt goed zichtbaar, bij voorkeur bovenaan de site, wordt weergegeven. Als sommige onderwerpen opeens meer aandacht vragen, krijgen die ook een meer prominente positie op de website.

Verder is aangegeven dat er met (herinrichting van) de website drie doelen centraal worden gesteld:<sup>1</sup>

1. **Zelf regelen;** de primaire dienstverlening staat hier centraal. Producten en diensten die kunnen worden afgenomen via de website worden eenvoudig en gemakkelijk aangeboden met de bijbehorende informatie.
2. **Informatie ophalen;** de projectinformatie en beleidsinformatie staan centraal. Inwoners moeten hier gemakkelijk actuele en betrouwbare informatie vinden.
3. **Meedenken en meedoen;** via de website wordt het voor inwoners mogelijk te participeren in vraagstukken waar de gemeente de samenwerking met inwoners zoekt.

<sup>1</sup> Momenteel, in 2020, is het eerste doel gerealiseerd. De realisatie van het tweede en derde doel is nog in voorbereiding.

In de visie wordt ook vooruit gekeken. In dat verband wordt genoemd dat de website moet voldoen aan wet- en regelgeving zoals 'digitaal 2017', 'de digitale agenda 2020' en de Omgevingswet.

In andere ter beschikking gestelde documenten wordt deze visie nader uitgewerkt. Ook zijn er enkele documenten waarin aspecten van de dienstverlening nader zijn onderzocht, onder meer door middel van een klantreis met betrekking tot het parkeerbeleid.

Uit de kennismakingsronde blijkt dat Katwijk twee online klantcontact specialisten heeft die onder andere werken aan de toegankelijkheid van de website en het begeleiden van contentspecialisten in de ambtelijke organisatie. Tevens maken zij alle digitale formulieren. Verder maken zij gebruik van kwantitatieve en kwalitatieve analysetools voor het verbeteren van de website. Dit betreft onder meer zogenaamde 'heatmaps'; daarmee wordt bedoeld dat mogelijk is om vast te stellen welke onderdelen van een webpagina meer aandacht krijgen. Ook is er inzicht in het 'klikgedrag' van bezoekers van de site. Verder is genoemd dat de gemeente geregeld klantreizen wil uitvoeren. Daarmee wordt bedoeld dat het gedrag van klanten op de website wordt gevolgd. Er is onder andere een klantreis gedaan voor het online doorgeven van een verhuizing. Op basis van zoekgedrag en het automatisch zoeken naar spelfouten etc. wordt de website constant verbeterd.

Verder maakt Katwijk gebruik van zogenaamde persona's die zijn opgesteld en doorontwikkeld in verschillende projecten. Met die term worden zogenaamde 'archetypen van gebruikers' aangeduid; ofwel een karakterisering van een bepaald type gebruiker. Voor Katwijk geldt bijvoorbeeld dat gewerkt wordt met het archetype van de tuinbouwondernemer, van ondernemers in de toeristische sector, van bejaarde inwoners e.d. De informatie die door de gemeente wordt verstrekt, wordt dan toegesneden op dergelijke specifieke gebruikersgroepen, zodat die informatie zowel inhoudelijk als wat toonzetting betreft goed aansluit bij hun informatiebehoeften.

Momenteel werkt de gemeente niet met klantpanels. De gemeente beschikt wel over een lezerspanel dat brieven van de gemeente checkt op leesbaarheid. Hun adviezen worden benut bij het definitief maken van schriftelijke communicatie met de inwoners.

De gemeente heeft de ambitie een dienstverleningsniveau te realiseren waarmee ze zich kunnen meten met gemeenten die bekend staan als koplopers. In 2018 is de website vernieuwd, in lijn met de visie van 2016, en het toptakenprincipe toegepast. Dit houdt in dat de website de aandacht vestigt op de producten en diensten die het meest worden bevroegd door inwoners en ondernemers. In lijn met de algemene ambities, zoals vermeld op de vorige pagina, is het voornemen in voorbereiding om meer van de website gebruik te maken bij het inrichten van participatie door inwoners en ondernemers. De invulling van deze ambitie is, mede vanwege de gewijzigde omstandigheden ten gevolge van het Coronavirus, in het voorjaar van 2020 stilgevallen

## 2.2 Het gebruik van de website

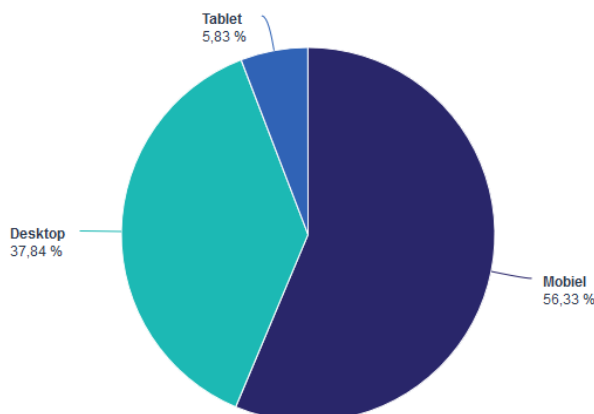
In het kader van het onderzoek zijn er zowel zogenaamde 'heatmaps', 'scrollmaps' als statistieken over het bezoek geanalyseerd.

- De pagina's met **clickmaps** geven een indicatie van de meest aangeklikte items op een bepaalde pagina.

- ▶ In lijn met de clickmaps zijn er ook **heatmaps** per pagina: deze worden geregistreerd op basis van muisbewegingen en touchscreenactiviteit. Heatmaps geven daarmee weer waar mensen naar kijken en specifiek: of ze naar de juiste dingen kijken.
- ▶ Tenslotte zijn er ook **scrollmaps**. Deze registreren de muisscrolls van de bezoeker. Hiermee geeft de gemeente Katwijk aan te kunnen zien of de belangrijkste onderdelen van een pagina ook gezien worden. Of omgekeerd: wat de bezoekers de belangrijkste delen vinden.
- ▶ De meeste kwantitatieve informatie kan worden gevonden in de websitestatistieken onder '**instroom en uitstroom**': Hier wordt geregistreerd waar men vandaag komt, hoeveel mensen landen op een pagina en wat men daarna doet (bijvoorbeeld: een aanmeldformulier openen, doorklikken of de website sluiten).

Deze informatie uit deze bronnen zijn bekeken voor de pagina's '/afval- inzamelen', '/meldingen- buitenruimte', '/verhuizen-binnen-of-naar-katwijk', '/bouwen-en-verbouwen', '/paspoort-of- identiteitskaart' en 'hulp-vanuit-de-wmo'. De gegevens zijn afkomstig van de gemeente Katwijk zelf en worden gemeten door een online tool op de website die het gedrag van bezoekers monitort. De gegevens van de bezoeker worden geanonimiseerd. Hij heeft tijdens het bezoek aan de website geen hinder door deze onderzoeken. Ze gebeuren altijd op de achtergrond. De gemeente Katwijk geeft aan dit onderzoek permanent plaatsvindt om mogelijke verbeteringen te blijven monitoren

Aan de onderzoekers zijn door de gemeente enkele gegevens als illustratie verstrekt. Zij hebben betrekking op een beperkt aantal pagina's en zijn alleen gemeten op een desktop-PC. Het gebruik van de website met betrekking tot verschillende devices is volgens opgave van de gemeente Katwijk als volgt:



Hieruit blijkt dat een groot aantal mensen de website gebruikt via mobiel.

Dit beperkt mogelijkheid tot het trekken van brede conclusies over de website, maar er kunnen zeker enkele observaties worden gedaan. Zo blijkt uit de aanwezigheid van deze gegevens dat de gemeente goed op de hoogte is van het gedrag van bezoekers op deze specifieke pagina's. Daarnaast valt het volgende op met betrekking tot deze pagina's:

- ▶ Uit zowel de heatmaps en de clickmaps die we hebben ontvangen blijkt dat deze specifieke pagina's zijn gericht op de meest gebruikte acties. Hier zijn duidelijke knoppen voor aangemaakt die meestal al vrij snel bovenaan de pagina zichtbaar zijn. Uit de scrollmaps blijkt dat de meeste



scrolls precies reiken tot belangrijkste 'call to action' op de desbetreffende pagina. Er wordt daarom relatief weinig gescrolled. Mensen scrollen alleen door als de gewenste actie lager op de pagina staat, of als ze meer informatie willen.

- ▶ Interne verwijzingen binnen de website zijn verantwoordelijk voor het grootste deel van het verkeer op de pagina's. Dit verkeer komt dus vanuit knoppen en tegels van een andere websitepagina naar de betreffende pagina verwijzen. Daarnaast komt een groot deel van de mensen direct op een van de pagina's terecht via een extern zoekprogramma, zoals Google.
- ▶ Ook uit de clickmaps blijkt dat de gemeente goed in beeld heeft wat de meest gebruikte acties zijn. Dit wordt duidelijk uit het feit dat deze bevindingen al om zijn gezet optimalisaties, bijvoorbeeld grafische. Zo zijn de meest geklikte links stevast grafisch uitgelicht in knoppen. Bijvoorbeeld op de pagina '/verhuizen-binnen-of-naar-katwijk' de knop 'verhuizing aangeven'. En op de pagina '/afval-inzamelen' de knoppen 'Afvalkalender', 'Afvalabc' en 'Grofvuil'.

Enkele bevindingen op specifieke pagina's zijn de volgende:

#### **'/paspoort-of-identiteitskaart'**

- ▶ Hier valt in de statistieken op dat relatief veel mensen hun bezoek aan de website hier beëindigen of het pad verlaten na het bekijken van deze pagina. Maar een klein gedeelte klikt door naar het maken van een afspraak.<sup>2</sup> Daarnaast is er op de heatmap relatief veel activiteit te zien bij het zoekvak. Op de knop 'zoeken' wordt uiteindelijk echter weinig geklikt.
- ▶ Bij paspoorten wordt er relatief veel geklikt op 'aanvragen onder de 18'. Ook wordt er vaak geklikt op ID-kaart aanvragen en 'toestemmingsformulier downloaden' voor mensen onder de 18. Dat zou erop kunnen wijzen dat een groter gedeelte van de mensen die deze pagina bezoekt jonger dan 18 is of een paspoort aanvraagt voor iemand die jonger dan 18 is.

#### **'hulp-vanuit-de-wmo'**

- ▶ In vergelijking met de andere pagina's gaan relatief veel mensen hier over tot een actie. De percentages van het aantal clicks van 'actiekноп' zijn voor een groot deel vergelijkbaar. De minste clicks vinden plaats bij de knop 'maaltijdservice'.
- ▶ Meeste clicks op deze pagina hebben betrekking op 'hulpvraag melden'. Ook zijn er veel clicks op 'het papieren formulier'. Deze twee links staan redelijk ver onderaan de pagina, hetgeen betekent dat mensen daarvoor ook veel moeten scrollen.

#### **'/verhuizen-binnen-of-naar-katwijk'**

- ▶ Op deze pagina is duidelijk dat de knop 'Verhuizing doorgeven' de meest relevante actie is waar bijna iedere click naartoe gaat. Deze knop staat ook bovenaan de pagina.
- ▶ Verder is er relatief veel activiteit te zien op de heatmap bij de knop 'zie ook'

#### **'/meldingen-buitenruimte'**

- ▶ Op deze pagina is duidelijk dat de knop 'Doe een melding' de meest relevante call to action is waar bijna iedere click naartoe gaat. Deze knop staat ook bovenaan de pagina.

---

<sup>2</sup> De vermoedelijke reden hiervoor is dat veel mensen eerst de pagina bezoeken om zich een beeld te vormen van de procedure. Pas bij een later bezoek wordt ook een initiatief genomen om de afspraak te maken.

### 'afval- verzamelen'

- De knoppen 'Afvalkalender', 'Afvalabc' en 'Grofvuil' zijn de links waar het meest op wordt geklikt. De meest geklikte knop 'afvalkalender' staat duidelijk uitgelicht bovenaan de pagina.

## 2.3 De toegankelijkheid van de website

### 2.3.1 Inleiding

Sinds 1 juli 2018 is het *Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid* van kracht. In dit Besluit is bepaald dat websites en mobiele applicaties van Nederlandse overheidsinstanties moeten voldoen aan toegankelijkheidseisen. Een organisatie voldoet aan deze verplichting door (1) de laatste versie van de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) standaard<sup>3</sup> op niveau A en AA toe te passen, en (2) een toegankelijkheidsverklaring te publiceren.

De WCAG richtlijnen zijn samen te vatten in 4 principes waar digitale toegankelijkheid aan getoetst kan worden.

- Waarneembaarheid:** zorg ervoor dat informatie op het platform waar te nemen is voor gebruikers met zintuigen die voor hen beschikbaar zijn. Dit betekent, bijvoorbeeld, dat er alternatieven worden geboden voor mensen die niet kunnen zien of horen.
- Bedienbaarheid:** componenten van de gebruikersinterface en navigatie moeten bedienbaar zijn.
- Begrijpelijkheid:** informatie en de bediening van de gebruikersinterface moeten begrijpelijk zijn.
- Robuustheid:** content moet voldoende robuust zijn om betrouwbaar geïnterpreteerd te kunnen worden door een breed scala van user agents, met inbegrip van hulptechnologieën.

Deze principes zijn als volgt uitgewerkt:

Principe	Nr.	Richtlijn
<b>Waarneembaarheid</b>	1.1	Er worden tekstalternatieven voor niet tekstuele content geleverd.
	1.2	Er worden alternatieven voor op tijd gebaseerde media ((afspeel)media, zoals beeld en geluid) geleverd.
	1.3	Content op de website kan op verschillende manieren gepresenteerd worden (bijvoorbeeld in eenvoudigere lay-outs) zonder dat hierbij verlies van informatie of structuur optreedt.
	1.4	Het is voor gebruikers gemakkelijk om content te horen en te zien, waaronder scheiding van voorgrond en achtergrond.
<b>Bedienbaarheid</b>	2.1	Alle functionaliteit is beschikbaar vanaf een toetsenbord.
	2.2	Gebruikers hebben genoeg tijd om content te lezen en te gebruiken.
	2.3	Content is zodanig ontworpen dat het geen toevallen of fysieke reacties veroorzaakt.
	2.4	Er worden manieren geleverd om gebruikers te helpen navigeren, content te vinden en te bepalen waar ze zijn.
	2.5	Het is voor gebruikers mogelijk om de functionaliteit te bedienen met andere vormen van invoer dan alleen het toetsenbord.
<b>Begrijpelijkheid</b>	3.1	Tekstcontent is leesbaar en begrijpelijk.
	3.2	Het uiterlijk en de bediening van webpagina's is voorspelbaar.

<sup>3</sup> De huidige versie van de WCAG is versie 2.1. De volledige richtlijn is te vinden op: <https://www.w3.org/TR/WCAG21/>.

<b>Robuustheid</b>	3.3	Gebruikers worden geholpen om fouten te vermijden en ze te verbeteren.
	4.1	Compatibiliteit met huidige en toekomstige user agents, met inbegrip van hulptechnologieën.

In het algemeen voldoet de website van Katwijk op veel aspecten aan deze WCAG richtlijnen. Onder meer heeft Katwijk op 22 september 2020 een toegankelijkheidsverklaring op de website geplaatst<sup>4</sup>.

Met een toegankelijkheidsverklaring legt de organisatie verantwoording af aan de Tweede Kamer en de bezoekers van de website. De verklaring moet voldoen aan een model<sup>5</sup>. In de loop van 2020 wordt dit model ook formeel door de minister van BZK vastgesteld. Het model is opgebouwd uit de volgende elementen:

- Het hoofddomein en subdomeinen waarop de verklaring van toepassing is;
- De huidige nalevingsstatus (in welke mate voldoet de website, aangegeven in een niveauiduiding A t/m E);
- Een toelichting van de afwijkingen van de eisen, de gevolgen van deze afwijkingen en de maatregelen die getroffen worden om de afwijking op te kunnen heffen (inclusief een afhandelingsdatum);
- Een akkoordverklaring door een tekenbevoegde van de organisatie;
- Contactgegevens voor bezoekers en informatie over de handhavingprocedure.

Op de pagina met de toegankelijkheidsverklaring van Gemeente Katwijk staat duidelijk wat de afwijkingen van de eisen zijn en over welke pagina's de toegankelijkheidsverklaring gaat. Ook is helder waar bezoekers terecht kunnen met vragen en meldingen. Daarnaast heeft Gemeente Katwijk omschreven wat de algemene aanpak voor het toegankelijk maken en houden van de website is. Hierin staat, onder andere, dat de gemeente een externe partij de opdracht heeft gegeven om de techniek van de website te toetsen op toegankelijkheid.

De huidige toegankelijkheidsverklaring is niet volledig conform het opgestelde model<sup>6</sup>. Wat mist is een concrete beschrijving van de gevolgen van de afwijkingen en een specifiek plan van aanpak om de afwijkingen op te kunnen heffen. Zo ontbreekt er een streefdatum voor het oplossen van de afwijkingen. Ook mist de nalevingsstatus in de toegankelijkheidsverklaring.<sup>7</sup>

Hoewel de toegankelijkheidsverklaring op onderdelen verbeterd kan worden, voldoet Katwijk grotendeels aan de WCAG richtlijnen. Inzichten uit een quickscan van de webpagina's die in het kader van dit onderzoek aan de orde zijn geweest bevestigen dit.

De webpagina's zijn in de quickscan beoordeeld op de principes **waarneembaarheid**, **bedienbaarheid** en **begrijpelijkheid**. Het principe **robuustheid** is buiten beschouwing gelaten, omdat een dergelijke toets buiten het kader van het onderzoek zou vallen. In onderstaande paragrafen wordt van elk van de wel getoetste principes verslag gedaan.

<sup>4</sup> <https://www.katwijk.nl/algemeen/over-de-site/toegankelijkheidsverklaring>

<sup>5</sup> Zie: <https://www.toegankelijkheidsverklaring.nl/> voor meer informatie

<sup>6</sup> Zie: <https://www.toegankelijkheidsverklaring.nl/> voor meer informatie

<sup>7</sup> De gemeente meldt in dit verband dat er nog gegevens ontbreken omdat er nog geen verantwoordelijk ambtenaar is aangewezen.

### 2.3.2 Waarneembaarheid

De geteste webpagina's voldoen aan de gestelde richtlijnen. Er wordt in beperkte mate gebruikgemaakt van content anders dan tekst, waardoor de informatie voor hulpprogramma's zoals voorleestools goed verwerkbaar (en daarmee digitoegankelijk) is. Onder andere is getest of de tekst van de website hardop kon worden voorgelezen. Bij alle geteste webpagina's was dit het geval. De webpagina's die zijn onderzocht zijn daarnaast op een duidelijke manier vormgegeven, bijvoorbeeld door het scheiden van de voorgrond en achtergrond, het gebruik van blokken met duidelijke titels en alineascheidingen en het toepassen van duidelijke kleuren voor slechtzienden. Hierdoor is informatie goed waarneembaar voor verschillende gebruikers.

Om de digitoegankelijkheid van de onderzochte pagina's met betrekking tot waarneembaarheid nog verder te verbeteren stellen wij voor om nog naar de volgende punten te kijken:

- ▶ Op de pagina 'Afval inzamelen' staat een kaart waar locaties van milieuparken staan aangeduid. De legenda die bij deze kaart is opgenomen bevat iconen. Voor 'milieuparken' en 'papier inleveren verenigingen, scholen en sportclubs' is hetzelfde icoon gebruikt. Dit kan tot verwarring leiden. Het voorstel is om hier verschillende iconen voor te gebruiken.
- ▶ Op de pagina 'Afvalkalender' is er een mogelijkheid om een PDF bestand te downloaden met een persoonlijke afvalkalender. In dit PDF bestand staan verschillende icoontjes waar geen alternatieve tekst voor opgenomen lijkt. Dit maakt het lastig leesbaar voor hulpprogramma's. Om dit digitoegankelijker te maken zou dit PDF bestand bijvoorbeeld ook als een gewone webpagina geplaatst beschikbaar gesteld kunnen worden.

### 2.3.3 Bedienbaarheid

Ook met betrekking tot bedienbaarheid voldoen de geteste webpagina's aan de gestelde richtlijnen. De webpagina's zijn goed met een toetsenbord te bedienen en er is voldoende tijd voor gebruikers om de informatie te lezen, in te voeren of te gebruiken. Gebruikers kunnen ook op andere manieren, bijvoorbeeld door het gebruik van een muis of het gebruik van voorleesfunctionaliteit toegang krijgen tot de informatie op de webpagina's. Knoppen zijn helder vormgegeven. Er worden ook voldoende hulpmiddelen aan gebruikers aangeboden met betrekking tot navigatie. Zo is bijvoorbeeld door het gebruik van een icoon aangegeven of een knop naar een externe webpagina doorlinkt en blijft het hoofdmenu bovenaan de webpagina te allen tijde duidelijk zichtbaar.

Om de digitoegankelijkheid van de onderzochte pagina's met betrekking tot bedienbaarheid nog verder te verbeteren stellen wij voor om nog naar het volgende punt te kijken:

- ▶ Op een aantal pagina's wordt doorverwezen naar een externe pagina. Het gaat bijvoorbeeld om de pagina 'paspoort aanvragen'. Hier wordt doorgeverwezen naar een webpagina van de Rijksoverheid met informatie over de voorwaarden van een pasfoto. Ook op de pagina 'Melding doen' wordt doorverwezen naar een externe online tool (Fixi) en voor het doen van een vergunning check wordt doorverwezen naar het externe Omgevingsloket. Hoewel duidelijk wordt aangegeven dat deze pagina's extern zijn door middel van een icoon, worden de webpagina's voor de gebruiker in hetzelfde scherm geopend. Vanuit de externe pagina's is er echter geen duidelijke terugkeermogelijkheid naar de website van Gemeente Katwijk anders dan het gebruik van de 'vorige' knop in de internetbrowser. Het is mogelijk dat sommige gebruikers hierdoor verdwalen.<sup>8</sup>

<sup>8</sup> De gemeente meldt in dit verband dat de gemeente geen invloed heeft op de inrichting van de website van deze externe partner.

### 2.3.4 Begrijpelijkheid

Over het algemeen zijn de geteste webpagina's begrijpelijk voor de gebruikers. De teksten zijn geschreven op een toegankelijk taalniveau en er wordt weinig tot geen gebruikgemaakt van jargon, afkortingen of lastige woorden. Daarnaast is de volgorde van blokken en tekst logisch opgebouwd, waardoor gebruikers gemakkelijk door de website kunnen navigeren. Voor knoppen met dezelfde functionaliteit (bijvoorbeeld het doorklikken naar een bepaalde pagina) wordt gebruikgemaakt van dezelfde lay-out. Dit helpt gebruikers de website gemakkelijker te begrijpen. Ook worden gebruikers geholpen bij het invullen van formulieren. Zo wordt in de afsprakentool voor het aanvragen van een paspoort duidelijk aangemerkt waar en wat een gebruiker moet aanpassen als er foutieve informatie is ingevoerd. De webpagina's voldoen hiermee dan ook aan de gestelde richtlijnen.

Om de digitoegankelijkheid van de onderzochte pagina's met betrekking tot begrijpelijkheid nog verder te verbeteren stellen wij voor om nog naar de volgende punten te kijken:

- ▶ In de afsprakentool waarmee gebruikers een afspraak kunnen maken om een nieuw paspoort aan te vragen is het voor veel gebruikers niet helder genoeg waar de knop 'Kies datum' voor dient. De suggestie is om de knop naar een andere positie te verplaatsen (dichter naar het 'boodschappenlijstje') of om de tekst van deze knop te veranderen naar 'Volgende stap'.<sup>9</sup> Niet alle gebruikers leggen namelijk de link dat de volgende stap het kiezen van een datum is.
- ▶ Op de pagina 'Hulpmiddelen' staat in de tekst opgenomen dat gebruikers **ook** een papieren formulier kunnen downloaden en invullen. Het gebruik van dit woord suggereert dat er, naast het papieren formulier, ook een digitale mogelijkheid is. Een digitaal aanvraagformulier mist echter op deze pagina.

## 2.4 Tussenbalans met betrekking tot het beleid

Bij aanvang van het onderzoek is als uitgangspunt genomen dat het gemeentelijk beleid met betrekking tot de digitale dienstverlening via de website niet intensief bestudeerd zou worden. Een beoordeling zou achterwege blijven. Binnen de 'beperkingen' kan worden vastgesteld dat de gemeente in ieder geval sinds de vaststelling van de visie in 2016 een consequent beleid voert. Inwoners kunnen zich zowel via de balie, als telefonisch of via de website tot de gemeente wenden. De inrichting van de website, via de systematiek van 'toptaken', is optimaal gericht op de informatiebehoefte van de inwoners en past zich daaraan aan. De gemeente beschikt wat dit betreft over inzicht in de wijze waarop inwoners navigeren over de website.

Verder is de gemeente actief bezig om de website te laten voldoen aan alle (toegankelijkheids-)eisen die daaraan worden gesteld.

---

<sup>9</sup> Deze suggestie wordt al overwogen door de gemeente.

## 3. Bevindingen uit het testpanel

### 3.1 Inleiding

In drie ronden zijn steeds per ronde drie of vier inwoners en ondernemers gevraagd enkele taken uit te voeren op de website van de gemeente Katwijk. Tijdens de uitvoering van die taken is de deelnemers gevraagd om hardop aan te geven waarom zij een bepaalde route op de website volgen en wat hen daarbij opvalt, zowel in positieve als negatieve zin. Elke deelnemer is begeleid door een lid van het onderzoeksteam. Overigens is tijdens uitvoering van de taken zo min mogelijk ingegrepen door de onderzoekers. Het was immers belangrijk om zoveel mogelijk een echte taak te simuleren. Als een deelnemer vastloopt is dat ook een valide uitkomst.<sup>10</sup>

In dit hoofdstuk worden de ervaringen van de deelnemers bij de uitvoering van de taken beschreven. Bijlage B bevat meer informatie over deze opdrachten. In die bijlage is onder meer aangegeven hoe de gemeente zelf de website op de desbetreffende taak heeft ingericht, c.q. hoe het uitvoeren van de taak in het beste geval verloopt. In dit hoofdstuk staan nu de ervaringen van de deelnemers centraal.

Ter afsluiting van de opgedane inzichten in de klantreis van de deelnemers worden de opgedane inzichten visueel verbeeld in een zogenaamde *hartmonitor*. In een dergelijke hartmonitor wordt het verloop van het dienstverleningsproces grafisch weergegeven, waarbij bovendien wordt aangegeven welke ‘emoties’ de verschillende onderdelen van dit proces bij de deelnemers oproepen. Als de weergegeven lijn in de hartmonitor zich boven het gemiddelde bevindt, zijn de deelnemers over het algemeen tevreden. Daaronder zijn ze ontevreden.

### 3.2 Ervaringen bij het doorgeven van een verhuizing

Elk van de deelnemers die het verzoek kreeg een verhuizing door te geven is daarin uiteindelijk geslaagd. Bij het begin van hun klantreis gaan alle deelnemers er vanuit dat zij via de tegels op de homepagina van de website van Katwijk bij verhuizing uitkomen.<sup>11</sup> Dit roept verwarring op. Zo klikt een van de deelnemers op melding doen, omdat hij immers een melding wil doen van zijn verhuizing. Getriggerd door het woord ‘buitenruimte’ weet hij dat hij niet op de goede plek zit. Als deelnemers geen logische tegel vinden op de homepagina, eventueel na ze allemaal geprobeerde te hebben, kijken zij verder op de homepagina. Zo vond hij via het tabje ‘gemeente en burgerzaken’, want hij geeft immers een verhuizing naar de gemeente Katwijk door, toch zijn weg naar het doorgeven van een verhuizing.

Een andere deelnemer associeert ook de tegel ‘melding doen’ met het doen van een melding over een verhuizing. Deze deelnemer associeert verder de tegel ‘bekendmakingen’ met het bekendmaken dat je gaat verhuizen. De deelnemer houdt wel een positief gevoel over aan de taak. De instructies op de pagina’s zijn duidelijk en volledig.

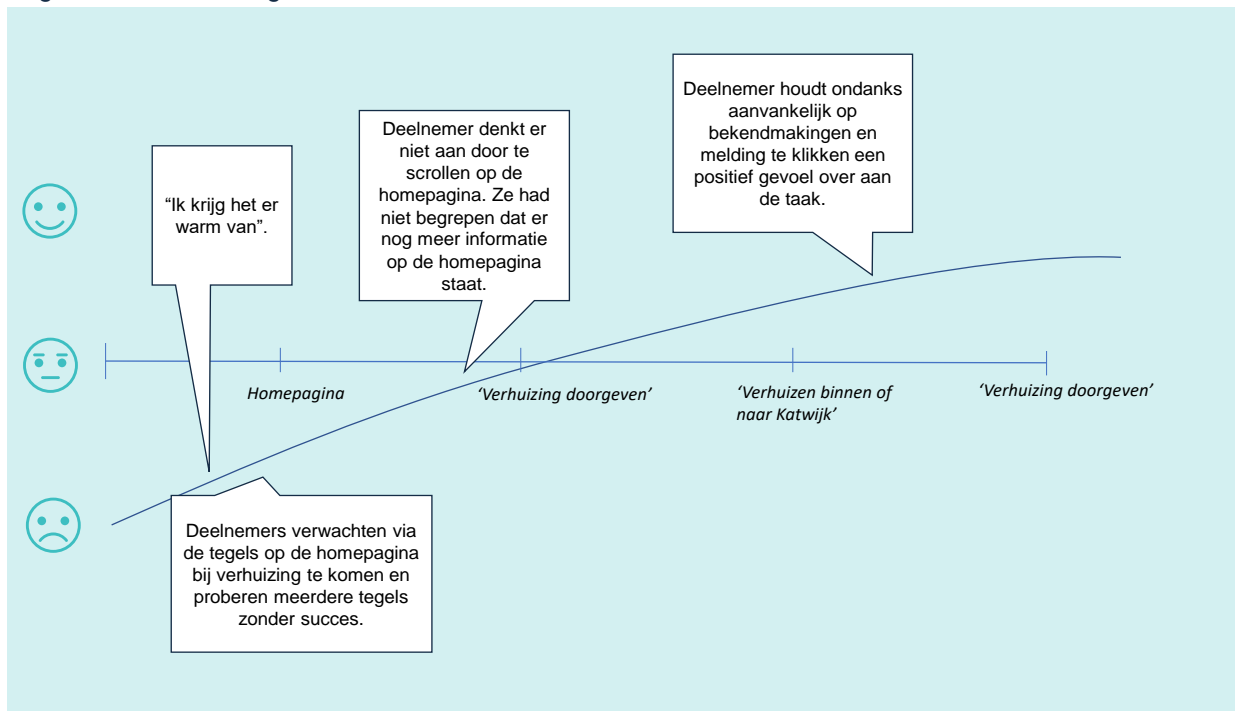
Een derde, oudere, deelnemer raakt in de war wanneer zij geen van de tegels op de homepagina toepasselijk vindt voor het doorgeven van een verhuizing. De deelnemer denkt er niet aan om te scrollen op de homepagina en besluit net als de andere deelnemers te klikken op de tegel ‘melding

<sup>10</sup> In dat kader is vooraf de deelnemers verzocht om geen gebruik te maken van diverse zoekfuncties, zoals Google of de zoekfunctie op de pagina. De reden was dat de inrichting en toegankelijkheid van de pagina’s zelf centraal stonden.

<sup>11</sup> De tegels verschaffen direct toegang tot ‘taken’ waar bezoekers van de website het meest gebruik van maken. Het kan voorkomen dat in de loop der tijd andere taken meer opgevraagd worden. Dan worden de ‘tegels’ daar automatisch op aangepast. De invulling van de tegels kan daarmee dagelijks verschillen.

doen', echter klikt zij door op 'melding openbare ruimte'. Op de externe website die opent loopt ze vast en ze geeft het feitelijk op "Ik krijg het er warm van". Een lid van het onderzoeksteam leidt haar terug naar de homepagina en na scrollen vindt zij alsnog het doorgeven van een verhuizing. Zij geeft verder aan dat ze niet had begrepen dat er meer informatie op de homepagina stond dan wat op dat moment te zien was op het scherm.

De gebundelde ervaringen van de deelnemers laten zich samenvatten in onderstaande hartmonitor.



Figuur 1: Hartmonitor 'Verhuizing doorgeven'

### 3.3 Ervaringen bij het aanvragen van een paspoort

Bij deze opdracht lukt het alle deelnemers om het stadium te bereiken waarin daadwerkelijk een afspraak voor het aanvragen van een paspoort daadwerkelijk kan worden gemaakt. Het merendeel van de deelnemers vindt via de tab 'gemeente en burgerzaken' hun weg richting het aanvragen van een paspoort. Daar klikt men op de tegel 'paspoort aanvragen'. Slechts één van de deelnemers kijkt eerst naar de tegels op de homepagina en probeert vervolgens de tegel 'rijbewijs aanvragen', omdat het gaat om een reisproduct. Hij komt er al gauw achter dat dit niet de goede weg is. Een andere deelnemer constateert dat geen van de tegels op de homepagina leiden tot het aanvragen van een paspoort en scrollt naar beneden om via het tabje 'Reizen en identiteit' bij 'Paspoort of identiteitskaart' te komen.

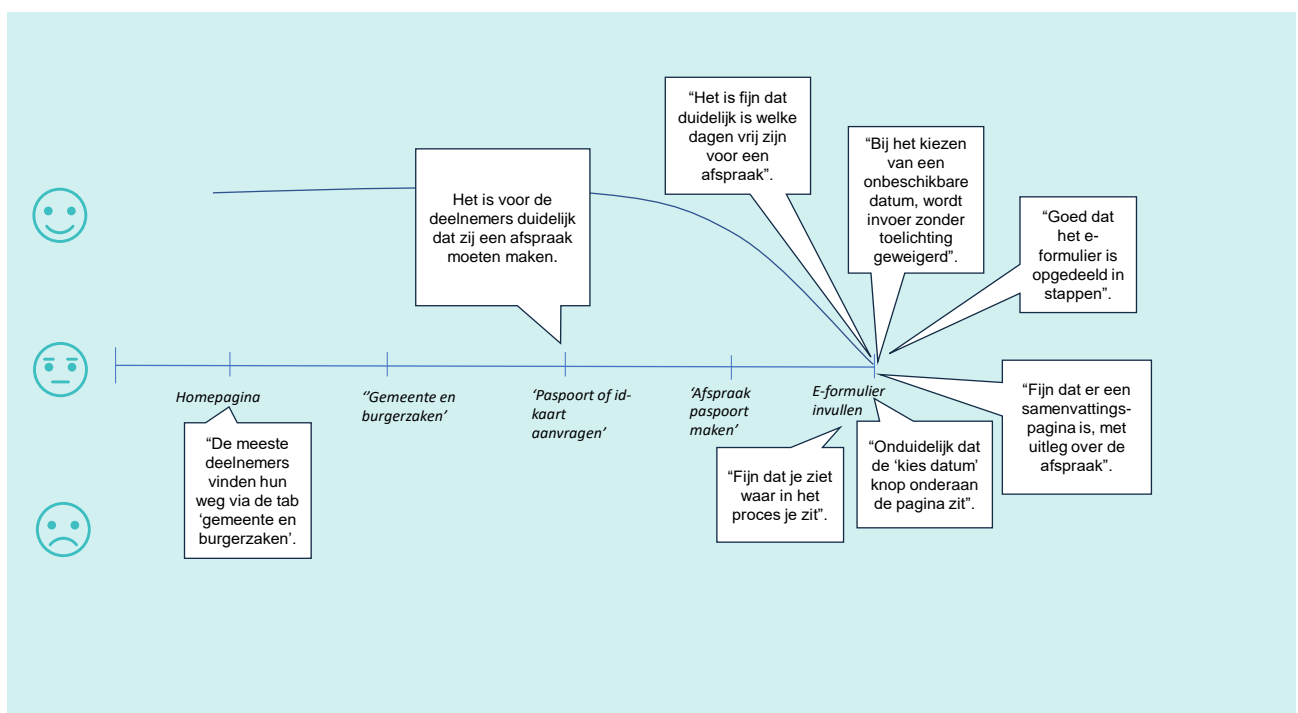
Het is voor de deelnemers duidelijk dat zij vervolgens een afspraak moeten maken. Eén van de deelnemers vindt het e-formulier heel duidelijk en vindt het fijn dat duidelijk zichtbaar is welke dagen vrij zijn voor een afspraak. Bovendien wordt het zeer positief door haar ervaren dat het e-formulier is opgedeeld in stappen en je niet direct het hele e-formulier voorgeschoteld krijgt. Daarnaast is het fijn dat je ziet waar je zit in het proces van een afspraak maken.

Verschillende deelnemers hebben moeite de knop 'Kies datum' te vinden. Eén van de deelnemers vindt de plek onderaan de pagina erg onlogisch. Zo duurt het bij een andere deelnemer even voor hij de link legt tussen het menu aan de rechterzijde en de knop die hij moet kiezen om naar de volgende stap te gaan, namelijk 'Kies datum'. Het selecteren van de datum gaat hem echter makkelijk af. Bij de volgende stap het invullen van de personalia, vraagt hij zich af op welke wijze hij het 'naamveld' in moet vullen. Het is deze deelnemer niet direct op welke wijze hij dan zijn naam kan invullen. De deelnemer probeert eerst om zonder persoonsgegevens in te vullen verder te gaan. Dan verschijnt een melding dat de velden verplicht zijn om in te vullen. De deelnemer vult zijn gegevens in en gaat naar de volgende pagina. Hij vindt het prettig dat er een samenvattingspagina is, waar ook uitleg op staat hoe hij zich moet voorbereiden op de afspraak.

Voor een andere (oudere) deelnemer is het e-formulier niet duidelijk. Het schermje waarin de voortgang van de te doorlopen stappen wordt bijgehouden, beschouwt hij als iets waar hij op moet klikken om in de volgende stap te komen. De 'vervolg button' onderaan het scherm wordt keer op keer gemist. Hij kiest eerst een datum die niet beschikbaar is. De invoer wordt dan - zonder toelichting - geweigerd, waardoor hij het blijft proberen. Pas als hij een andere, latere datum aanklikt, komt hij verder, en lukt het hem om een datum en tijd aan te vragen. Verder staat er veel informatie op elke pagina, die lang niet altijd wordt gelezen.

Verder vraagt één van de deelnemers zich af hoe lang een aanvraag van een paspoort duurt. Deze informatie vindt hij niet snel terug op de pagina.

Het samenvattend beeld is als volgt:



Figuur 2: Hartmonitor 'Paspoort aanvragen'



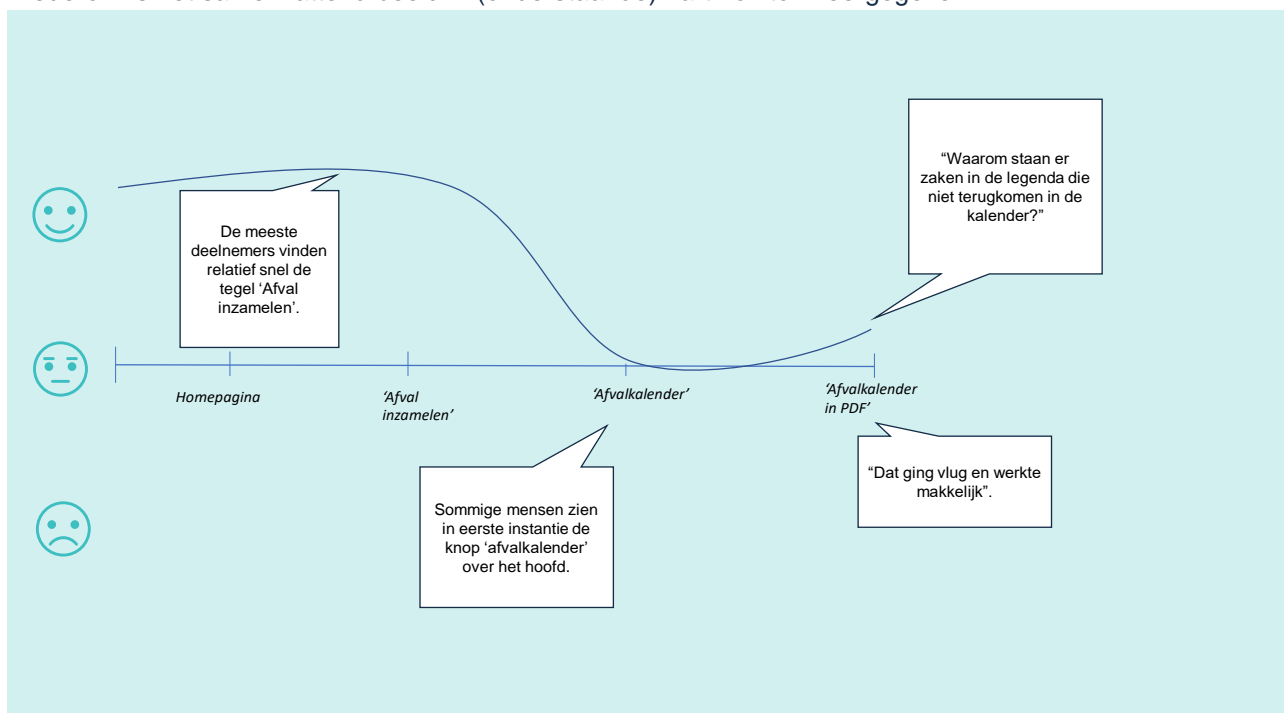
### 3.4 Ervaringen met het opzoeken wanneer afval wordt opgehaald

Het is alle deelnemers gelukt om op te zoeken wanneer het restafval bij hen in de straat zou worden opgehaald. Het icoon van de afvalbak wordt als heel duidelijk ervaren. Nagenoeg alle deelnemers maken gebruik van de tegel 'Afval inzamelen' op de homepagina, slecht één van de deelnemers klikt op de homepagina op de tab 'Wonen en verbouwen' en komt zo bij 'Afval inzamelen'. Niet iedereen ervaart de knop 'Afvalkalender' direct als een logische vervolgstap. Een deelnemer vraagt zich af wat ermee wordt bedoeld, maar vindt de toelichting duidelijk en klikt verder. Een ander leest eroverheen, maar komt er later bij terug, omdat hij in eerste instantie niet de link had gelegd met de kalender en zijn taak. En weer een ander ziet het ook in eerste instantie over het hoofd. Een andere deelnemer vindt het woord kalender juist volkomen logisch, omdat je immers wilt weten wanneer iets wordt opgehaald.

Eén van de deelnemers geeft aan dat hij vlug en makkelijk zijn weg kon vinden 'dat ging vlug en werkte makkelijk'.

Twee deelnemers klikken door naar de afvalkalender in PDF (waarin je informatie vindt die verder gaat dan de twee weken die benoemd worden op de site). De ene deelnemer heeft in eerste instantie wat moeite de PDF te begrijpen. De andere deelnemer vraagt zich af waarom in de legenda ook chemokar, takkenroute en milieuboer zijn opgenomen (zonder iconen), die vervolgens in het overzicht niet terugkomen. Het is onduidelijk of ze deze opties had moeten uitfilteren, of dat ze simpelweg helemaal niet in Katwijk worden aangeboden.<sup>12</sup>

Wederom is het samenvattend beeld in (onderstaande) hartmonitor weergegeven.



Figuur 3: Hartmonitor 'Afvalkalender'

<sup>12</sup> Dat laatste is overigens daadwerkelijk in Katwijk het geval.

### 3.5 Het doen van een melding van verwijderde stoeptegels

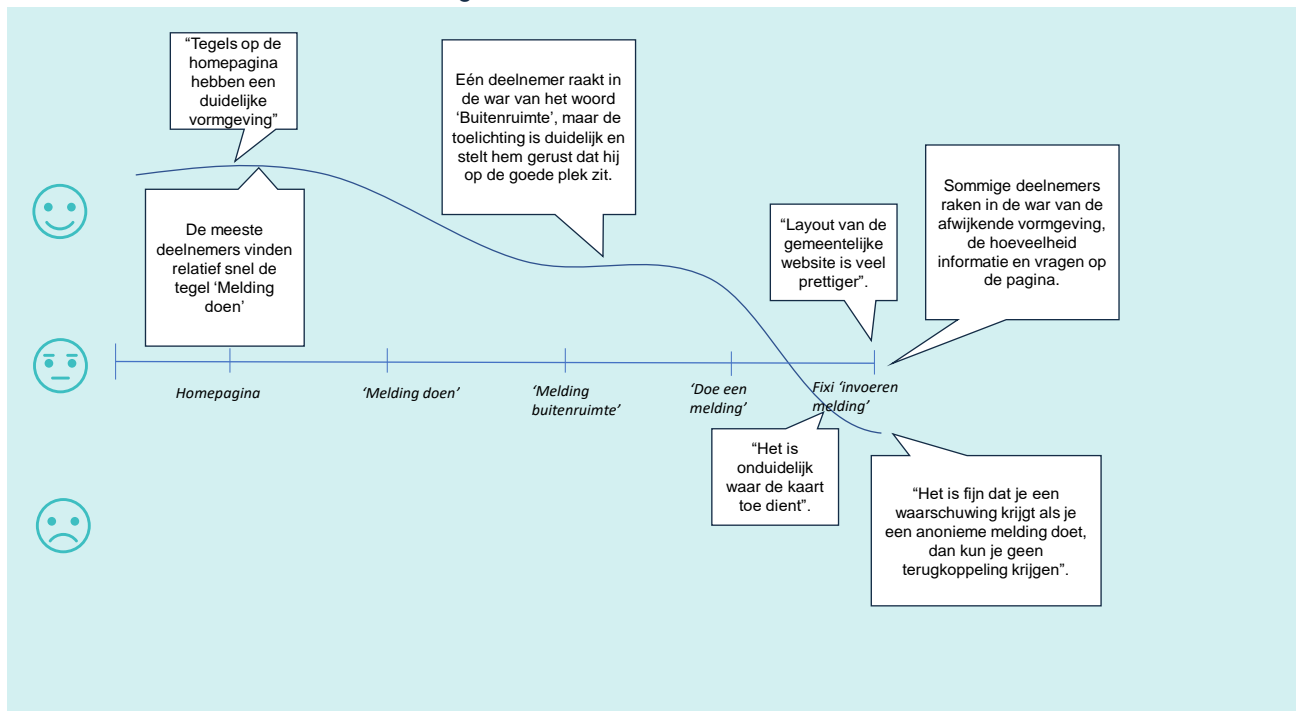
Het lukt alle deelnemers om een melding te doen van een verwijderde stoeptegel. De meeste mensen vinden relatief snel de tegel 'Melding doen' op de homepage. De tegels hebben een heldere vormgeving. Eén van de deelnemers klikt op de tegel 'Melding doen' en raakt dan in de war van het woord 'buitenruimte'. Het is hem onduidelijk wat daarmee wordt bedoeld. Hij twijfelt of hij op de goede plek zit. Na het lezen van de toelichtende tekst besluit hij toch verder te klikken op 'Doe een melding'. De toelichtende tekst is hem wel duidelijk. Eén van de deelnemers vindt het irritant dat zij na de tegel 'Melding doen' op de volgende pagina nog een keer op een soortgelijke knop moet drukken. 'Doe een melding' is wat haar betreft dubbelop.

Vervolgens komen de deelnemers op een externe website van Fixi, waar zij daadwerkelijk hun melding van een verwijderde stoeptegel kunnen doen. Meerdere deelnemers geven aan de vormgeving van de gemeentelijke website prettiger te vinden en sommige deelnemers raken in de war van de afwijkende vormgeving ten op zichte van die van de website (andere lettergrootte, andere kleuren). Eén van de deelnemers schrikt zelfs een beetje, 'Wow'. Hij is overweldigd door de hoeveelheid informatie en vragen op de pagina. Bij het invullen van het formulier is het onduidelijk voor hem welke categorie hij moet aanklikken. Uiteindelijk kiest hij voor 'straatmeubilair'. Verder vraagt hij zich af of het verplicht is om een foto te uploaden en valt het hem niet op dat het optioneel is om de eigen gegevens in te vullen. Dit is iets dat ook een andere deelnemer ontgaat. Zij begrijpt absoluut niet wat er van haar wordt verwacht met betrekking tot de kaart. Ze geeft aan: 'Voor zoiets simpels, moet het simpel zijn'. Er gaat veel tijd verloren met willekeurig klikken op de pagina, omdat echt niet voor haar duidelijk is wat van haar wordt gevraagd. Het invoerscherm wordt niet begrepen, ook de toelichting is voor haar niet begrijpelijk. Na willekeurig klikken raakt ze iets wat tot verbetering leidt, nu komt Katwijk te voorschijn en kan de locatie voor de melding worden gevonden en aangeklikt. Nu kan ze ook op het invoerscherm de melding doen, ze vindt het lastig om de juiste categorie te vinden. Iets wat een andere deelnemer ook lastig vindt. Naderhand geeft zij aan dat het doen van een melding tijdrovend is, waardoor ze in een werkelijke situatie had opgegeven. De externe website is wat haar betreft niet intuïtief. Als nabrander geeft ze mee dat het icoontje op de tegel 'melding doen' onduidelijk is.

Weer een andere deelnemer geeft terug dat de kaart op de externe website wel een heel groot deel van de pagina in beslag neemt. Het is haar niet duidelijk wat het anders toevoegt dan dat je kunt zien welk adres je hebt ingetikt, maar dat wist je zelf al. Het is fijn dat je kunt opvragen of iemand anders de melding al heeft gedaan, dan doe je het tenminste niet dubbel.

Zij vraagt zich daarnaast af waarom je een toelichting zou schrijven op locatie. Hoewel zij de juiste categorie aanklikt 'wegen en straten' na het lezen van de 'fijne' uitleg, zijn de letters voor haar wel erg klein. Het is fijn dat je wanneer je anoniem meldt een waarschuwing krijgt dat je geen terugkoppeling moet verwachten van je melding.

Het samenvattende resultaat is als volgt:



Figuur 4: Hartmonitor 'Melding verwijderde stoeptegels'

### 3.6 Aanvragen van een rolstoel

Alle deelnemers hadden moeite met het aanvragen van een rolstoel. Eén van de deelnemers is het niet gelukt een rolstoel aan te vragen.

De meeste deelnemers moeten zoeken voor ze de deelpagina 'hulp vanuit WMO' vinden. Zo vraagt één van de deelnemers zich af of hij een melding moet doen. Dat is duidelijk niet de tegel waar hij moet zijn. Na enig scrollen en overwegen komt hij op de homepagina het tabje 'hulp nodig' tegen en legt de link tussen 'hulp' en 'rolstoel'. Hij ziet een knop 'Hulp vanuit de WMO' staan en besluit hierop te klikken. Hij weet niet goed wat WMO is, maar ziet het woord 'hulp' en slaat daarop aan. 'Dat lijkt een goede gok' zegt de deelnemer, want hij ziet in het grijze blok tekst staan die aansluit op zijn hulpvraag.

Een andere deelnemer klikt op de homepagina direct op het tabje 'zorg en welzijn', het gaat immers om zorg voor de buurvrouw. Vanwege het woord 'aanvragen' klikt zij op de tegel 'bijstand aanvragen'. Ze ziet snel dat ze niet goed zit en probeert de andere tabs op de homepagina, 'wonen en verbouwen' etc. Daar vindt ze het niet, dus ze gaat terug naar de 'zorg en welzijn' tab. Vertwijfelt klikt ze op 'hulp vanuit WMO', omdat de buurvrouw immers hulp nodig heeft. Echter heeft zij geen idee wat WMO betekent.

Ook een derde deelnemer vindt snel zijn weg naar het tabje 'zorg en welzijn', maar raakt daar in de war alvorens hij bij 'hulp vanuit WMO' terecht komt.

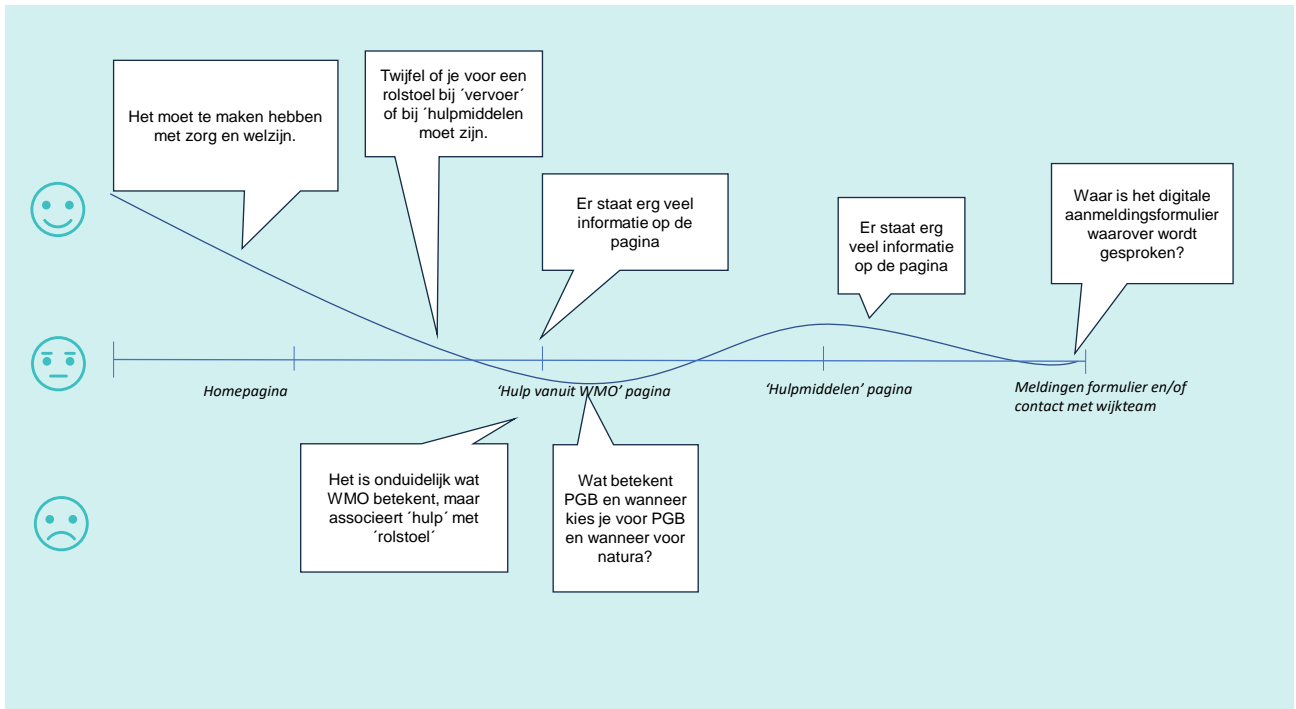
Een andere deelnemer vindt probleemloos zijn weg naar 'hulp vanuit WMO', maar vraagt zich wel hardop af of alle inwoners bekend zijn met deze term. "Het kan zomaar als een nietszeggende afkorting overkomen".

Alle deelnemers geven aan veel informatie te vinden op de pagina 'hulp vanuit WMO' en de pagina 'hulpmiddelen'. Niet alle deelnemers vinden het logisch om op 'hulpmiddelen te klikken'. Eén van de deelnemers twijfelt nog over de link naar 'vervoer', immers gebruik je een rolstoel om je te vervoeren. Hulpmiddelen leek haar toch logischer. In de tekst onder hulpmiddelen wordt haar duidelijk dat zij goed zit, "kijk er staat zelfs rolstoel als voorbeeld". "Er staat een heleboel informatie op deze pagina", je kunt van alles doen, contact met wijkteam, een pdf downloaden, informatie krijgen over de wet (WMO). Maar het wordt niet direct duidelijk wat de vervolgstap is. Ook een andere deelnemer ziet vervoer of hulpmiddelen staan, maar weet niet onder welke categorie een rolstoel valt. Hij kiest uiteindelijk, op de gok, voor hulpmiddelen. Hij heeft daarna het vermoeden dat hij goed zit, omdat hij in één van bullets het woord 'rolstoel' ziet staan. Het is meerdere deelnemers niet duidelijk hoe en of zij moeten kiezen tussen hulp in natura of persoonsgebonden budget. Het is hen niet duidelijk wat PGB is. Eén van hen geeft aan dat hij eigenlijk knoppen verwacht die hem helpen bij het maken van keuze a (natura) of b (budget).

Een deelnemer verbaast zich over het feit dat er nergens een digitaal aanmeldingsformulier te vinden is. Maar sommige andere deelnemers raken echt in de war van het pdf-aanmeldingsformulier. "Ik denk dat ik de PDF zou downloaden om die in te vullen en op te sturen naar de gemeente". Dat zal dan wel het formulier zijn waar ze het over hebben, dat kan echter nergens digitaal teruggevonden worden, dus moet het via de papieren route. Weer een andere deelnemer komt niet uit de vraag namens wie de aanvraag wordt gedaan. In verwarring gaat hij naar de entry 'wijkteam', waar hij vastloopt. Uiteindelijk komt hij terug op de pagina 'zorg en inkomen' en weet daarmee niet hoe hij verder moet. Uiteindelijk downloadt hij het aanvraagformulier, maar hij ziet niet dat het gedownload wordt, zodat hij het drie keer opnieuw doet. Uiteindelijk loopt hij helemaal vast.

Het is onduidelijk dat wordt gesproken over een digitaal formulier, dat niet te vinden is op de pagina. Zo ziet een deelnemer dat hij een formulier kan indienen, maar mist een link naar een digitaal formulier. Hij ziet alleen een papieren formulier staan, maar besluit hier niet op te klikken. Hij wil liever eigenlijk contact met iemand, omdat hij niet zo goed weet wat hij nu moet doen. Hij klikt daarom op de knop 'Meer info'. Hij ziet dat hij contact kan komen met een Wijkteam, dat vindt hij fijn want dat werkt vaak sneller. Hij klikt op de knop 'Wijkteam'. Als hij op de pagina komt is hij verward. 'En nu?' vraagt hij zich af. Hij ziet niet de contactgegevens en weet niet of het Wijkteam hem wel met zijn vraag kan helpen. 'Het lijkt nu alsof ik in een soort cirkeltje kom' zegt de deelnemer. Hij heeft het vermoeden dat hij niet goed zit en klikt daarom weer op de knop 'Hulpmiddelen' in het menu. Hij scrolt uiteindelijk door tot hij weer bij de downloadlink voor het papieren formulier komt. Deelnemer klikt op het papieren formulier en ziet dat hij dit formulier moet printen en opsturen. Hij mist duidelijke contactinformatie van een team die hij kan inschakelen voor telefonische hulp.

Samenvattend is het beeld als volgt:



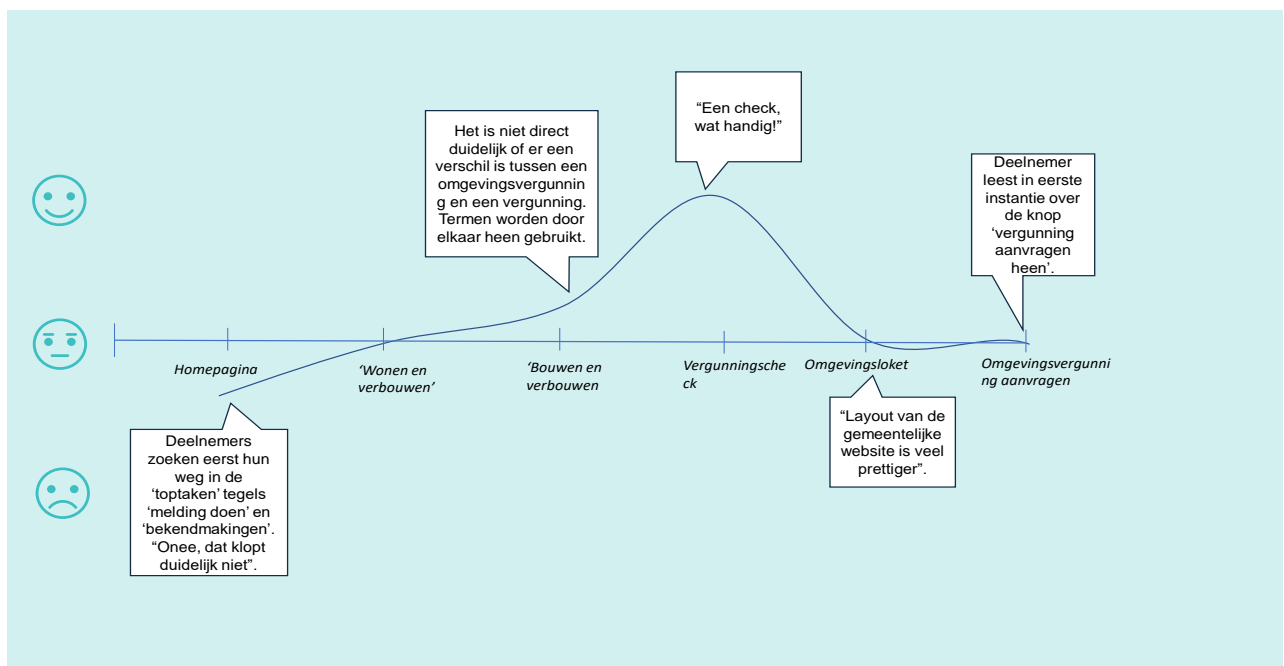
Figuur 5: Hartmonitor 'Rolstoel aanvragen'

### 3.7 Vergunning voor de sloop van een gebouw

Helaas was tijdens het testen de website van het omgevingsloket (waar je heen wordt geleid voor het doen van een vergunningscheck) uit de lucht. Deze test bleef daarmee onvolledig.

Twee deelnemers hebben gepoogd een vergunning aan te vragen voor de sloop van hun bedrijfspand. De eerste deelnemer klikte op de tegel 'Melding doen' onder de tab 'Wonen en verbouwen'. 'O nee, dat klopt duidelijk niet'. Ze scrolt over alles omtrent verbouwen en gaat dan naar bouwen en verbouwen. 'Een check, wat handig!' Ze voert op de externe website de postcode in en daarna ligt de site eruit. Vanwege deze omstandigheden geeft de onderzoeker aan dat een vergunning nodig is. Daarop klikt zij terug op de website van de gemeente 'vraag op tijd vergunning aan' aan. Ze merkt dat het alleen extra informatie biedt, maar geen actie en klikt nogmaals op vergunningscheck. Nadat ze wederom naar het omgevingsloket wordt gestuurd keert ze terug naar de site van de gemeente. Dan ziet ze de knop 'vergunning aanvragen'. Ze wijt het aan ongeduld om dingen goed te lezen, ze heeft de knop in eerste instantie gemist.

De tweede deelnemer is een voorstander van het snel scannen van de website, in plaats van gedetailleerd lezen. Dit zorgt ervoor dat in een rap tempo door de website wordt genavigeerd, soms door lukraak wat dingen aan te klikken. De deelnemer is verward door de term 'bekendmakingen'. Het aanvragen van een vergunning kan immers ook worden begrepen als 'het bekendmaken van een aanvraag'. Het wordt de respondent niet meteen duidelijk wat het verschil tussen een vergunning en een omgevingsvergunning is. De termen lijken door elkaar heen gebruikt te worden.



Figuur 6: Hartmonitor 'Vergunning aanvragen sloop'

### 3.8 Algemene bevindingen

De deelnemers zijn enthousiast over de vormgeving van de gemeentelijke website. Het raster met tegels op de homepagina trekt direct de aandacht van de websitebezoekers. Dit is standaard de eerste plek waar ze gaan kijken. Secundair daaraan is de bovenste navigatiebalk. Het kost even kort tijd om deze systematiek te leren begrijpen. De bewoordingen van de tegels op de homepagina zijn soms verwarrend als bezoekers naar iets anders op zoek zijn. Dan maken ze een 'verkeerde' associatie. Websitebezoekers kunnen op het verkeerde been worden gezet door 'bekendmakingen', of 'melding doen', omdat ze het anders interpreteren.

Websitebezoekers lezen over het algemeen niet uitgebreid alle tekst op de website. Veel bezoekers scannen daarentegen de pagina op zoek naar de juiste term of knop. Het is daarom fijn dat Katwijk over het algemeen geen grote hoeveelheden tekst op de pagina plaatst; er wordt gebruik gemaakt van kaders in verschillende kleuren. Eén van de deelnemers merkt op dat hij zich de oude website kan herinneren en hij vertelt enthousiast dat hij de nieuwe website een stuk gebruiksvriendelijker vindt. Een andere deelnemer merkt op dat veel op de website goed wordt uitgelegd. Daarentegen erkent hij dat hij zelf minder digivaardig is, en dat als je je vergist, het moeilijk is om uiteindelijk toch op de goede plek uit te komen. Weer een andere deelnemer roept "Met proberen kom je er wel". Het belang van de verschillende items wordt duidelijk visueel aangegeven met blauw en lichtgrijs. De toelichtende teksten zijn duidelijk volgens haar.

De deelnemers aan het testpanel zijn minder enthousiast over de vormgeving van de externe website van Fixi en het omgevingsloket waarnaar verwezen wordt. "De layout van de gemeente is ontzettend helder". Het lettertype en de grootte van de letters zijn fijn, helder en rustig. Het is toegankelijk voor oudere mensen met leesbril. Als nabrander geeft een deelnemer aan dat het niet logisch is dat je op het logo van Katwijk moet drukken om terug te gaan naar de homepagina. Het is niet duidelijk dat het een knop is en dat deze terugleidt.

### 3.9 Klantreizen door de rekenkamer zelf

Mede gezien de sterk gewijzigde methode van onderzoek hadden de leden van de rekenkamer de behoefte om zelf ook enig gevoel bij de klantreizen te krijgen. Daarom hebben deze leden – naast fysieke aanwezigheid bij de bijeenkomst met burgers en ondernemers- zelf ook kort de klantreizen gemaakt. De bevindingen die wij hebben worden hieronder kort beschreven, waarbij wel gemeld moet worden dat de leden van de rekenkamer meer ‘*tech-savvy*’ zijn, gewend zijn om in een digitale omgeving te opereren en ook vanwege hun achtergrond vaak beter bekend zijn met de onderwerpen in de gemeente en het taalgebruik.

Algemeen kan gesteld worden dat de bevindingen die in de vorige paragrafen zijn beschreven, herkenbaar zijn voor de leden van de rekenkamer. De geneigdheid om ook de zoekfunctie te gebruiken is wel groot. Bij het niet direct vinden van zaken op de website wordt hiernaar gegrepen, een mogelijkheid die in het eerder deel van het onderzoek bewust is weggelaten. Voorts kan gesteld worden dat de layout van de website op onderdelen nogmaals bekeken moet worden omdat is gebleken dat op verschillende devices (op een laptop of op de telefoon) delen wegvallen, of van de pagina afschuiven. Aangezien steeds meer gebruikers een mobiele device gebruiken inzake de communicatie met de gemeente is het van belang om de website te optimaliseren voor het gebruik met- en door alle devices. Hierbij moet in positieve zin opgemerkt worden dat de website in z’n algemeenheid prettig werkt op een mobiele telefoon. Overigens bieden de actualiteiten naar aanleiding van toegankelijkheidseisen die aan overheidswebsites gesteld worden, een goede aanleiding om hier op korte termijn verder mee aan de slag te gaan.

De commissieleden merken op dat het fijn is dat op de website er ook verwezen wordt naar mogelijkheden voor het op papier invullen van gegevens en dat er ook een formulierenbrigade is die hierbij kan helpen. Dit komt de servicegerichtheid voor kwetsbare doelgroepen ten goede waardoor er sprake is van laagdrempelige toegankelijkheid.

De commissieleden ervaren ook het overzicht van alle meldingen (bijvoorbeeld bij melding ‘stoeptegels’) met een kleurtje als positief. In dat verband valt ook wel op dat sommige meldingen al meer dan 4 maanden openstaan.

De toelichting met betrekking tot de eigen bijdrage in de Wmo is ook erg helder. Wel moet hierbij opgemerkt worden dat de begeleidende tekst veel jargon bevat en het prettiger leesbaar zou zijn als de informatie beknopt en puntsgewijs kan worden aangeboden.

## 4. Conclusies en aanbevelingen

Het onderzoek is gestart met het formuleren van twee hoofdvragen. Om de hoofdvragen goed te kunnen beantwoorden, is kennisgenomen van verschillende aspecten van het gemeentelijk beleid ten aanzien van digitale dienstverlening. In dit hoofdstuk worden allereerst de bevindingen samengevat. Dit verschaft het uitgangspunt voor de beantwoording van de hoofdvragen. In het verlengde van deze beantwoording worden enkele aanbevelingen geformuleerd.

Er is geconstateerd dat de gemeente Katwijk actieve aandacht heeft voor het beleid met betrekking tot en het functioneren van de website in relatie tot haar digitale dienstverlening. Na vaststellen van een nieuwe visie op de website zijn de daaraan verbonden acties in gang gezet. De gemeente is wat dit betreft ambitieus; Katwijk wil een dienstverleningsniveau realiseren waarmee de gemeente zich kan meten met gemeenten die bekend staan als koplopers. De gemeente heeft goed inzicht in het gedrag van bezoekers aan de website en gebruikt deze informatie om de website optimaal te richten op dat gedrag. De 'digi-toegankelijkheid' van de site is voldoende, maar gezien de huidige actuele ontwikkelingen inzake toegankelijkheidseisen wel aan verdere veranderingen onderhevig.

De uitgevoerde klantreizen zijn gericht geweest op het beantwoorden van de geformuleerde hoofdvragen. De volgende antwoorden kunnen worden gegeven:

### Onderzoeksvragen en antwoorden

*Hoe beoordelen inwoners en ondernemers de vindbaarheid en kwaliteit van informatie op de website van de gemeente Katwijk?*

Antwoord: Hoewel verschillende inwoners en ondernemers geregeld de weg kwijtraken bij het zoeken (zonder gebruik van de zoekfunctie) en vinden van informatie, zijn de vindbaarheid en de kwaliteit van de informatie over het algemeen voldoende.

*Welke verwachtingen hebben inwoners en ondernemers over de digitale dienstverlening van de gemeente?*

Inwoners en ondernemers verwachten voor het merendeel van hun vragen of verzoeken tot dienstverlening op digitale wijze zich bij de gemeente te kunnen melden. In die verwachting worden ze over het algemeen niet teleurgesteld.

De door de deelnemers aan de klantreizen gegeven antwoorden geven aan dat op een aantal onderdelen van de website een nadere onderbouwing van de kant van de gemeente is vereist. In de klantreizen is geconstateerd dat sommige van de deelnemers niet in één keer de aan hun voorgelegde opdracht konden vervullen. Handwijzen die voor menigeen die ervaren is met computers vanzelfsprekend zijn, stellen sommige minder 'digivaardige' inwoners zeker voor een uitdaging. Maar uiteindelijk, zo bleek in de klantreizen, kon het overgrote deel van de deelnemers de opdracht zonder noemenswaardige ondersteuning tot een goed einde brengen.

De deelnemers, waarvan sommigen wellicht een geringe digivaardigheid hadden, begrijpen en accepteren volledig dat de gemeente allerlei producten en informatie via de website aanbiedt. In sommige opzichten waren zij zelfs aangenaam verrast door de mogelijkheden. Voor het merendeel van de deelnemers is het vanzelfsprekend om eerst kennis te nemen van de website als zij behoefte hebben aan informatie of aan specifieke producten.



In essentie, zo stelt de rekenkamer vast, is de digitale dienstverlening van de gemeente via de website op orde. Gesteld kan worden dat de website een ruime voldoende verdient, al is het gedane onderzoek – mede als gevolg van de corona omstandigheden - helaas niet representatief genoeg om een sluitend eindoordeel te kunnen geven. We moeten ons daarom beperken tot een aantal bevindingen en aanbevelingen.

Er zijn zeker aandachtspunten. Zo is gebleven dat het ‘surfen’ (overigens, zonder gebruik van de zoekfunctie) over een website om zo informatie of gemeentelijke diensten te verkrijgen, voor sommige inwoners een lastige uitdaging is. Handwijzen die voor grote groepen inwoners die dagelijks met computers werken vanzelfsprekend zijn, zijn dat voor anderen zeker niet. Alleen met extra ondersteuning en advies kunnen sommigen succesvol gebruik maken van de website.

- ▶ De rekenkamer doet daarmee als eerste aanbeveling, aan het College van B&W, om permanent aandacht te blijven houden voor de toegankelijkheid en het gebruik van de website, met name door minder digivaardige inwoners. Concreet betreft de aanbeveling om tenminste één keer per jaar klantreizen met minder digivaardige inwoners te ondernemen, om zo inzicht te blijven houden in die zaken die voor sommige groepen inwoners minder vanzelfsprekend of lastig zijn;
- ▶ Analooq aan het lezerspanel dat de gemeente beheert voor schriftelijke communicatie, kan de gemeente ook een digitaal panel instellen, waarin de deelnemers gevraagd en ongevraagd hun mening kunnen geven over het functioneren van de website.
- ▶ Eveneens is het raadzaam een aparte toets uit te voeren of de leesbaarheid ( b1-niveau; zijnde eindexamenniveau voor het lezen van de site) begrijpelijk genoeg is. Hierbij kan ook acht worden geslagen worden op de gebezigde terminologie. Immers, wat vanuit perspectief gemeente voor de hand liggend is, is voor burgers of ondernemers niet altijd begrijpelijk. Bijvoorbeeld; welke gebruiker van de website weet dat een sloopvergunning onder het regime van de omgevingsvergunning wordt behandeld? Daarom wordt ook aanbevolen om meer werken met aansprekende terminologie of praktijkvoorbeelden.
- ▶ Er zijn nu nog weinig kwantitatieve gegevens onderzocht. Het lijkt ons raadzaam om minimaal één keer per jaar de kwantitatieve gegevens te rapporteren inclusief de meest bezochte pagina's, het aantal bezoeken en waar mogelijk ook een indicatie van het aantal gelukke raadplegingen. Ook kan het verstandig zijn om bij het invullen van de formulieren, net als bij het onderzoek schuldhulpverlening gebleken is, de formulierenbrigade in te schakelen om mensen die minder digitaal vaardig zijn te ondersteunen
- ▶ het valt op dat het niet altijd logisch is welke zaken op het beginscherm van de gemeente direct te vinden zijn en waar men direct naar door kan klikken zonder verder te zoeken. Uit de analyse van meest bezochte pagina's zou hier een goede aanvulling mee gedaan kunnen worden.
- ▶ Het verschil in gebruik van de pagina's bij een laptop en een vaste PC is groot. Zo vallen knoppen of delen van de pagina weg. Hier wordt extra aandacht voor gevraagd. Zeker gezien de ontwikkelingen dat laptops, telefoons en of iPads de meest gebruikte standaard zullen worden, lijkt het raadzaam om de schermen hierop te ontwerpen.

In de context van het onderzoek is geconstateerd dat Katwijk hoge ambities heeft als het gaat om de digitale dienstverlening. De visie daarop dateert uit 2016. Mede met het oog op de eisen die de Omgevingswet stelt, en de onverwachte en ingrijpende ervaringen vanwege de 'Coronacrisis' (waardoor de noodzakelijkheid aan digitale bereikbaarheid van gemeente nog groter wordt) strekt het wat de rekenkamer betreft tot aanbeveling om die visie binnen afzienbare tijd te actualiseren. Ook de actuele ontwikkelingen rondom toegankelijkheidseisen van overheidswebsites vragen hierom. Vanzelfsprekend dient dat in nauw overleg en afstemming met de gemeenteraad te gebeuren.

- ▼ Aan de raad is daarom de aanbeveling om aan te dringen op actualisering van de visie op digitale dienstverlening en om dit te doen in nauwe afstemming met de raad.

## Bijlage A Documentatie en geïnterviewde personen

### Geraadpleegde documentatie

- ▼ Evaluatie Actieprogramma Dienstverlening en vaststellen tussendoel 2016; openbaar stuk t.b.v. het MT, 2016
- ▼ Visie Website 2016
- ▼ Invulling nieuwe website (toptakensite), 2017
- ▼ Klantgerichte dienstverlening en hoe verder met de servicenormen; openbaar stuk t.b.v. het MT, 2019)
- ▼ Concept Informatiebeleidsplan 2019
- ▼ Diverse kwantitatieve informatie over het gedrag van bezoekers op de website

Naam	Functie
Bouwe Guijt	Informatieadviseur Dienstverlening
Stephan de Prouw	Online Klantcontact Specialist
Tineke de Zwart	Online Klantcontact Specialist

## Bijlage B Beschrijving en achtergronden van elke opdracht

In deze bijlage worden de oorspronkelijke opdrachten die aan de deelnemers van het testpanel zijn voorgelegd geïntroduceerd. Bovendien wordt aangegeven op welke wijze de opdracht op ideale wijze (the happy flow) had kunnen worden uitgevoerd op de website.

### - Verhuizing

De deelnemers hebben met betrekking tot het testen van de website op het doorgeven van een verhuizing de volgende taak gekregen:

*“In augustus heeft u een huis gekocht in de gemeente Katwijk. Deze maand verhuist u. Geef de verhuizing door bij de gemeente Katwijk.”*

Het is een beproefde methode om op de homepage van de gemeente aandacht te vragen voor de meest voorkomende diensten en producten van de gemeente, de zogeheten toptaken. Vaak wordt dit gedaan in een stuk of zes klikbare ‘tegels’. ‘Het doorgeven van een verhuizing’ is geen toptak voor de gemeente Katwijk, wat betekent dat er geen tegel “verhuizing” op de homepage staat.

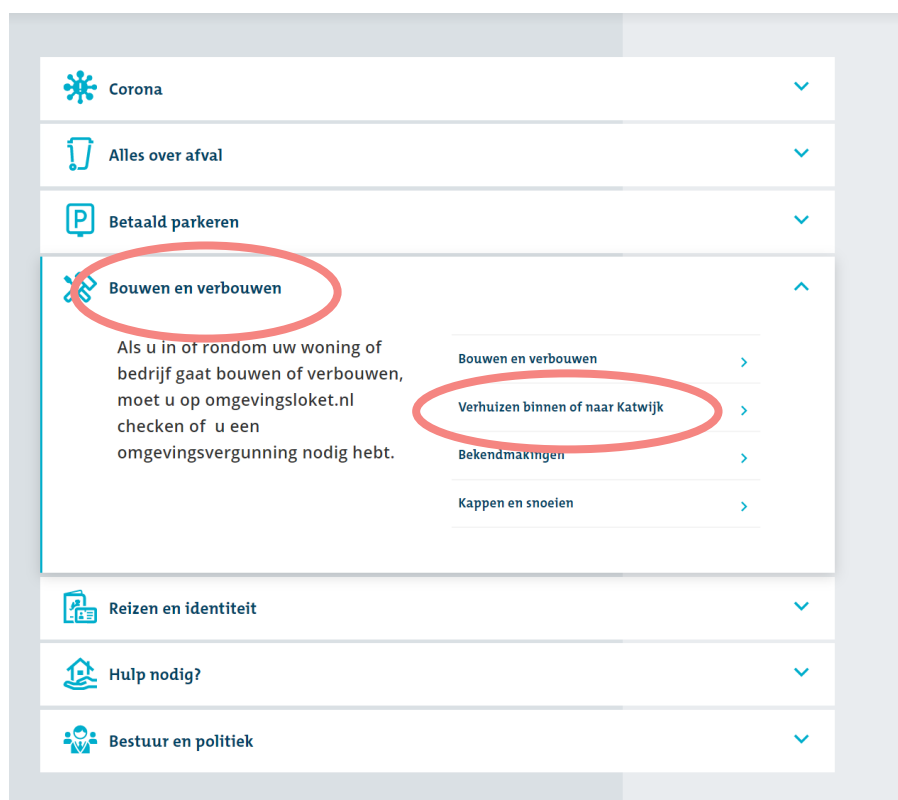
Er zijn verschillende paden om een verhuizing door te geven. Zowel op de homepage via de tab ‘Gemeente en burgerzaken’ (zie figuur 7), als via de tab ‘Wonen en verbouwen’ bovenin het scherm (zie figuur 8). Als men op de homepage naar beneden scrolt kun je ook bij ‘verhuizen’ uitkomen door bouwen en verbouwen aan te klikken (zie figuur 9). De gemeente houdt dus rekening met verschillende associaties, hoewel nergens daadwerkelijk het woord ‘verhuizen’ op de homepage staat. Overigens is het zeker niet per sé wenselijk alle diensten en producten van de gemeente op de homepage aan te bieden. Zo zou een inwoner of ondernemer door de bomen het bos niet meer zien.



Figuur 7 Tegel ‘Verhuizing doorgeven’ op tab ‘Gemeente en burgerzaken’



Figuur 8 Tegel 'Verhuizing doorgeven' op tab 'Wonen en verbouwen'



Figuur 9 Link 'Verhuizen binnen of naar Katwijk' onder tabje 'Bouwen en verbouwen' onderin  
homepagina gemeente Katwijk

## - Aanvragen paspoort

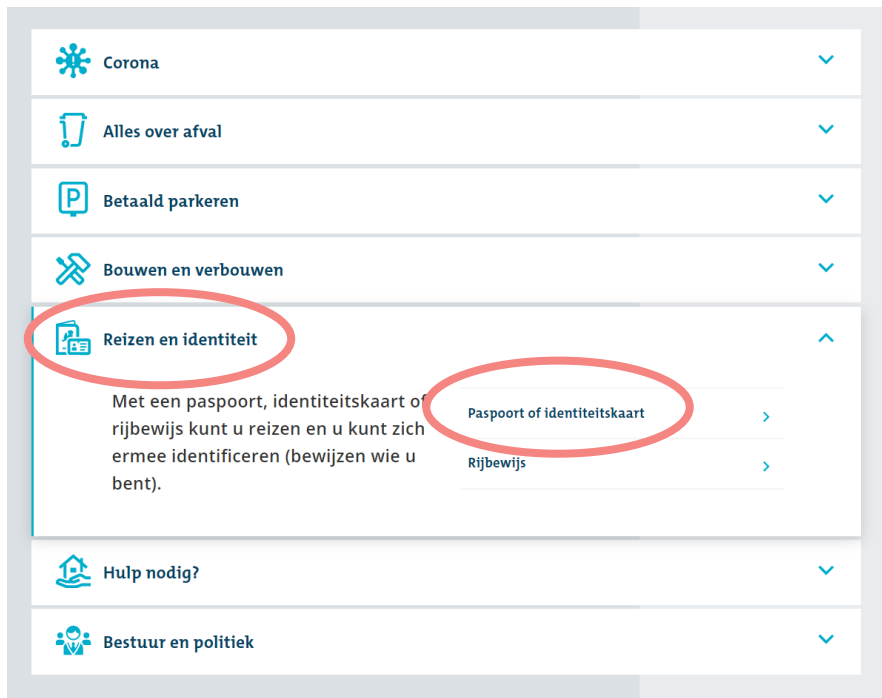
De deelnemers hebben met betrekking tot het testen van de website op het aanvragen van een nieuw paspoort de volgende taak gekregen:

*“U gaat in november op vakantie naar Italië met een vriend. Uw paspoort verloopt op 30 oktober 2020. Vraag een nieuw paspoort aan.”*

Ook voor het ‘aanvragen van een nieuw paspoort’ geldt dat het geen toptaak is voor de gemeente Katwijk, wat betekent dat er geen tegel “paspoort” op de homepagina staat. Er zijn verschillende paden om een paspoort aan te vragen. Via de homepagina via de tab ‘Gemeente en burgerzaken’ bovenin het scherm (zie figuur 10) of als men op de homepagina naar beneden scrolt kun je ook bij ‘paspoort of identiteitskaart’ uitkomen door ‘reizen en identiteit’ aan te klikken (zie figuur 11).



Figuur 10 Tegel 'Paspoort of id-kaart aanvragen' op tab 'Gemeente en burgerzaken'



Figuur 11 Link 'Paspoort of identiteitskaart' onder tabje 'Reizen en identiteit' onderin homepagina gemeente Katwijk

## - Afval ophalen

De deelnemers hebben met betrekking tot het testen van de website op het nagaan van de afvalkalender de volgende taak gekregen:

*“Zoek op wanneer het restafval bij u in de buurt wordt opgehaald.”*

Op de homepagina van de gemeente wordt aandacht gevraagd voor de meest voorkomende diensten en producten van de gemeente, de zogeheten toptaken. 'Afval' is een toptak voor de gemeente Katwijk, wat betekent dat er een tegel 'Afval inzamelen' op de homepagina staat (zie figuur 12). Er zijn echter ook nog andere paden om na te gaan wanneer afval wordt ingezameld. Zowel via de tab 'Wonen en verbouwen' bovenin het scherm (zie figuur 13) als wanneer men op de homepagina naar beneden scrolt kun je ook bij 'alles over afval' uitkomen (zie figuur 14). De gemeente houdt dus ook hier rekening met verschillende associaties.

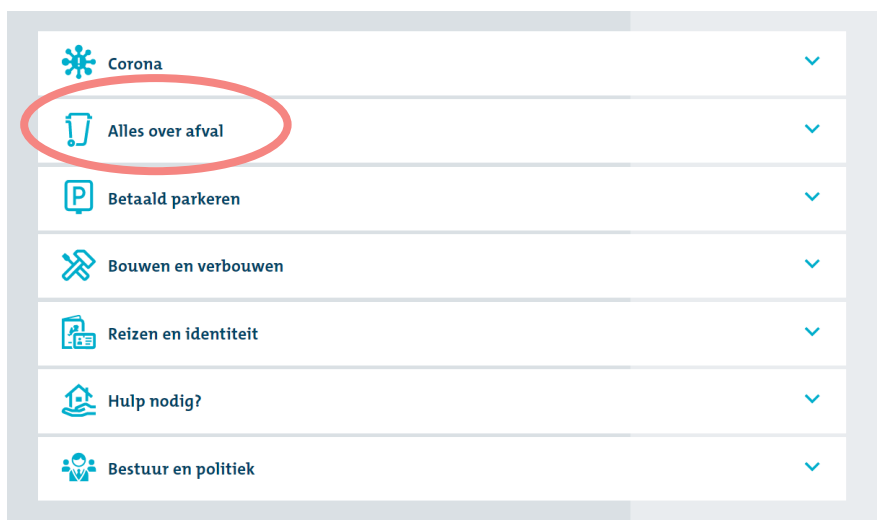


Figuur 12 Tegel 'Afval inzamelen' op homepagina



Figuur 13 Tegel 'Afval inzamelen' op tab 'Wonen en verbouwen'





Figuur 14 Tabje 'Alles over afval' onderin op de homepage

### - Melding verwijderde stoeptegels

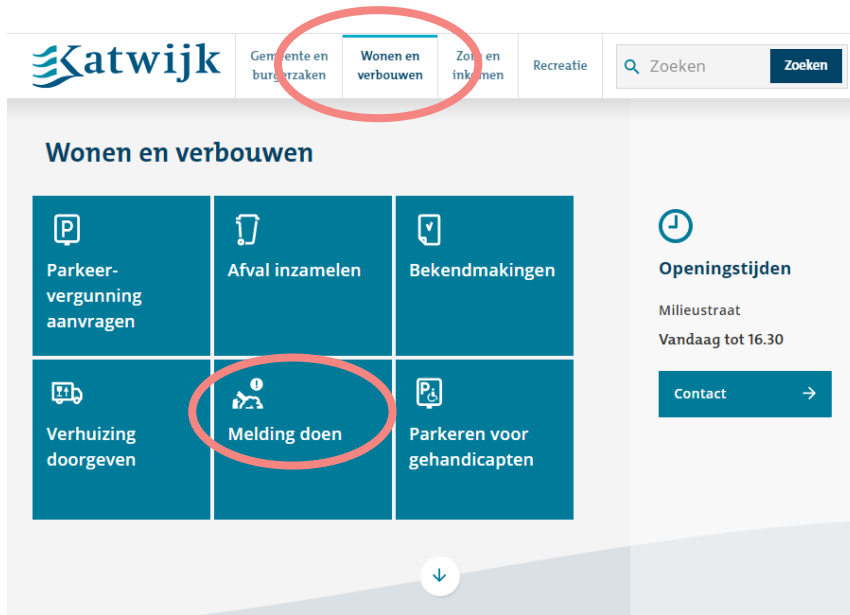
De deelnemers hebben met betrekking tot het testen van de website op het melden van verwijderde stoeptegels de volgende taak gekregen:

*"Kwajongens hebben enkele stoeptegels weggehaald bij u voor de deur. Maak hiervan een melding bij de gemeente."*

Op de homepage van de gemeente wordt aandacht gevraagd voor de meest voorkomende diensten en producten van de gemeente, de zogeheten toptaken. 'Een melding doen' over de buitenruimte is een toptak voor de gemeente Katwijk, wat betekent dat er een tegel 'melding doen' op de homepage staat (zie figuur 15). Er zijn echter ook nog andere paden om een melding te doen over de buitenruimte, zoals via de tab 'Wonen en verbouwen' bovenin het scherm (zie figuur 16).



Figuur 15 Tegel 'Melding doen' op homepage



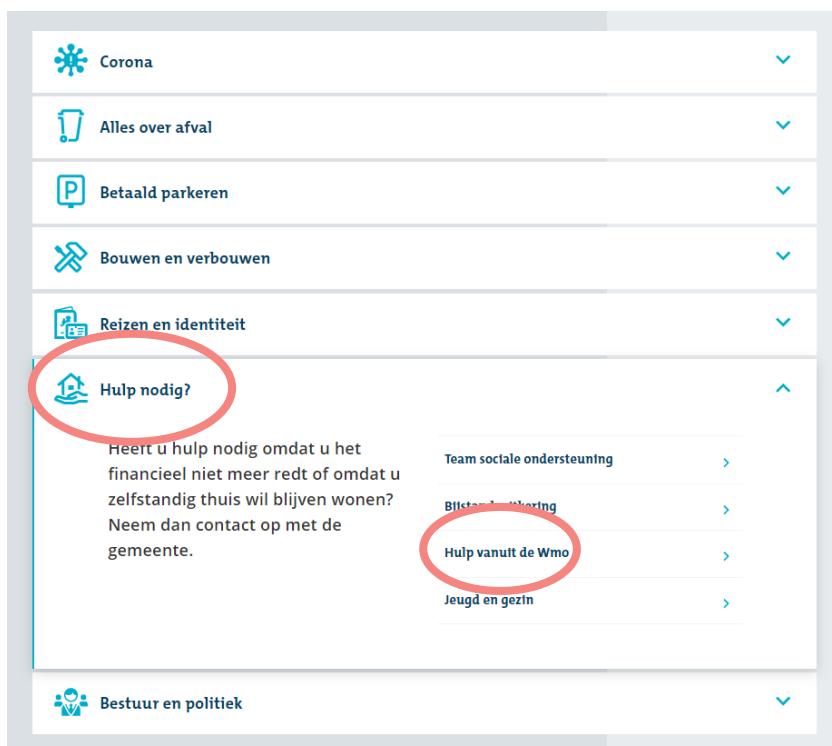
Figuur 16 Tegel 'Melding doen' op tab 'Wonen en verbouwen'

### - Aanvragen van een rolstoel

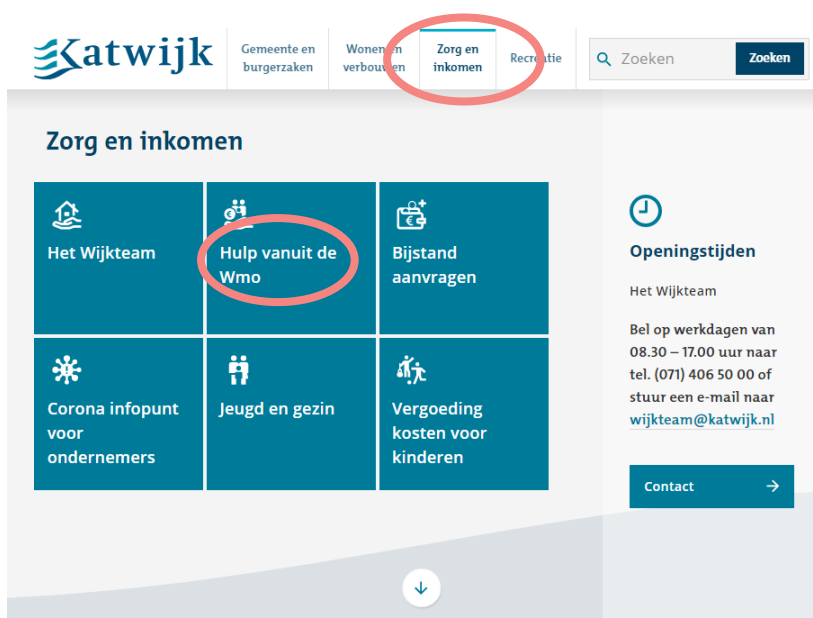
De deelnemers hebben met betrekking tot het testen van de website op het aanvragen van een rolstoel de volgende taak gekregen:

*"Uw buurvrouw, voor wie u mantelzorger bent, is in het voorjaar gevallen en mag na revalidatie naar huis. Zij heeft permanent een rolstoel nodig. Vraag een rolstoel aan."*

Op de homepagina van de gemeente wordt aandacht gevraagd voor de meest voorkomende diensten en producten van de gemeente, de zogeheten toptaken. 'zorghulp' is geen toptak voor de gemeente Katwijk, wat betekent dat er geen tegel 'zorghulp' op de homepagina staat. Er zijn andere paden om hulp aan te vragen bij de gemeente. Zowel wanneer men op de homepagina naar beneden scrolt kun je bij 'Hulp vanuit de WMO' uitkomen (zie figuur 17) als via de tab 'Zorg en inkomen' bovenin het scherm (zie figuur 18).



Figuur 17 Tabje 'Hulp nodig' en 'Hulp vanuit WMO' onderin op de homepagina



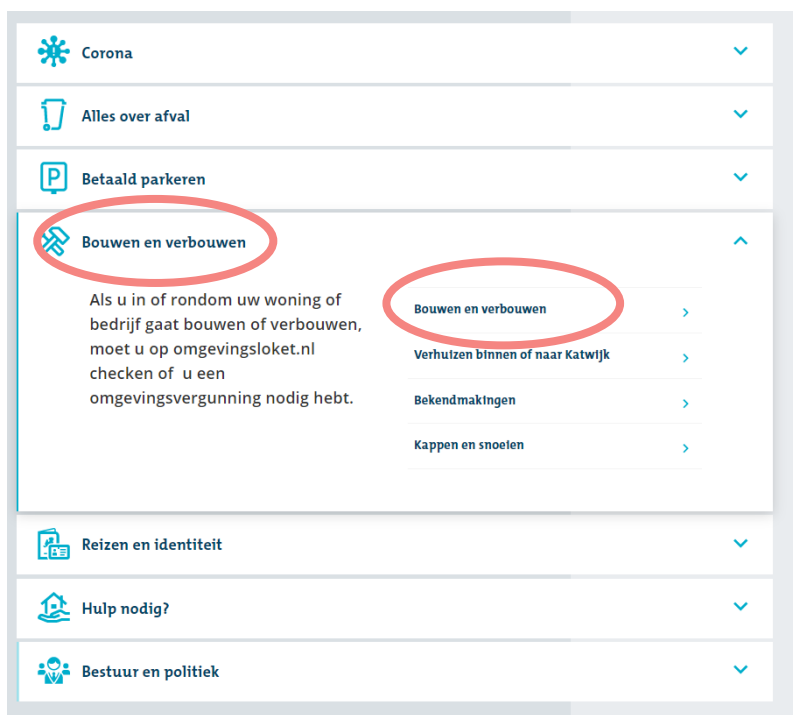
Figuur 18 Tegel 'Hulp vanuit de WMO' op tab 'Zorg en inkomen'

## - aanvragen van een vergunning voor de sloop van een gebouw

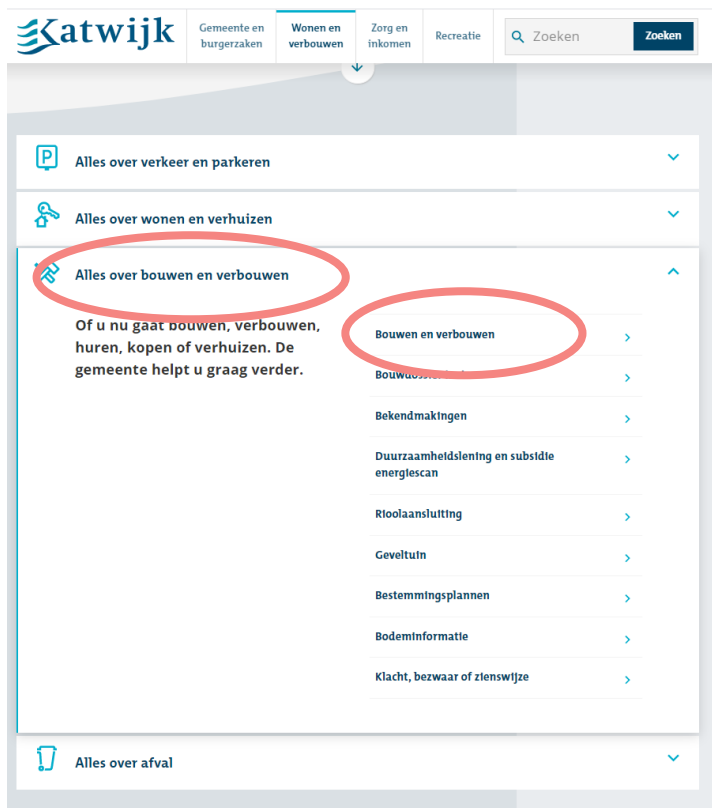
De deelnemers hebben met betrekking tot het testen van de website op het aanvragen van een vergunning de volgende taak gekregen:

*“Uw pand aan de Koningin Julianalaan 3, 2224 EW in Katwijk is toe aan een opknapbeurt. U bent van plan een deel van uw pand te slopen. De oppervlakte van het te slopen deel is 13 m3. Uw pand is geen monument en geen dorpsgezicht. Vraag bij de gemeente een vergunning aan als dat nodig is.”*

Op de homepagina van de gemeente wordt aandacht gevraagd voor de meest voorkomende diensten en producten van de gemeente, de zogeheten toptaken. ‘Omgevingsvergunning aanvragen’ is geen toptaak voor de gemeente Katwijk. Dat betekent dat er geen tegel ‘bouwen en verbouwen’ op de homepagina staat. Er zijn echter andere paden om een omgevingsvergunning aan te vragen door naar beneden te scrollen op de homepagina naar ‘bouwen en verbouwen’ (zie figuur 19) of via de tab ‘Wonen en verbouwen’ bovenin het scherm en door naar beneden te scrollen naar ‘Alles over bouwen en verbouwen’ (zie figuur 20).



Figuur 19 Tabje ‘Bouwen en verbouwen’ en ‘Bouwen en verbouwen’ onderin op de homepagina



*Figuur 20 Tabje 'Alles over bouwen en verbouwen' en 'Bouwen en verbouwen' op tab 'Wonen en verbouwen'*

## Bijlage C Verklarende woordenlijst

<b>Call To Action</b>	Een Call To Action (CTA) is een afbeelding of tekst dat een bezoeker vraagt onmiddellijk een bepaalde handeling uit te voeren. Call To Actions zijn vaak knoppen en teksten als "Bekijk", of "Neem contact op".
<b>Clickmap</b>	Een clickmap laat aan de hand van gekleurde gebieden zien waar op je pagina je gebruikers klikken. De locatie van de gebieden geeft aan dat er daar wordt geklikt, en de kleur geeft aan hoe vaak er op dat punt wordt geklikt.
<b>Heatmaps</b>	Een heatmap wordt ook wel een warmtebeeld of aandachtkaart genoemd. Een heatmap toont de meetresultaten van een eye-tracking onderzoek, waarbij de delen van het scherm zichtbaar worden waarop de blik van de eindgebruiker het meeste en het langste bleef rusten.
<b>Hoofddomein</b>	Een hoofddomein is de domeinnaam die je aanschaft bij je domeinprovider. Voorbeelden van hoofddomeinen zijn: .com, .nl of .eu. In het geval van de Gemeente Katwijk is het hoofddomein <i>katwijk.nl</i> .
<b>Scrollmaps</b>	Een scrollmap is een vorm van een heatmap. Het geeft inzicht in waar gebruikers over de bezochte pagina naartoe scrollen.
<b>User agents</b>	Een user agent is een computerprogramma dat hoort bij een netwerkfunctie. Bij e-mail is de user agent bijvoorbeeld het mailprogramma, zoals Microsoft Outlook. Op internet heeft de term 'user agent' een net iets andere betekenis. Dan bedoelen we met een 'user agent' de browser-applicatie (zoals bijvoorbeeld Internet Explorer of Firefox) en welk besturingssysteem (zoals Windows en iOS) men gebruikt.
<b>Subdomeinen</b>	Een subdomein is een onderverdeling van een bestaande domeinnaam, weergegeven door een extra voorvoeging en een punt als scheidingsteken. Voorbeelden van subdomeinen van Gemeente Katwijk zijn: <i>extra.katwijk.nl</i> of <i>afval.katwijk.nl</i> .
<b>Tab</b>	Een afkorting van 'tabblad', waarmee we een onderdeel van onder meer webbrowsers bedoelen. In dit rapport spreken we ook van een tab als het gaat om een subpagina van de hoofdpagina van de website.

## Bijlage D Reacties en aanpassingen naar aanleiding van ambtelijk wederhoor

In deze bijlage wordt een overzicht gegeven van de vanuit de ambtelijke organisatie gemaakte opmerkingen naar aanleiding van het feitenrapport. In de eerste kolom is aangegeven op welke pagina van het toenmalige feitenrapport de opmerking betrekking had. In de volgende kolom is de concrete tekst waar de opmerking betrekking op had geciteerd. In de derde kolom is kort de inhoud van de opmerking vanuit de organisatie samengevat. En in de laatste kolom is aangegeven of de opmerking tot aanpassingen heeft geleid en welke dat zijn geweest. Indien er geen aanleiding is gezien tot aanpassingen, is dit gemotiveerd.

Pag.	Passage	Opmerking Organisatie	Reactie/aanpassing
3	“De testpanels vormden wel een goede afspiegeling van de heterogene digitale behoeften en vaardigheden van verschillende groepen inwoners.”	Kan dit onderbouwd worden?	Nee. Bij deze aantallen is er, zoals eerder vermeld in het rapport, geen sprake van representativiteit. De deelnemers aan het testpanel verschillen echter sterk van elkaar wat betreft leeftijd en/of digitale vaardigheden. In die zin is het een goede afspiegeling. Tekst is niet aangepast
4	“Verder is aangegeven dat er met (herinrichting van) de website drie doelen centraal zijn gesteld.”	De organisatie geeft aan dat de twee laatste doelen nog in ontwikkeling zijn.	‘Zijn’ in de zin is vervangen door ‘worden’. Er is een voetnoot toegevoegd waarin staat dat doelen twee en drie nog in ontwikkeling zijn.
5	“Er bestaan ambities om meer van de website gebruik te maken bij het inrichten van participatie door inwoners en ondernemers. Maar de ontwikkelingen en ambities met betrekking tot de website waren met de gewijzigde omstandigheden vanwege het Coronavirus in het voorjaar van 2020 stilgevallen”.	Aangegeven is dat participatie nog in voorbereiding is.	Tekst is daarop aangepast: “In lijn met de algemene ambities, zoals vermeld op de vorige pagina, is het voornemen in voorbereiding om meer van de website gebruik te maken bij het inrichten van participatie door inwoners en ondernemers. De invulling van deze ambitie is, mede vanwege de gewijzigde omstandigheden ten gevolge van het Coronavirus, in het voorjaar van 2020 stilgevallen.”

6	“De gegevens zijn afkomstig van de gemeente Katwijk zelf en worden gemeten door een tijdelijke online tool op de website die het gedrag van bezoekers monitort. De bezoeker geeft hiervoor toestemming en heeft hij tijdens het bezoek aan de website verder geen hinder door deze onderzoeken. Ze gebeuren vrijwel altijd op de achtergrond. De gemeente Katwijk geeft aan dit soort onderzoeken periodiek te herhalen om mogelijke verbeteringen te blijven monitoren.”	<p>Enkele opmerkingen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ de tool is niet tijdelijk</li> <li>▶ de gegevens zijn geanonimiseerd</li> <li>▶ het gebeurt niet ‘vrijwel’</li> <li>▶ het is niet periodiek naar doorlopend.</li> </ul>	Aangepast als: “De gegevens zijn afkomstig van de gemeente Katwijk zelf en worden gemeten door een online tool op de website die het gedrag van bezoekers monitort. De gegevens van de bezoeker worden geanonimiseerd. Hij heeft tijdens het bezoek aan de website geen hinder door deze onderzoeken. Ze gebeuren altijd op de achtergrond. De gemeente Katwijk geeft aan dit onderzoek permanent plaatsvindt om mogelijke verbeteringen te blijven monitoren.”
6	“De gegevens die we hebben ontvangen zijn afkomstig van een beperkt aantal pagina’s en zijn alleen gemeten op desktop.”	Aangegeven is dat de gegevens ter illustratie zijn verstrekt.	Aangepast als: “Aan de onderzoekers zijn door de gemeente enkele gegevens als illustratie verstrekt. Zij hebben betrekking op een beperkt aantal pagina’s en zijn alleen gemeten op een desktop-PC.”
6	“Mensen scrollen alleen door als de gewenste actie lager op de pagina staat.”	Toegevoegd: “Of als ze meer informatie willen.”	Tekst aangevuld: “Mensen scrollen alleen door als de gewenste actie lager op de pagina staat, of als ze meer informatie willen.”
7	“Hier valt in de statistieken op dat relatief veel mensen hun bezoek aan de website hier beëindigen of het pad verlaten na het bekijken van deze pagina. Maar een klein gedeelte klikt door naar het maken van een afspraak.”	Er is een verklaring gegeven waarom weinig mensen een afspraak maken.	Deze verklaring is in een noot toegevoegd.



9	Zo ontbreekt er een streefdatum voor het oplossen van de afwijkingen.	De organisatie meldt dat de handtekening van de verantwoordelijk ambtenaar ontbreekt, omdat die nog niet is aangewezen.	In een noot toegevoegd
9	Hoewel de toegankelijkheidsverklaring op onderdelen verbeterd kan worden, is Katwijk goed op weg om aan de WCAG richtlijnen te voldoen.”	Voorgesteld wordt om de tekst aan te passen in: “Hoewel de toegankelijkheidsverklaring op onderdelen verbeterd kan worden, voldoet Katwijk grotendeels aan de WCAG richtlijnen.”	Nemen we over.
10	“het toepassen van toegankelijke kleuren voor blinden of slechtzienden.”	Vraagteken bij het woord ‘toegankelijk’.	Bij nader inzien inderdaad niet het meest geschikte woord. Toegankelijk vervangen we door ‘duidelijk’. ‘Blinden’ is vervallen.
10	“Vanuit de externe pagina’s is er echter geen duidelijke terugkeermogelijkheid naar de website van Gemeente Katwijk anders dan het gebruik van de ‘vorige’ knop in de internetbrowser.”	De gemeente tekent hierbij aan dat dit die terugkeermogelijkheid alleen kan worden aangeboden als de gemeente invloed heeft op de externe pagina.	Op zich een terechte opmerking, maar dat verandert niets aan de constatering. In een noot hebben we de nuance aangebracht.
11	“De suggestie is om de knop naar een andere positie te verplaatsen (dichter naar het ‘boodschappenlijstje’) of om de tekst van deze knop te veranderen naar ‘Volgende stap’.”	De gemeente geeft aan dat dit al overwogen wordt	Voegen we in een noot toe.
11	Een digitaal aanvraagformulier mist echter op deze pagina.	Gemeente geeft aan de suggestie over te nemen.	Geen actie nodig.

12		“Als een deelnemer vastloopt is dat ook een valide uitkomst.”	De gemeente stelt vraagtekens bij de inzet van de zoekfunctie in de klantreizen.	Wij hebben inderdaad bewust er vanaf gezien om de zoekfunctie te laten gebruiken, juist vanuit de gedachte dat de logica van de reis op de pagina's zelf moet blijken. We zullen dat nog in een noot noemen.
12		“Bij het begin van hun klantreis gaan alle deelnemers er vanuit dat zij via de tegels op de homepage van de website van Katwijk bij verhuizing uitkomen.”	Terecht noemt de gemeente dat de essentie van de toptaken-taak is dat tegels kunnen wijzigen.	Wij zijn ons daarvan van bewust en hebben dat wederom in een noot vermeld.
13		“Bij deze opdracht lukt het alle deelnemers om het stadium te bereiken waarin een paspoort daadwerkelijk aangevraagd kan worden.”	De gemeente noemt dat het paspoort niet digitaal aangevraagd kan worden, maar dat louter de afspraak digitaal kan worden gemaakt.	Die nuance zullen we aanbrengen.
13		“Het is de deelnemer niet duidelijk welk format hij moet aanhouden.”	De gemeente geeft aan dat niet duidelijk is wat voor de deelnemer niet duidelijk was.	Zullen we specificeren. Het was de deelnemer niet duidelijk op welke wijze hij zijn naam in moest vullen.
13-14		“Pas dan verschijnt een melding dat de velden verplicht zijn om in te vullen.”	De gemeente verzoekt om een specificatie van het probleem.	Er was geen probleem. We zullen, om het misverstand te vermijden, het woordje ‘pas’ weghalen.
15		“De andere deelnemer vraagt zich af waarom in de legenda ook chemokar, takkenroute en milieuboer zijn opgenomen (zonder iconen), die vervolgens in het overzicht niet terugkomen. Het is onduidelijk of ze deze opties had moeten uifilteren, of dat ze simpelweg helemaal niet in Katwijk worden aangeboden.”	De gemeente geeft aan dat het laatste het geval is.	Zullen we in een noot toevoegen.

16	“Vervolgens komen de deelnemers op een externe website van Fixi, waar zij daadwerkelijk hun melding van een verwijderde stoeptegels kunnen doen.”	De gemeente geeft aan de suggesties door te geven.	Geen actie nodig.
17	“Een andere deelnemer klikt op de homepage direct op het tabje ‘zorg en welzijn’, het gaat immers om zorg voor de buurvrouw. Vanwege het woord ‘aanvragen’ klikt zij op de tegel ‘bijstand aanvragen’.”	De gemeente wijst op een vermeende inconsistentie in de verslaglegging	Geen actie nodig. Er staat een tegel ‘bijstand aanvragen’ op de pagina zorg en welzijn. Mevrouw heeft een aannname gedaan dat zij daar moet zijn voor een rolstoel.
19	“Dan ziet ze de knop ‘vergunning aanvragen’.”	De gemeente geeft een nadere toelichting	Die toelichting is nuttig, maar niet relevant voor het verslag van de klantreis. Leidt niet tot aanpassingen.

## **Bestuurlijk standpunt rekenkameronderzoek digitale dienstverlening gemeente Katwijk, 12 januari 2021**

### **Inleiding**

In maart 2020 heeft de rekenkamercommissie van de gemeente Katwijk het college geïnformeerd over het voornemen een onderzoek te starten naar de digitale dienstverlening van de gemeente Katwijk. Ondersteund door onderzoeksbureau PBLQ heeft de rekenkamercommissie het onderzoek inmiddels afgerond. Op 24 november 2020 is de eindrapportage voor bestuurlijk wederhoor aan het college voorgelegd. Het college heeft met belangstelling kennis genomen van het onderzoeksrapport. Het rapport sluit af met conclusies en aanbevelingen. In het voorliggende document wordt de bestuurlijke reactie van het college gegeven. Het college gaat in op de conclusies en geeft haar standpunt ten aanzien van de aanbevelingen.

### **Reacties van het college op de conclusies**

Het college vindt de uitkomsten van het onderzoek waardevol en is verheugd dat het onderzoek stelt dat in essentie de digitale dienstverlening van de website op orde is en de website op basis van dit niet representatieve onderzoek een ruime voldoende verdient. Bovendien bevestigt het onderzoek grotendeels het vastgestelde beleid.

Het college heeft geconstateerd dat het testpanel geen gebruik heeft mogen maken van de zoekfunctie, zowel via externe zoekmachines zoals Google als intern op de website. Diverse onderzoeken wijzen uit dat meer dan de helft van de bezoekers (56%) de zoekfunctie gebruikt om direct de juiste informatie te vinden en de homepage dus overslaat. De homepage wordt door 20% van de bezoekers bezocht.

En het college heeft geconstateerd dat het toptakenprincipe in het onderzoek anders is verwoord dan het bedoeld is. Op de homepage staat de top 6 van de meest bezochte pagina's. Dit betekent niet dat als een taak niet op de homepage te vinden is in de 6 tegels dit geen toptak is. Alle pagina's op de website tonen toptaken. Met kennis van de meerdere manieren waarop bezoekers de pagina bereiken richten wij de toptakenpagina's, de homepage (inclusief toptakentegels), de navigatie met hoofdonderwerpen, landingspagina's, de accordeonmenu's, etc. zo in dat de meeste gebruikers gemakkelijk en snel en met zo min mogelijk klikken hun taak kunnen vinden en verrichten.

### **Reactie college op de aanbevelingen**

- *Permanent aandacht te blijven houden voor de toegankelijkheid en het gebruik van de website, met name door minder digivaardige inwoners en aparte toets uit te voeren op de leesbaarheid:*  
Het college is, naast dat zij het belangrijk vindt, vanuit wetgeving verplicht om te zorgen voor een voor iedereen toegankelijke website, zowel in functionaliteit als in begrijpelijk taalgebruik. De website wordt hierop getoetst door onafhankelijke adviesbureaus. Daarnaast wordt de website structureel verbeterd naar aanleiding van constante monitoringtools en feedback van gebruikers.
- *Instellen van een digitaal panel*  
De gemeente verricht op meerdere manieren klant(tevredenheids)onderzoeken waarin gebruik van de website onderdeel is. Ook kunnen gebruikers via het callcenter en een online formulier feedback geven op de website. Het college neemt deze aanbeveling mee in de uitwerking van de visie Dienstverlening die op dit moment wordt opgesteld.

- *Rapporteren kwantitatieve gegevens*  
De kwantitatieve gegevens van digitale dienstverlening worden structureel gerapporteerd en gemonitord (P en C cyclus).
- *Het valt op dat het niet altijd logisch is welke zaken op het beginscherm van de gemeente direct te vinden zijn en waar men direct naar door kan klikken zonder verder te zoeken. Uit de analyse van meest bezochte pagina's zou hier een goede aanvulling mee gedaan kunnen worden.* Dit komt overeen met onze huidige werkwijze.
- *Schermen ontwerpen voor alle apparaten*  
De website is responsive gebouwd en getest op veel verschillende hard- en software, juist omdat het merendeel van onze bezoeker de website bezoekt met een mobiel apparaat. Dit betekent dat de website op alle apparaten op een juiste manier alle informatie laat zien. Het college wil deze aanbeveling nader onderzoeken. Het rapport is na ambtelijk wederhoor met deze informatie uitgebreid waardoor het college hier eerder niet op heeft kunnen acteren.
- *Actualiseren visie*  
De uitwerking van de Visie Website is nog in volle gang. Zoals in het rapport is benoemd, werkt de organisatie op dit moment de in de Visie Website genoemde gebruikersdoelen Informeren en Participeren uit. Vanuit de Omgevingswet wordt een landelijk digitaal loket ontwikkeld. Al voor de coronacrisis had online participatie een prominente plek in de visie waardoor deze visie ook in de huidige situatie actueel is. Online participeren krijgt ook een plek in de visie Dienstverlening en de uitwerking hiervan.

Het college dankt de rekenkamercommissie voor het onderzoek en de aanbevelingen. Zij ziet in de vaststelling van de commissie dat de digitale dienstverlening via de website in essentie op orde is en de aanbevelingen een bevestiging in het uitgevoerde en nog uit te voeren beleid. De uit het onderzoeksrapport gebleken direct toepasbare verbeteringen zijn inmiddels uitgevoerd.