

Digitale bereikbaarheid van de gemeente Beverwijk

Eindrapport

Rekenkamercommissie Beverwijk

Oosterbeek, 4 december 2020

Inhoud

1.	Inleiding	1
2.	Doel, onderzoeksvragen en aanpak	2
2.1	Doel van het onderzoek	2
2.2	Centrale onderzoeksvraag en operationalisering	2
2.3	Aanpak in tijden van Corona	2
2.4	Consequenties van Corona voor de beantwoording van de onderzoeksvragen	3
3.	Gebruik van website en digitale dienstverlening	4
3.1	Inleiding	4
3.2	Gebruik van digitale diensten: de bezoekersstromen.....	4
3.3	Algemeen gebruik en de waardering voor de gemeentelijke website	6
4.	Borging toegankelijke digitale dienstverlening	8
4.1	Inleiding	8
4.2	De beleidscyclus voor digitale dienstverlening	8
4.3	De beleidsdoelen voor digitale dienstverlening.....	10
4.4	Vertaling beleidsdoelen naar organisatiedoelen (uitvoeringsbeleid)	10
4.5	Vertaling van uitvoeringsbeleid naar de organisatie	10
4.6	Uitvoering van digitale dienstverlening	12
4.7	Monitoring en evaluatie van de toegankelijkheid van de digitale dienstverlening	12
5.	Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid	14
5.1	Inleiding	14
5.2	Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid	14
5.3	Implementatie door de gemeente Beverwijk	14
5.4	Voorwaarden voor implementatie.....	15
6.	Huidige succesfactoren en knelpunten	16
6.1	Inleiding	16
6.2	Succesfactoren	16
6.3	Knelpunten	17
7.	Conclusies	19
8.	Aanbevelingen	21

Bijlagen

1. Het normenkader waaraan de onderzoeksuitkomsten zijn getoetst.
2. De presentatie van de tussenresultaten uit mei 2020, die zijn beoordeeld op juistheid door betrokken ambtenaren. Deze tussenresultaten zijn de basis voor de eindresultaten in dit rapport.
3. Gebruikersonderzoek uitgevoerd door de gemeente.

1. Inleiding

In 2016 nam de gemeenteraad van Beverwijk een motie aan met het voornemen alle gemeentelijke diensten ook digitaal aan te bieden (juli 2016). Deze motie is uitgewerkt in een digitaal aanbod van de meeste gemeentelijke diensten, naast andere kanalen van dienstverlening. De Rekenkamercommissie Beverwijk kreeg echter signalen dat de digitale bereikbaarheid van de gemeentelijke dienstverlening niet optimaal is. Daarnaast ervaren de leden zelf ook dat zij de website niet voldoende toegankelijk en gebruiksvriendelijk vinden. Deze combinatie van signalen is aanleiding om een onderzoek te laten doen naar de digitale dienstverlening van de gemeente. Dit rapport bevat de onderzoeksresultaten.

Bij het lezen van dit rapport is het belangrijk het volgende in acht te nemen:

Het grootste deel van het onderzoek is uitgevoerd in de periode februari – mei 2020. De Coronamaatregelen hebben invloed gehad op de aanpak en dus ook op de uitkomsten van het onderzoek. Hoe wordt toegelicht in hoofdstuk 2. Daarnaast werd op 1 april een grote reorganisatie doorgevoerd in de gemeente, die ingrijpende gevolgen had voor de structuur waarbinnen de toegankelijkheid van de gemeentelijke dienstverlening vorm krijgt. Omdat een deel van de structuurwijzigingen nog niet volledig uitgekristalliseerd waren in mei 2020, kunnen niet alle normen worden getoetst die gaan over de organisatorische borging van goed toegankelijke digitale dienstverlening. Deze worden wel genoemd als aandachtspunt.

Leeswijzer

Het rapport is opgebouwd uit de volgende onderdelen:

- Een toelichting op het doel, de aanpak en de resultaten van het onderzoek (hoofdstuk 2).
- Een beschrijving van de onderzoeksresultaten:
 - het gebruik van de gemeentelijke website en digitale diensten (hoofdstuk 3);
 - de borging van goede digitale dienstverlening in de beleidscyclus en de organisatie (hoofdstuk 4);
 - de mate waarin de gemeente voldoet aan het 'Tijdelijk besluit digitale overheid¹' als toetsingskader voor digitale toegankelijkheid van digitale overheidsdienstverlening (hoofdstuk 5);
 - de succesfactoren en verbeterpunten voor (de ontwikkeling) van toegankelijke digitale dienstverlening zoals naar voren is gekomen uit de interviews (hoofdstuk 6).
- Conclusies (hoofdstuk 7) en aanbevelingen (hoofdstuk 8).

¹ 'Tijdelijke besluit digitale toegankelijkheid overheid', van kracht sinds 1 juli 2018, <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stb-2018-141.html>

2. Doel, onderzoeksvragen en aanpak

2.1 Doel van het onderzoek

Inzicht krijgen in de digitale bereikbaarheid van de gemeente Beverwijk als loket voor dienstverlening aan inwoners en ondernemers.

2.2 Centrale onderzoeksvraag en operationalisering

De centrale onderzoeksvraag van het onderzoek is:

Is de website van de gemeente Beverwijk als loket voor dienstverlening, voldoende bereikbaar voor de burgers en ondernemers van de gemeente?

De centrale onderzoeksvraag is geoperationaliseerd naar de volgende deelvragen:

- Is de digitale versie van gemeentelijke diensten en bijbehorende informatie, vindbaar voor alle inwoners en ondernemers in de gemeente, ongeacht hun opleidingsniveau, leeftijd, mate van geletterdheid en hun fysieke en verstandelijke mogelijkheden?
- Is de digitale versie van gemeentelijke diensten en bijbehorende informatie, begrijpelijk voor alle inwoners en ondernemers van de gemeente Beverwijk, ongeacht hun opleidingsniveau, leeftijd, mate van geletterdheid en hun fysieke en verstandelijke mogelijkheden?
- Is de digitale versie van gemeentelijke diensten, te gebruiken voor alle inwoners en ondernemers in de gemeente, ongeacht hun opleidingsniveau, leeftijd, mate van geletterdheid en hun fysieke en verstandelijke mogelijkheden?
- Zijn er vindbare, begrijpelijke en bruikbare alternatieven voor digitale informatie en diensten wanneer inwoners en ondernemers, om welke reden dan ook, geen gebruik kunnen maken van digitale informatie of dienstverlening?
- Monitort de gemeente de vindbaarheid, begrijpelijkheid en bruikbaarheid van haar digitale dienstverlening en leidt de informatie uit monitoring tot daadwerkelijke aanpassingen in de dienstverlening?

2.3 Aanpak in tijden van Corona

Om de bovenstaande vragen te beantwoorden, zijn de volgende onderdelen onderzocht:

1. Het daadwerkelijk gebruik van digitale diensten.
2. De waardering van bezoekers van de website van de gemeente.
3. De mate waarin de gemeente de kwaliteit van digitale dienstverlening heeft geborgd in de beleidscyclus en de organisatie.
4. De mate waarin de gemeente voldoet aan het 'Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid'.

Het onderzoek is uitgevoerd door analyse van statistische informatie over bezoekersstromen, secundaire analyse van gemeentelijk onderzoek naar waardering voor de website, documentstudie en interviews met betrokken medewerkers.

Geïnterviewd zijn de adviseur Informatieregie, de programmamanager van het programma Dienstverlening en verschillende leden van het Digiteam, waaronder de projectleiders Digitale Toegankelijkheid.

2.4 Consequenties van Corona voor de beantwoording van de onderzoeksvragen

In het oorspronkelijk plan van aanpak, opgesteld vóór de Corona-crisis, was bepaald dat er zogenaamde "klantreizen" zouden worden onderzocht voor de meest gebruikte digitale diensten. Dit wil zeggen dat zou worden vastgesteld of klanten de verschillende stappen voor het afnemen van een digitale dienst begrepen en hoe zij die zouden ervaren. Dit deel van het onderzoek zou worden uitgevoerd door kwalitatief, face-to-face onderzoek. Maar door de Corona-maatregelen kon dit deel van het onderzoek niet worden uitgevoerd binnen de planning.

Om toch enig inzicht te geven in de waardering van gebruikers voor de digitale toegankelijkheid van de gemeente, is vervolgens besloten gebruik te maken van gegevens uit een gemeentelijke "Flitspeiling" uit augustus 2020. De Flitspeiling is uitgevoerd door middel van een enquête. De werving van deelnemers aan de enquête is gedaan via Facebook, Twitter, LinkedIn en fysiek via werving op de markt. De enquête is volledig ingevuld door 295 respondenten.

Het gebruikersonderzoek van de gemeente had tot doel een globaal inzicht in het gebruik en de beleving van de website. In de enquête zijn daarom geen specifieke vragen gesteld over de toegankelijkheid van digitale diensten. Dit heeft tot gevolg dat de onderzoeksvragen van dit rekenkameronderzoek niet volledig beantwoord kunnen worden met de resultaten van de gemeentelijke flitspeiling. Echter, het onderzoek geeft voldoende inzicht in de digitale toegankelijkheid van de gemeentelijke website als toegangsportaal voor de digitale dienstverlening.

Omdat het gebruikersonderzoek niet is uitgevoerd, is het accent van het onderzoek komen te liggen op meer indirecte indicatoren van digitale toegankelijkheid: de borging van digitale toegankelijkheid in de beleidscyclus van de gemeente en de mate waarin de gemeente tijdig voldoet aan het 'Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid'.

3. Gebruik van website en digitale dienstverlening

3.1 Inleiding

Dit hoofdstuk biedt inzicht in:

- Het gebruik van de digitale diensten.
- Het algemeen gebruik en de waardering voor de website.
- De beschikbaarheid van alternatieve wegen voor het afnemen van diensten.

3.2 Gebruik van digitale diensten: de bezoekersstromen

Door analyse van bezoekersstromen² op de website, is bepaald hoe bezoekers een digitale dienst vinden, hoe vaak bepaalde digitale diensten worden bezocht en hoe vaak zij daadwerkelijk digitaal worden afgenomen.



De meeste bezoekers (68%) vinden een digitale dienst via zoekmachines zoals Google of Opera. Een minderheid bereikt de dienst via de homepage van de gemeente (www.beverwijk.nl) (22%) of via sociale media (5%). 5% vond de website via een andere route.

De startpagina's van drie diensten worden veel vaker bezocht dan anderen. Dit zijn:

1. Het meldingsformulier voor een hulpvraag in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).
2. Het doorgeven van een verhuizing.
3. Het aanvragen van verschillende soorten parkeervergunningen.

² De analyse is gedaan op bezoekersgegevens uit de periode van 1 januari 2019 tot 29 februari 2020.

Tabel 1: top 10 meest bezochte startpagina's van digitale diensten door unieke bezoekers

Positie	Dienst (gemeten van 1-1-2019 tot 29-2-2020)	Aantal bezoekers
1	Meldingsformulier-wmo/ (melding van een hulpvraag) ³	15.420
2	Verhuizing-doorgeven/	14.195
3	Parkeervergunning-overzicht/ (aanvraag parkeervergunning)	9.042
4	Uittreksel-uit-de-burgerlijke-stand-aanvragen/	3.118
5	Uittreksel-persoonsgegevens-brp-aanvragen/	1.990
6	Informatie-uit-het-bouwvergunningenarchief/	1.779
7	Toestemming-reisdocument-minderjarige/	1.549
8	Contactformulier/uw-vraag-of-opmerking	1.035
9	Subsidie-aanvraag-burgerorganisatie/	827
10	Gehandicaptenparkeerkaart/	707

Bezoekers kunnen om verschillende redenen de startpagina van een dienst bezoeken variërend van het inwinnen van informatie tot en met het daadwerkelijk willen afnemen van de dienst. Wat de meest voorkomende redenen zijn om de startpagina's van de diensten te bezoeken, is in dit onderzoek niet vastgesteld. De gemeente beschikt zelf ook niet over onderzoek waaruit dat blijkt.

Tabel 2: top 10 meest afgeronde diensten

Vaakst afgerond	Dienstroute	Aantal op start pag.	Aantal voltooid	Percentage voltooid	Meest bezochte startpag.
1	Meldingsformulier-wmo/ (melden van een Wmo -hulpvraag)	1.539	933	60,62%	1
2	Uittreksel-persoonsgegevens-brp-aanvragen/	538	318	59,11%	5
3	Verhuizing-doorgeven/	1.272	702	55,19%	2
4	Uittreksel-uit-de-burgerlijke-stand-aanvragen/	579	291	50,26%	4
5	Toestemming-reisdocument-minderjarige/	532	248	46,62%	7
6	Informatie-uit-het-bouwvergunningenarchief/	432	186	43,06%	6
7	Contactformulier/uw-vraag-of-opmerking	527	205	38,90%	8
8	Gehandicaptenparkeerkaart/	106	35	33,02%	10
9	Subsidie-aanvraag-burgerorganisatie/	146	48	32,88%	9
n/b	Parkeervergunning-overzicht/ ⁴	3.955	n/b	n.b.	3
	Gemiddeld	5.671	2.966	52,30%	

³ In de tabel staan de webadressen van de startpagina's zonder www.beverwijk.nl/form/. Daar waar het webadres niet duidelijk is over het doel van de webpagina is het er tussen haakjes achter gezet.

⁴ Er is niet vastgesteld of bezoekers van de startpagina voor parkeervergunningen de dienst ook daadwerkelijk hebben afgerond. Dat was niet mogelijk omdat de dienst werd afgerond via een website buiten de gemeente Beverwijk. De data van die website waren niet beschikbaar voor analyse.

Om een dienst te kunnen afnemen, moet de bezoeker verschillende stappen doorlopen. Onderzocht is hoeveel van de bezoekers dat ook daadwerkelijk doen tot en met de afronding van de dienst. De drie digitale diensten die het vaakst ook daadwerkelijk worden afgerond zijn (1) de melding van een Wmo-hulpvraag, (2) de aanvraag van een uittreksel persoonsgegevens en (3) het doorgeven van een verhuizing. Omdat er geen onderzoek is uitgevoerd naar de waardering van de verschillende digitale diensten, is niet bekend om welke redenen bezoekers een dienst niet hebben afgerond.

3.3 Algemeen gebruik en de waardering voor de gemeentelijke website

De Flitspeiling van de gemeente naar de eigen website had tot doel een globaal inzicht in de waardering voor de gemeentelijke website. Er zijn daarom geen specifieke vragen gesteld over de toegankelijkheid van de digitale dienstverlening. De resultaten geven wel een globaal inzicht in de toegankelijkheid van het belangrijkste portaal van de digitale dienstverlening: de website van de gemeente.

De Flitspeiling is voornamelijk uitgevoerd door respondenten een aantal stellingen voor te leggen over de website. Respondenten konden reageren met een antwoord op een schaal van vijf mogelijke antwoorden variërend van "zeer eens" tot "zeer oneens"⁵. Hieronder volgen de belangrijkste resultaten van het gemeentelijk onderzoek:

- Waardering voor de website: de deelnemers geven de website gemiddeld een totale waarderingsscore van 3 op een schaal van 1 tot en met 5. 28% van de 295 deelnemers beoordeelt de website positiever; 27% beoordeelt de website negatiever. De helft van de respondenten heeft dus een neutrale score van 3 op een schaal van 5 gegeven.
- Doel van het bezoek: de meeste onderzoekdeelnemers bezoeken de website van de gemeente vooral voor informatie over de gemeente (73%), het maken van een afspraak (45%) of het op de hoogte blijven over actualiteiten (33%). Een kleine minderheid van de deelnemers bezoekt de website voor een digitale dienst (minder dan 16%⁶).
- Vindbaarheid van website: de meeste respondenten (73%) vonden de website makkelijk te vinden; 9% vond de website niet makkelijk te vinden; 13% beoordeelt de vindbaarheid neutraal of heeft geen mening.
- Vindbaarheid van informatie:
 - bijna de helft (45%) vond ook daadwerkelijk wat zij zochten op de website; 33% geeft aan niet te hebben gevonden wat zij zochten⁷; 22% van de respondenten is neutraal of heeft geen mening.
 - bijna de helft (48%) vond de informatie op de website begrijpelijk; bijna een kwart (24%) vond de informatie op de gemeentelijke website niet goed te begrijpen; 27% van de deelnemers is neutraal of heeft geen mening.

⁵ De volgende antwoordmogelijkheden zijn gehanteerd: zeer oneens; oneens; neutraal / geen mening; eens; zeer eens.

⁶ Deelnemers aan de enquête konden niet specifiek aangeven of zij de website bezochten voor een digitale dienst. Hadden zij de website bezocht voor een digitale dienst, konden zij de antwoordcategorie "Anders, namelijk" aanvinken.

⁷ De respondenten is de stelling voorgelegd "Ik heb op de website gevonden wat ik zocht." Deze manier van vragen geeft slechts een indicatie van de vindbaarheid van informatie. Onduidelijk is namelijk wat respondenten zochten: informatie of diensten die wel op de website staan maar slecht vindbaar zijn of informatie en/of diensten die niet op de website staan en daarom niet te vinden zijn.

- Toegankelijkheid van de website: een kwart (25%) van de deelnemers schat in dat de website niet goed toegankelijk is voor blinden en slechtzienden (70% maakt geen inschatting).

Onderzoekdeelnemers is gevraagd wat zij positief en wat zij negatief vonden aan de gemeentelijke website. Respondenten lijken verdeeld over verschillende kenmerken.

Tabel 3: antwoorden op de open vraag over goede en verbeterpunten voor de website

	Als positief punt genoemd	Als negatief punt genoemd
Duidelijke/complete informatie	42	19
De vindbaarheid van informatie/de zoekfunctie	35	37
De structuur/overzichtelijkheid/indeling van de website	13	22
Geen positief/negatief punt kunnen noemen	11	6
Het kunnen maken van een afspraak	6	
Bereikbaarheid van de website	5	
De begrijpelijkheid van de taal		8

4. Borging toegankelijke digitale dienstverlening

4.1 Inleiding

Eenmalig gebruikersonderzoek biedt een momentopname van de digitale toegankelijkheid van de Beverwijkse dienstverlening. Structureel goede digitale toegankelijkheid van dienstverlening vraagt bestuurlijke en ambtelijke borging van aandacht en middelen. Daarom is de borging onderwerp geweest in het rekenkameronderzoek. Onderzocht is hoe de kwaliteit van de digitale dienstverlening is geborgd in de beleidscyclus en in de organisatie.

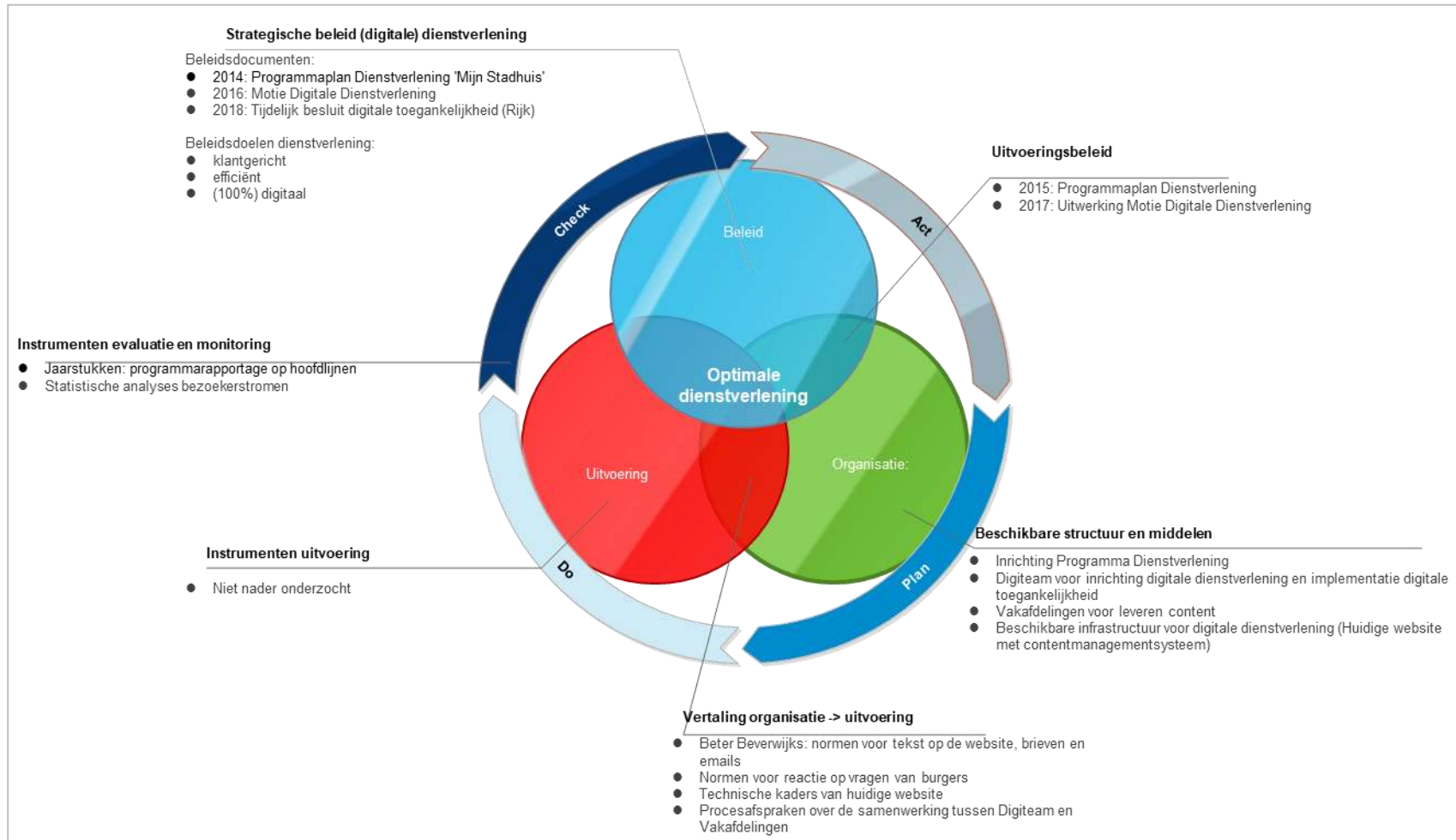
4.2 De beleidscyclus voor digitale dienstverlening

Om inzicht te krijgen in de huidige beleidscyclus voor digitale dienstverlening is onderzocht:

- Welke beleidsdoelen de gemeente heeft voor dit onderwerp.
- Hoe die beleidsdoelen zijn uitgewerkt in uitvoeringsbeleid.
- Hoe dit uitvoeringsbeleid is vertaald naar organisatiestructuur (verdeling van verantwoordelijkheden en taken) en middelen (budget en capaciteit).
- Hoe organisatiestructuur en middelen zijn vertaald naar concrete uitvoering van de beleidsdoelen.
- Op welke manier de uitvoering inzicht geeft in de kwaliteit van digitale dienstverlening.
- Op welke manier de organisatie de inrichting en kwaliteit van digitale dienstverlening evalueert en monitort om te beoordelen of beleidsdoelen worden gerealiseerd.

In het onderstaande figuur wordt een overzicht gegeven van aangetroffen documenten en instrumenten waarmee de gemeente invulling geeft aan de beleidscyclus. Vervolgens worden de belangrijkste bevindingen toegelicht.

Figuur 1: beleidscyclus voor digitale dienstverlening



4.3 De beleidsdoelen voor digitale dienstverlening

De leidende beleidsdoelen voor digitale dienstverlening zijn vastgesteld in een Raadsmotie van de IJmond gemeenten in 2016⁸. Daarin stelt ook de Beverwijkse raad dat alle gemeentelijke dienstverlening digitaal moet kunnen worden afgehandeld, naast de al bestaande kanalen. Door het aannemen van het collegevoorstel voor digitalisering van aanvraag tot en met aflevering, bevestigt de raad haar doel. De raad verwachtte de volgende effecten van de digitalisering:

1. Verbetering van de dienstverlening naar meer klantgericht.
2. Een efficiencyslag in het proces van dienstverlening.
3. Een kostenbesparing op de dienstverlening.

De raad stelde ook de nodige middelen beschikbaar met de vaststelling van de Kadernota 2018 – 2021.

Naast eigen beleidsdoelen voor digitale toegankelijkheid, moet de gemeente ook doelen realiseren vanuit een wettelijk kader: het 'Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid'. Of en hoe de gemeente voldoet aan dit besluit, komt in het volgende hoofdstuk aan de orde.

4.4 Vertaling beleidsdoelen naar organisatiedoelen (uitvoeringsbeleid)

De gemeente heeft haar eigen beleidsdoelen vertaald naar uitvoeringsbeleid door:

1. Het opnemen van de digitaliseringsdoelen in het programma Dienstverlening in 2018.
2. De vaststelling van de communicatievisie 'de Beverwijkse Manier' in 2019.

De digitalisering van de dienstverlening is één van de hoofddoelen. De eerste projectopdracht voor het programma is gestart in 2015. Op het moment van het onderzoek is de projectopdracht voor het vervolg van het programma nog niet geformuleerd. Ook wordt nagedacht over hoe het programma Dienstverlening gepositioneerd moet gaan worden in de nieuwe organisatie.

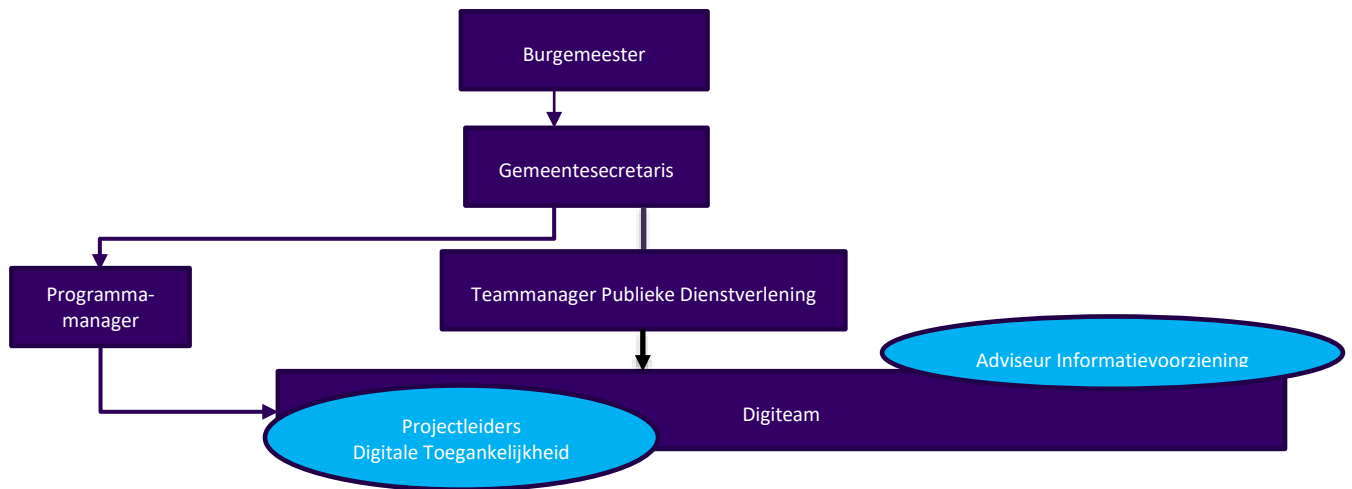
De communicatievisie 'de Beverwijkse Manier' is opgesteld met inbreng van bewoners, bedrijven en maatschappelijke organisaties in Beverwijk. Het is een kwaliteitskader voor de wijze waarop de gemeente met haar omgeving wil omgaan. Centraal in de visie staat dat de gemeente haar plannen, projecten en producten zoveel mogelijk maakt, uitwerkt en afstemt met de omgeving. Deze visie bevat ook kwaliteitscriteria voor gemeentelijke communicatie. Toegankelijkheid, transparantie en de begrijpelijkheid van de communicatie zijn enkele van deze kwaliteitscriteria. Tot slot, stelt de visie dat projecten, plannen en producten worden geëvalueerd.

4.5 Vertaling van uitvoeringsbeleid naar de organisatie

Het programma Dienstverlening was vertaald naar een verdeling van verantwoordelijkheden en taken in de organisatie. Verwachting is dat het vervolgprogramma op een vergelijkbare manier zal worden ingericht.

⁸ Motie Digitale Dienstverlening IJmondgemeenten (R-1600025), 7 juli 2016.

Figuur 2: inbedding digitale dienstverlening



Bestuurlijk opdrachtgever voor het programma Dienstverlening is de burgemeester. Ambtelijk opdrachtgever is de gemeentesecretaris. De opdrachtnemer is de programmamanager Dienstverlening.

Het programma is aanjager en trekker voor implementatie van innovaties en verbeteringen in de dienstverlening. Voor realisatie van de doelen van het programma, doet de programmamanager een beroep op de inzet van deskundigheid en capaciteit uit de verschillende onderdelen van de organisatie. In het eerste programma was er capaciteit toegewezen aan het programma. Hier verwacht de programmamanager een wijziging in het vervolgprogramma: daarin wordt geen capaciteit toebedeeld maar moet deze, op afroep, beschikbaar worden gesteld door teamleiders van vakteams.

Voor digitale dienstverlening kan het programma een beroep doen op de leden van het Digiteam. Het team bestaat uit medewerkers uit verschillende relevante organisatieonderdelen. Het Digiteam is o.a. verantwoordelijk voor de vorm van de digitale dienstverlening inclusief de toegankelijkheid (taalgebruik, logica) en verspreiden van informatie over digitale toegankelijkheid van informatie en diensten. Medewerkers uit de vakteams zijn inzetbaar op de ontwikkeling van de digitale omgeving van de gemeente. De medewerkers in het Digiteam bepalen in overleg met hun organisatieonderdeel, hoeveel uur zij inzetbaar zijn voor het Digiteam.

Het Digiteam wordt functioneel aangestuurd of begeleid door de adviseur Informatievoorziening, medewerker in het team Financiën en Control. Het Digiteam wordt, sinds 11 juni 2020, hiërarchisch aangestuurd door de Teammanager Publieke Dienstverlening.

De technische bouw en beheer van de website, inclusief het contentmanagementsysteem (CMS)⁹, nam de gemeente af bij een externe leverancier. Ingrijpende veranderingen van de website en de digitale dienstverlening die daaraan gekoppeld is, werd nauw afgestemd met een adviseur van deze leverancier. Overigens is recent gekozen voor de aanschaf van een nieuw CMS.

⁹ Het CMS is de software die de structuur bepaalt waarin informatie op een website kan worden gepubliceerd.

Een van de redenen voor de aankoop was dat het oude CMS het niet mogelijk maakte de hele website toegankelijk te maken voor mensen met een visuele beperking. Bijkomend nadeel van het oude CMS was dat het beperkingen stelden aan de grafische vormgeving van de website: het nieuwe CMS maakt het mogelijk veel meer te werken met beelden in plaats van tekst.

Het programma Dienstverlening en het Digiteam zijn niet verantwoordelijk voor de inhoud van de (digitale) informatie en dienstverlening. Dit is de verantwoordelijkheid van de inhoudelijke teams: het Klantencontactcentrum is verantwoordelijk voor de frontoffice en de dienstverlening Burgerzaken; de vakteams zijn verantwoordelijk voor de vak-gerelateerde dienstverlening en gerelateerde communicatie. Dat de inhoudelijke informatie en diensten goed toegankelijk zijn, is ook hun verantwoordelijkheid. Elk team moet daarbij werken volgens de kaders van de communicatievisie 'de Beverwijkse Manier'. Daarom worden medewerkers van de vakteams getraind in het toegankelijk schrijven ('Beter Beverwijks', niveau B1). Op 20 april 2020 is de schrijfwijzer 'Beter Beverwijks' ingevoerd. De schrijfwijzer stelt normen voor geschreven communicatie. Deze schrijfwijzer moet gaan gelden voor alle teksten die de gemeente publiceert. De teamleiders van de vakteams moeten erop toezien dat de schrijfwijzer wordt toegepast voor communicatie vanuit hun team richting de inwoners, ondernemers en organisaties in Beverwijk. Hoe het Digiteam moet escaleren wanneer het constateert dat teamleiders niet voldoende sturen op de toepassing van de schrijfwijzer, is niet helemaal duidelijk geworden omdat de reorganisatie nog niet helemaal was uitgekristalliseerd tijdens dit onderzoek.

4.6 Uitvoering van digitale dienstverlening

In de praktijk is het vormgeven van de digitale diensten een samenwerking tussen Digiteam en vakteams waarbij de vakteams vaak de inhoud bepalen voor dienstverlening. Het Digiteam zorgt dat de diensten daadwerkelijk digitaal beschikbaar zijn. Ook functioneert het Digiteam in de praktijk als bewaker en aanjager van de digitale toegankelijkheid van de gemeente. Zij zien erop toe dat digitale informatie en dienstverlening goed toegankelijk is voor alle inwoners en ondernemers. Dat doen zij bijvoorbeeld door het screenen van geschreven tekst op het voorgeschreven taalniveau B1. Ook adviseren zij de vakteams hierover.

In sommige gevallen leidt de rol van bewaker van digitale toegankelijkheid tot spanning tussen medewerkers van het vakteam en medewerkers uit het Digiteam. Dit gebeurt vooral als de eisen van toegankelijke dienstverlening niet tot uitdrukking komen in de door het vakteam geleverde inhoud en kaders en de vakteams de inhoud en kaders niet wil aanpassen op deze eisen. In zulke gevallen heeft het Digiteam de keuze tussen akkoord gaan met de eisen van het vakteam of escaleren naar de teamleider. Leden van het Digiteam zien hier wel een positieve ontwikkeling in: steeds meer collega's begrijpen het belang van de toegankelijke informatie en dienstverlening en willen zich laten trainen in begrijpelijk taalgebruik ('Beter Beverwijks'). Ook verwacht het Digiteam dat dat discussie over het juiste taalgebruik afneemt met de invoering van de schrijfwijzer 'Beter Beverwijks' omdat de normen dan expliciet gelden voor iedereen.

4.7 Monitoring en evaluatie van de toegankelijkheid van de digitale dienstverlening

De toegankelijkheid van digitale dienstverlening wordt globaal gemonitord door:

- Statistische analyse van bezoekersaantallen met behulp van Google Analytics. Dit beperkt zich nu nog tot bezoek van bepaalde websites. Bezoekersstromen voor digitale diensten worden niet gemonitord. De huidige website is ook nog niet ingericht op een manier die monitoring eenvoudig maakt.

- Beoordeling van klachten en opmerkingen van gebruikers die via de website, de telefoon en mail binnenkomen bij het Klantcontactcentrum (KCC). Deze worden nu nog niet systematisch geanalyseerd als input voor de bijstelling van digitale diensten.
- Incidentele waarderingspeilingen via de website, sociale media en fysiek afgenomen enquêtes.

Gebruikers van digitale diensten worden nog niet systematisch bevraagd op de toegankelijkheid van digitale diensten. Er is dus ook nog geen systematisch inzicht in de wijze waarop inwoners en ondernemers de toegankelijkheid van digitale diensten ervaren en waarderen.

Op dit moment worden wel instrumenten overwogen om systematisch inzicht te krijgen via het instellen van een klantenpanel en een digitale tool waarmee feedback kan worden gevraagd op de website.

5. Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid

5.1 Inleiding

In het onderzoek is vastgesteld of de gemeente Beverwijk tijdig zal voldoen aan het 'Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid' (vanaf hier: het besluit). Hierbij is ervan uitgegaan dat het voldoen aan dit wettelijk kader ook bijdraagt aan de borging van toegankelijke digitale dienstverlening. Hieronder wordt eerst het besluit kort toegelicht. Vervolgens wordt beschreven op welke termijn de gemeente denkt te kunnen voldoen aan het besluit. Tot slot wordt ingegaan op de belangrijkste voorwaarden om te kunnen voldoen en de mate waarin deze voorwaarden aanwezig zijn.

5.2 Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid

Het besluit is van kracht sinds 1 juli 2018. Het verplicht overheden hun website (en alles wat zij daarop aanbieden) toegankelijk te maken voor alle burgers, ook burgers met een beperking of een lage geletterdheid. In het besluit is vastgesteld aan welke technische en functionele normen van toegankelijkheid de digitale diensten van overheden moeten voldoen. Ook stelt het besluit termijnen om aan de wetgeving te voldoen: bestaande websites moeten voldoen per 23 september 2020, apps moeten voldoen per 23 juni 2021. Overigens kunnen betreffende overheden uitstel krijgen voor het voldoen aan specifieke eisen op grond van "onevenredige last". Dit wil zeggen dat de implementatie van de maatregel te hoge kosten met zich meebrengt in verhouding met het voordeel dat de maatregel oplevert.

Elke overheid die valt onder het besluit, moet een zogenaamde Toegankelijkheidsverklaring op de eigen website zetten. In de verklaring moet de betrokken instantie toelichten hoever die is met de implementatie. Ook moet in de verklaring worden opgenomen aan welke eisen uit het besluit de organisatie niet tijdig zal voldoen door een beroep op "onevenredige last". Daarbij moet de organisatie ook aangeven wanneer wel kan worden voldaan aan de eis.

5.3 Implementatie door de gemeente Beverwijk

Het Digiteam is, in de praktijk, verantwoordelijk voor de implementatie van het 'Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid'. De gemeente heeft eind 2019 twee nieuwe medewerkers geworven die de taak hebben opgepakt de gemeentelijke website te laten voldoen aan het besluit. Deze medewerkers zijn toegevoegd aan het Digiteam. Samen met de andere leden werken zij aan de implementatie van het besluit. De implementatie van het besluit is gestart in januari 2020 met een quick scan op wat er moest gebeuren om te voldoen aan het besluit.

Volgens haar eigen Toegankelijkheidsverklaring, verwacht de gemeente Beverwijk nog niet volledig te voldoen aan het besluit op de wettelijke deadline van 23 september 2020. Voor een aantal maatregelen doet de gemeente een beroep op "onevenredige last". De gemeente verwacht dat de nieuwe gemeentelijke website, recent gelanceerd wel zal voldoen, aldus de eigen Toegankelijkheidsverklaring¹⁰. Dit is de dag waarop de gemeente een volledig nieuwe website wil lanceren.

¹⁰ Of de nieuwe website volledig voldoet, is niet onderzocht omdat de website is gelanceerd na afronding van het onderzoek.

5.4 Voorwaarden voor implementatie

In de interviews gaven de leden van het Digiteam aan dat er aan een aantal voorwaarden moet worden voldaan om het 'Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid' volledig te kunnen implementeren. Deze zijn:

- De aankoop van software die documenten op de website geschikt maakt om te worden voorgelezen door mensen met een visuele handicap of een beperkte geletterdheid. Dit was niet mogelijk in het oude contentmanagementsysteem (CMS) en vroeg daarom om extra software. Door de aankoop van een nieuw CMS, is geen aparte software nodig voor dit doel.
- De toepassing van de schrijfwijzer 'Beter Beverwijks' door alle afdelingen in hun tekstuele communicatie op de website.
- Actieve betrokkenheid van de vakteams bij de aanpassing van de teksten en de pdf-documenten op de site naar de normen uit de schrijfwijzer.

Met de recente aankoop van een nieuw CMS wordt aan de eerste voorwaarde voor implementatie van het besluit voldaan. Onzekere factoren blijven de toepassing van de schrijfwijzer en de actieve bijdrage van de vakteams. Of de vakteams deze verantwoordelijkheid ook voldoende zullen nemen en of hierop voldoende zal worden gestuurd, is uit dit onderzoek niet duidelijk geworden.

6. Huidige succesfactoren en knelpunten

6.1 Inleiding

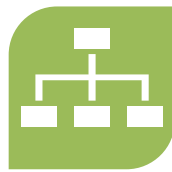
Alle geïnterviewden is gevraagd naar huidige succesfactoren en knelpunten bij het realiseren van een goede toegankelijke digitale dienstverlening.

6.2 Succesfactoren

Figuur 3: succesfactoren



AMBITIEUZE BELEIDSDOEL-STELLINGEN met budget, vastgelegd in een motie van de raad (2016).



EEN PROGRAMMA-STRUCTUUR voor de ontwikkeling van de dienstverlening (programma dienstverlening).



EEN DIGITEAM MET FLEXIBEL INZETBARE MEDEWERKERS achtergrond op communicatie, webdesign, privacy, informatie-beveiliging en klantcontact: het team kan daarom goed inspelen op ontwikkelingen (zie nieuwe Corona-site).



HET TOENEMEND DRAAGVLAK VOOR 'BETER BEVERWIJKS' door de goede trainingen. Er is op dit moment een wachtlijst voor de trainingen.

In de interviews werden de volgende succesfactoren genoemd:

- *Verankering van heldere bestuurlijke ambitie met bijbehorend budget:* door vast te leggen in een raadsmotie dat de gemeente kiest voor 100% digitale dienstverlening, is het bestuurlijk ambitieniveau helder en verankerd in het beleid. Omdat de gemeenteraad ook budget heeft vrijgemaakt, is de ambitie uitvoerbaar.
- *De programmastructuur voor realisatie van de ambitie:* door de beleidsambitie te vertalen naar een programma met duidelijk belegde bestuurlijke en ambtelijke verantwoordelijkheid en expliciet toegekende capaciteit, is de uitvoering van de ambitie geborgd. Met eigen capaciteit kon men binnen het programma haar doelen realiseren en goede ondersteuning bieden aan organisatieonderdelen die daaraan moesten bijdragen.
- *Een Digiteam met benodigde deskundigheid en flexibel inzetbare medewerkers:* de medewerkers in het Digiteam beschikken over deskundigheid die nodig is om de digitale diensten te ontwikkelen en te implementeren. Door de aanvulling van het team eind 2019 met twee projectleiders Digitale Toegankelijkheid, beschikt het team nu ook over voldoende capaciteit om hun doelen te behalen. Door een combinatie van deskundigheid en capaciteit kan het team nu goed inspelen op de gevraagde ontwikkelingen. Dit is extra duidelijk geworden bij de ontwikkeling van de gemeentelijke website over het Corona-virus en de bijbehorende maatregelen. Deze website was binnen enkele weken ontwikkeld en online. Deze deskundigheid en capaciteit stelt het team nu ook in staat om een nieuwe website te bouwen die volledig voldoet aan alle eisen van het 'Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid'. De lancering van deze nieuwe site heeft plaatsgevonden op 27 oktober 2020.

- *Toenemend draagvlak voor de communicatienormen van Beter Beverwijk:* dit blijkt uit een toenemende belangstelling voor de trainingen 'Beter Beverwijks'. Dit blijkt onder andere uit de wachtlijst die er nu is voor de trainingen. In deze training leren de medewerkers van de vakteams om op B1-niveau te schrijven.

6.3 Knelpunten

De geïnterviewden noemden de volgende knelpunten in de ontwikkeling van toegankelijke digitale dienstverlening:

Figuur 4: knelpunten



GEEN SYSTEMATISCHE MONITORING VAN GEBRUIKSERVARING VAN DIGITALE DIENSTVERLENING.

het inzicht van de gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid van de digitale dienstverlening is nu gebaseerd op de normen van Beter Beverwijks, het tijdelijk besluit digitale dienstverlening en incidentele klachten en opmerkingen via het kcc. een systeem van voortdurend verbeteren op de behoefte van gebruikers is daarom nog niet optimaal.



VEEL VERANTWOORDELIJKHEID BIJ DE PROGRAMMAMANAGER DIENSTVERLENING EN HET DIGITEAM

voor de ontwikkeling van toegankelijke (digitale) dienstverlening. De verantwoordelijkheid ligt nog onvoldoende in de lijn.



ONDUIDELIJKHEID OVER DE POSITIE EN CAPACITEIT VAN HET PROGRAMMA DIENSTVERLENING



DE AFWEZIGHEID VAN EEN EFFECTIEF CONTENT MANAGEMENT SYSTEEM (SMS)

maakte het onmogelijk de website goed aan te passen naar de eisen van toegankelijkheid

- *Geen systematische monitoring van bezoekersstromen op en gebruikerservaringen met digitale dienstverlening:* daadwerkelijk inzicht in de gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid van de digitale dienstverlening is nu nog te veel afhankelijk van incidentele waarnemingen via klachten en kleine peilingen. Er ontbreekt daarom nu voldoende informatie om de dienstverlening te kunnen verbeteren naar de behoefte van gebruikers. Systematische monitoring via een klantenpanel of een vaste waarderingspeiling bij bezoek van een dienst, kan bijdragen aan een systeem van voortdurende verbetering van de website en de dienstverlening.
- *Te veel verantwoordelijkheid bij de programmamanager Dienstverlening en het Digiteam:* zij zijn niet formeel maar de facto verantwoordelijk voor de toegankelijkheid. Zij zijn vaak niet alleen ondersteuner of adviseur voor vakteams, maar vaak ook anjager en duwer als het gaat om de toegankelijkheid van diensten en informatie afkomstig uit de vakteams. Het komt regelmatig voor dat zij met vakteams moeten onderhandelen over wijzigingen in de inhoud van tekst aangeleverd door vakteams, die bijdragen aan de toegankelijkheid.

- *Onduidelijkheid over de positie en de capaciteit van het programma Dienstverlening:* de gemeente heeft besloten het programma voort te zetten. Maar hoe het programma past in de nieuwe structuur van de organisatie was in april 2020 nog niet helemaal duidelijk. Ook heeft het vernieuwde programma geen eigen capaciteit zoals het eerste deel van het programma wel had. Daarmee is de uitvoering van het programma volledig afhankelijk van het draagvlak onder de teamleiders van de vakteams die capaciteit moeten leveren. Dit kan een negatief effect hebben op de slagkracht van het programma.
- *De afwezigheid van een effectief content management systeem:* Het oude CMS (SIMsite3) voldeed niet meer de eisen van deze tijd voor met name beveiliging en toegankelijkheid. Daarnaast was het plaatsen van een bericht of het bouwen van een pagina in het CMS enorm arbeidsintensief. Daarom is een nieuw CMS (Drupal) aangeschaft waarmee deze problemen zijn verholpen. Met dit nieuwe CMS is op 27 oktober jl. een geheel vernieuwde website gelanceerd.

7. Conclusies

Het onderzoek heeft inzicht gegeven in de borging van digitaal toegankelijke dienstverlening in de beleidscyclus en de organisatie van de gemeente. Deze borging is een belangrijke voorwaarde voor digitale dienstverlening van de gemeente die voor alle gebruikers vindbaar en bruikbaar is. Dit onderzoek heeft beperkt inzicht gegeven in de daadwerkelijke toegankelijkheid van de digitale dienstverlening van de gemeente Beverwijk vanuit het perspectief van de gebruikers. Voornaamste oorzaak is het afgelaste gebruikersonderzoek als gevolg van de Corona-maatregelen. Het gemeentelijk onderzoek waarvan gebruik is gemaakt in dit onderzoek, bood wel een globaal inzicht in de toegankelijkheid van het belangrijkste portaal van dienstverlening: de gemeentelijke website. Op basis van dit onderzoek trekt de rekenkamercommissie dan ook de volgende conclusies over de digitale toegankelijkheid van gemeentelijke dienstverlening in Beverwijk:

- *De gemeente heeft de digitale toegankelijkheid van haar diensten grotendeels geborgd in de beleidscyclus.* De raad heeft ambitieuze beleidsdoelen gesteld. Deze zijn herleidbaar vertaald naar organisatie en uitvoering in het programma Dienstverlening en de implementatie van het programma. Daarnaast heeft de gemeente de communicatievisie 'de Beverwijkse Manier' opgesteld met kwaliteitscriteria voor communicatie met inwoners, ondernemers en organisaties. Deze criteria zijn deels vertaald naar de schrijfwijzer 'Beter Beverwijks' en een training 'Beter Beverwijks' voor medewerkers. De daadwerkelijke implementatie en uitvoering van gemeentelijke doelen, zijn georganiseerd door het instellen van het Digiteam met twee projectleiders Digitale Toegankelijkheid en de aanschaf van een nieuw contentmanagementsysteem (CMS) met veel meer mogelijkheden.
- *Belangrijke, ontbrekende schakel in de beleidscyclische borging van toegankelijke digitale dienstverlening is systematische monitoring en evaluatie hiervan bij de gebruikers.* De gemeente toetst nog niet of digitale informatie en diensten daadwerkelijk toegankelijk zijn. De gemeente kan daarom niet goed vaststellen of de kwaliteit van de digitale diensten voldoet aan de gestelde beleidsdoelen of de kwaliteitscriteria in de communicatievisie. Zonder dat inzicht kan ook niet goed worden vastgesteld of de inzet van middelen doelmatig is.
- *Het programma Dienstverlening en het Digiteam vormen nu samen het fundament van de toegankelijke digitale dienstverlening. Maar dit fundament is kwetsbaar.* Hoewel zij formeel niet verantwoordelijk zijn voor de inhoud van de dienstverlening, treden de programmamanager Dienstverlening en het Digiteam feitelijk op als aanjager, kwaliteitsbewaker, ondersteuner én uitvoerder van acties nodig voor toegankelijke digitale dienstverlening. De verantwoordelijkheid voor toegankelijke digitale dienstverlening lijkt nu nog niet goed verankerd in de vakteams. De rol van de programmamanager Dienstverlening en het Digiteam lijkt nu om drie redenen kwetsbaar:
 - Vakteams zijn inhoudelijk eigenaar van de informatie en de diensten die zij op de website willen zetten. Als de vakteams zich niet aan de kwaliteitsnormen houden uit 'de Beverwijkse Manier' en de schrijfwijzer 'Beter Beverwijks', kan het Digiteam dat niet afdwingen. Dat geldt ook voor de programmamanager Dienstverlening. De ambtelijk opdrachtgever van het programma Dienstverlening, de gemeentesecretaris, zou hierin een actieve rol kunnen vervullen. Of de gemeentesecretaris deze rol ook daadwerkelijk vervult, is niet gebleken in dit onderzoek. Zonder sturing op de implementatie van de schrijfwijzer en de communicatievisie, bestaat een aanzienlijk risico dat de toepassing van deze kaders te vrijblijvend is.

- Het programma Dienstverlening is de belangrijkste organisatorische structuur waarbinnen innovaties en verbeteringen van dienstverlening vorm krijgen. In de periode 2015 – 2019 had dit programma, naast een programmamanager, een eigen budget en capaciteit om doelen mee te realiseren. Het vervolg lijkt hierover niet te kunnen beschikken. Door er voor te kiezen geen eigen capaciteit toe te kennen aan het programma, verwatert de belangrijkste structuur voor de innovatie en verbetering van de dienstverlening. Dit is een aanzienlijk risico voor de slagkracht van het programma, niet alleen voor de nieuwe doelen, maar ook voor al bereikte resultaten als de vakteams de rol van kwaliteitsbewaker niet voldoende overnemen van het programma. Dit risico wordt nog groter wanneer onvoldoende wordt gestuurd op het hanteren van de kwaliteitsnormen door het management van de gemeentelijke organisatie.
- De capaciteit voor het Digiteam is afhankelijk van de prioriteiten van de vakteamleiders. Er is namelijk geen capaciteit begroot voor het Digiteam. Wanneer vakteamleiders hun medewerkers anders willen inzetten, kan dit leiden tot verminderde inzet in het Digiteam met bijbehorende gevolgen voor de slagkracht van het team en, dus, de doelen van de gemeente.
- *De gemeente verwachtte op 23 september deels te voldoen aan het 'Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid'. Op 27 oktober 2020 is een volledig herziene website online gegaan . Deze website is gebouwd in het nieuwe contentmanagementsysteem (CMS). Daarmee verwachtte de gemeente volledig te kunnen voldoen aan alle eisen voor de digitale toegankelijkheid die de wet aan de gemeentelijke dienstverlening stelt.¹¹*

¹¹ Of de nieuwe website daadwerkelijk voldoet, is niet onderzocht omdat de lancering plaats vond na afronding van het onderzoek.

8. Aanbevelingen

Op basis van de conclusies, adviseren wij het volgende aan de raad en aan het college:

Aan de raad:

- Verzoek het college om een periodieke rapportage op de effecten van digitale dienstverlening die aanleiding waren voor het aannemen van de motie uit 2016: klantgerichtheid en efficiency. Vraag het college te rapporteren op deze effecten zodat u kan beoordelen of de doelen van uw beleid worden behaald en of beleidsbijstelling nodig is. Door deze intensivering van uw controlerende rol, draagt u bij aan de beleidscyclische borging van digitaal toegankelijke dienstverlening.

Aan het college:

- Sluit de beleidscyclus met systematische monitoring en rapportage op de kwaliteitscriteria voor toegankelijke digitale dienstverlening. De kwaliteitscriteria vastgesteld in de communicatievisie 'de Beverwijkse Manier' kunnen daarvoor als basis dienen. Toets deze criteria ook regelmatig bij de gebruikers van de diensten om vast te stellen of de diensten daadwerkelijk toegankelijk zijn.
- Vraag om gebruikersevaluaties vooraf wanneer nieuwe diensten worden gedigitaliseerd of wanneer een digitale dienst ingrijpend wordt aangepast. Door een gebruikersevaluatie van een dienst voor lancering, verzekert de gemeente zich van goed toegankelijke diensten. Ook bespaart de gemeente de gebruikers van de diensten de nodige ergernis die gepaard gaat met slecht toegankelijke dienstverlening.
- Volg de mate waarin de verantwoordelijkheid voor toegankelijke digitale dienstverlening daadwerkelijk verankerd wordt in de vakteams, speciaal nu er ook een ingrijpende reorganisatie wordt doorgevoerd en de Corona-crisis alle eerdere prioriteiten onder druk zet. Dit kan bijvoorbeeld door goed te luisteren naar signalen hierover uit het Digiteam, maar ook door regelmatig te controleren of uitingen van vakteams voldoen aan de criteria gesteld in de communicatievisie 'de Beverwijkse Manier'. Ondersteun de verankering door voldoende trainingen 'Beter Beverwijks' te faciliteren zodat alle medewerkers die dat nodig hebben, de training kunnen volgen. Maak duidelijke afspraken met de ambtelijke organisatie over hoe verantwoordelijkheid wordt genomen voor de sturing op digitale toegankelijkheid in de nieuwe organisatiestructuur én hoe u daarover wordt geïnformeerd. Betrek de raad wanneer blijkt dat de beschikbaar gestelde middelen onvoldoende zijn voor goede implementatie en borging van digitale toegankelijkheid van diensten.

Tot slot willen wij de raad en het college wijzen op het toegenomen belang van goede digitale toegankelijkheid van informatie en dienstverlening door de Corona-crisis. Door de maatregelen die nodig zijn om besmetting met het virus te voorkomen, zijn inwoners en ondernemers van Beverwijk meer dan ooit afhankelijk van het digitale aanbod. Wij vertrouwen erop dat digitale toegankelijke dienstverlening daarom juist nu tot uw prioriteiten behoort.

Bijlagen

Bijlage 1:

Het normenkader waaraan de onderzoeksuitkomsten zijn getoetst

Rekenkameronderzoek naar toegankelijkheid van digitale dienstverlening, normenkader	
Norm	Resultaat toetsing
<p>Algemene dienstverlening</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Inwoners en ondernemers (ook die met een functie-bepierking) doorlopen soepel de verschillende fases van de klantreis: <ol style="list-style-type: none"> 1. realisatiefase. 2. oriëntatiefase. 3. voorbereidingsfase. 4. uitvoeringsfase. 5. afrondingsfase. ▪ Inwoners en ondernemers ervaren de digitale dienstverlening als: <ul style="list-style-type: none"> - bruikbaar. - gebruiksvriendelijk. - vindbaar. - bereikbaar. - toegankelijk. ▪ Voor inwoners en ondernemers is het duidelijk wat zij moeten doen als zij vragen hebben over de digitale dienstverlening. ▪ Voor inwoners en ondernemers is duidelijk wat zij moeten doen als zij vragen hebben naar aanleiding van digitale dienstverlening. ▪ Vragen van inwoners en ondernemers over digitale dienstverlening worden naar tevredenheid beantwoord: <ul style="list-style-type: none"> - tijdig. - begrijpelijk. - vriendelijk. 	Niet getoetst (ivm met Corona-maatregelen)
<p>Algemeen beleid digitale dienstverlening</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Er is vastgesteld beleid over digitale dienstverlening door de gemeente. ▪ In dit beleid zijn vastgesteld: <ul style="list-style-type: none"> - de kaders en uitgangspunten voor digitale dienstverlening. - de doelen van digitale dienstverlening. - de beoogde resultaten van digitale dienstverlening (bv. bereik, verhouding digitale dienstverlening, andere vormen, kosten, etc.). - de wijze waarop digitale dienstverlening deel uitmaakt van het hele palet van dienstverlening. 	Voldoet deels

Rekenkameronderzoek naar toegankelijkheid van digitale dienstverlening, normenkader	
Norm	Resultaat toetsing
<ul style="list-style-type: none"> - de betrokkenheid van gebruikers bij de totstandkoming van digitale dienstverlening. - de rol van de gemeenteraad en college in de ontwikkeling en de verantwoording van het beleid. 	
<p>Tijdelijk besluit digitale dienstverlening</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ De gemeente heeft de algemene vereisten uit het 'Tijdelijk besluit digitale dienstverlening' opgenomen in haar beleid. ▪ De gemeente beschikt over een actuele toegankelijkheidsverklaring. 	Voldoet
<p>Vertaling van beleid naar inhoudelijke kaders</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ De doelen en beoogde resultaten in het beleid voor digitale dienstverlening zijn vertaald naar: <ul style="list-style-type: none"> - de doelgroepen voor digitale dienstverlening. - een omschrijving van te verlenen diensten. - toetsbare kwaliteitscriteria voor digitale dienstverlening. - kpi's voor digitale dienstverlening. ▪ De gemeente heeft toetsbare kwaliteitscriteria geformuleerd voor haar digitale dienstverlening, specifiek voor: <ul style="list-style-type: none"> - bruikbaarheid. - gebruiksvriendelijkheid. - vindbaarheid. - compatibiliteit. - bereikbaarheid. - toegankelijkheid. 	Voldoet deels
<p>Organisatorische borging kwaliteit digitale dienstverlening</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ De organisatie beschikt over heldere procedures omtrent de afhandeling van vragen en opmerkingen van inwoners en ondernemers over digitale diensten? ▪ De verantwoordelijkheid voor het beleid voor digitale dienstverlening is bestuurlijk en ambtelijk belegd op het juiste niveau. ▪ De organisatie beschikt over voldoende kwalitatieve en kwantitatieve capaciteit om digitale dienstverlening in te richten, uit te voeren, te monitoren en te verbeteren. ▪ De gemeente heeft inzicht in de kwaliteit van haar digitale dienstverlening. 	Voldoet deels

Rekenkameronderzoek naar toegankelijkheid van digitale dienstverlening, normenkader	
Norm	Resultaat toetsing
<ul style="list-style-type: none"> ▪ De organisatie beschikt over processen en systemen (hierna het monitoringsysteem) om de kwaliteit van haar digitale dienstverlening te monitoren en te verantwoorden. ▪ Het monitoringsysteem biedt inzicht in de mate waarin de digitale dienstverlening aansluit bij de behoefte en mogelijkheden van inwoners en ondernemers. ▪ Het monitoringsysteem biedt inzicht in de tevredenheid van inwoners en ondernemers over de digitale dienstverlening van de gemeente. ▪ De gemeente beschikt over een systematisch proces waarlangs de resultaten van monitoring worden geanalyseerd en gerapporteerd. ▪ Het monitoringsysteem biedt de organisatie bruikbaar inzicht in de kwaliteit van digitale dienstverlening. ▪ Het inzicht in de kwaliteit van de digitale dienstverlening wordt navolgbaar gebruikt voor aanpassingen in de digitale dienstverlening. ▪ Bij beoordeling van evaluatieresultaten van digitale dienstverlening wordt ook overwogen of wijzigingen in beleid nodig zijn omtrent digitale dienstverlening. ▪ ▪ De organisatie beschikt over adequaat budget om digitale dienstverlening in te richten, uit te voeren, te monitoren en te verbeteren. 	
<p>Naleving 'Tijdelijk besluit digitale dienstverlening'</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ De gemeente heeft een plan van aanpak om tijdig te voldoen aan het 'Tijdelijk besluit digitale dienstverlening'. 	Voldoet deels

Bijlage 2:

De presentatie van de tussenresultaten uit mei 2020, die zijn beoordeeld op juistheid door betrokken ambtenaren. Deze tussenresultaten zijn de basis voor de eindresultaten in dit rapport.

TOEGANKELIJKHEID VAN DIGITALE DIENSTVERLENING

TUSSENRAPPORTAGE, 7 MEI 2020

REKENKAMERCOMMISSIE GEMEENTE BEVERWIJK



INHOUD



-
- I. Onderzoeksdoel en aanpak
 - II. Resultaten tot nu toe
 - III. Vervolg

I. CENTRALE ONDERZOEKSVRAAG EN DEELVRAGEN



Centrale onderzoeksvraag:

Is de website van de gemeente Beverwijk als loket voor dienstverlening, voldoende bereikbaar voor de burgers en ondernemers van de gemeente?

Deelvragen:

- Is digitale informatie over gemeentelijke diensten, vindbaar voor alle inwoners en ondernemers in de gemeente, ongeacht hun opleidingsniveau, leeftijd, mate van geletterdheid en hun fysieke en verstandelijke mogelijkheden?
- Is digitale informatie over gemeentelijke diensten, begrijpelijk voor alle inwoners en ondernemers van de gemeente Beverwijk, ongeacht hun opleidingsniveau, leeftijd, mate van geletterdheid en hun fysieke en verstandelijke mogelijkheden?
- Is digitale informatie over gemeentelijke diensten, te gebruiken voor alle inwoners en ondernemers in de gemeente, ongeacht hun opleidingsniveau, leeftijd, mate van geletterdheid en hun fysieke en verstandelijke mogelijkheden?
- Zijn er vindbare, begrijpelijke en bruikbare alternatieven voor digitale informatie en diensten wanneer inwoners en ondernemers, om welke reden dan ook, geen gebruik kunnen maken van digitale informatie of dienstverlening?
- Monitort de gemeente de vindbaarheid, begrijpelijkheid en bruikbaarheid van haar digitale dienstverlening en leidt de informatie uit monitoring tot daadwerkelijke aanpassingen in de dienstverlening?

II. RESULTATEN TOT NU TOE



1. Huidige situatie:
 - a. Huidig bezoek digitale diensten en gebruikservaring
 - b. De beleidscyclus
 - c. Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid
2. Succesfactoren en knelpunten realisatie digitale toegankelijkheid

II.1A. HUIDIGE DIGITALE DIENSTVERLENING

II.1A. STAT. ANALYSE: 10 MEEST BEZOCHTE DIENSTEN

Positie	Dienst (1-1-2019 tot 29-2-2020)	Aantal bezoekers startpagina van de dienst
1	meldingsformulier-wmo/ (melding van een hulpvraag)	15.420
2	verhuizing-doorgeven/	14.195
3	parkeervergunning-overzicht/ (aanvraag parkeervergunning)	9.042
4	uittreksel-uit-de-burgerlijke-stand-aanvragen/	3.118
5	uittreksel-persoonsgegevens-brp-aanvragen/	1.990
6	informatie-uit-het-bouwvergunningenarchief/	1.779
7	toestemming-reisdocument-minderjarige/	1.549
8	contactformulier/uw-vraag-of-opmerking	1.035
9	subsidie-aanvraag-burgerorganisatie/	827
10	gehandicaptenparkeerkaart/	707

II.1A. STAT. ANALYSE: VAAKST AFGERONDE DIENSTEN

Vaakst afgerond	Dienstroute	# start pag.	# voltooid	% voltooid	Meest bezocht
1	meldingsformulier-wmo/ (melden van een hulpvraag)	1.539	933	60,62%	1
2	-uittreksel-persoonsgegevens-brp-aanvragen/	538	318	59,11%	5
3	verhuizing-doorgeven/	1.272	702	55,19%	2
4	-uittreksel-uit-de-burgerlijke-stand-aanvragen/	579	291	50,26%	4
5	toestemming-reisdocument-minderjarige/	532	248	46,62%	7
6	informatie-uit-het-bouwvergunningenarchief/	432	186	43,06%	6
7	contactformulier/uw-vraag-of-opmerking	527	205	38,90%	8
8	-gehandicaptenparkeerkaart/	106	35	33,02%	10
9	subsidie-aanvraag-burgerorganisatie/	146	48	32,88%	9
n/b	parkeervergunning-overzicht/	3.955	n/b	n.b.	3
	Gemiddeld	5.671	2.966	52,30%	

01

*Via
zoekmachines:
68 % van de
bezoekers*

02

*Direct op [www.
beverwijk.nl](http://www.beverwijk.nl):
22% van de
bezoekers*

03

*Via sociale
media:
5% van de
bezoekers*

II.1A. STAT. ANALYSE: TOP 3 ENTREE-ROUTES VAN BEZOEKERS

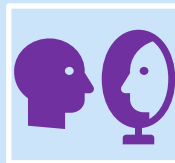
1A. HUIDIG INZICHT IN GEBRUIKSERVARING



Nog geen inzicht in gebruikservaringen digitale dienstverlening:



Gemeente doet onderzoek naar bezoekersstromen op de website



Gemeente doet nog geen systematisch onderzoek naar gebruikservaring bezoekers, vooraf noch achteraf.



Gebruikservaringen worden verzameld uit eigen waarnemingen en de signalen die komen via het Klantcontactcentrum, het contactformulier en sociale media. Deze worden niet systematisch geanalyseerd.

II. 1B. DE BELEIDSCYCLUS

Overzicht beleidscyclus digitale dienstverlening

Strategische beleid (digitale) dienstverlening

Beleidsdocumenten:

- 2014: Programmaplan Dienstverlening 'Mijn Stadhuis'
- 2016: Motie Digitale Dienstverlening
- 2018: Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid (Rijk)
- 2019: Communicatievisie de Beverwijkse Manier

Beleidsdoelen dienstverlening:

- klantgericht
- efficiënt
- (100%) digitaal in aanvulling op andere kanalen

Instrumenten evaluatie en monitoring

- Jaarstukken: programmarapportage op hoofdlijnen
- Statistische analyses bezoekerstromen van het Digiteam

Inzicht in bezoek en gebruikerservaring

- Analyse statistische informatie website-bezoek
- Ad-hoc verwerking opmerkingen en klachten gebruikers.

Uitvoeringsbeleid

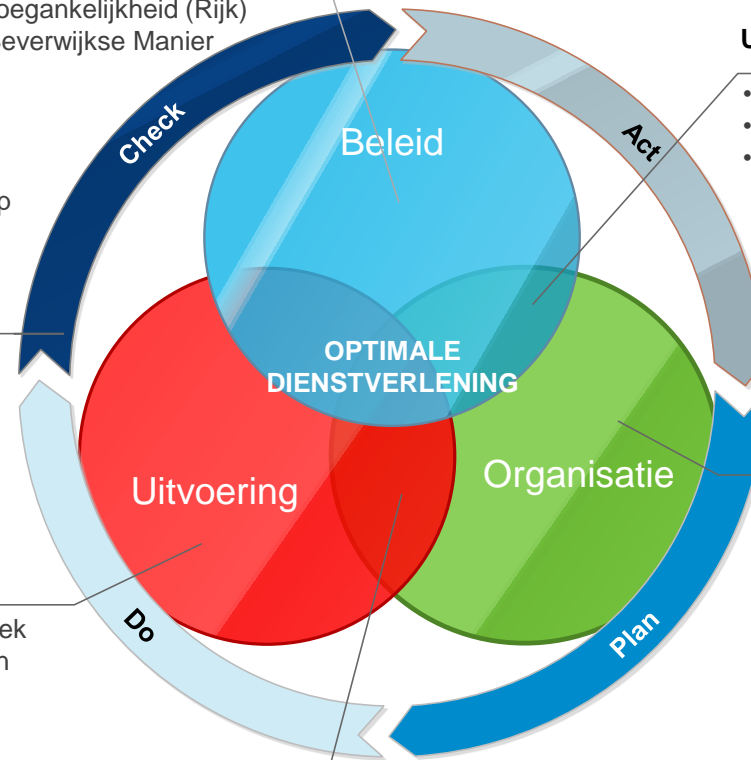
- 2015: Programmaplan Dienstverlening
- 2017: Uitwerking Motie Digitale Dienstverlening
- 2020: In ontwikkeling, volgende fase programma Diensverlening:

Beschikbare structuur en middelen

- Inrichting Programma Dienstverlening:
 - Bestuurlijk opdrachtgever: burgemeester
 - Ambtelijk opdrachtgever: gemeentesecretaris
 - Ambtelijk opdrachtnemer: programmamanager
- Digiteam voor functionele inrichting digitale dienstverlening en implementatie digitale toegankelijkheid
- Vakafdelingen zijn opdrachtgever voor digitale diensten
- Beschikbare infrastructuur voor digitale dienstverlening (Huidige website met contentmanagementsysteem)

Vertaling organisatie -> uitvoering

- Gastvrijheidsformule Beverwijk
- Beter Beverwijks: normen voor tekst op de website, brieven en emails
- Technische kaders van huidige website
- Procesafspraken over de samenwerking tussen Digiteam en Vakafdelingen



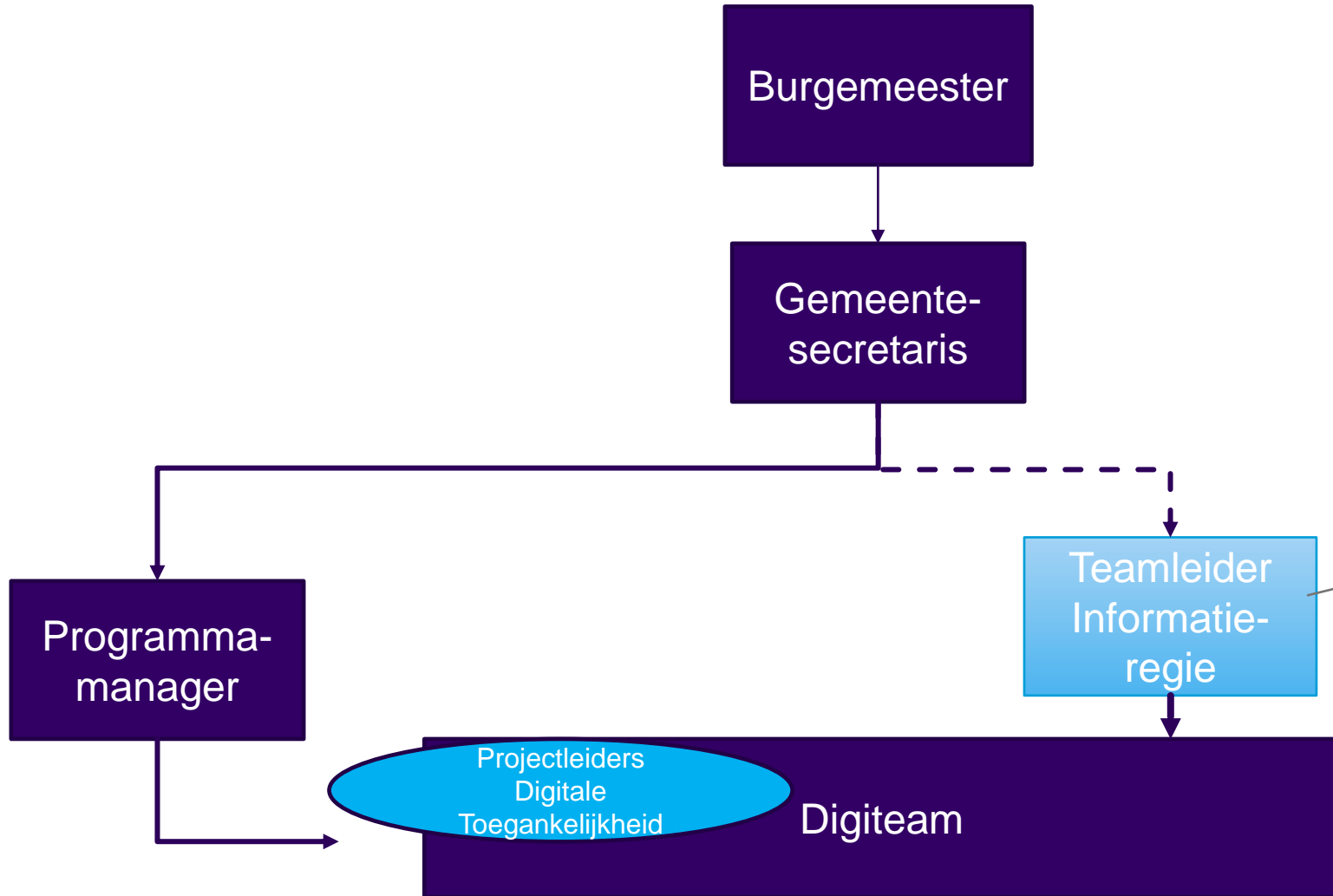
II. 1B. BELEIDSDOELEN DIGITALE DIENSTVERLENING



Kaders en mijlpalen:

- **2014:** Collegevoorstel, Programmaplan Dienstverlening 'Mijn Stadhuis' (september 2014) → strategisch doelen: meer klantgericht, efficiënt en digitaal
- **2014:** VNG, Digitale Agenda 2020 (november 2014) → strategische doelen: transparantie, efficiëntie, gezamenlijk waar mogelijk, lokaal maatwerk
- **2016:** Raad, motie digitale dienstverlening (juli 2016): alle dienstverlening ook digitaal, afstemming met andere IJmond-gemeenten, tijdig indienen van financieel kader.
- **2017:** Collegevoorstel uitwerking van de motie (aangenomen op 13 juli 2017): 100% digitalisering van dienstverlening als aanvulling op bestaande dienstverlening
- **2018:** Rijk, Tijdelijk besluit Digitale Toegankelijkheid: wettelijke verplichting digitale kanalen voor dienstverlening en communicatie voor alle inwoners toegankelijk te maken
- **2019:** Coalitie: De Beverwijkse Manier, viise op communicatie vanuit Omgevingsbewust Werken.
- **2020:** College, volgende fase, nieuw programma Dienstverlening is in ontwikkeling: nog klantgericht, efficiënter en beter digitaal (vervolg op programma uit 2014)

ORGANISATIE → STURING



Is verdwenen in de organisatiestructuur na 1 april 2020. Aansturing gaat naar de adviseur Informatievoorziening, onderdeel van Team Financiën en Control

II. 1B. ORGANISATIE → VERANTWOORDELIJKHEID (1)



- **Verantwoordelijkheid voor goede dienstverlening is belegd bij de inhoudelijk verantwoordelijke teams:** het Klantcontactcentrum als frontoffice en dienstverlening Burgerzaken; de vakafdelingen voor vak-gerelateerde dienstverlening.
- **Centraal rol in de digitalisering van dienstverlening speelt het Digiteam:**
 - **Formeel heeft deze een dienstverlenende en ondersteunende rol** voor organisatie. Digiteam is o.a. verantwoordelijk voor de vorm van de digitale dienstverlening inclusief de toegankelijkheid (taalgebruik, logica) en verspreiden van informatie over digitale toegankelijkheid van informatie en diensten. Zij krijgen hun opdrachten uit het programma Dienstverlening en de vakafdelingen. De twee projectleiders Digitale Toegankelijkheid zijn onderdeel van de programmastructuur van het programma Dienstverlening.
 - **In feite is dit team de trekker, aanjager en duwer** voor de ontwikkeling van gebruiksvriendelijke, toegankelijke dienstverlening.
- **Er zijn geen concrete afspraken over hoeveel capaciteit** beschikbaar moet worden gesteld uit de teams. Deze wordt bepaald naar bevinding van zaken. **Dit leidt nu niet tot knelpunten** in de inzet. Het team is recent wel uitgebreid o.a. met twee projectleiders Digitale Toegankelijkheid.
- Het Digiteam viel tot 1 april 2020 onder verantwoordelijkheid van de teamleider Informatieregie. Deze functie is opgeheven. **Het team wordt nu aangestuurd door de adviseur Informatievoorziening, medewerker Team F&C**

II. 1B.
ORGANISATIE →
VERANTWOORDELIJKHEID
(2)



- Het Digiteam is samengesteld vanuit:
 - Team Publieke Dienstverlening (voorheen KCC): 2 personen
 - Team Financiën & control (voorheen Team Informatieregie): 3 personen
 - Team Advies (voorheen ook Team Advies): 3 personen
 - Team Facility (voorheen Team Services): 1 persoon
- **Technische bouw en beheer van de website inclusief contentmanagementsysteem is uitbesteed** (SIM-groep). Ingrijpende aanpassingen van de website worden ingericht in nauw overleg met externe beheerder. Bij het team is behoefte aan een intern adviseur ict zodat deze sneller beschikbaar is.

II. 1B. MONITORING EN EVALUATIE



- Globale monitoring gebruik van digitale informatie en dienstverlening via:
 - statistische analyse (Google Analytics)
 - opmerkingen en klachten van gebruikers
- Input van gebruikers:
 - Communicatievisie 'Beverwijk in Beweging' is getoetst bewoners en ondernemers
 - Via telefoon en mail van inwoners naar KCC (worden één op één behandeld, geen systematische analyses)
 - Flitspeilingen op Facebook: maximaal 10 vragen aan volgers
 - In overweging:
 - Inzet van digitale tool voor feedback op de inhoud (en vorm?) van de website
 - Opzetten van een klantenpanel (op langere termijn)

II.1C. TIJDELIJK BESLUIT DIGITALE TOEGANKELIJKHEID

ONTWIKKELING EN IMPLEMENTATIE

II. 1C BELANGRIJKSTE BEPALINGEN BESLUIT



Eisen van het besluit voor websites en documenten gepubliceerd op de website:

1. Toepassen van specifieke standaard voor digitale toegankelijkheid met de volgende tijdlijn:
 - Nieuwe websites → 23 september 2019
 - Oude websites → 23 september 2020
 - Apps → 23 september 2021
2. Op de website moet een actuele toegankelijkheidsverklaring staan met maatregelen van de organisatie voor digitale toegankelijkheid

II. 1C. STAND VAN ZAKEN



- **Gemeente haalt de deadline van 23 september 2020:** alle sites, formulieren en pdf's zijn dan aangepast.
- **Om de deadline te halen, zijn twee medewerkers in het Digiteam zich specifiek gaan bezighouden met de implementatie van het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid in november 2019.** Zij hebben als hoofdtaak de inrichting van de website en ondersteuning van de communicatieadviseurs om het Tijdelijk besluit te implementeren. Daarbij krijgen zij ondersteuning van een extern adviseur.
- **Gefaseerde aanpak:**
 - Januari 2020: nulmeting uitgevoerd naar de digitale toegankelijkheid van de website: de hoofdpagina's, de web-formulieren en de pdf-formulieren. (gaat om ongeveer 200 sites en formulieren).
 - Maart – april 2020: aanpassen digitale sites en formulieren naar taalniveau B1 en geschikt maken voor voorleessoftware.
 - April - ?: taalniveau pdf's aanpassen naar B1; digitale pagina's en pdf's geschikt gemaakt voor voorleessoftware.
- **Voorwaarden om de deadline te halen:**
 - Aankoop van software die pdf's toegankelijk maakt voor voorleessoftware met een leverancier om hierbij te ondersteunen.
 - De Schrijfwijzer Beter Beverwijk's wordt toegepast door vakafdelingen. Deze Schrijfwijzer verwoordt de eisen aan tekst die op de website wordt geplaatst. De schrijfwijzer is per 20 april beschikbaar voor de vakafdelingen. Vanaf dat moment zijn die verplicht zich aan deze eisen te houden.
 - Een actieve rol van de vakafdelingen bij het toegankelijk maken van de sites en pdf's. Verwachting is dat deze inzet zal toenemen wanneer zij directe beschikking hebben over de Schrijfwijzer.

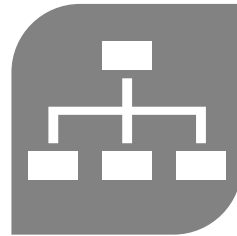
II. 2. SUCCESFACTOREN EN KNELPUNTEN

WAT HELPT EN WAT REMT DE ONTWIKKELING VAN TOEGANKELIJKE DIGITALE DIENSTVERLENING?

II. 2. SUCCESFACTOREN HUIDIGE AANPAK



**AMBITIEUZE
BELEIDSDOEL-
STELLINGEN** met
budget, vastgelegd in
een motie van de raad.
(2016)



**EEN PROGRAMMA-
STRUCTUUR** voor de
ontwikkeling van de
dienstverlening
(programma
dienstverlening)



**EEN DIGITEAM MET
FLEXIBEL INZETBARE
MEDEWERKERS**
achtergrond op
communicatie,
webdesign, privacy,
informatiebeveiliging en
klantcontact: het team kan
daarom goed inspelen op
ontwikkelingen (zie
nieuwe Corona-site)



**HET TOENEMEND
DRAAGVLAK VOOR
BETER
BEVERWIJKS** door
de goede trainingen.
er is op dit moment
een wachtlijst voor de
trainingen.

II. 2. KNELPUNTEN HUIDIGE AANPAK

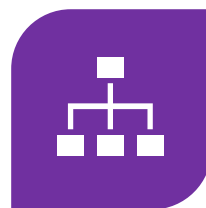


GEEN SYSTEMATISCHE MONITORING VAN GEBRUIKSERVARING VAN DIGITALE DIENSTVERLENING.

het inzicht van de gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid van de digitale dienstverlening is nu gebaseerd op de normen van Beter Beverwijks, het tijdelijk besluit digitale dienstverlening en incidentele klachten en opmerkingen via het kcc. een systeem van voortdurend verbeteren op de behoefte van gebruikers is daarom nog niet optimaal.



VEEL VERANTWOORDELIJKHEID BIJ DE PROGRAMMAMANAGER DIENSTVERLENING EN HET DIGITEAM voor de ontwikkeling van toegankelijke (digitale) dienstverlening. De verantwoordelijkheid ligt nog onvoldoende in de lijn.



DE ONDUIDELIJKHEID OVER DE HIËRARCHISCHE STURING op de doelen van (digitale) dienstverlening en communicatie. oorzaken zijn de organisatieveranderingen per 1 april 2020 en andere prioriteiten bij bestuur en ambtelijke top.



ONDUIDELIJKHEID OVER DE POSITIE EN CAPACITEIT VAN HET PROGRAMMA DIENSTVERLENING



EEN TECHNISCH VEROUDERD CONTENT-MANAGEMENT-SYSTEEM van de website waardoor de vormgevingsmogelijkheid en beperkt zijn.

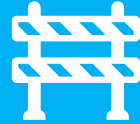


DE AFWEZIGHEID VAN EEN FUNCTIONEEL BEHEERDER ALS VAST ONDERDEEL VAN HET DIGITEAM. deze zou ook een bijdrage kunnen leveren aan de analyses van gebruikersinformatie.

III. VERVOLG → GEBRUIKERSONDERZOEK

OPLOSSINGEN IN DE CORONA-CRISIS

III. 24OPTIES VOOR GEBRUIKERS- ONDERZOEK



Niet uitvoeren → de onderzoeksvraag is dan deels beantwoord



Uitstellen tot face-to-face onderzoek weer mogelijk is



Digitale enquête naar bezoekerstevredenheid via de website van de gemeente → wel beeld, geen beeld van minder vaardige gebruikers

Bijlage 3:

Gebruikersonderzoek uitgevoerd door de gemeente

Flitspeiling
website
gemeente
Beverwijk

augustus 2020

HowAboutYou





1. Samenvatting

Samenvatting: aanpak

- Periode: augustus 2020.
- Verspreid via kanalen van de gemeente: Facebook, Twitter, LinkedIn en fysiek.
- 400 respondenten hebben de peiling ingevuld; 295 respondenten van 18 jaar of ouder vulden de peiling volledig in, dat wil zeggen inclusief controlevragen over leeftijd en geslacht.
- Weging op leeftijd en geslacht.
- De resultaten voor de gesloten vragen zijn berekend met de gebruikelijke betrouwbaarheidsmarge van 95 procent

Samenvatting: verspreiding



Gemeente Beverwijk ✓

8 augustus om 08:04 · 🌐



Wij gaan onze website vernieuwen 🖥️.. Daarvoor horen we graag jouw mening. De meningen van jullie peilen wij via een korte, online vragenlijst 📄.. De vragenlijst invullen duurt ongeveer twee minuten en kan tot 15 augustus 🗓️ . Alvast bedankt 🙏

beverwijk



NLRESEARCH.NET

Help ons met een paar vragen

Delen = fijn!

👍 😄 10

4 opmerkingen

👍 Leuk

💬 Opmerking plaatsen

➦ Delen

Samenvatting: uitkomsten

- De grootste groep gebruikers (48 procent) bezoekt de website enkele keren per jaar. 62 procent doet dit door het adres in te typen.
- De voornaamste reden is het opzoeken van informatie over de gemeente (73 procent), gevolgd door het maken van een afspraak (45 procent) en het op de hoogte blijven van actualiteiten (33 procent).
- 78 procent geeft aan de website makkelijk te kunnen vinden, maar slechts 45 procent geeft aan op de website te kunnen vinden wat ze zochten. Slechts 37 procent vindt de informatie actueel.
- Gemiddeld geven respondenten de website 3,0 van de 5 sterren.
- De sterke punten zijn de duidelijke en complete informatie en het overzicht. De verbeterpunten zijn voornamelijk de zoekmachine en de verouderde lay-out.



Samenvatting: uitkomsten

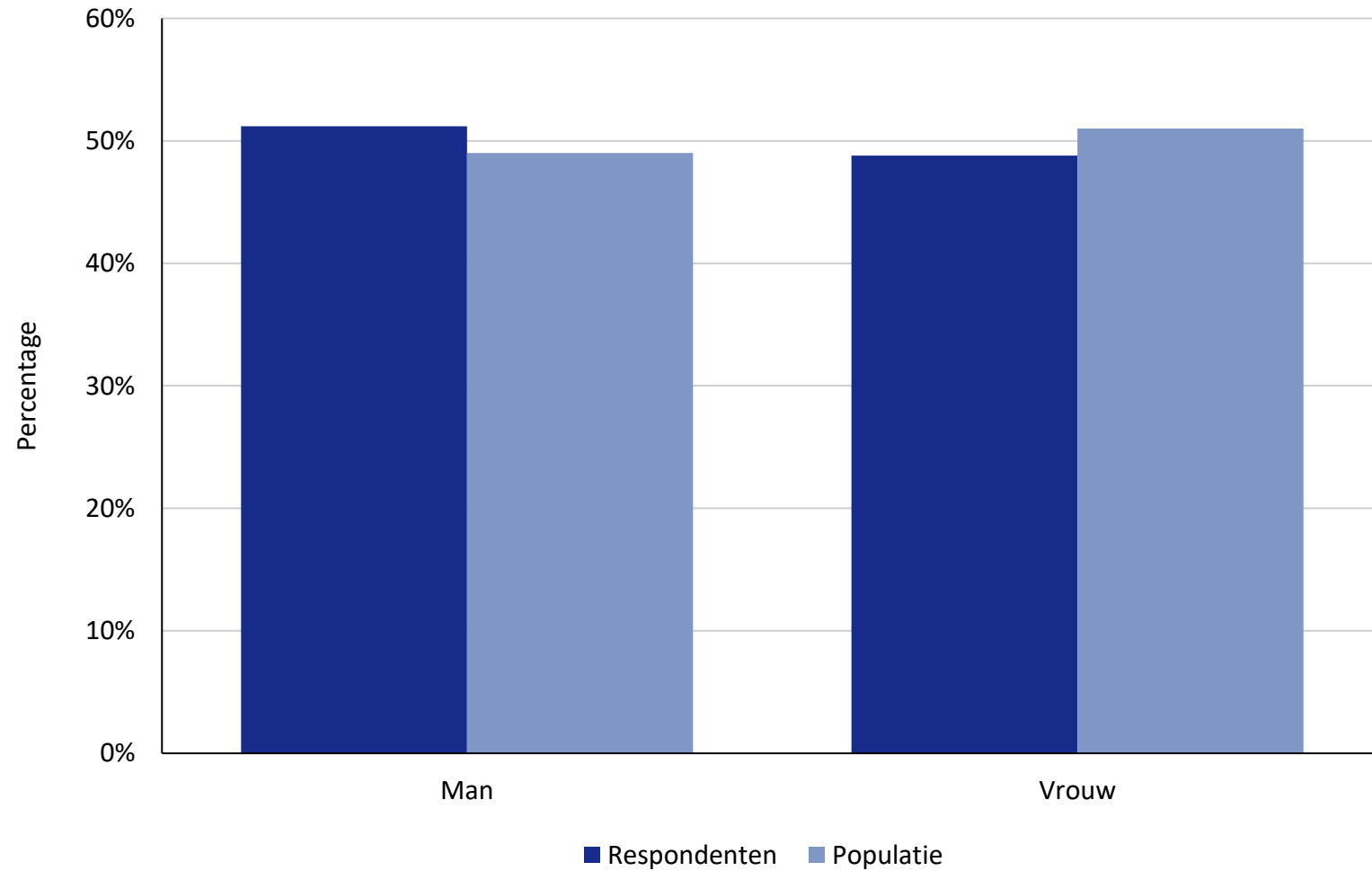
- Respondenten die de website vaker bezoeken, geven niet per se aan vaker de juiste informatie te vinden.
- Oudere respondenten gebruiken de site vaker om op de hoogte te blijven van actualiteiten.
- Vooral respondenten tot en met 39 jaar vinden de informatie niet altijd begrijpelijk.
- Oudere gebruikers geven gemiddeld een hogere score aan de website dan jongere gebruikers.
- Gebruikers die de website vaker gebruiken geven deze geen hogere score dan incidentele gebruikers.



2. Respondenten

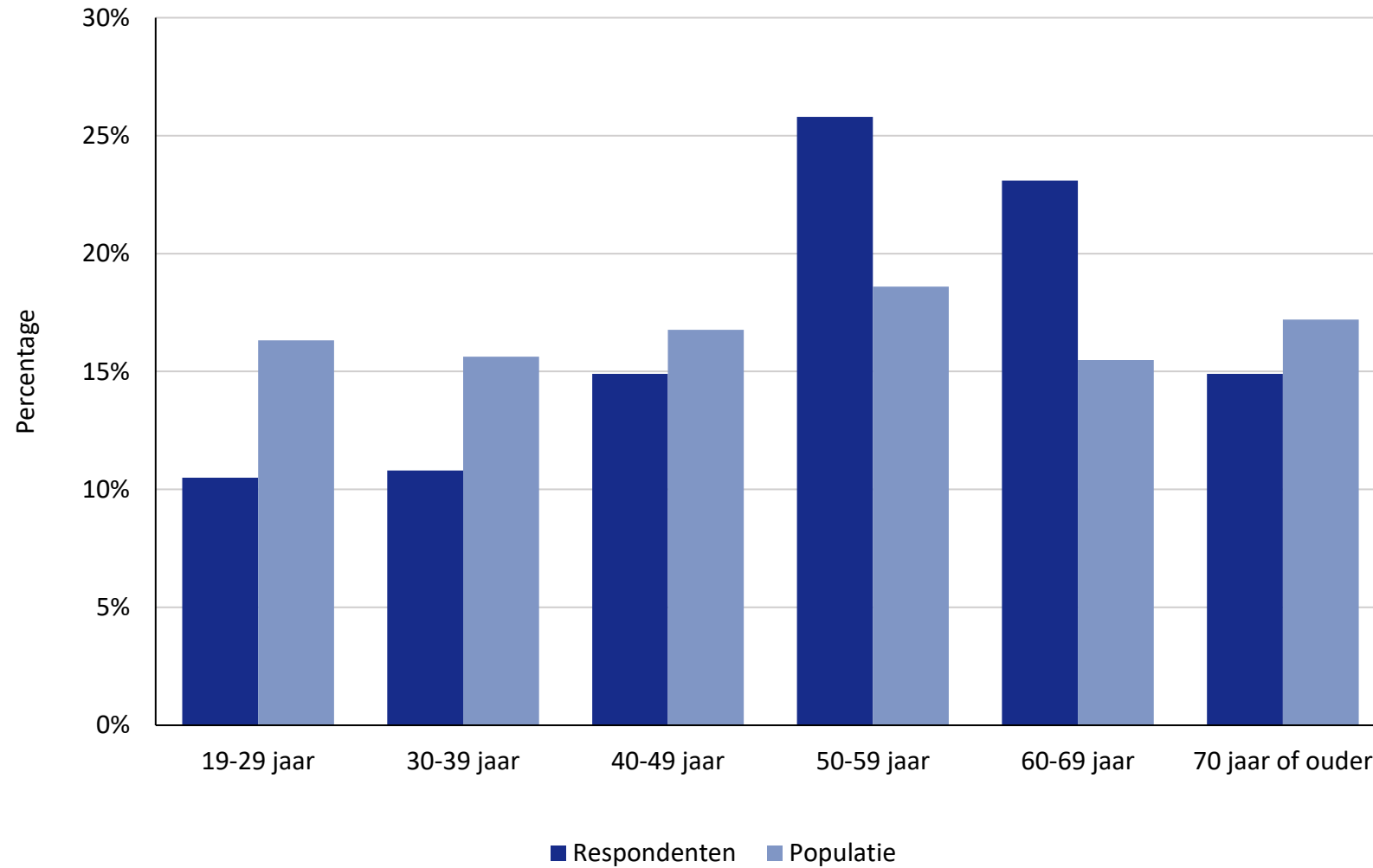
Geslachtsverdeling

n=295



Leeftijdsverdeling

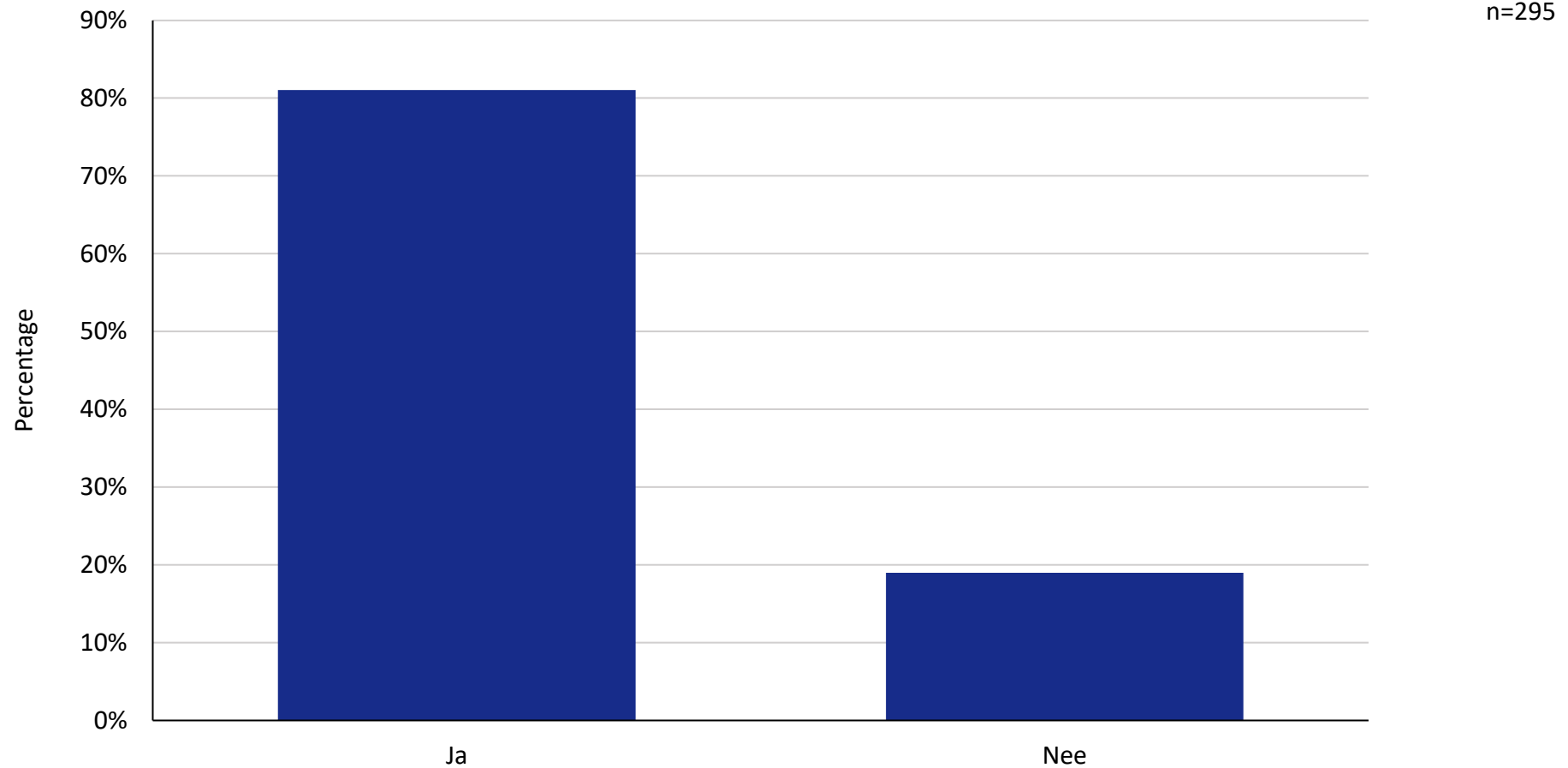
n=295





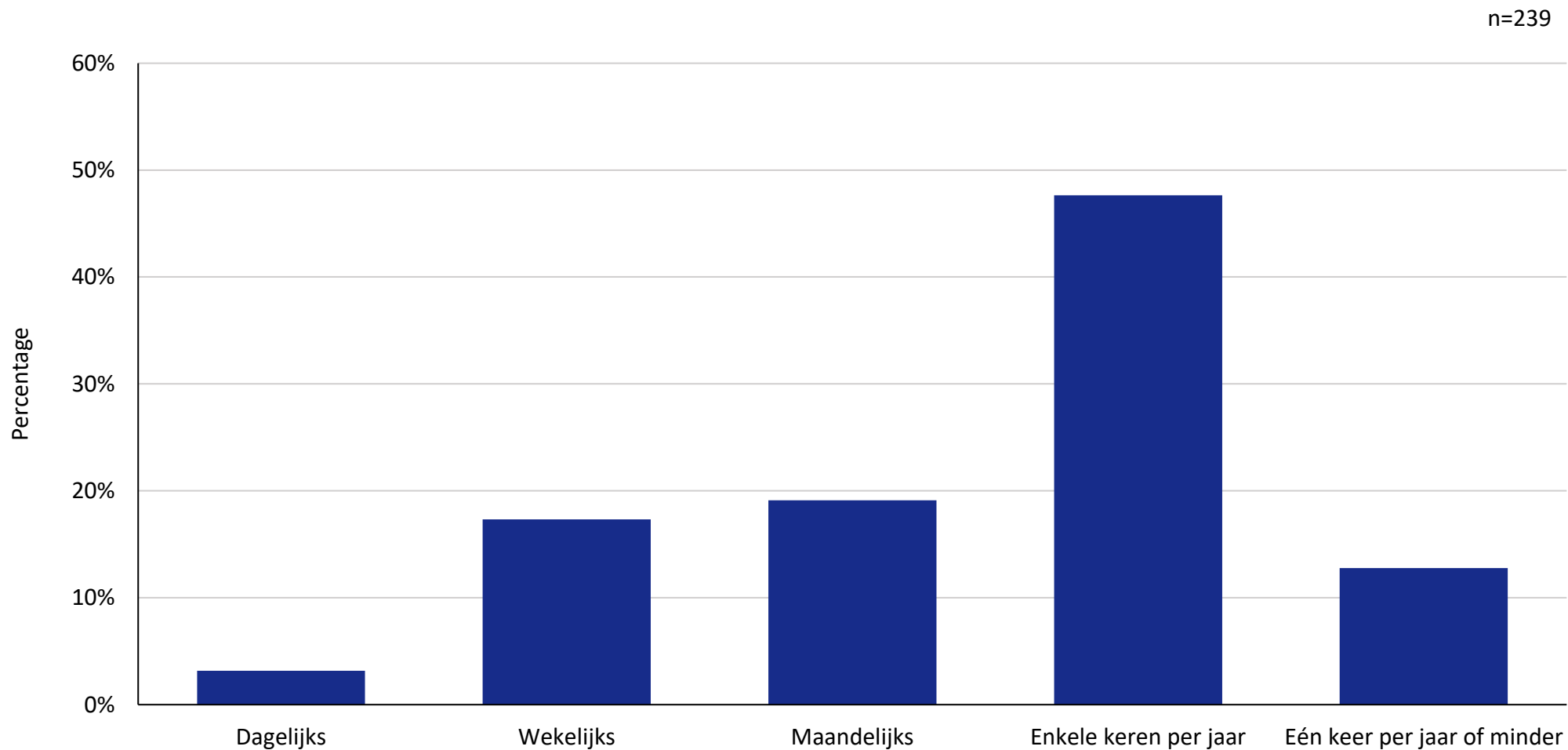
3. Uitkomsten

Bezoek je wel eens de website van de gemeente Beverwijk?



*De volgende vragen over de website zijn enkel beantwoord door respondenten die hier 'ja' geantwoord hebben

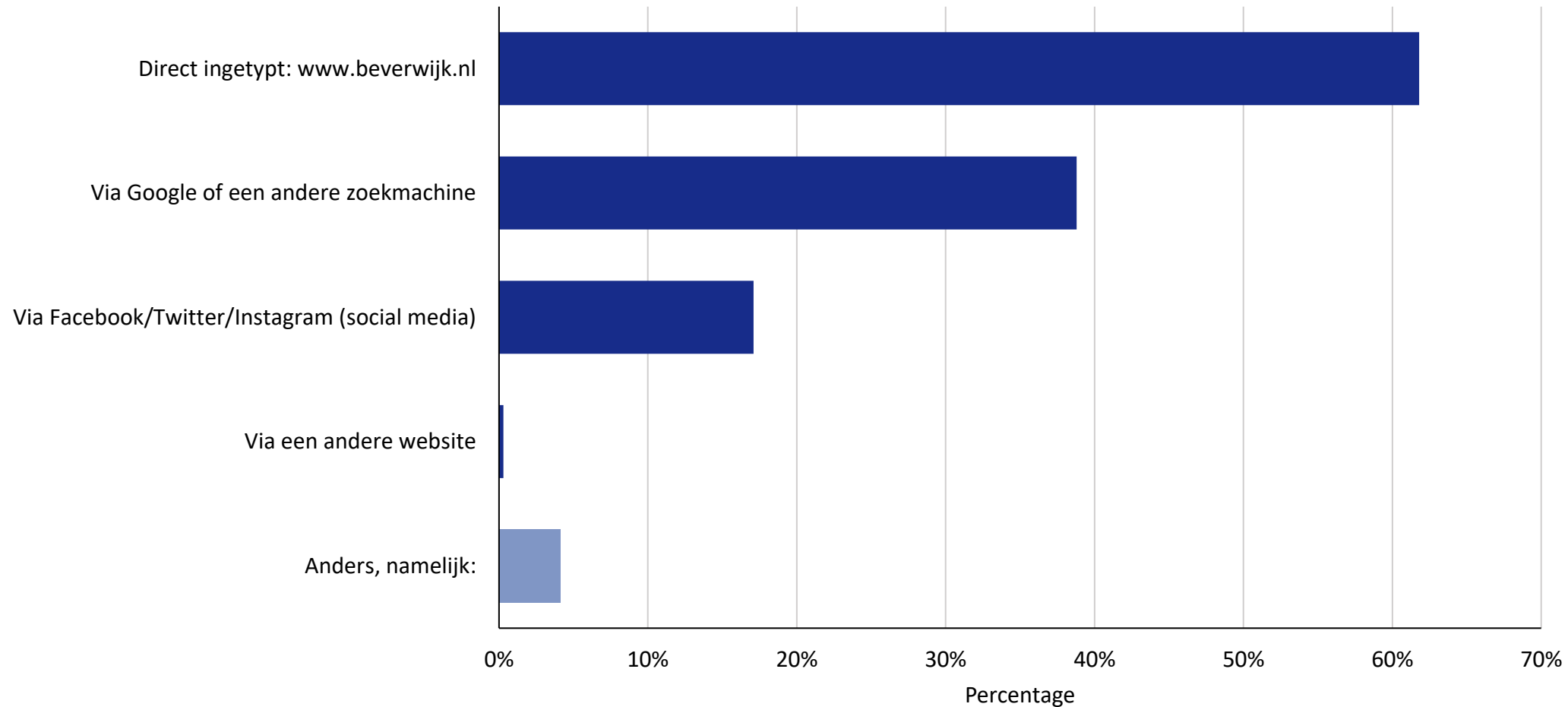
Hoe vaak bezoek je de website van de gemeente Beverwijk?



Hoe ben je op de website van de gemeente Beverwijk gekomen?

Je mag meer antwoorden geven:

n=239



Hoe ben je op de website van de gemeente Beverwijk gekomen?

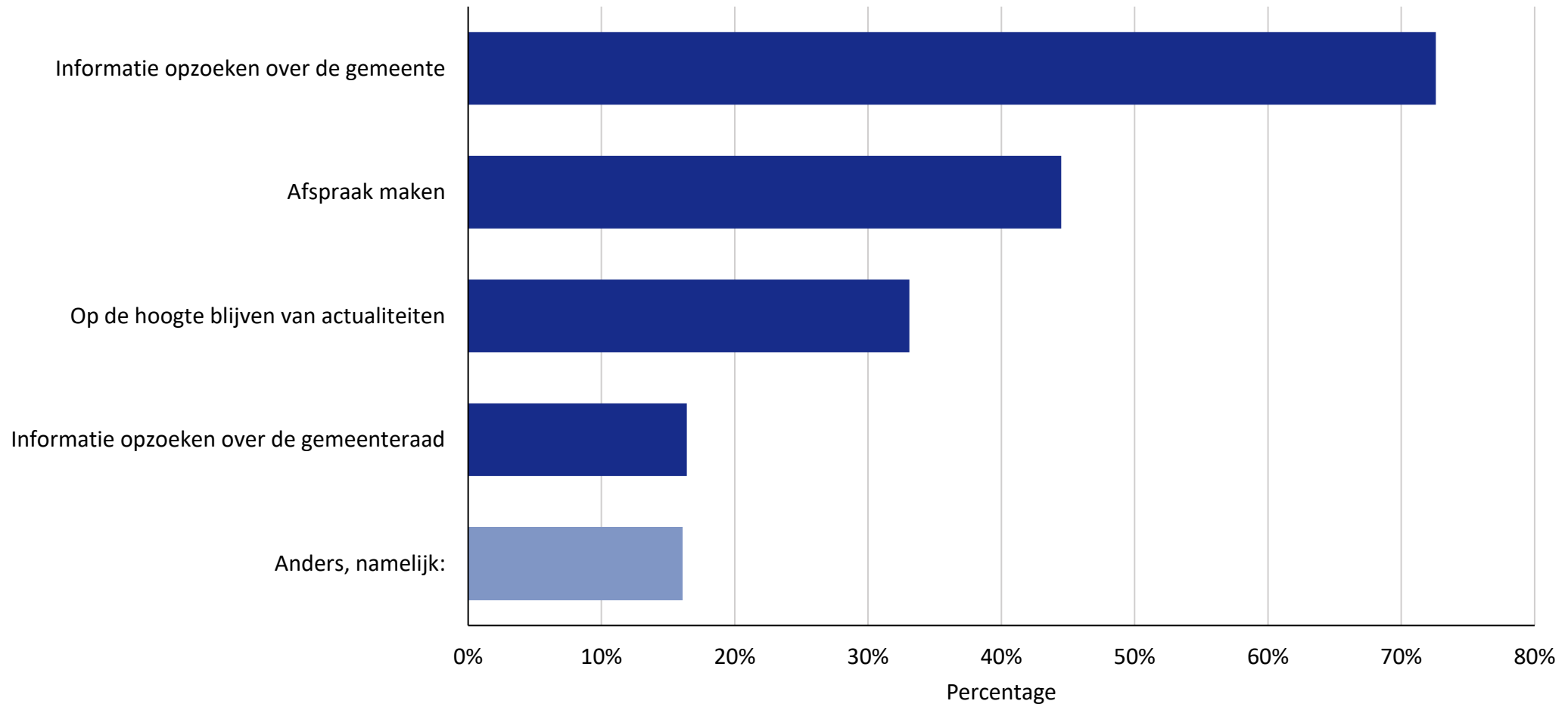
Anders, namelijk... Meest genoemde antwoorden

n=10

1. Via Google zoeken (2x)
2. Via het Klant Contact Systeem (KCC) (2x)
3. Overig
 - “Ik werk in de buitendienst. Mijn computer start er mee op”*
 - “Via link in brief”*
 - “Via kennissen”*
 - “krant”*
 - “email dienst, vergunning aanvragen...”*

Wat zijn redenen voor je bezoek aan de website van de gemeente Beverwijk? Je mag meer antwoorden geven:

n=239



Wat zijn redenen voor je bezoek aan de website van de gemeente Beverwijk? Anders, namelijk... Meest genoemde antwoorden

n=40

1. Specifieke informatie opzoeken (11x)
 - “Verkeersbesluiten zoeken, info openbare inrichting, info afgegeven vergunningen”*
 - “Info winkels en activiteiten”*
 - “Specifieke informatie over onderwerp in gemeente, bijvoorbeeld emo, precariobelasting, enz.”*
2. Diverse aanvragen doen (5x)
 - “Vergunning aanvragen”*
 - “Formulieren aanvragen”*
 - “Aanvragen wmo voor moeder”*
3. Voor mijn werk (5x)
 - “Voor mijn werk, ik werk bij de gemeente”*
 - “Ik werk voor radio beverwijk”*
 - “aanmelden op mijn werkomgeving”*

Wat zijn redenen voor je bezoek aan de website van de gemeente Beverwijk? Anders, namelijk... Meest genoemde antwoorden

n=40

4. Rijbewijs/paspoort verlengen (4x)
 - “verlengen rijbewijs oid”*
 - “Informatie opzoeken over paspoorten en rijbewijzen”*
 - “Bijv afspraak maken voor verlenging rijbewijs”*

5. Informatie over parkeren (3x)
 - “Parkeren blauw zone”*
 - “Parkeervergunning”*
 - “Parkeren, verleende bouwvergunningen”*

6. Klacht indienen (2x)
 - “Klachten”*
 - “Klacht indienen”*

Wat zijn redenen voor je bezoek aan de website van de gemeente Beverwijk? Anders, namelijk... Meest genoemde antwoorden

n=40

4. Rijbewijs/paspoort verlengen (4x)
 - “verlengen rijbewijs oid”*
 - “Informatie opzoeken over paspoorten en rijbewijzen”*
 - “Bijv afspraak maken voor verlenging rijbewijs”*

5. Informatie over parkeren (3x)
 - “Parkeren blauw zone”*
 - “Parkeervergunning”*
 - “Parkeren, verleende bouwvergunningen”*

6. Klacht indienen (2x)
 - “Klachten”*
 - “Klacht indienen”*

Wat zijn redenen voor je bezoek aan de website van de gemeente Beverwijk? Anders, namelijk... Meest genoemde antwoorden

7. Informatie over corona (2x)

n=40

“corona info”

“Covid”

8. Overig

“Acties die via de gemeente lopen bv huis isolatie”

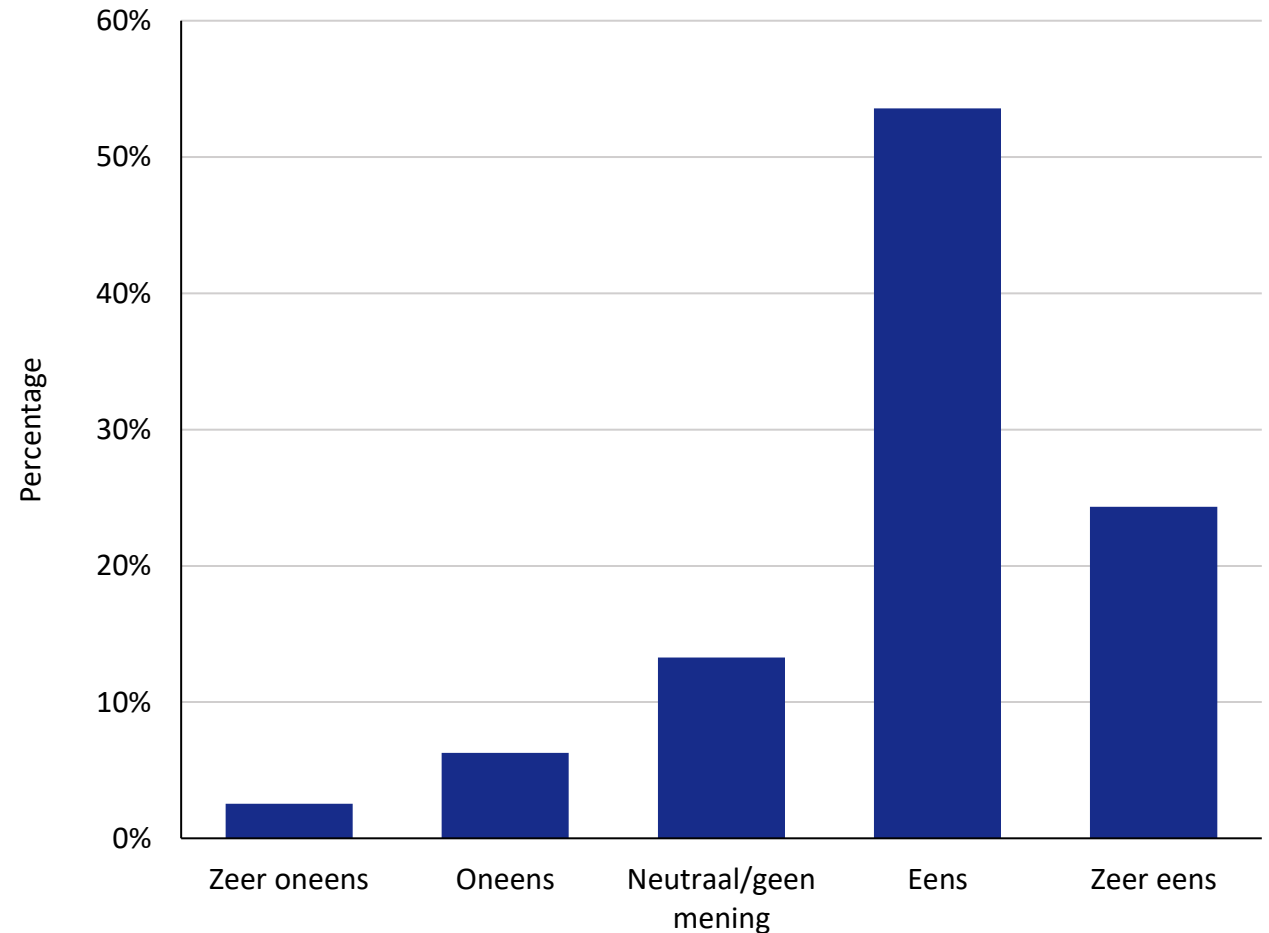
“agenda en stukken raadsvergadering en terugkijken raads(commissie)vergadering”

“Diversen redenen”

Ik heb de website makkelijk kunnen vinden

n=239

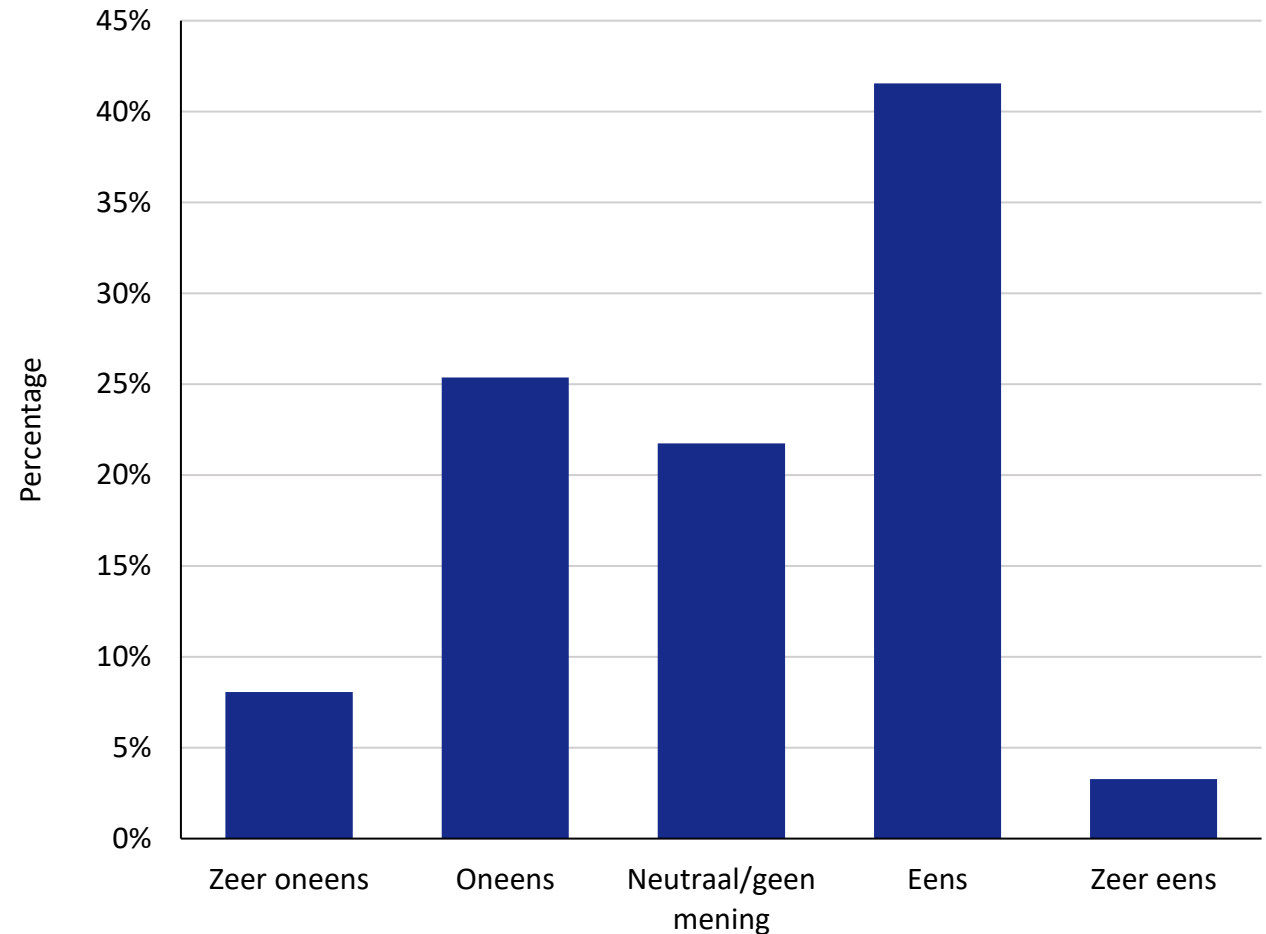
- 78 procent van de respondenten is het (zeer) eens.
- 13 procent van de respondenten is neutraal of heft geen mening.
- 9 procent van de respondenten is het (zeer) oneens.



Ik heb op de website gevonden wat ik zocht

n=239

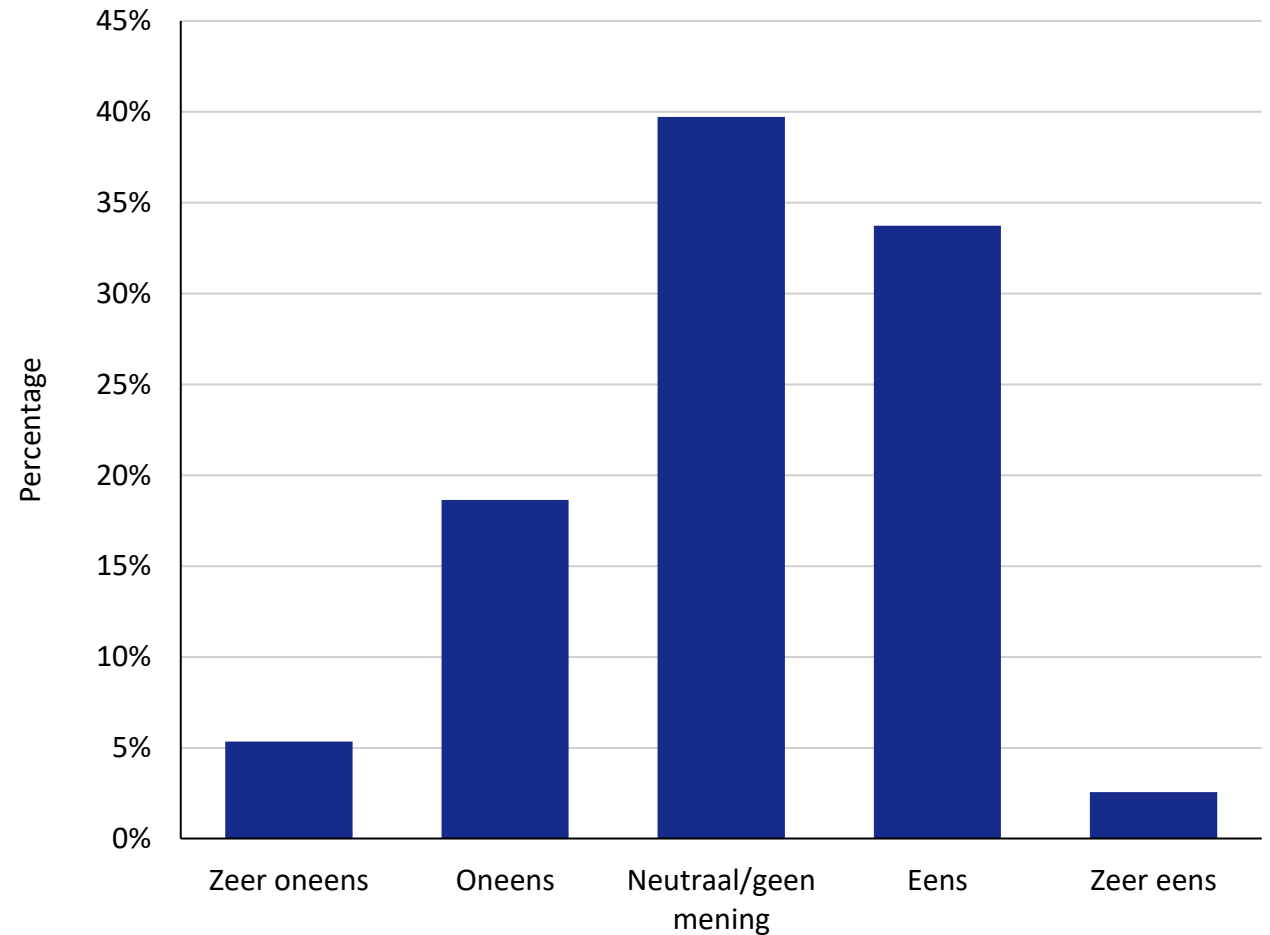
- 45 procent van de respondenten is het (zeer) eens.
- 22 procent van de respondenten is neutraal of heft geen mening.
- 33 procent van de respondenten is het (zeer) oneens.



Ik vind de informatie op de website actueel

n=239

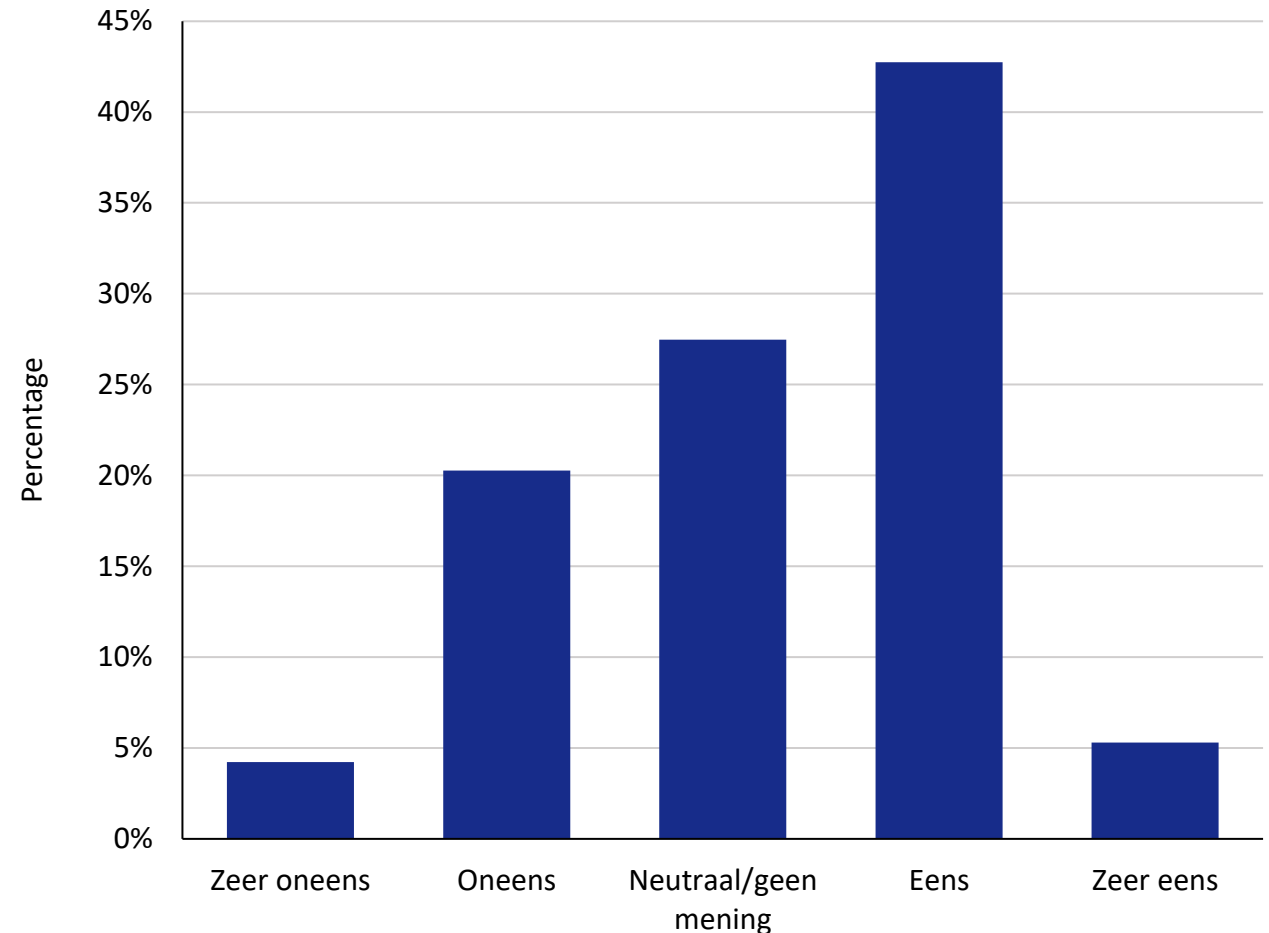
- 37 procent van de respondenten is het (zeer) eens.
- 40 procent van de respondenten is neutraal of heft geen mening.
- 24 procent van de respondenten is het (zeer) oneens.



Ik vind de informatie op de website begrijpelijk

n=239

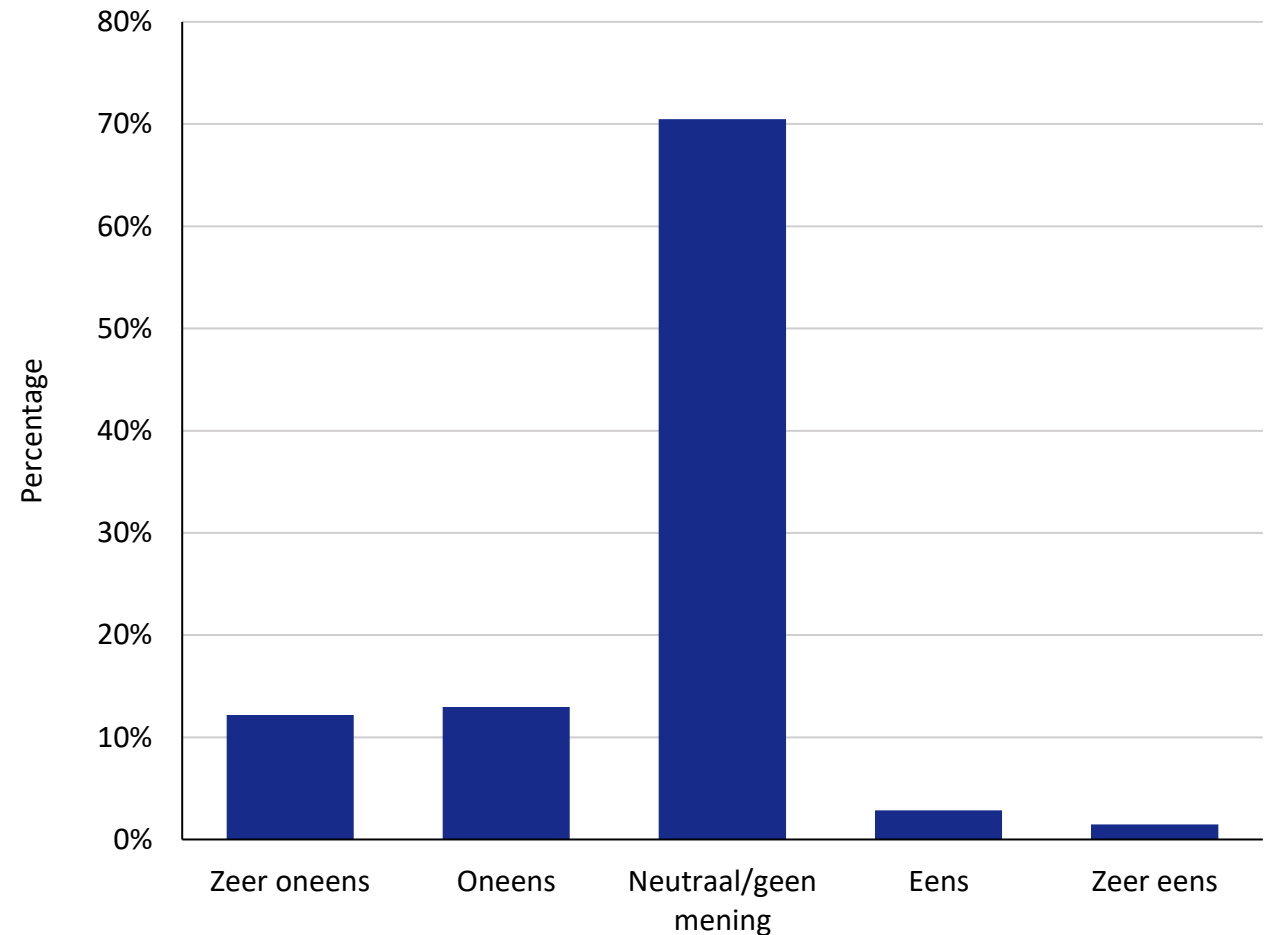
- 48 procent van de respondenten is het (zeer) eens.
- 27 procent van de respondenten is neutraal of heft geen mening.
- 24 procent van de respondenten is het (zeer) oneens.



Ik vind de website toegankelijk voor blinden en slechtzienden

n=239

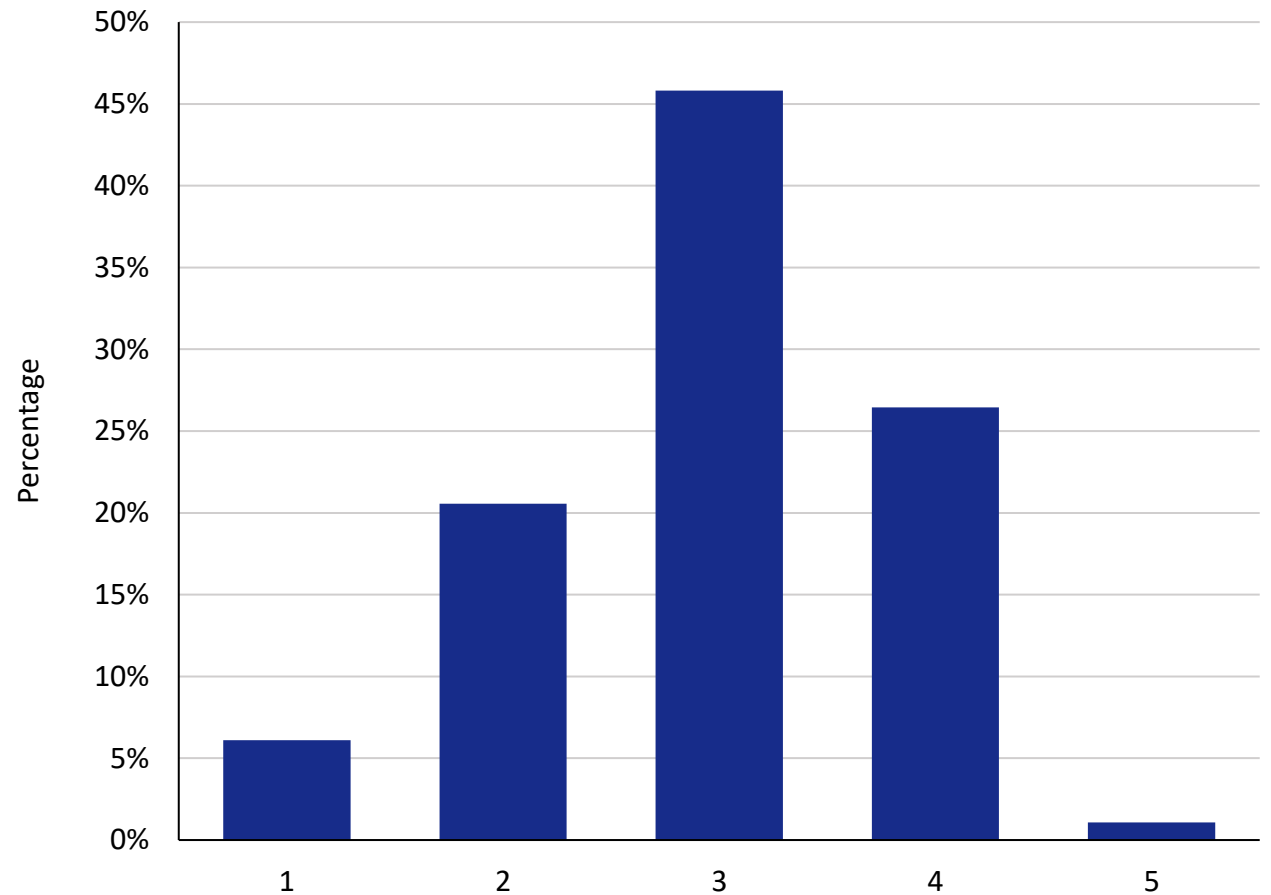
- 4 procent van de respondenten is het (zeer) eens.
- 70 procent van de respondenten is neutraal of heft geen mening.
- 25 procent van de respondenten is het (zeer) oneens.



Hoeveel sterren zou je de website geven?

n=239

- De gemiddelde score is 3,0.
- 6 procent geeft 1 ster
- 21 procent geeft 2 sterren
- 46 procent geeft 3 sterren
- 27 procent geeft 4 sterren
- 1 procent geeft 5 sterren.



Wat vind je nu goed aan de website?

Meest genoemde antwoorden

n=133

1. Duidelijke/complete informatie (42x)
 - “Duidelijke info gemeente zaken”*
 - “Informatie is compleet en actueel”*
 - “Er staat veel informatie op voor verschillende doelgroepen”*
2. Overzichtelijk/de informatie die ik zoek is makkelijk te vinden (35x)
 - “Veel gebruikte zaken die snel op de front page te vinden zijn zoals afspraak maken, paspoort, etc”*
 - “Omdat ik nu de weg weet, is alles gemakkelijk vindbaar. Je moet er wel even ‘inkomen’”*
 - “Makkelijk navigeren”*
3. Fijne indeling/lay-out (13x)
 - “ze is moderner geworden”*
 - “Rustige indeling”*
 - “Overzichtelijke layout”*

Wat vind je nu goed aan de website?

Meest genoemde antwoorden

n=133

4. Er is weinig goeds aan (11x)
 - “Niet veel. Antieke, fantasieloze, uitstraling.”*
 - “niets, slechts website die ik ken. gebruik hem altijd om te laten zien hoe het niet moet”*
 - “Weinig”*

5. Makkelijk een afspraak maken (6x)
 - “Dat je online je afspraak kunt maken.”*
 - “Afspraak maken werkt goed en makkelijk”*
 - “Afspraak maken is makkelijk te vinden en te maken.”*

6. Makkelijk te bereiken (5x)
 - “Makkelijk te vinden (www.beverwijk.nl)”*
 - “Hij is makkelijk bereikbaar”*
 - “Dat de naam Beverwijk in de naam van de website terugkomt. Maakt de site makkelijk vindbaar.”*

Wat vind je dat beter kan aan de website?

Meest genoemde antwoorden

n=154



1. De zoekfunctie (37x)
2. De vormgeving (36x)
3. Een betere structuur/meer overzicht (22x)
4. Duidelijker (specifieke) informatie (19x)
5. Simpler/minder ambtelijk taalgebruik (8x)
6. Niets (6x)

Wat vind je dat beter kan aan de website?

Meest genoemde antwoorden

1. De zoekfunctie (37x)

n=154

“De zoekfunctie brengt me vaak niet het gewenste resultaat. Vaak vind je de betreffende informatie sneller buiten de website dan erop.”

“Zoekfunctie is verschrikkelijk slecht.”

“Documenten zoeken is SLECHT georganiseerd.”

2. De vormgeving (36x)

“Het is een hele oude niet moderne website”

“Hij kan wel wat eigentijds. Heeft een verouderde look.”

“De website doet verouderd aan, kan wel in een modernere en overzichtelijker jasje worden gegoten...”

3. Een betere structuur/meer overzicht (22x)

“Overzichtelijker. De informatie moet makkelijker gevonden worden.”

“Meer visueel aantrekkelijk maken, betere menustructuur, betere indexering van pagina's, slimme zoekfunctie”

“De structuur kan nog beter; te veel doorklikken”

Wat vind je dat beter kan aan de website?

Meest genoemde antwoorden

n=154

4. Duidelijker (specifieke) informatie (19x)

“Duidelijkere informatie. Werken met online formulieren. Teksten op b.l. Duidelijke FAQ bij elk onderwerp.”

“Evenementen vergunning was best lastig.”

“actualiteiten zoals werkzaamheden slecht vindbaar. Daarnaast de algemene zoekfunctie erg onduidelijk (...)”

5. Niets/geen idee

“Niks”

“Zou ik nu niet zo 123 kunnen zeggen. Is te lang geleden dat ik er echt op gekeken heb.”

“Geen idee, als ik iets vind zal ik het melden.”

6. Simpeler/minder ambtelijk taalgebruik (8x)

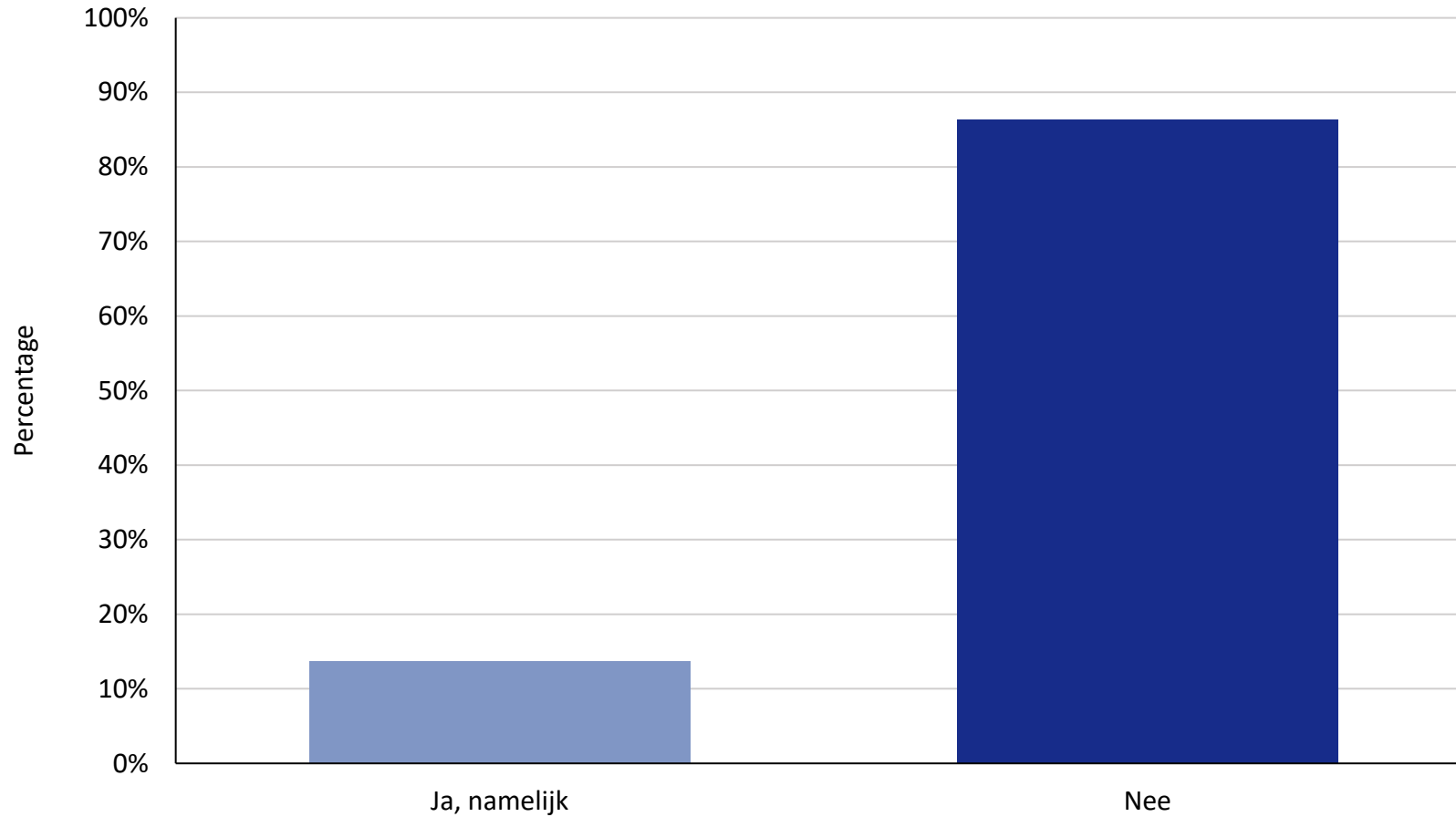
“Vreselijk ambtelijk taalgebruik”

“Teksten zijn veel te ingewikkeld. Startpagina is niet logisch ingericht. Ik heb me rotgezocht naar de Beverwijkwijzer. De zoekmachine werkt niet.”

“Bestemmingsplannen in pdf en moeilijk te zoeken en moeilijke juridische taal”

Wil je nog iets zeggen over de website van de gemeente Beverwijk?

n=236



Wil je nog iets zeggen over de website van de gemeente Beverwijk?

Ja, namelijk... Meest genoemde antwoorden

1. De website moet vernieuwd worden (17x)

n=38

“Méér gebruiksvriendelijk en be8layout. Ook geschikt maken voor mobiele telefoons. Huidig enquêtes kon ik niets zien wat ik nu typt”

“Maak eens een mooie en niet een gekopieerde standaard”

“Kijk is naar andere gemeentes als voorbeeld, bijv gemeente Amsterdam of Haarlem. Die pakken het veel professioneler aan”

2. Het moet duidelijker/simpeler (3x)

“Zou duidelijker mogen”

“Moet overzichtelijker en duidelijk per onderwerp. Gestelde vragen of klachten worden tot nu toe niet beantwoord. Geen actie dus.”

“Zorg er voor dat het makkelijk zoeken is. En maak hem overzichtelijk. Kortom voor Jip en Janneke.”

3. Goed initiatief (3x)

“Jullie zijn toppers!”

“Goed dat jullie nadenken over verbeteringen!”

“Maakt er iets moois van”

Wil je nog iets zeggen over de website van de gemeente Beverwijk?

Ja, namelijk... Meest genoemde antwoorden

n=38

4. Opmerkingen over enquête (2x)

“Wat een leip onderzoek. Het enige wat hier uit kan komen in hoeverre mensen mee willen doen aan een onderzoek.”

“Ben benieuwd of ik ditmaal wel iets terugvindt van dergelijke enquêtes”

5. Overig

“Als er klachten zijn in gediend over onkruid in de straat of het fout parkeren. Of daar iets mee wordt gedaan.”

“Wanneer krijgen we glasvezel in beverwijk”

“Meer groen, minder stenen. Hoe groener de gemeente hoe beter.”

“Ik vind dat er toch steeds meer steeds beter te vinden is, vind het een goede website!”

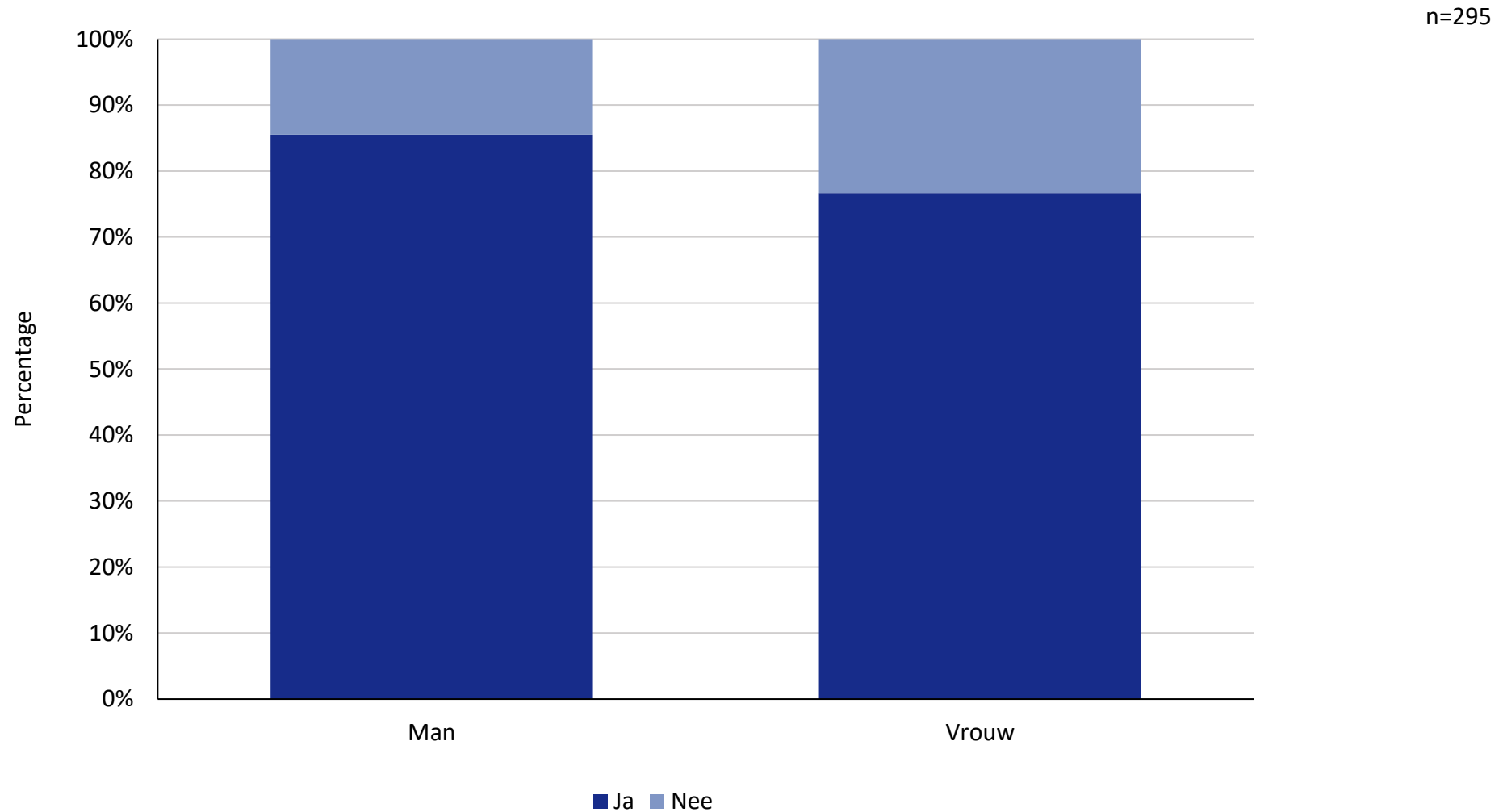
“De letters moeten duidelijker”



4. Groepsanalyses

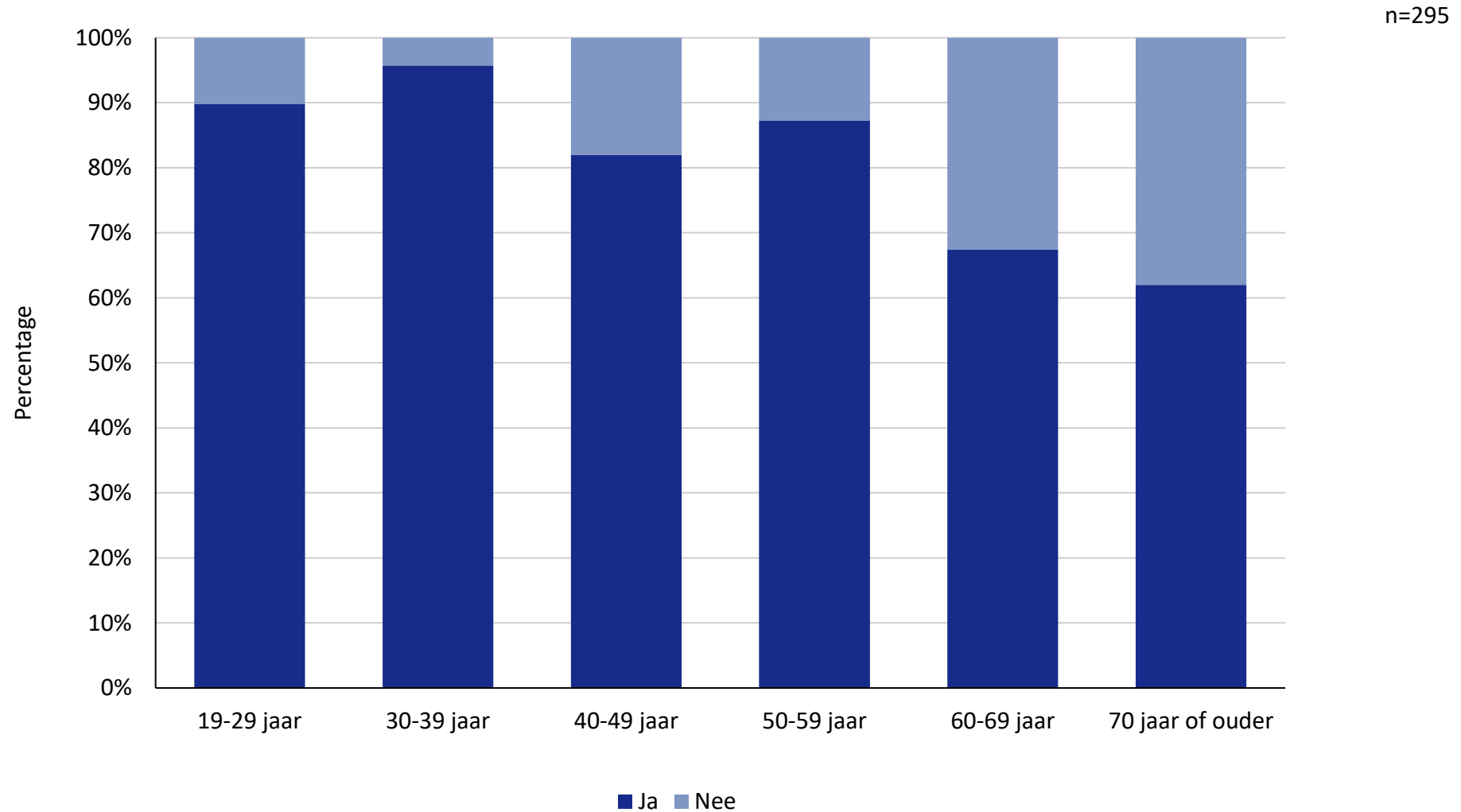
Bezoek je wel eens de website van de gemeente Beverwijk?

Naar geslacht

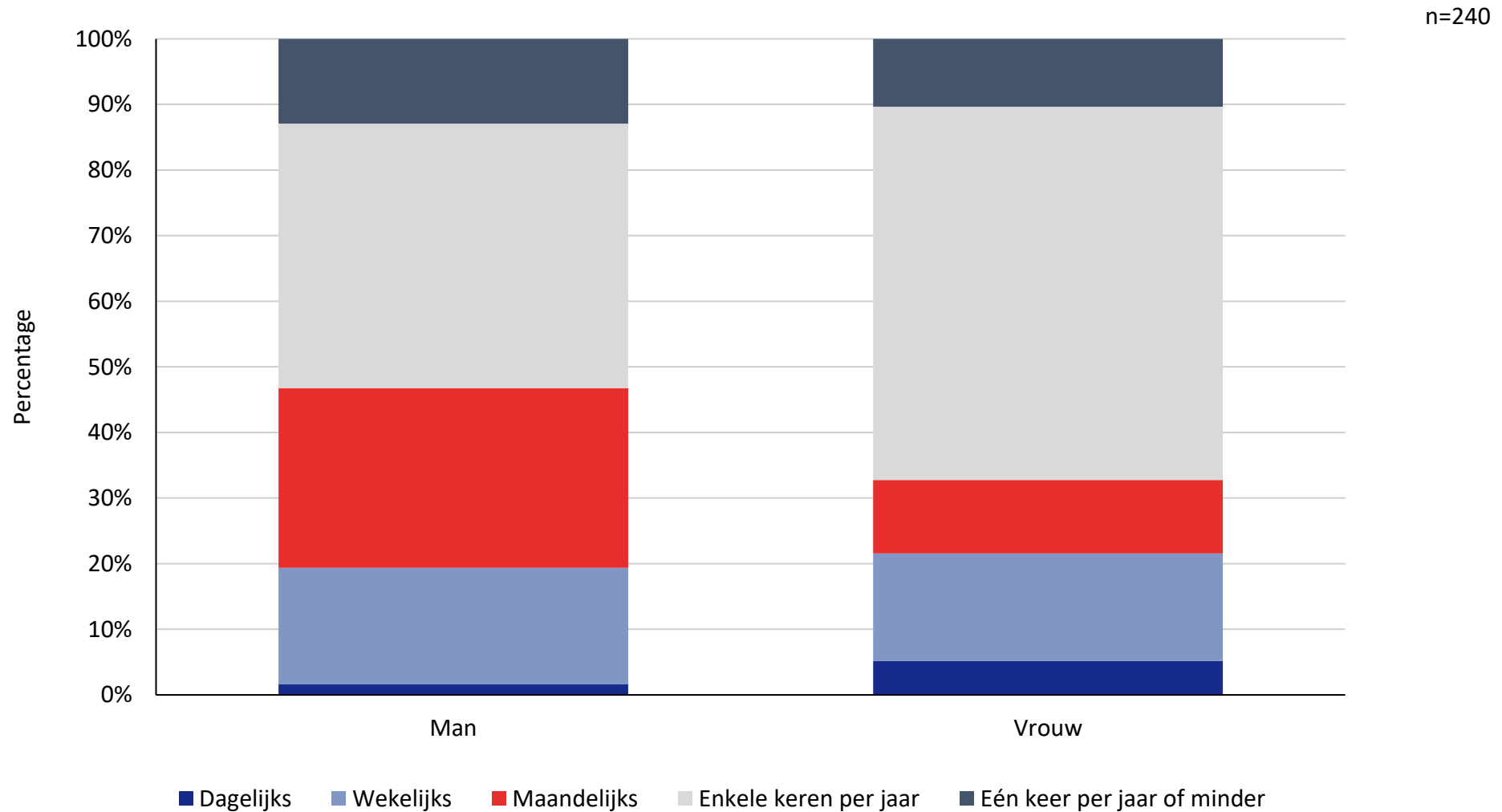


Bezoek je wel eens de website van de gemeente Beverwijk?

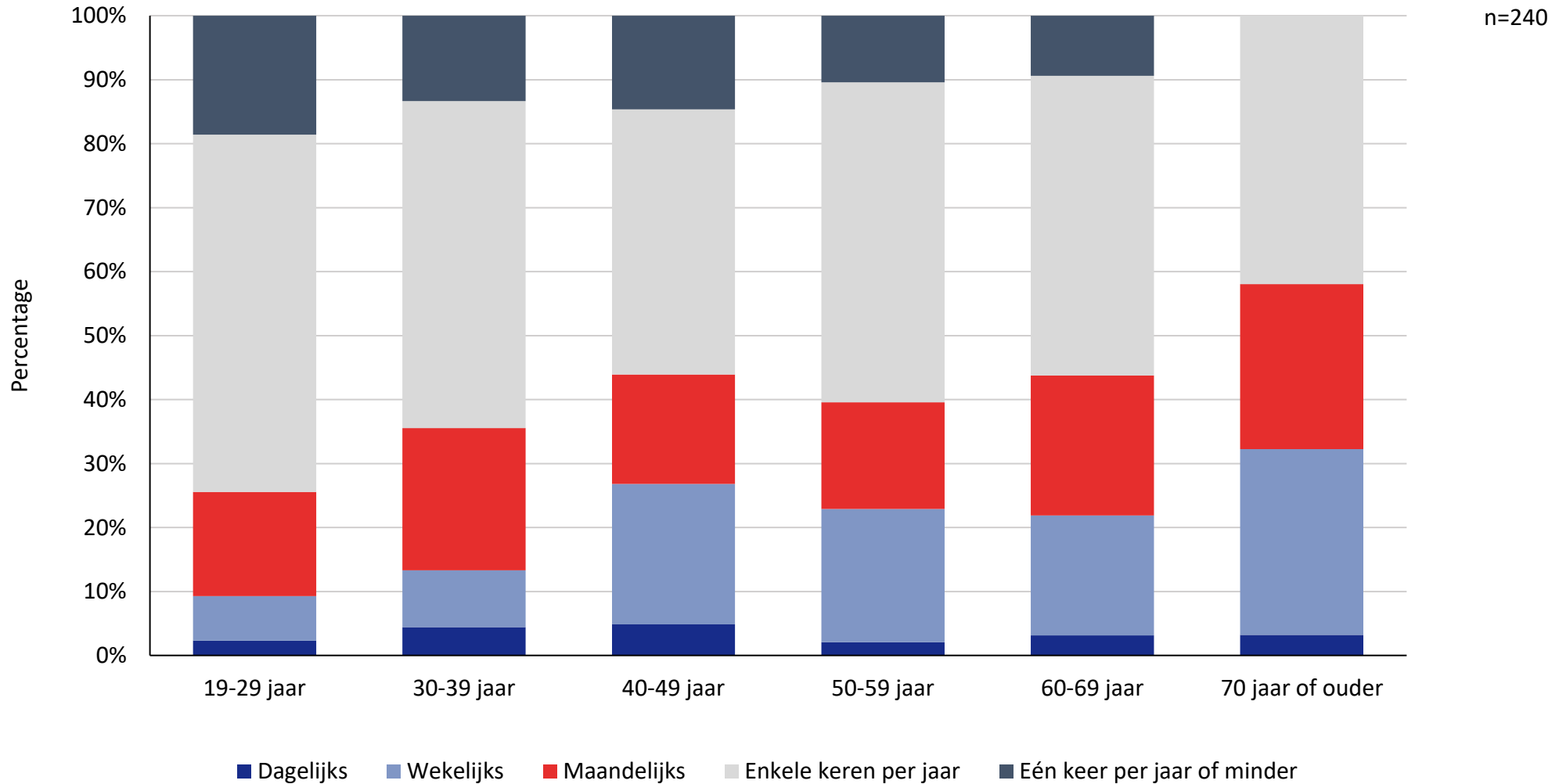
Naar leeftijd



Hoe vaak bezoek je de website van de gemeente Beverwijk? Naar geslacht



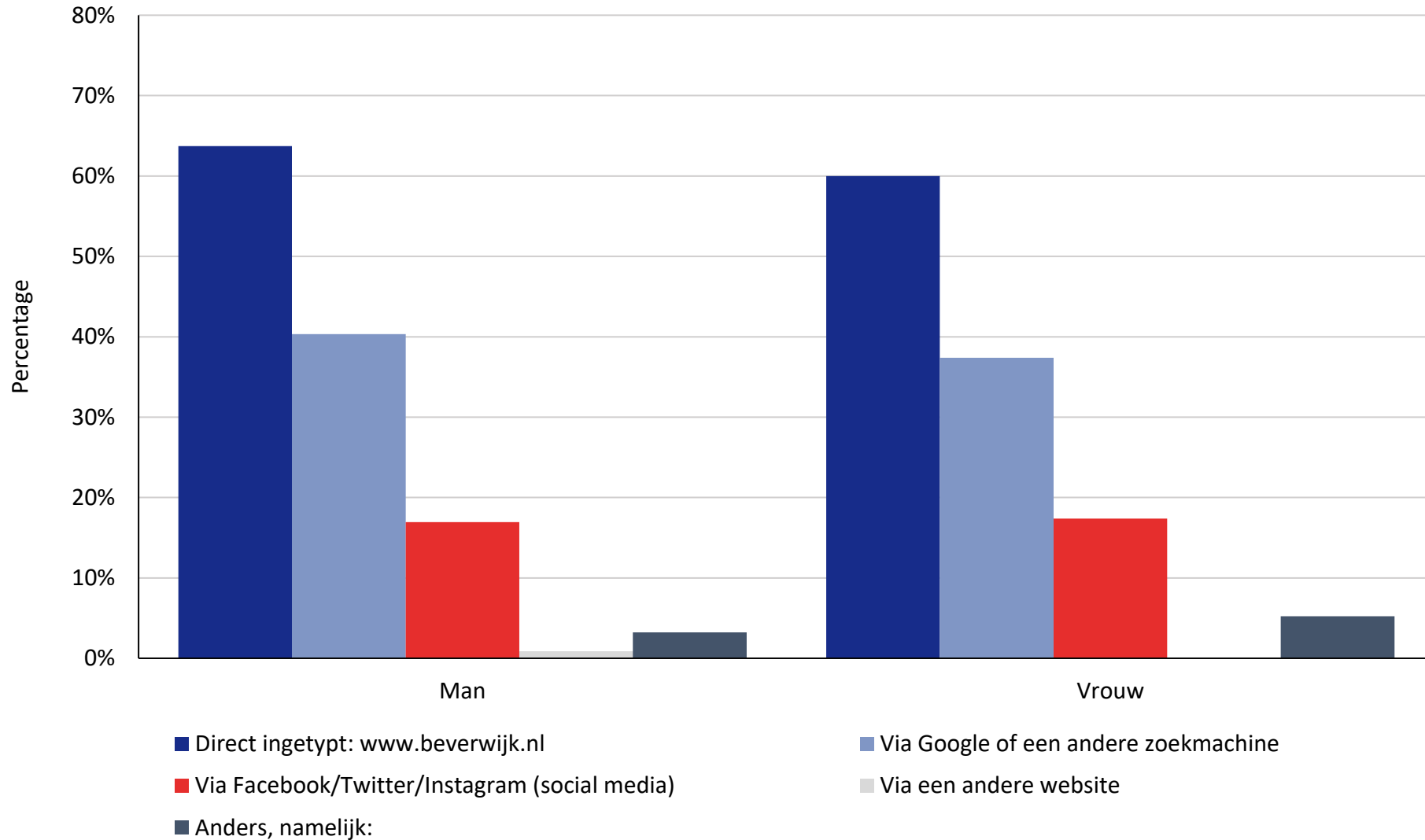
Hoe vaak bezoek je de website van de gemeente Beverwijk? Naar leeftijd



Hoe ben je op de website van de gemeente Beverwijk gekomen?

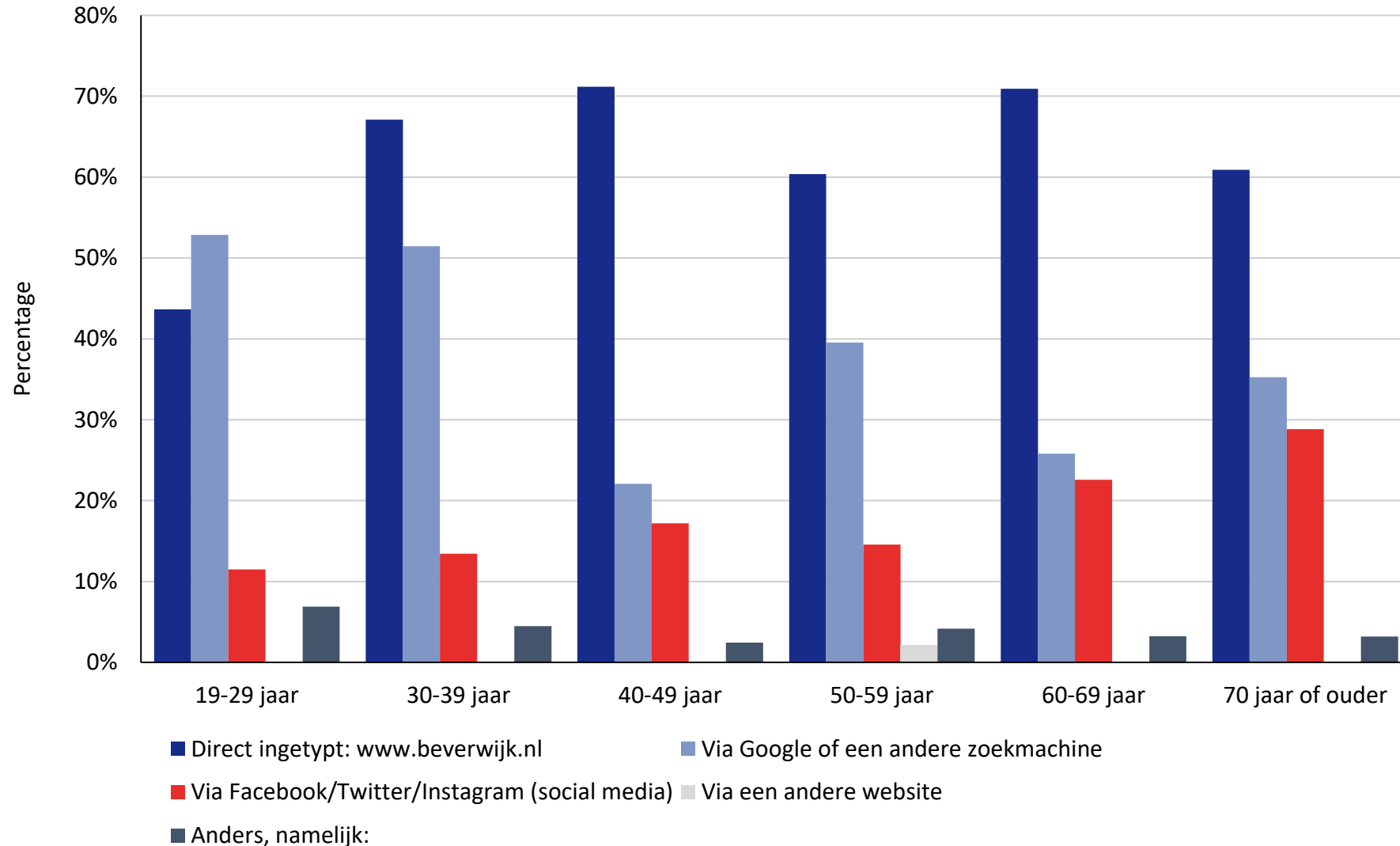
Naar geslacht

n=240



Hoe ben je op de website van de gemeente Beverwijk gekomen? Naar leeftijd

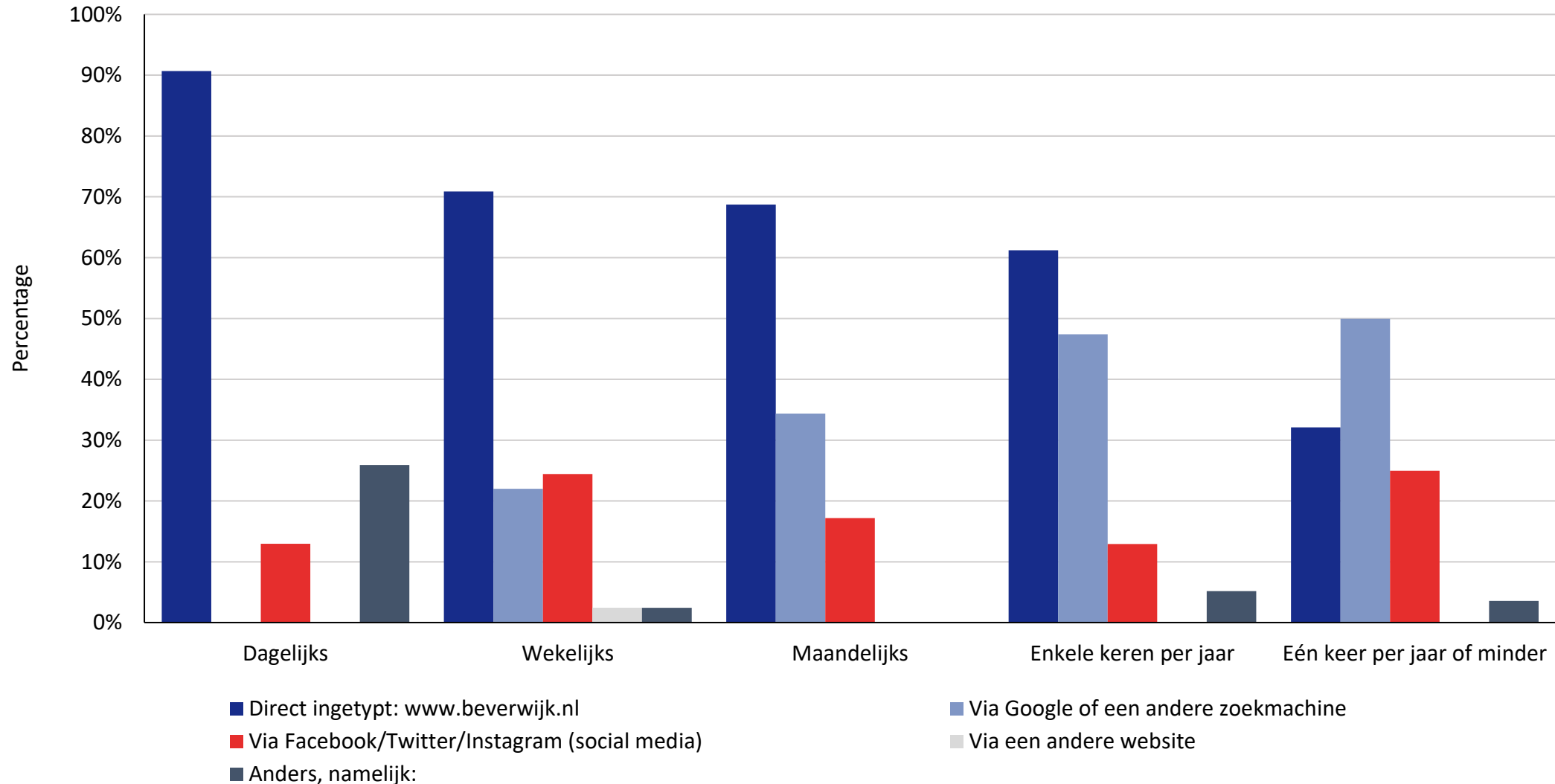
n=240



Hoe ben je op de website van de gemeente Beverwijk gekomen?

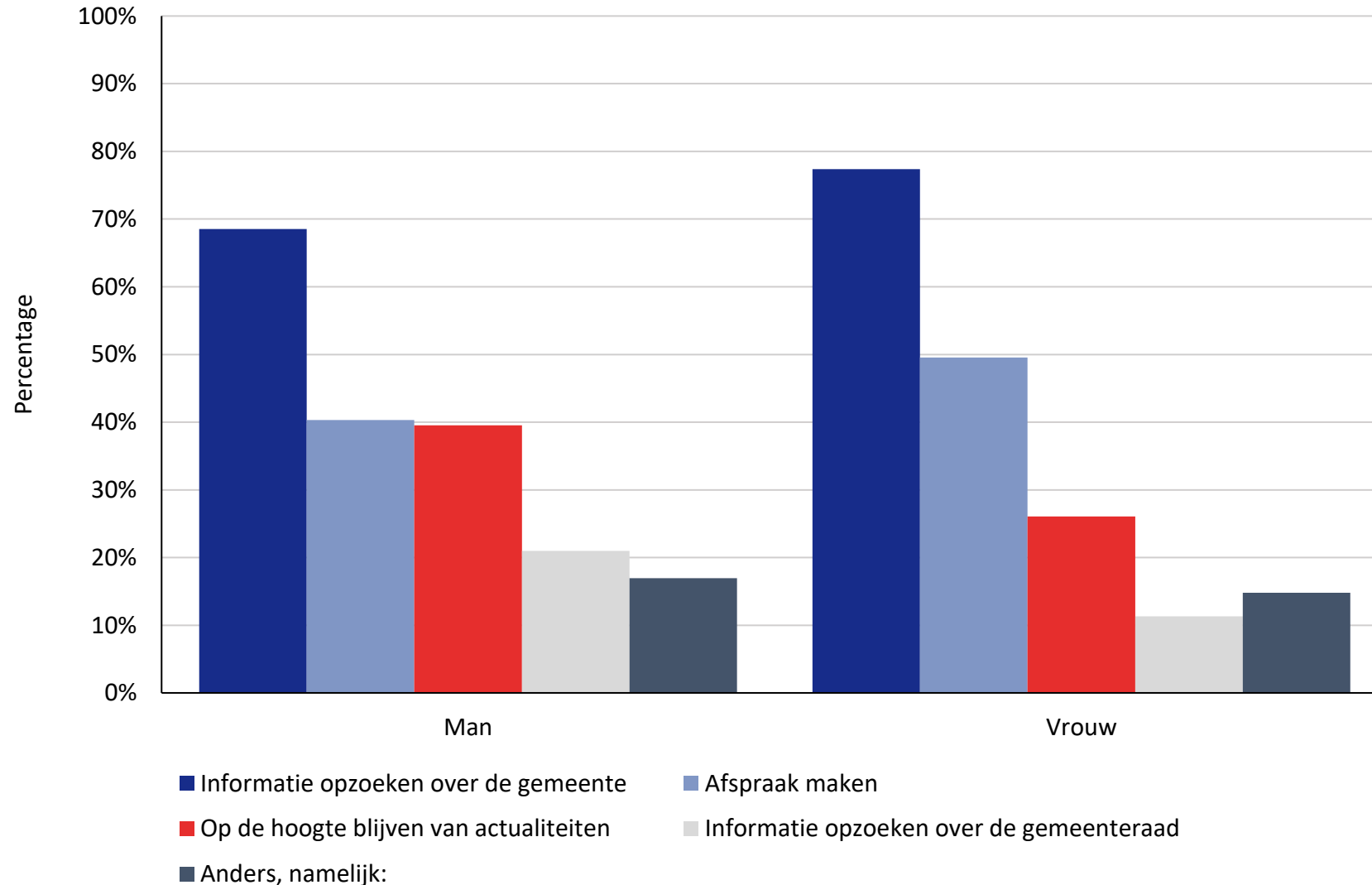
Naar frequentie websitebezoek

n=240



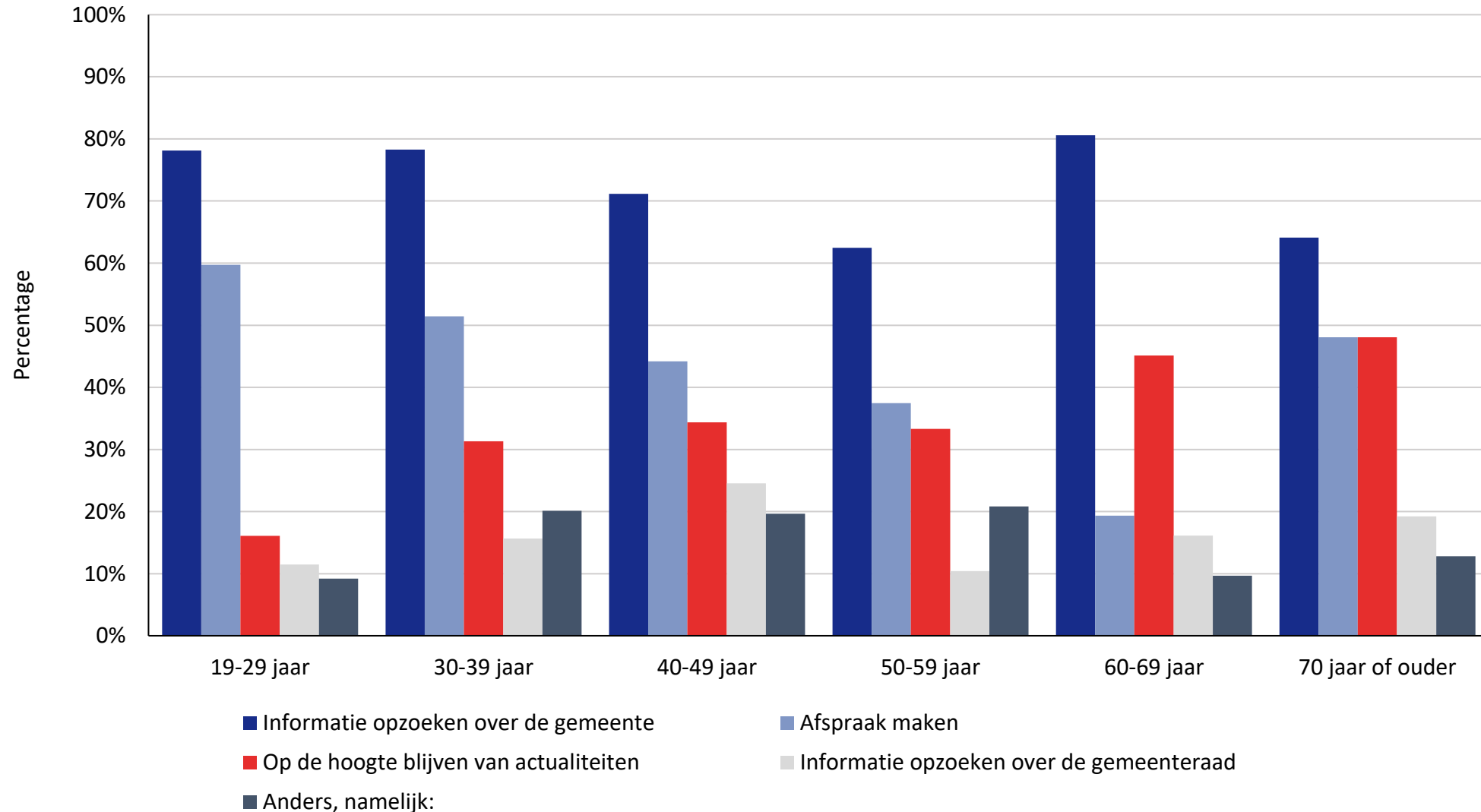
Wat zijn redenen voor je bezoek aan de website van de gemeente Beverwijk? Naar geslacht

n=240



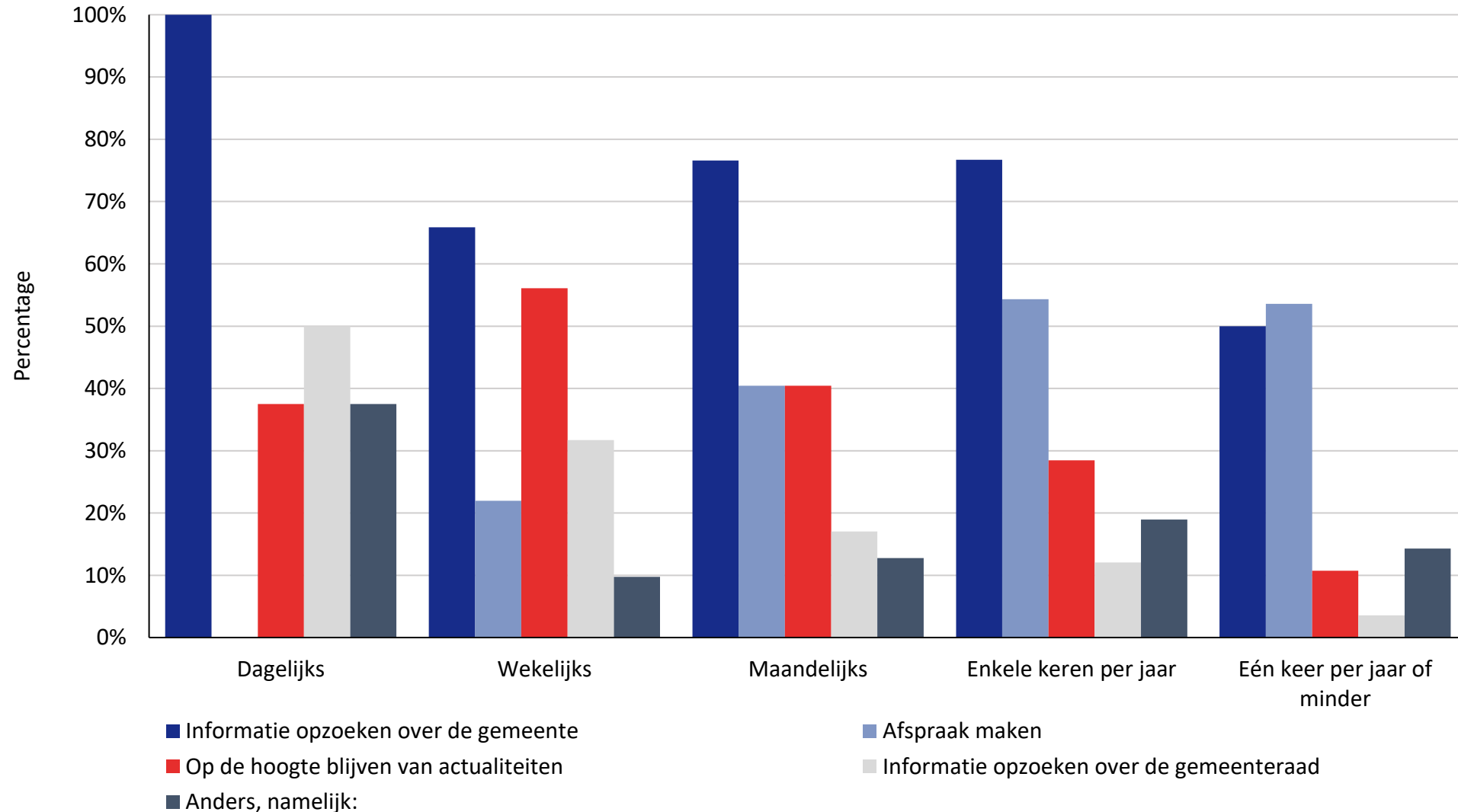
Wat zijn redenen voor je bezoek aan de website van de gemeente Beverwijk? Naar leeftijd

n=240



Wat zijn redenen voor je bezoek aan de website van de gemeente Beverwijk? Naar frequentie websitebezoek

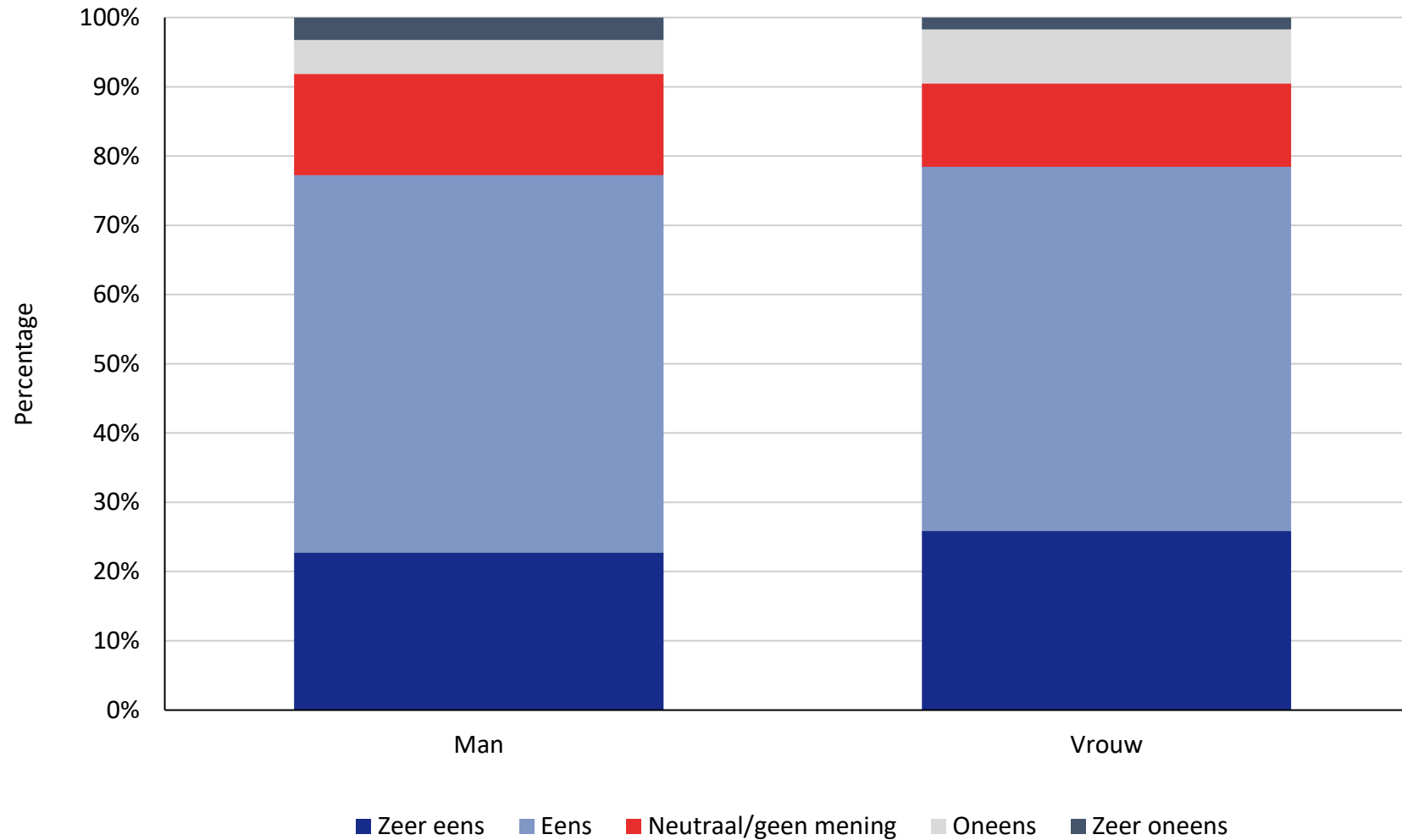
n=240



Ik heb de website makkelijk kunnen vinden

Naar geslacht

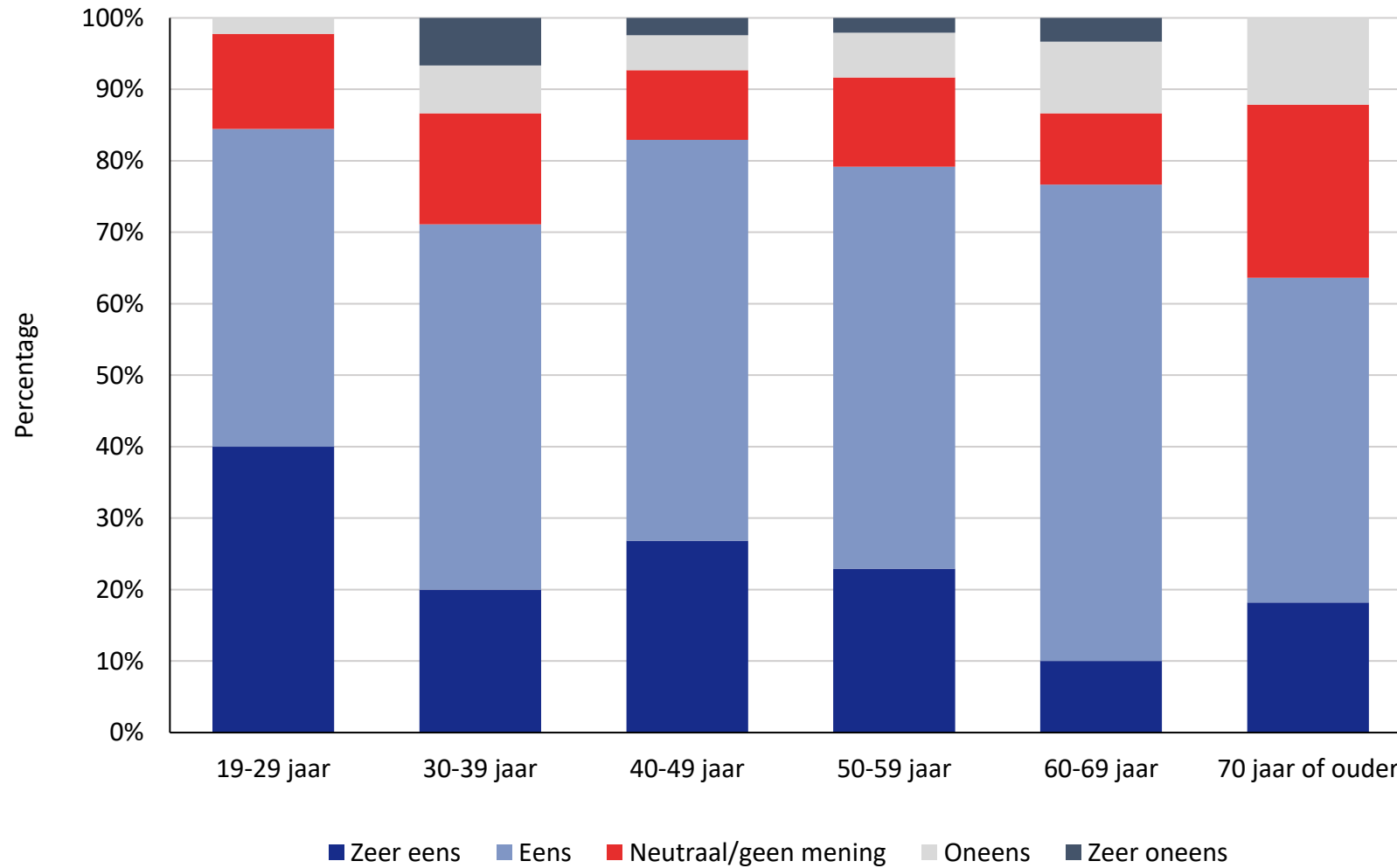
n=242



Ik heb de website makkelijk kunnen vinden

Naar leeftijd

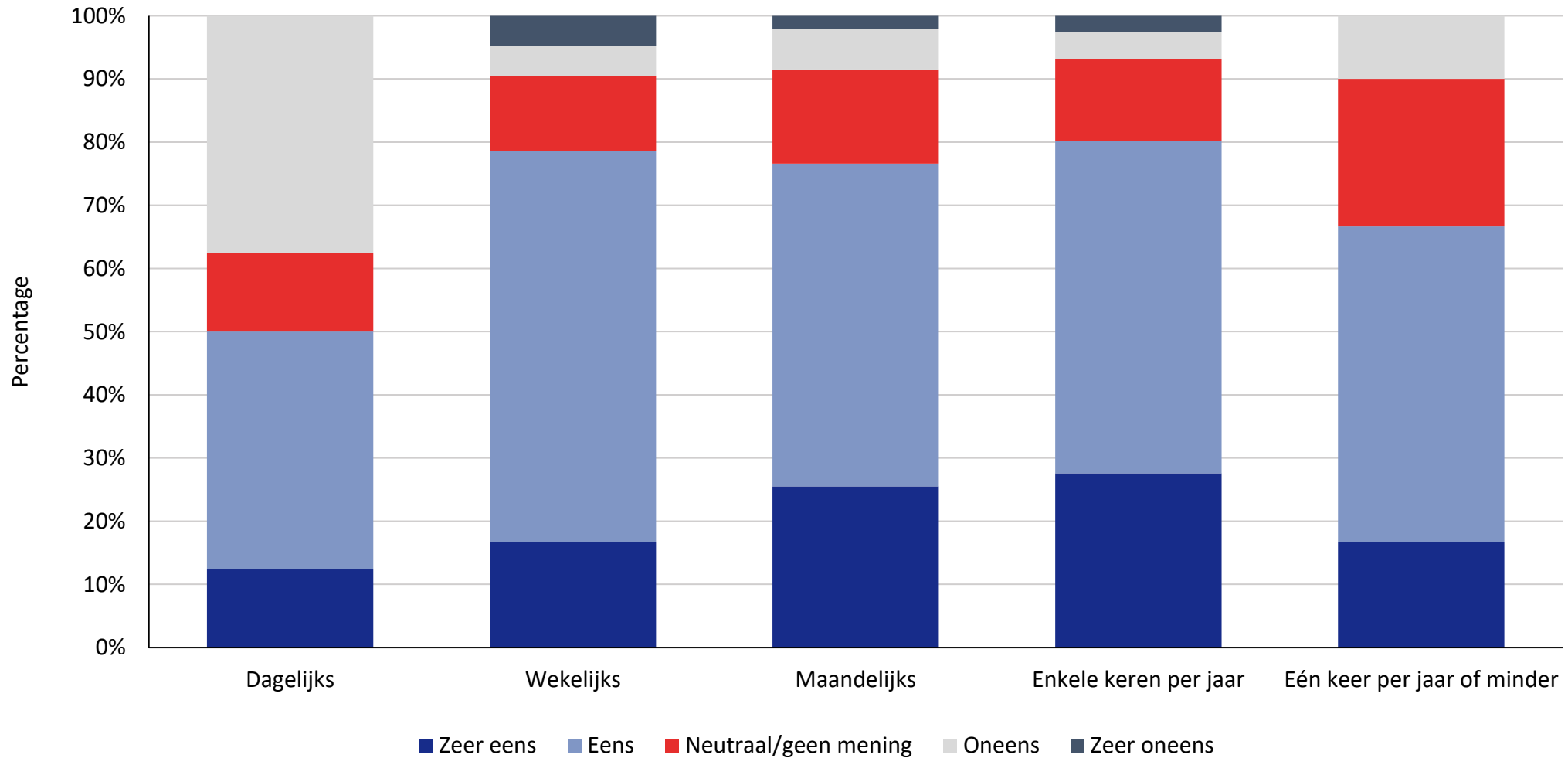
n=244



Ik heb de website makkelijk kunnen vinden

Naar frequentie websitebezoek

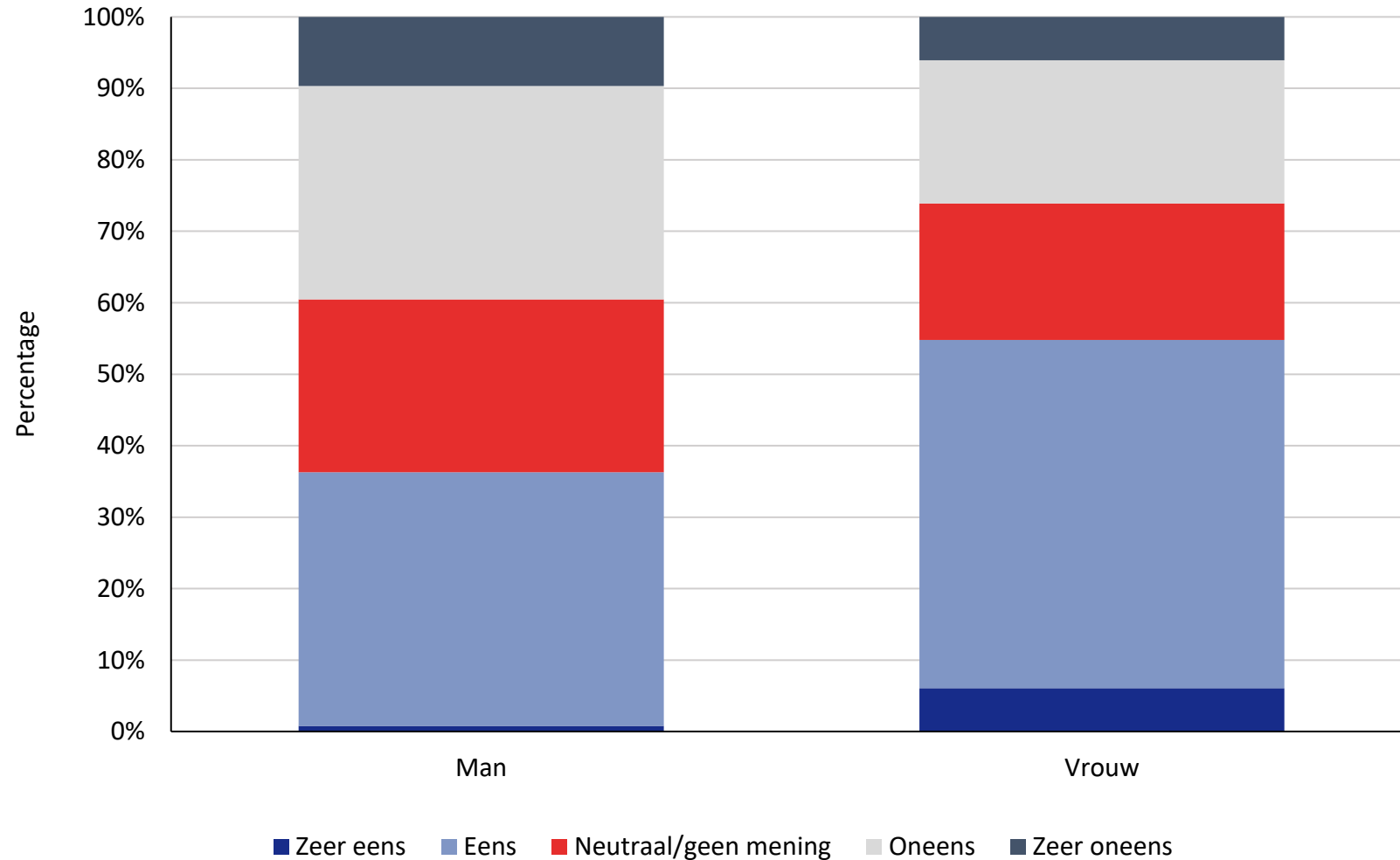
n=244



Ik heb op de website gevonden wat ik zocht

Naar geslacht

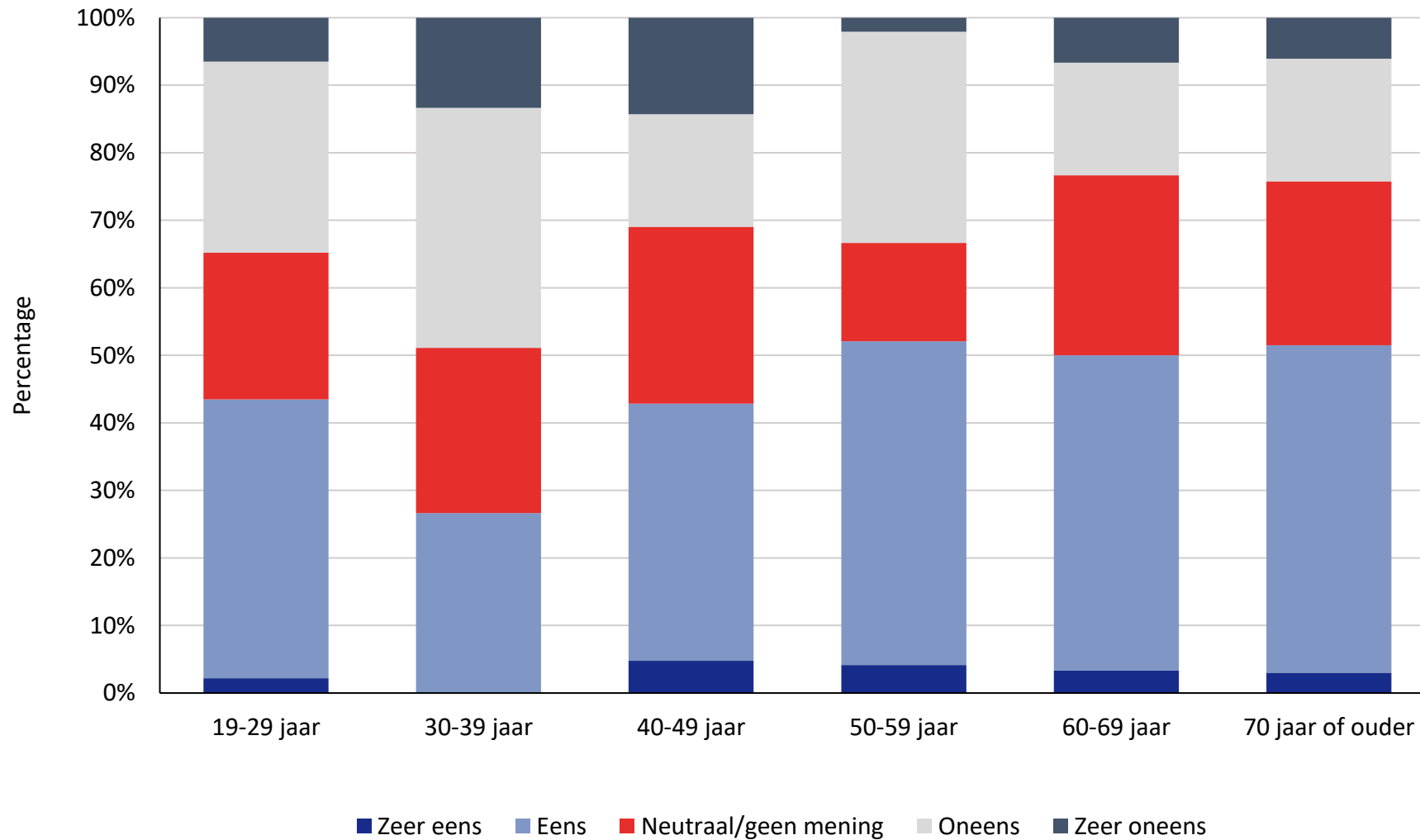
n=242



Ik heb op de website gevonden wat ik zocht

Naar leeftijd

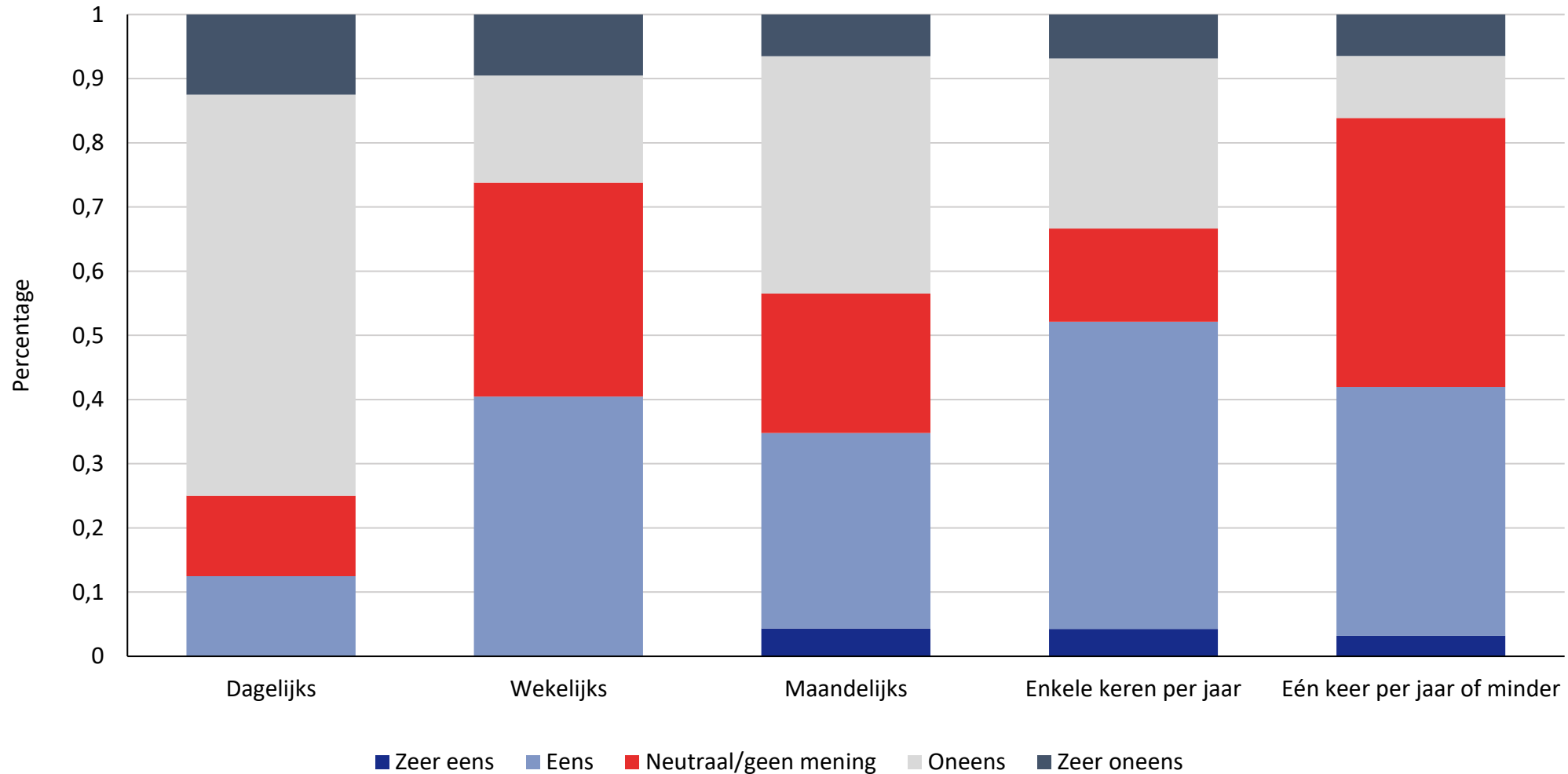
n=244



Ik heb op de website gevonden wat ik zocht

Naar frequentie websitebezoek

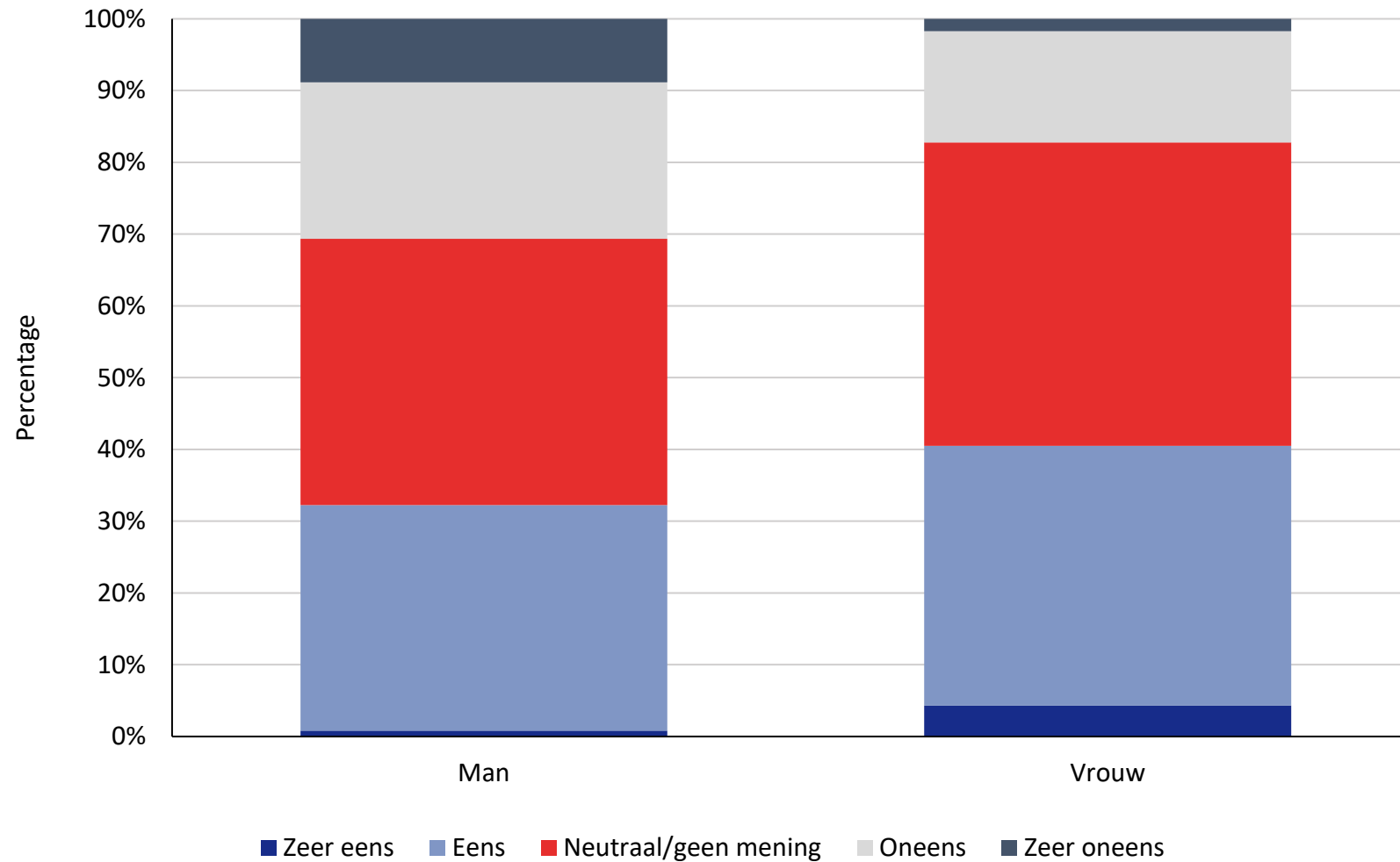
n=244



Ik vind de informatie op de website actueel

Naar geslacht

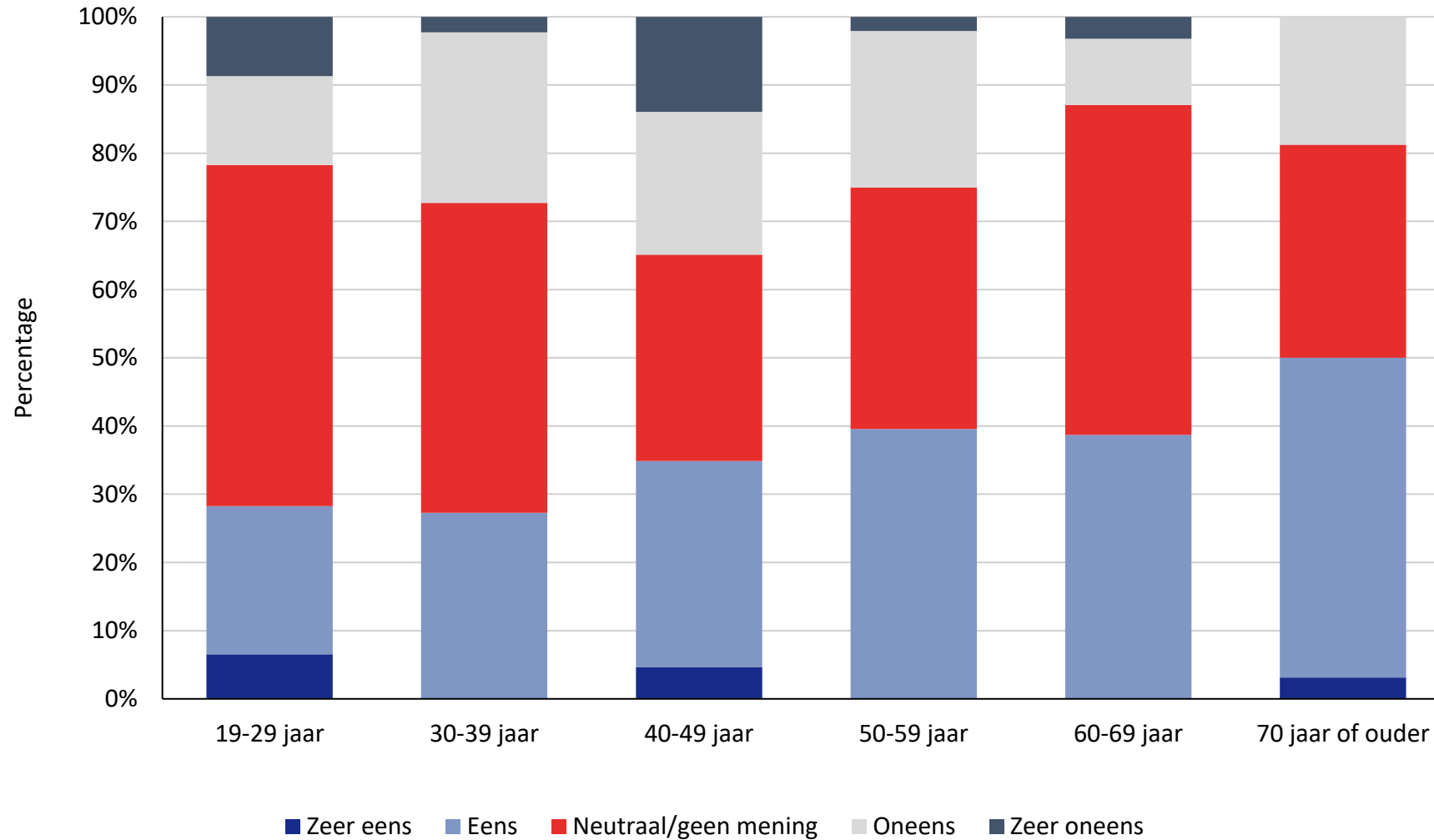
n=242



Ik vind de informatie op de website actueel

Naar leeftijd

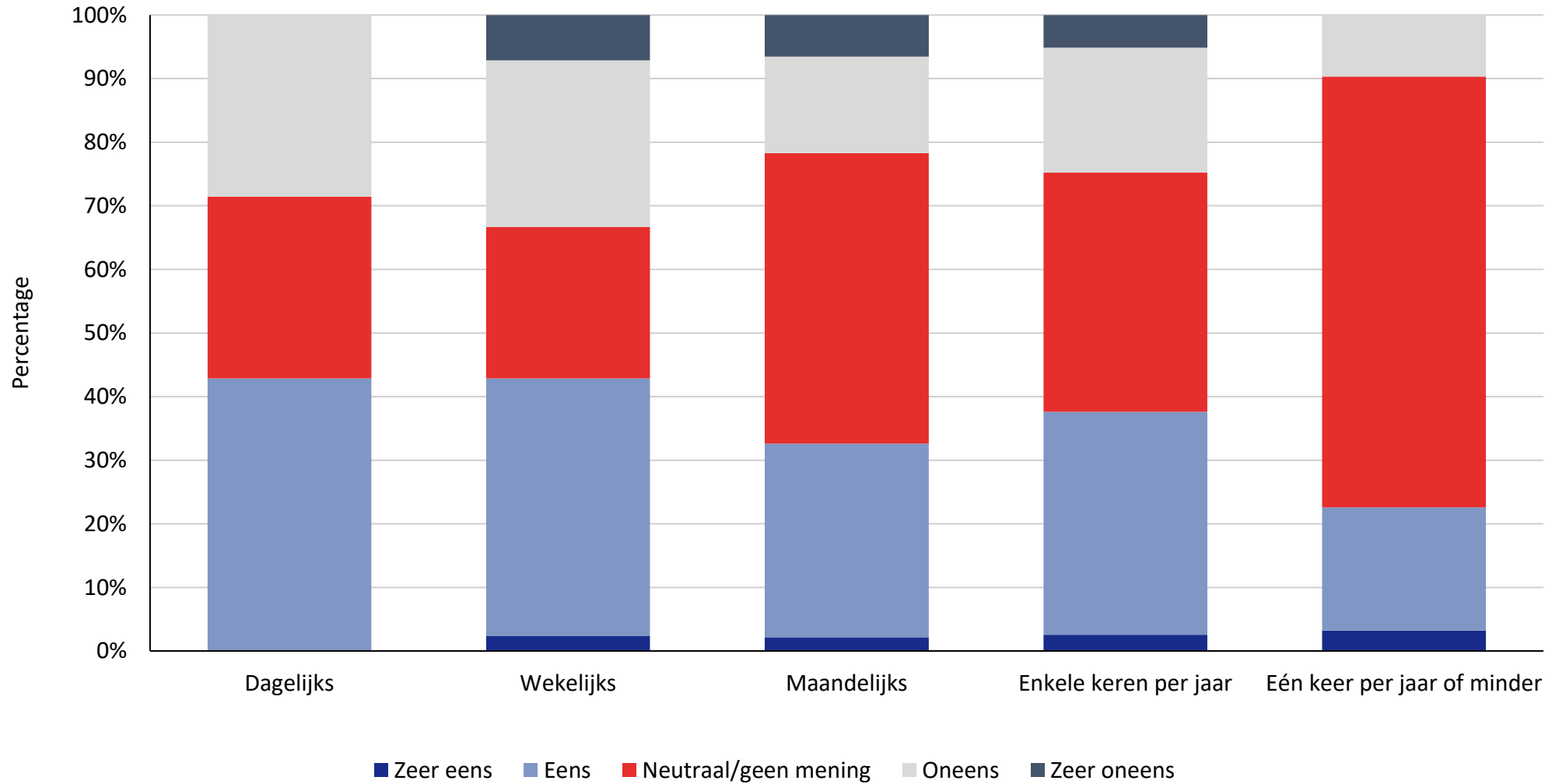
n=244



Ik vind de informatie op de website actueel

Naar frequentie websitebezoek

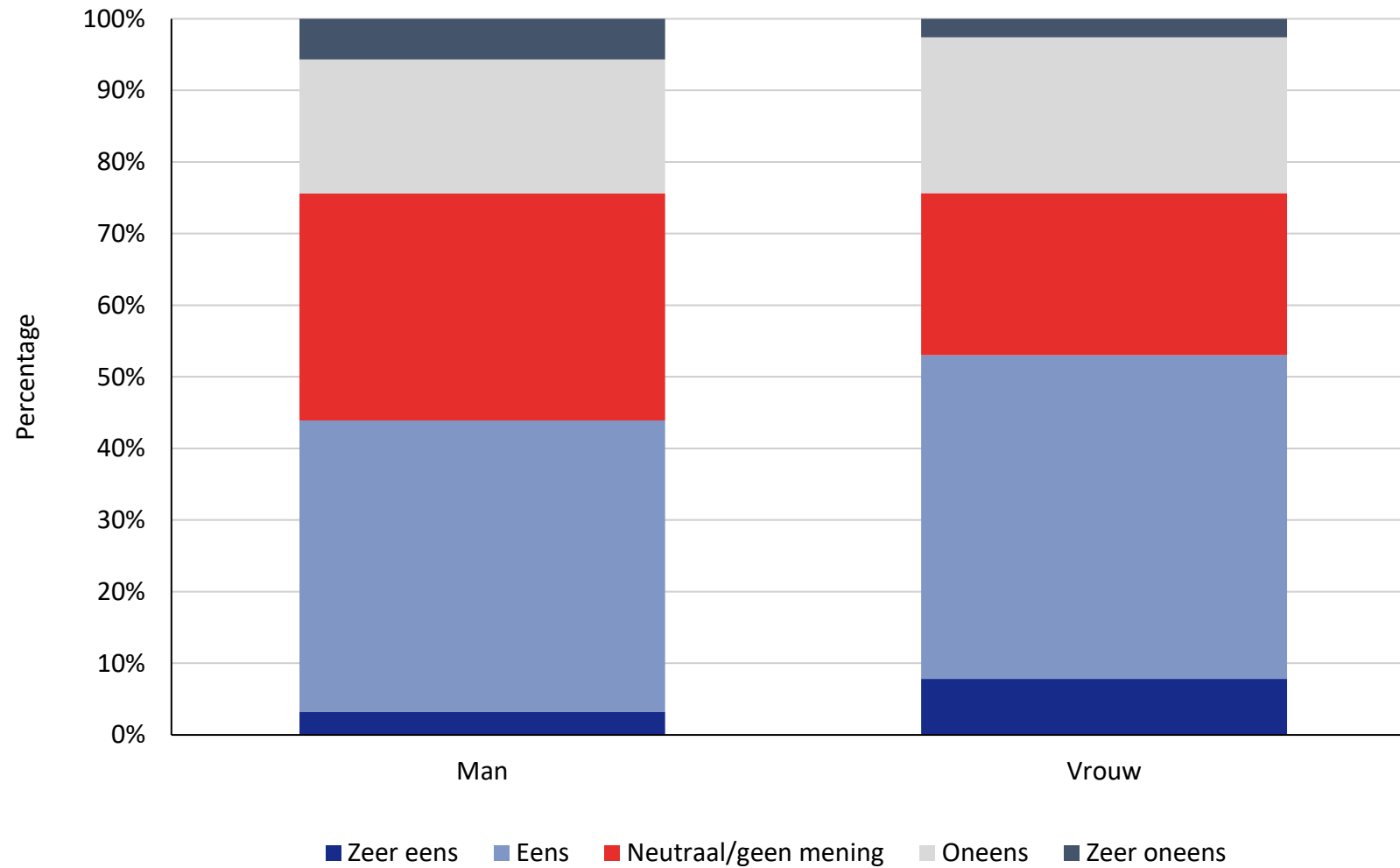
n=244



Ik vind de informatie op de website begrijpelijk

Naar geslacht

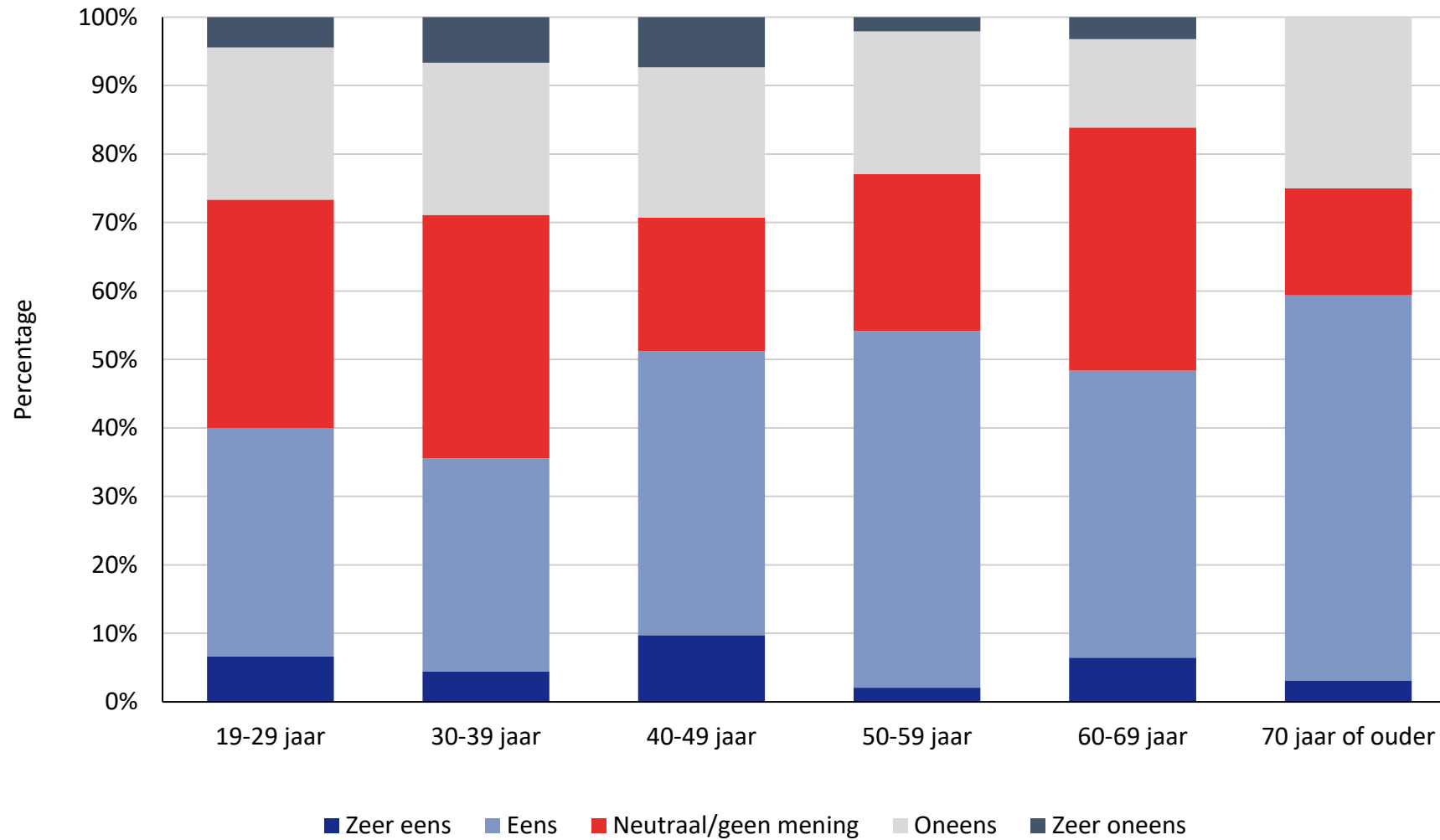
n=242



Ik vind de informatie op de website begrijpelijk

Naar leeftijd

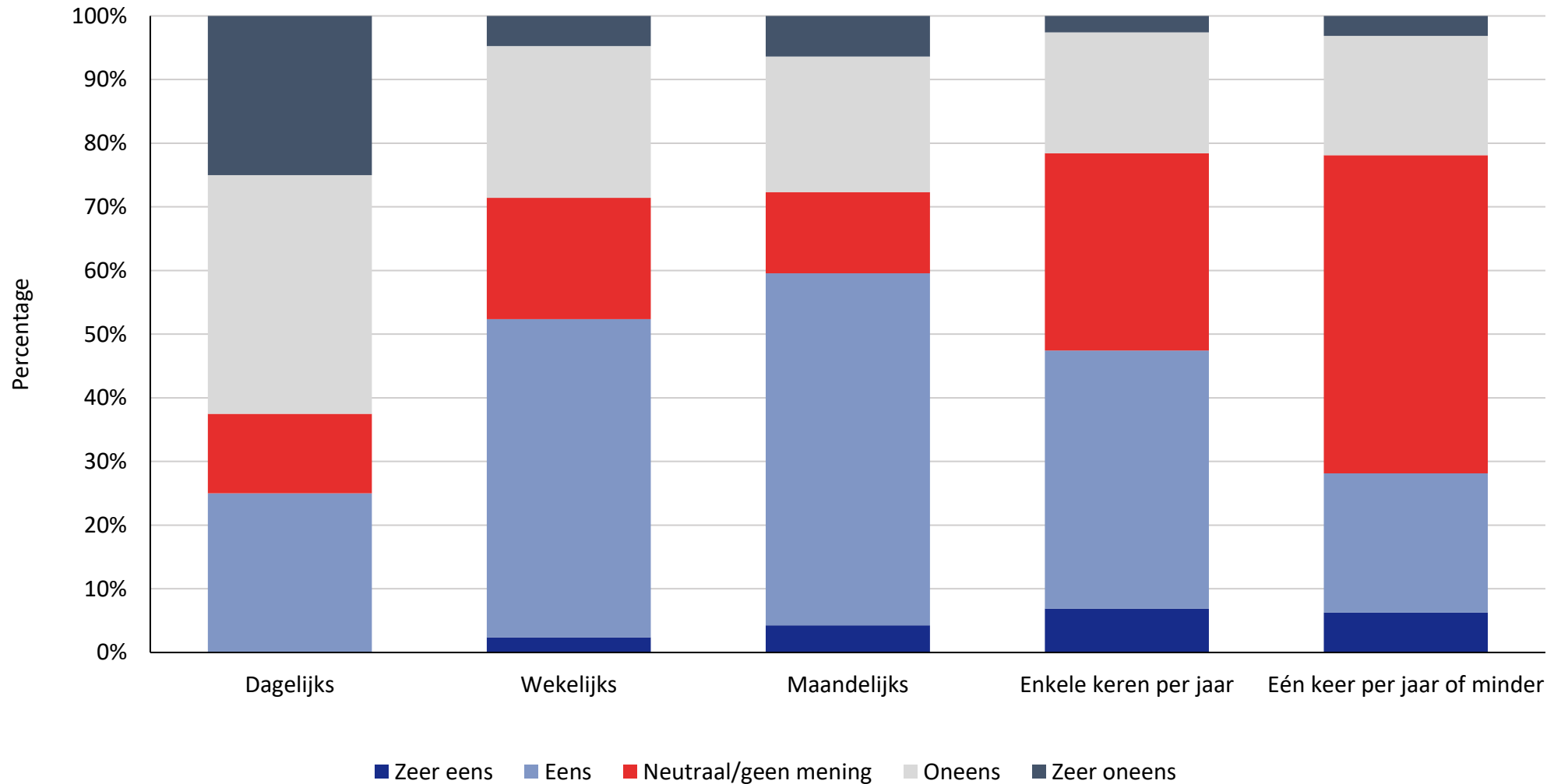
n=244



Ik vind de informatie op de website begrijpelijk

Naar frequentie websitebezoek

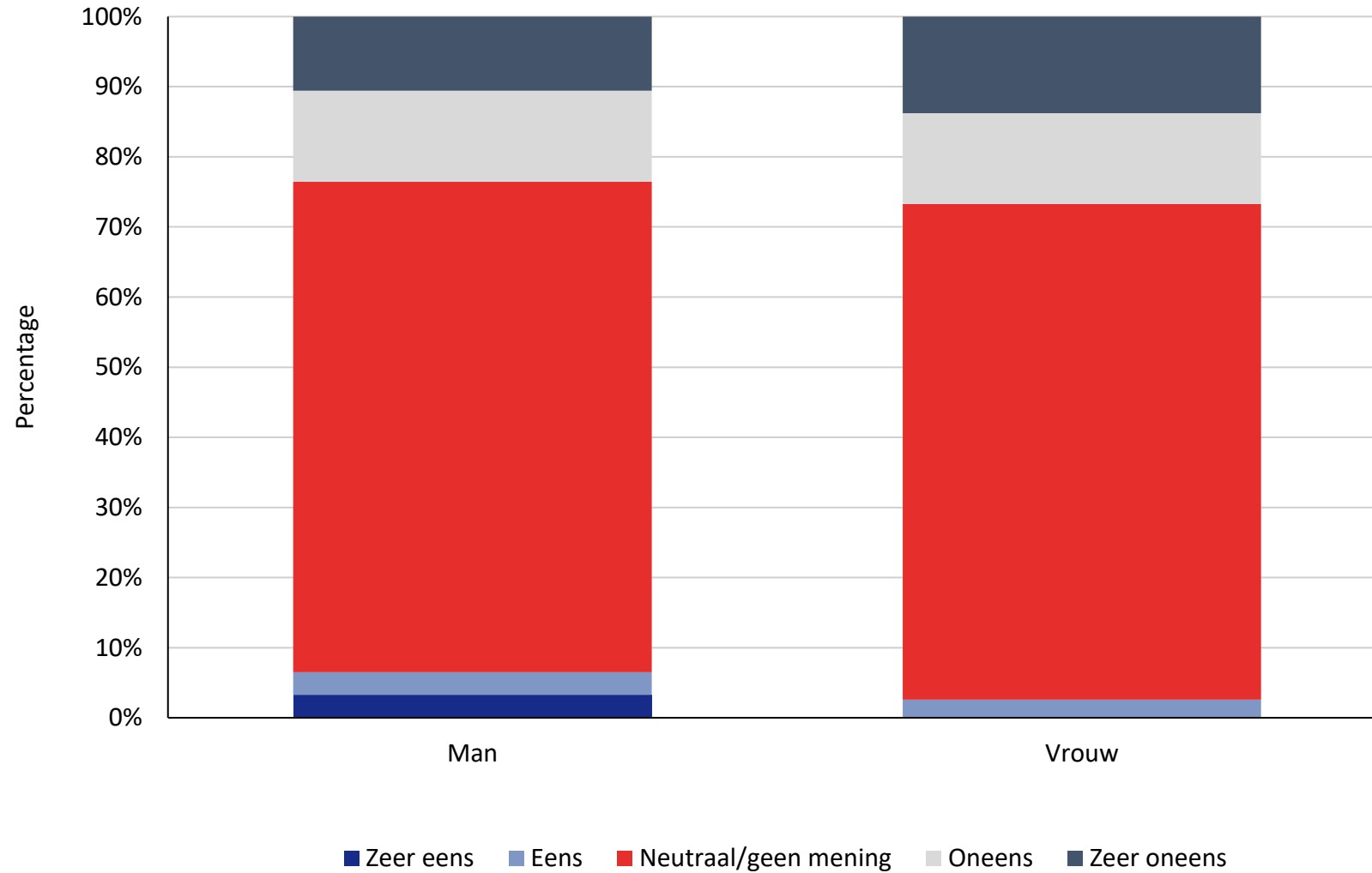
n=244



Ik vind de website toegankelijk voor blinden en slechtzienden

Naar geslacht

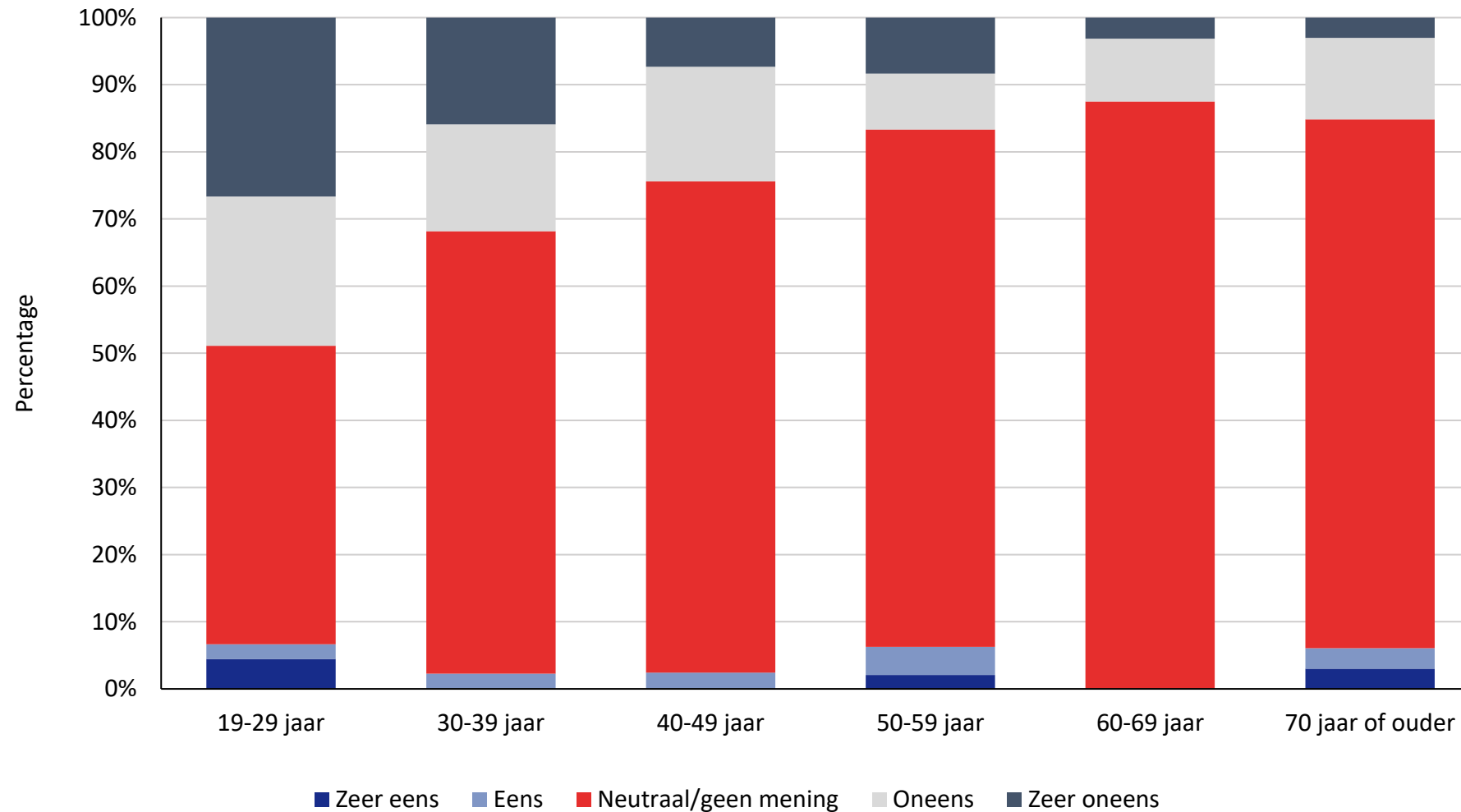
n=242



Ik vind de website toegankelijk voor blinden en slechtzienden

Naar leeftijd

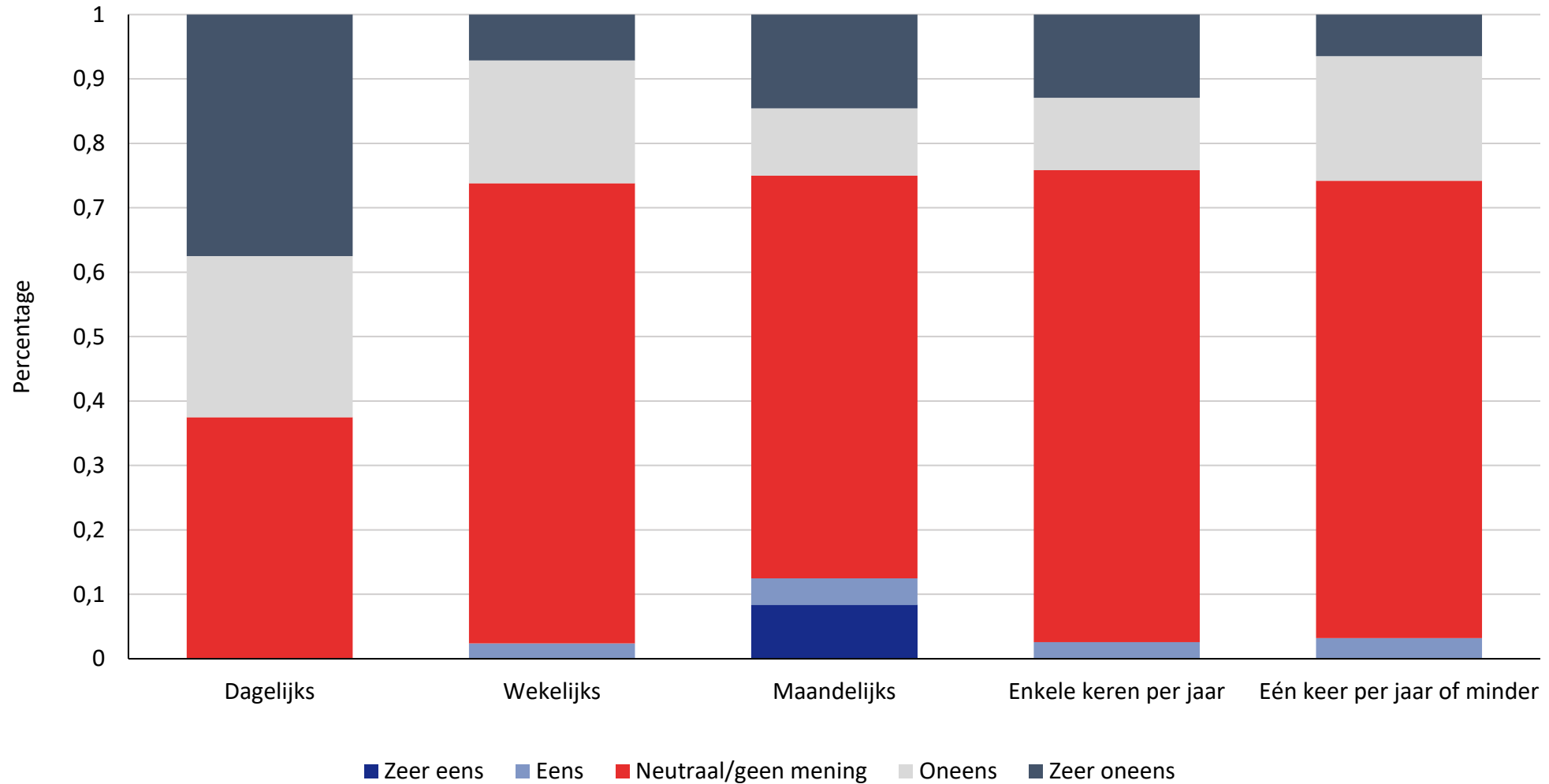
n=244



Ik vind de website toegankelijk voor blinden en slechtzienden

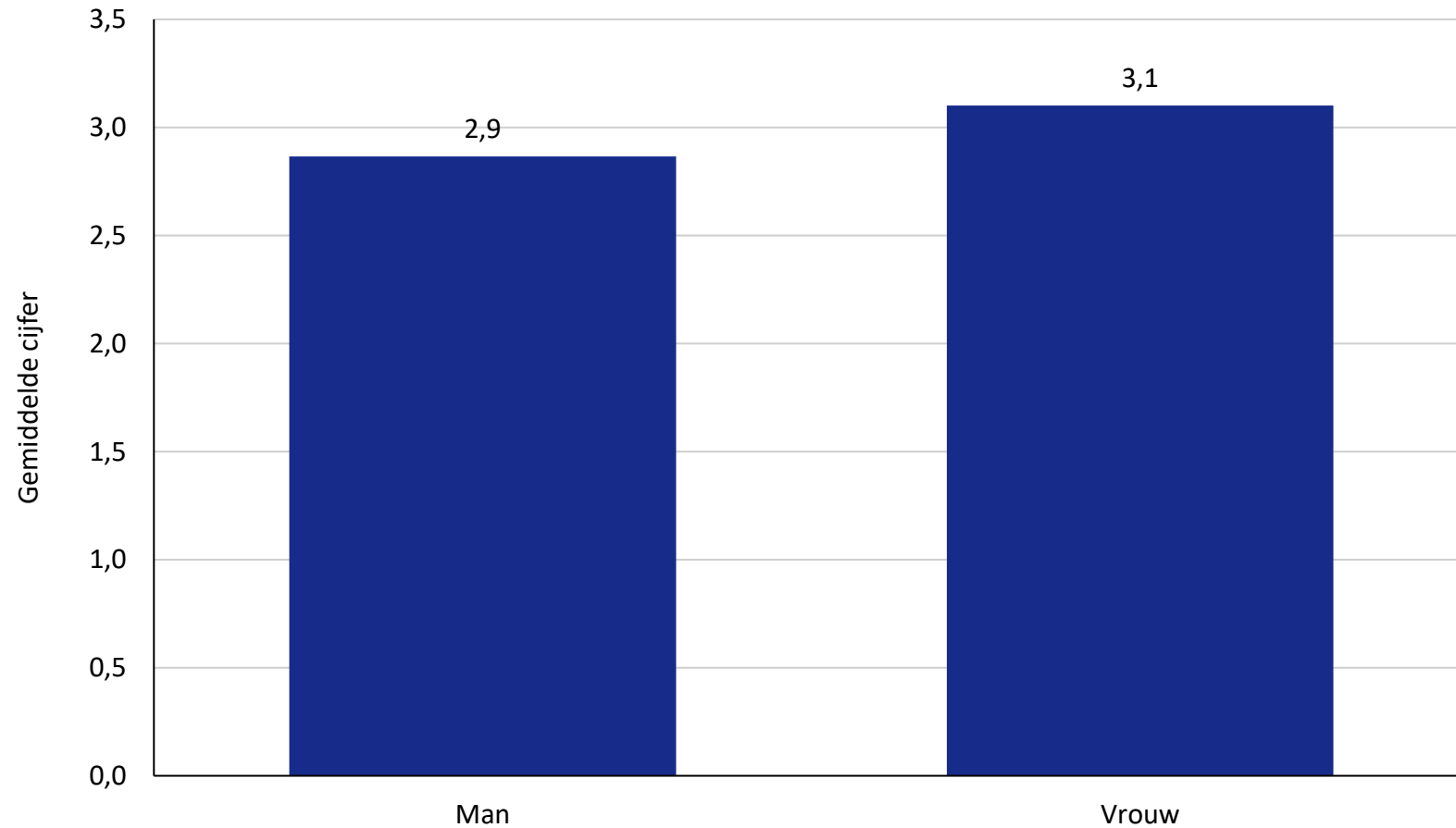
Naar frequentie websitebezoek

n=244



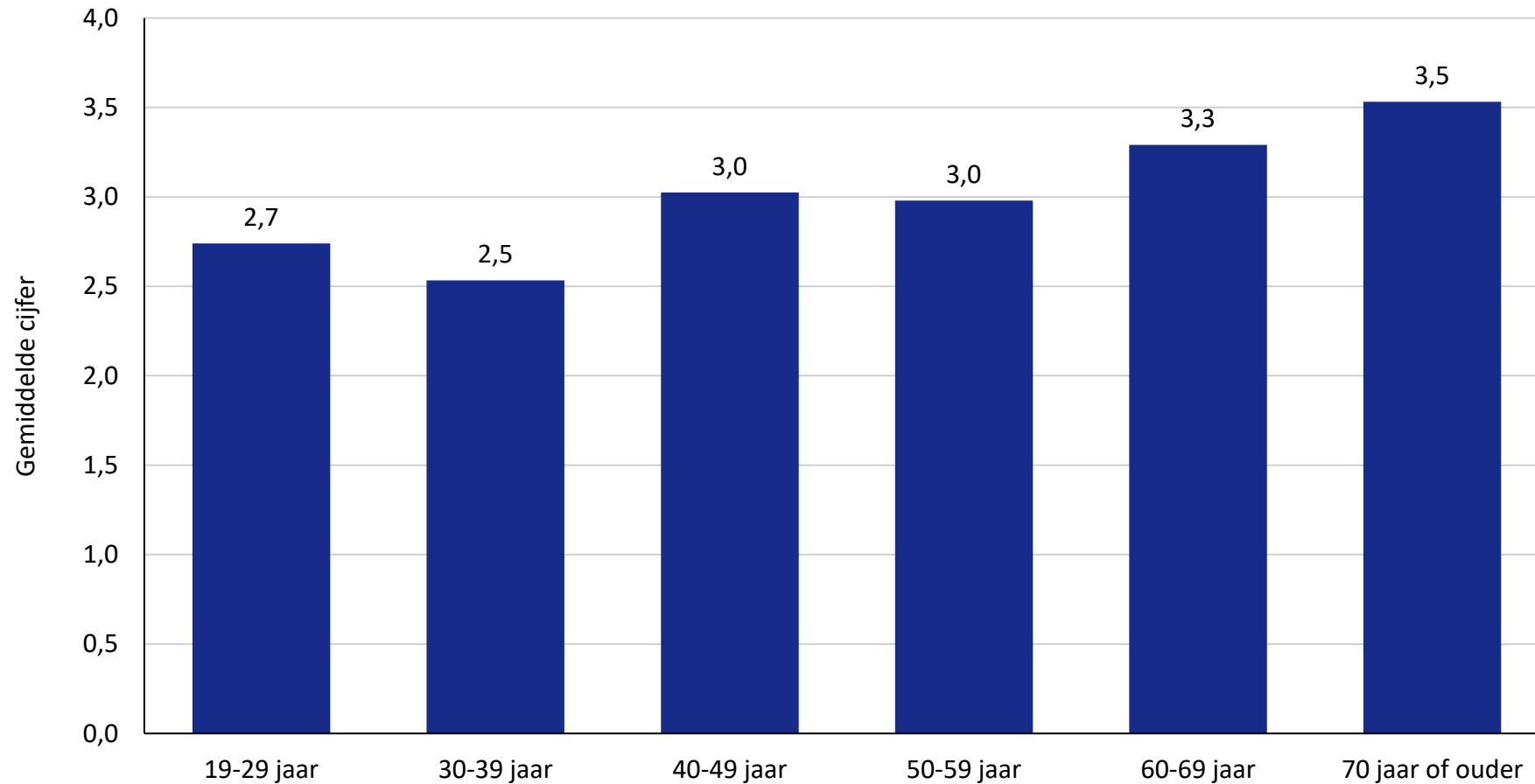
Gemiddelde sterrenbeoordeling (van 1 tot 5) Naar geslacht

n=245



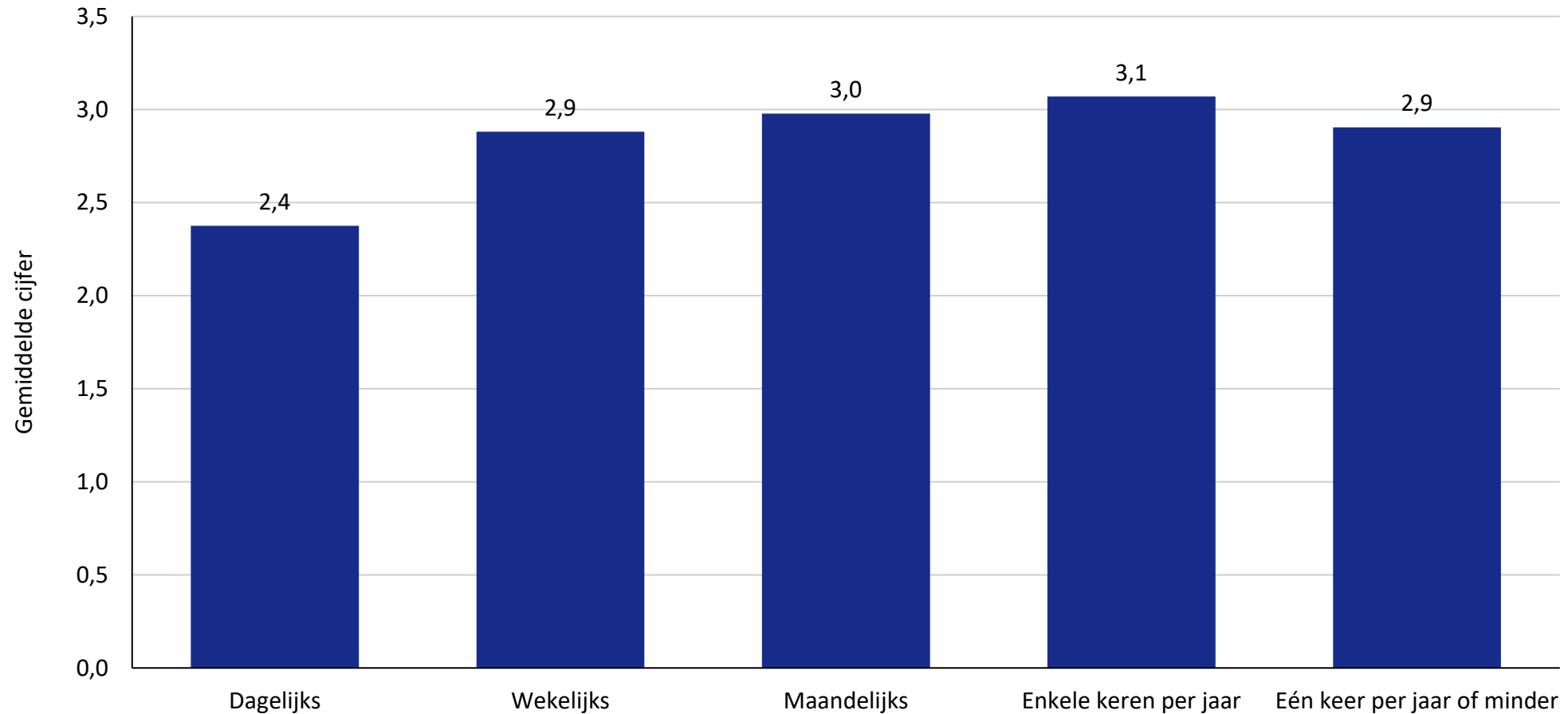
Gemiddelde sterrenbeoordeling (van 1 tot 5) Naar leeftijd

n=244



Gemiddelde sterrenbeoordeling (van 1 tot 5) Naar frequentie websitebezoek

n=244





Meer informatie:
Aart Paardekooper
06-14625242