



Digitale Dienstverlening

Onderzoek naar de toegankelijkheid en beschikbaarheid van de digitale dienstverlening van de gemeente Ooststellingwerf

November 2017

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
1 - Inleiding	3
1.1 Aanleiding en doel van het onderzoek	3
1.2 Vraagstelling	3
1.3 Aanpak	3
1.4 Afbakening	4
1.5 Leeswijzer	4
2 - Beleid digitale dienstverlening	5
2.1 Landelijk beleid digitale dienstverlening	5
2.2 Gemeentelijk beleid digitale dienstverlening	7
2.2.1 OWO-beleid van het team OWO-I&A: het informatiserings-jaarplan	8
Informatie over beleidsplannen van na de onderzoeksperiode	9
2.2.2 Beleid digitale dienstverlening afdeling Klant & Organisatie Ooststellingwerf	10
2.3 Samenvatting	11
3 - Praktijk van digitale dienstverlening	12
3.1 Welke diensten zijn in Ooststellingwerf digitaal beschikbaar; welke (nog) niet?	12
3.2 Wat vinden de inwoners van de OWO-gemeenten van de digitale dienstverlening?	15
3.2.1 Doel en opzet van de enquête	15
3.2.2 Uitkomsten van het onderzoek: wie gaven antwoord	16
3.2.3 Verwachtingen van OWO-inwoners over digitale dienstverlening	16
3.2.4 Ervaringen met de huidige dienstverlening	17
3.2.5 Tevredenheid over het gebruik	18
3.3 Monitoring digitale dienstverlening van de gemeente Ooststellingwerf	19
3.4 Samenvatting	20
4 - Conclusies en Aanbevelingen	21
4.1 Conclusies	21
4.2 Aanbevelingen	22
5 - Bestuurlijke reactie	23
6 – Nawoord	26
Bijlage 1 - Lijst van gebruikte bronnen	27
Bijlage 2 – Beantwoording van de deelvragen	28
Bijlage 3 - Vragenlijst	29

Voorwoord

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

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

Wij hebben dit onderzoek uitgevoerd in de eerste helft van 2017 en daarbij het onderzoek ook afgebakend tot het eind van die periode. In de tussentijd hebben de ontwikkelingen binnen de digitale dienstverlening - gelukkig! - niet stil gestaan. Zo is bijvoorbeeld de gemeente Ooststellingwerf nadat het onderzoek van de rekenkamercommissie was afgerond, live gegaan met iburgerzaken en zijn er veel digitale producten gerealiseerd.

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

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

Tiny Ruiter,
Voorzitter rekenkamercommissie Ooststellingwerf

1 - Inleiding

1.1 Aanleiding en doel van het onderzoek

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

1.2 Vraagstelling

De rekenkamercommissie stelt de volgende centrale onderzoeksvraag:

Centrale onderzoeksvraag onderzoek digitale dienstverlening

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

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

Deelvragen onderzoek digitale dienstverlening

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

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

1.3 Aanpak

Het onderzoek is uitgevoerd door Barbara IJsselmuiden en Frans Haven, leden van de rekenkamercommissie (RKC). Voor het onderzoek zijn alle gemeentelijke documenten over digitale dienstverlening uit periode 2013 tot juni 2017 opgevraagd. Door tien tweedejaars studenten van de Thorbecke Academie van de NHL zijn de ervaringen van de inwoners van Ooststellingwerf onderzocht en is een scan van het beleidsterrein gemaakt, van hun onderzoek is in dit

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

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

1.4 Afbakening

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

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

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

1.5 Leeswijzer

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

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

2 - Beleid digitale dienstverlening

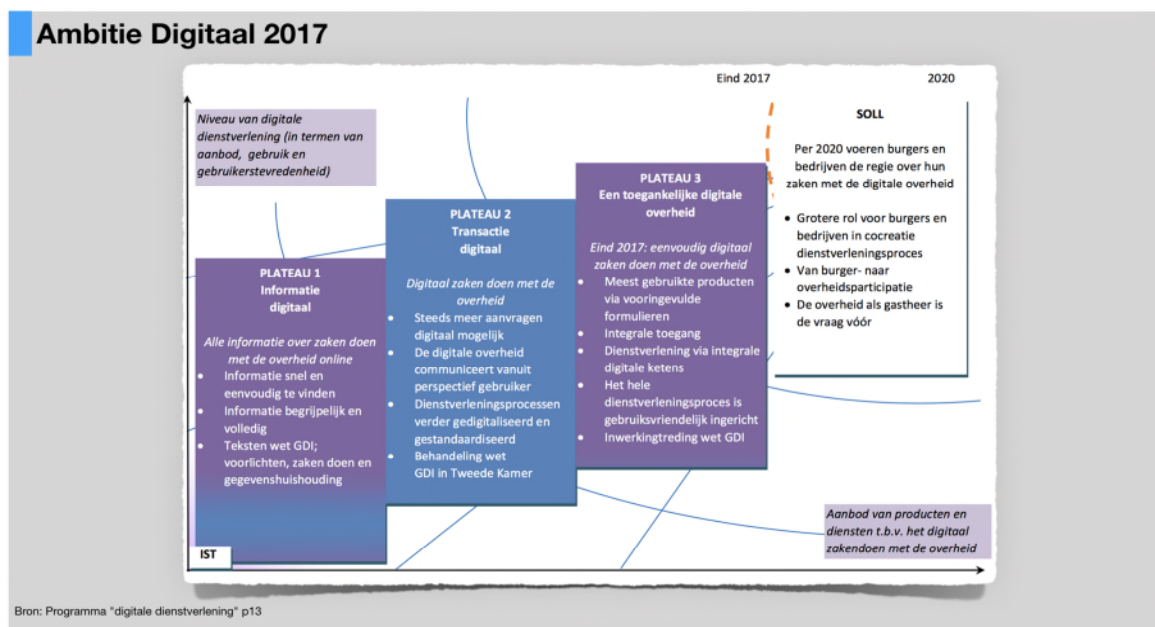
In paragraaf 2.1 wordt eerst het landelijk beleid beschreven. In paragraaf 2.2 staat eerst het gezamenlijke beleid van de OWO-gemeenten en daarna het voor Ooststellingwerf specifieke beleid.

2.1 Landelijk beleid digitale dienstverlening

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

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

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



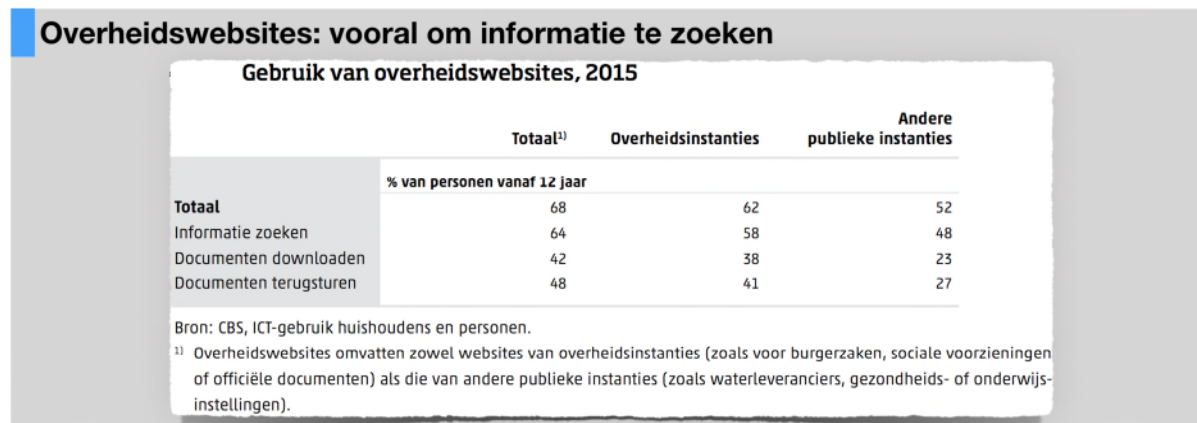
Kortom, de overheid wil dat elke Nederlander veilig en gemakkelijk zo'n beetje alles met de overheden digitaal kan regelen, net zoals nu al kan bij financiële instellingen, nutsbedrijven en steeds meer detailhandel.

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

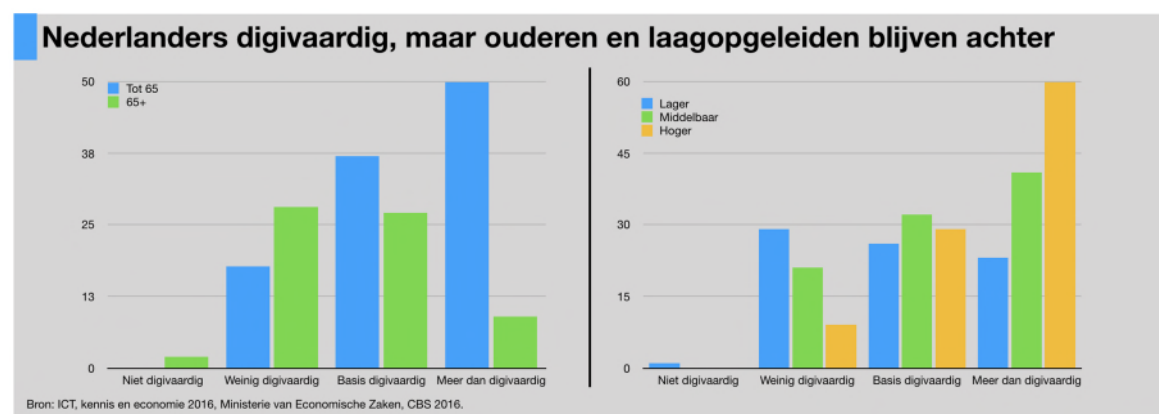
³ Overheidsbrede implementatieagenda digitale dienstverlening 2017, 3 november 2015 (waar burgers staat, bedoelen we ook bedrijven en andere organisaties)

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

Uit een rapport van het CBS blijkt dat Nederland in Europa voorop loopt met internet: 91% van de Nederlandse huishoudens gebruikt internet⁵. Dit percentage stijgt jaarlijks, waarbij sinds dit jaar de smartphone populairder is geworden dan de gewone computer. Uit het onderzoek van het CBS blijkt verder dat de landelijke overheid de digitale dienstverlening wil vergroten: op slechts de helft van de overheidswebsites kan de bezoeker naast informatie zoeken ook een transactie⁶ doen.



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



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

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

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

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

Voor wie de draad van alle plannen een beetje kwijt is, hier een overzicht:

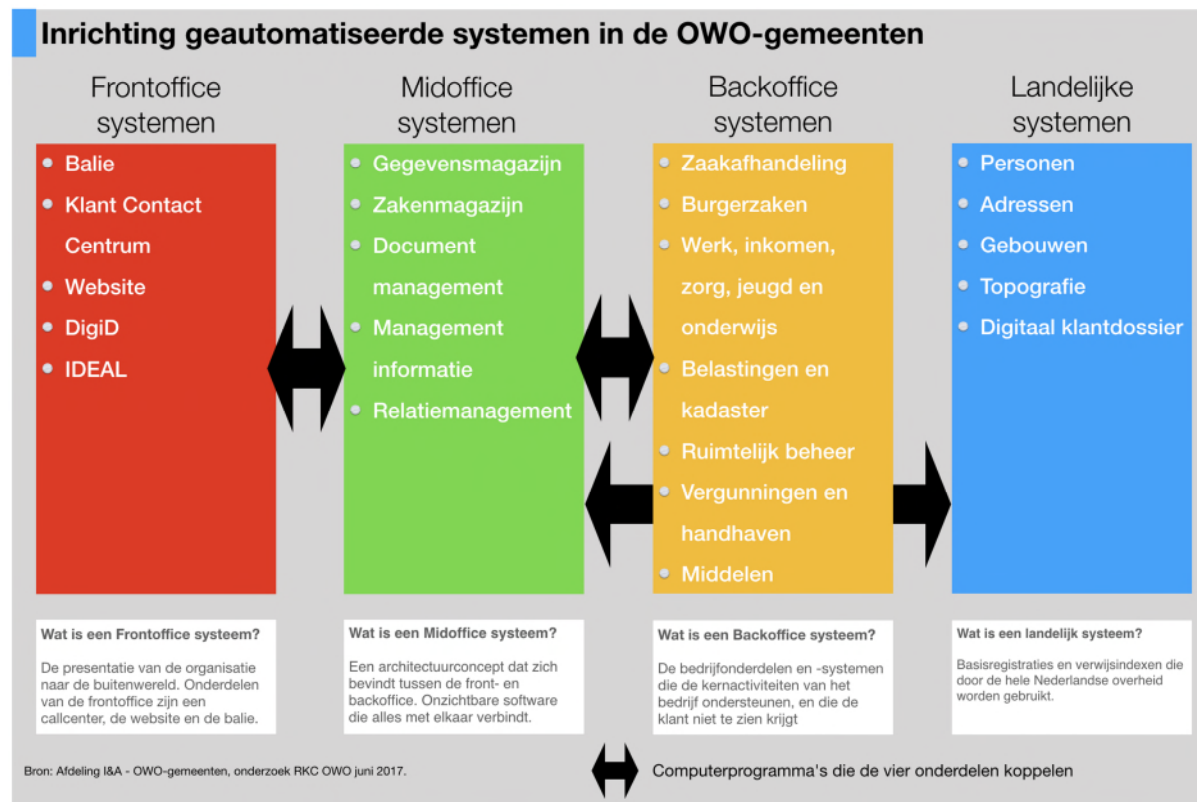
Digitaliseringsplannen van de landelijke overheid			
Naam plan	Looptijd	Kort doel	Verplicht?
Elektronische gemeenten (eGem)	2003 - 2009	ICT gemeenten verbeteren om e-Overheid op te zetten	Nee.
Nationaal uitvoeringsprogramma dienstverlening en e-overheid (NUP)	2010 - 2015	Vanuit o.a. gemeenten om standaarden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

Bron: ministerie van Binnenlandse zaken.

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

2.2 Gemeentelijk beleid digitale dienstverlening

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



Voor de systemen in het rode blok, de frontoffice, heeft elke gemeente een eigen beleid. Dit valt in Ooststellingwerf onder de afdeling Klant & Organisatie. Het blauwe blokje, de landelijke systemen, kent (uiteraard) geen eigen

gemeentelijk beleid en voor het gele en groene blok wordt door de OWO-gemeenten samen beleid gemaakt. In de volgende paragrafen zetten we dat uiteen.

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

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

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

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

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

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

Nog niet-gelijkvormige systemen in de OWO-gemeenten

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

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

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

In deze informatiserings-jaarplannen uit de onderzochte periode 2013 - 2017 is Digitaal 2017 in het OWO Informatiseringsplan 2015 onder het kopje "Digitale Overheid 2017" beschreven. Een plan hoe de OWO-gemeenten hieraan voldoen of een planning wanneer wat af zal zijn, ontbreekt. Na 2015 wordt Digitaal 2017 of Digitale Agenda 2020 niet meer genoemd in de I&A-plannen. Uit de gesprekken bleek dat I&A wel zoveel mogelijk de Digitale Agenda 2020 van de VNG volgt. Projecten die hieruit voortvloeien worden in de jaarplannen opgenomen. Zoals aangegeven hebben de beide programma's geen dwingend karakter, de landelijke overheid geeft geen subsidie en legt geen sancties op. Het college heeft ervoor gekozen om geen invoeringsprogramma analoog aan een van beide programma's te maken. Deze beslissing is niet met de gemeenteraad gedeeld. Van de drie OWO-gemeenten krijgt alleen de raad van Weststellingwerf jaarlijks het informatiserings-jaarplan ter goedkeuring voorgelegd. In Ooststellingwerf krijgen de leden van de raad het stuk niet ter goedkeuring of ter informatie⁷.

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

[Informatie over beleidsplannen van na de onderzoeksperiode](#)

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

⁷ Het plan voor de komende periode wordt wel aan de raad toegestuurd.

2.2.2 Beleid digitale dienstverlening afdeling Klant & Organisatie Ooststellingwerf

Naast het beleid van het team OWO-I&A voor de drie OWO-gemeenten, heeft elke gemeente zijn eigen beleid. In het Coalitieakkoord 2014 - 2018 wordt digitale dienstverlening genoemd in de ambitie. “Het KCC (= Klant Contact Centrum) is de toegangspoort voor alle vragen aan de overheid. Dat betekent dat zowel met de traditionele middelen (telefoon, brief, persoonlijk) als met de digitale middelen, direct antwoord gegeven wordt op 80% van de vragen.....”. In de opeenvolgende programmabegrotingen wordt deze ambitie aangevuld en uitgewerkt; steeds meer producten moeten digitaal beschikbaar worden en de kwaliteit van de website zal verder worden verbeterd.

In de **Programmabegroting 2015 - 2018** wordt melding gemaakt van de landelijke programma's over digitale dienstverlening. Onder het kopje ‘Wat willen we bereiken?’ wordt als één van de acties genoemd: “Reflectie op ambitie in relatie tot nieuwe strategieën van het Rijk zoals Dienstverlening 2020, Digitale overheid 2017 en het Antwoord © concept”.

In de **Programmabegroting 2016-2019** komt het onderwerp nogmaals terug en kunnen we lezen: “In de ontwikkeling van onze dienstverlening sluiten we aan bij het visiedocument Digitale Overheid 2017 van het Rijk en de Overheidsbrede Dienstverlening 2020 van de VNG...”. Niet duidelijk wordt wat de gevolgen daarvan zijn of hoe aan de eisen zal worden voldaan.

Het **programmaplan Koning Klant** liep in 2015 af. Dit plan betreft de brede dienstverlening aan de inwoners, waar digitale dienstverlening een deel van uitmaakt. Dit plan stamt van vóór 2013.. In maart 2016 heeft de raad ingestemd met de op programmaplan Koning Klant gebaseerde **Herijkte visie dienstverlening**. Onderdeel van dit document is de **Ontwikkel & uitvoeringsagenda 2016 - 2019**. Daarmee volgt Ooststellingwerf de visie van Digitale Agenda 2020 van VNG. Daarnaast draagt de visie uit dat digitalisering mogelijk gemaakt moet worden, maar dat de burger de vrijheid moet houden om naar een loket te gaan. In de uitvoeringsagenda zijn alle projecten en acties opgenomen die de komende jaren moeten worden uitgevoerd met de bijbehorende kosten. Van de diensten die inwoners van Ooststellingwerf nog niet digitaal af kunnen nemen, is geen overzicht opgenomen met een plan hoe en wanneer deze wel beschikbaar zijn.

De raad is in 2016 geïnformeerd over de uitvoering in 2015 van het Programmaplan Koning Klant via een aparte, uitgebreide rapportage aan de raad van dat plan. Deze verantwoording sloot aan op de doelstellingen uit het programmaplan, per actie of project is beschreven wat er is gerealiseerd. Over de opvolger van Programmaplan Koning Klant, de “Herijkte Visie Dienstverlening” met bijbehorende Ontwikkel- en Uitvoeringsagenda, wordt de raad geïnformeerd in de reguliere P&C-cyclus. Maar dit gebeurt op een veel hoger abstractieniveau. In het **Jaarverslag 2016** wordt niet op het niveau van de acties en projecten van de Ontwikkel & Uitvoeringsagenda gerapporteerd. Er wordt vermeld dat het volgende is bereikt:

- Implementatie 'WhatsApp' als dienstverleningskanaal, naast de regulier kanalen; post, balie, mail en telefonie.
- *Vorbereidingen getroffen* voor de verbetering van de website in 2017.
- Aangesloten op Mijnoverheid.nl.
- Verbeteringen proces meldingen openbare ruimte geïmplementeerd.(verbetering doorgevoerd aan de hand van een klantreis⁸ en is volledig digitaal)
- *Vorbereidingen getroffen* voor het toevoegen van digitale diensten in 2017.

Eind 2015 heeft de gemeenteraad extra middelen beschikbaar gesteld om aan de slag te gaan met het verbeteren van de (digitale) dienstverlening. Eind november 2016 is er een Projectleider Kwaliteitszorg Dienstverlening aangesteld die de komende drie jaar aan de slag gaat met het verbeteren van de (digitale) dienstverlening. Hiervoor is onder andere

⁸ is vrij vertaald de weg die een (potentiële) klant aflegt om tot een handeling over te gaan. De klant doorloopt namelijk een aantal fases, alvorens hij overgaat tot een definitieve handeling: inspireren, informeren, beslissen.

een klantonderzoek opgestart, worden er managementgegevens in beeld gebracht, maar is het vooral ook van belang om op procesniveau te kijken hoe klanten de dienstverlening van de gemeente ervaren. Hiervoor wordt de **Methode Klantreizen van KING** gebruikt. De start voor deze reizen was een directiebesluit van maart 2017. Een klantreis is de reis langs organisaties en diensten die een persoon aflegt nadat hij een gebeurtenis (bijv. geboorte kind) heeft meegemaakt. KING heeft een methode ontwikkeld voor gemeenten waarmee zo'n klantreis in beeld wordt gebracht. Op die manier ervaart de gemeente hoe inwoners en ondernemers de dienstverlening ervaren én krijgt de gemeente zicht op verbeteringen van de dienstverlening.

Planvorming (wat pakken we wanneer op) gebeurt aan de hand van deze klantreizen, Digitaal 2020 en de mogelijkheden van het team OWO-I&A. Er is geen gedetailleerd plan gemaakt over de ontbrekende digitale diensten en wanneer de inwoners van Ooststellingwerf deze tegemoet kunnen zien.

2.3 Samenvatting

- Landelijk beleid uit 2013 was gericht om burgers en bedrijven eenvoudig zaken met de overheid te laten doen met de ambitie om voor het einde van 2017 alle zaken digitaal mogelijk te maken.
- De teams I&A van de OWO-gemeenten zijn samengevoegd en de computersystemen zijn vrijwel geheel geïntegreerd. Het is nu mogelijk om alle gemeentelijke diensten digitaal te verlenen.
- Ooststellingwerf heeft in de Programmabegroting 2016-2019 de keuze gemaakt om mee te doen aan Digitaal 2017, echter zonder een uitvoeringsplan te maken.
- De raad van Ooststellingwerf heeft de Ontwikkel & Uitvoeringsagenda 2016-2019 vastgesteld. Hierin staat geen plan hoe de gemeente aan Digitaal 2017 gaat voldoen en hoever men is gevorderd.
- Jaarlijks formuleert het team OWO-I&A een uitvoeringsplan. Dit plan gaat niet naar de raad ter goedkeuring of ter informatie.
- De raad wordt wel geïnformeerd over de uitvoering van de digitalisering van dienstverlening in de reguliere P&C-cyclus. In deze rapportage staat geen overzicht van de nog te digitaliseren diensten en de voortgang daarvan.

3 - Praktijk van digitale dienstverlening

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

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

Voor het programma Digitaal 2017 van de ministeries van BZK en EZ, voert Deloitte Consultancy jaarlijks een meting uit naar de stand van het aanbod van digitale diensten. Op de websites van alle gemeenten, waterschappen en provincies wordt gekeken of de meest gebruikte producten en diensten digitaal beschikbaar zijn. De resultaten worden vergeleken met die van de meting van de jaren ervoor. In dit landelijke onderzoek meten de onderzoekers wat wel en wat (nog) niet op de gemeentelijke websites mogelijk is⁹. Hiervoor wordt de term “digitale volwassenheid” gebruikt. Hiervan zijn vier niveaus bepaald en daarmee worden de gemeentelijke websites beoordeeld:

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

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

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

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

Bron: Meting aanbod digitale dienstverlening, Deloitte en BZK, september 2016.

⁹ Meting aanbod digitale dienstverlening 2016 voor BZK, Deloitte, 30 september 2016. In 2017 wordt voor het laatst een meting uitgevoerd, een slot-meting. Bij het verschijnen van dit rapport was deze informatie niet beschikbaar.

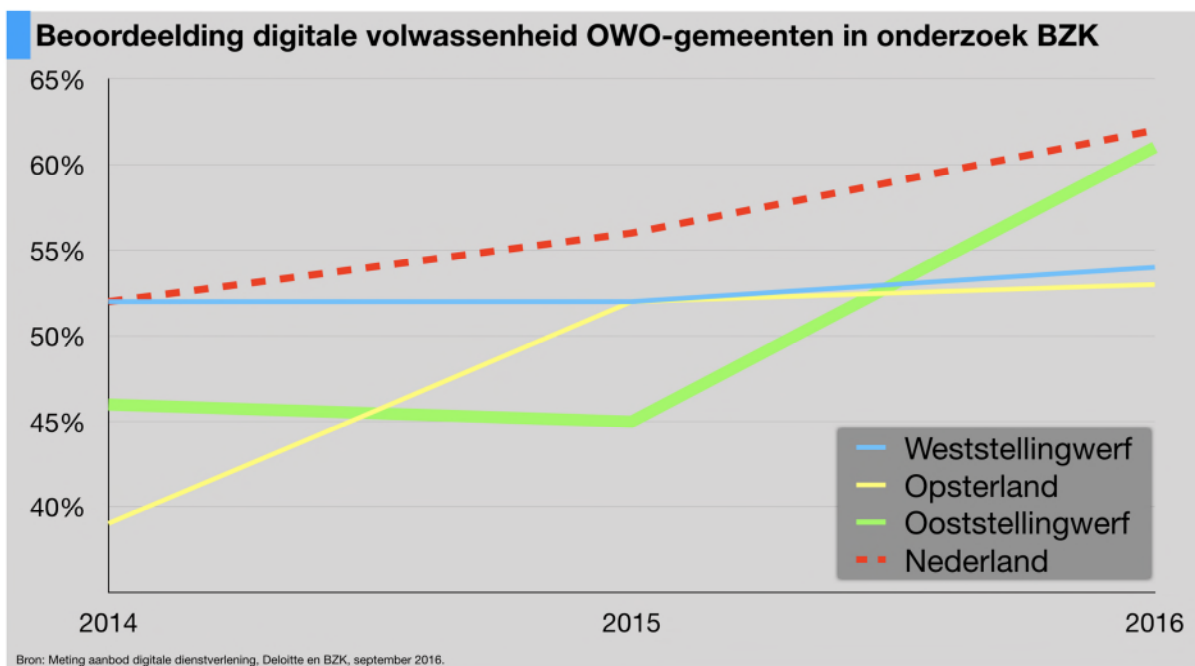
Elke dienst wordt beoordeeld met de vier percentages uit de eerste tabel op de vorige pagina. Stel dat bij “aanvraag bijstandsuitkering” het niet mogelijk is om een afspraak te maken, dan scoort de gemeente daar 0%. Een inwoner of bedrijf uit Ooststellingwerf kon in 2016 27 diensten geheel digitaal afnemen via de Persoonlijke-internetpagina. Voor de overige 30 diensten kon de gemeente beperkte of geen digitale dienstverlening aanbieden¹⁰:

Digitale beschikbaarheid beoordeelde diensten in Ooststellingwerf		
BURGERS - VOLLEDIG BESCHIKBAAR	BURGERS - DEELS BESCHIKBAAR	BURGERS - NIET DIGITAAL BESCHIKBAAR
Aanvraag bijstandsuitkering Aanvragen afschrift / uittreksel geboorte akte Aanvragen Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) Afspraak grof vuil Afval, afvalkalender (digitaal inzien of aanvragen) Bezwaarschrift indienen AWB Gevonden of verloren voorwerpen Melding openbare ruimte Omgevingsvergunning Parkeeronthefing aanvragen Parkeervergunning aanvragen Parkeervergunning voor bezoekers regelen Rioolheffing opvragen/inzien Taxatieverslag WOZ opvragen/inzien Uittreksel BRP Verhuizen binnen gemeente Verhuizen, toestemming hoofdbewoner inwoning	Aanvragen vergoeding leerlingenvervoer Afvalcontainer aanvragen Automatische incasso aanvragen voor het betalen van Contactformulier Evenement melden of aanvragen Gehandicaptenparkeerkaart Kansspelvergunning aanvragen voor burgers Kwijtschelding OZB aanvragen Melding van voorgenomen huwelijk	Afspraak paspoort Doorgeven inkomenswijziging bij bijstand Doorgeven vakantie bij bijstand Gehandicaptenparkeerplaats Klacht indienen Naamgebruik veranderen BURGERS - KENT OOSTSTELLINGWERF NIET Gebruik openbare straat Hond, aanmelden (hondenbelasting)
BEDRIJVEN - VOLLEDIG BESCHIKBAAR	BEDRIJVEN - DEELS BESCHIKBAAR	BEDRIJVEN - NIET DIGITAAL BESCHIKBAAR
Aanvragen Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) Ambulante handel Bezwaarschrift indienen i.h.k.v. Algemene Wet Bestuursrecht Kansspelvergunning aanvragen Omgevingsvergunning Parkeeronthefing aanvragen Parkeervergunning aanvragen Parkeervergunning voor bezoekers regelen Rioolaansluiting Taxatieverslag WOZ opvragen/inzien	Automatische incasso aanvragen voor belastingen Grote evenementenvergunning aanvragen Contactformulier	Doorgeven overlijden Klacht indienen Rioolheffing opvragen/inzien Speelautomatenvergunning Terrasvergunning aanvragen Toeristenbelasting aanmelding BEDRIJVEN - KENT OOSTSTELLINGWERF NIET Drink- en Horecawetvergunning aanvragen Gebruik openbare straat Horecaexploitatievergunning aanvragen Onthefing sluitingstijden aanvragen

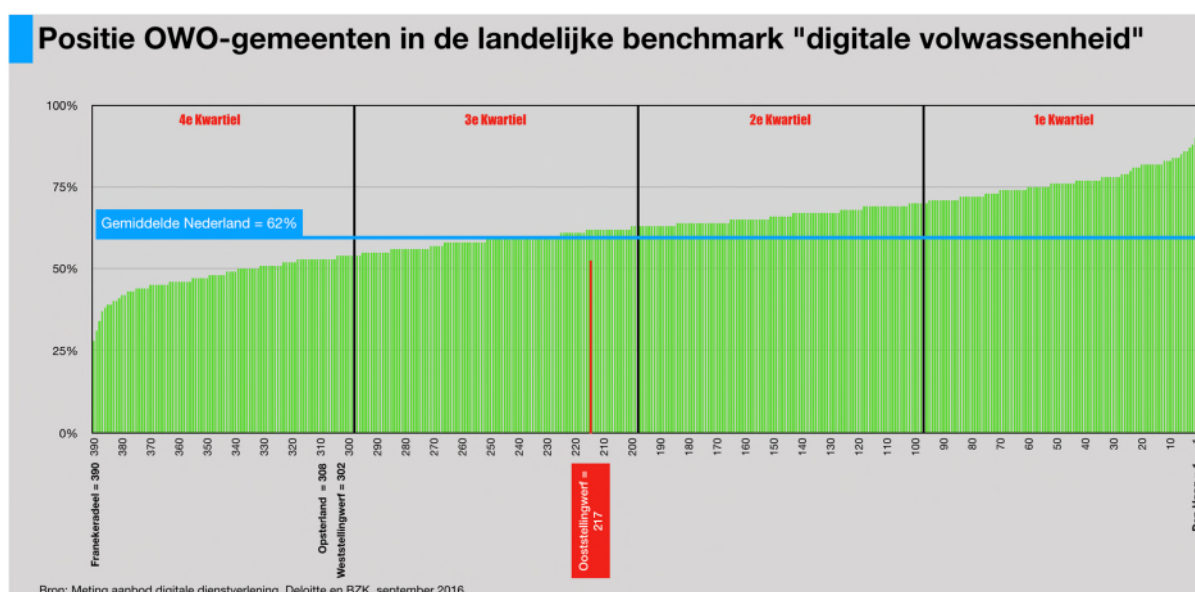
Bron: Meting aanbod digitale dienstverlening, Deloitte en BZK, september 2016.

Na het beoordelen van deze 57 diensten komen de onderzoekers van Deloitte in Ooststellingwerf in 2016 op **61% digitale volwassenheid** uit. De score is ten opzichte van 2015 met liefst 16% gestegen. Hierdoor haalt Ooststellingwerf de hoogste score van de OWO-gemeenten en vrijwel het gemiddelde van Nederland.

¹⁰ Deloitte publiceert dat een klacht niet digitaal ingediend kon worden in 2016. Dit is echter onjuist maar staat wel zo in hun rapport. Omdat Ooststellingwerf niet met afspraken werkt, kan hiervoor ook digitaal niet worden afgesproken.



Ooststellingwerf bezet plek 217 van de 390 gemeenten in Nederland en scoort iets onder het gemiddelde van alle Nederlandse gemeenten, dat is 62%:



Uit het onderzoek van Deloitte blijkt dat de grotere gemeenten doorgaans wat hoger scoren dan de kleinere gemeenten. Maar in de lijst van alle gemeenten staat Bunschoten met 20.823 inwoners op de zesde plek met een score van 85%. In de top-10 staan vier gemeenten met minder inwoners dan Ooststellingwerf: Bunschoten, Nieuwkoop, Hof van Twente en Voorschoten¹¹.

In paragraaf 2.1 stond bij het beleid van de rijksoverheid dat één van de doelen “De overheid opereert als één overheid en valt burgers niet lastig met de verschillen tussen de organisaties” was. Deloitte onderzoekt naast gemeenten ook de provincies, waterschappen, departementen en uitvoeringsorganisaties. Hierbij gaan de onderzoekers echter niet na of een bezoeker van de website die een vraag voor een andere overheid stelt, automatisch naar de juiste instantie wordt verwezen.

¹¹ Meting aanbod overheid digitale dienstverlening 2016, Deloitte 2016, p28.

Dit staat ook bekend als de “1-loket-gedachte”. Bij de OWO-gemeenten is dit doel tot nu toe geen speerpunt, omdat ze de handen vol hadden aan de digitalisering en samenvoeging van de eigen taken.

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

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

3.2.1 Doel en opzet van de enquête

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

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

Om inwoners die wel en die (nog) geen gebruik van de website maken, zijn in mei en juni 2017 de vragen¹² op straat en via internet gesteld. Op straat bij winkels is in Wolvega, Gorredijk, Beetsterzwaag en Oosterwolde geënquêteerd, voorbijgangers is gevraagd of ze de enquête wilden beantwoorden. De studenten droegen badges van de gemeente en de NHL. Ze namen de enquêtes af op tablets. Voor de enquêtes op internet plaatsten de onderzoekers *links* op Facebook- pagina's en Twitter van de OWO-gemeenten en op sociale media van raadsleden en andere betrokkenen. In de OWO-gemeenten wonen meer dan 81.000 mensen en om een steekproef te houden met een foutmarge van minder dan 5% moesten 382 inwoners antwoorden. Ondanks veel inspanningen bleef de respons steken op 245 respondenten¹³

Betrouwbaarheid van de enquête

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



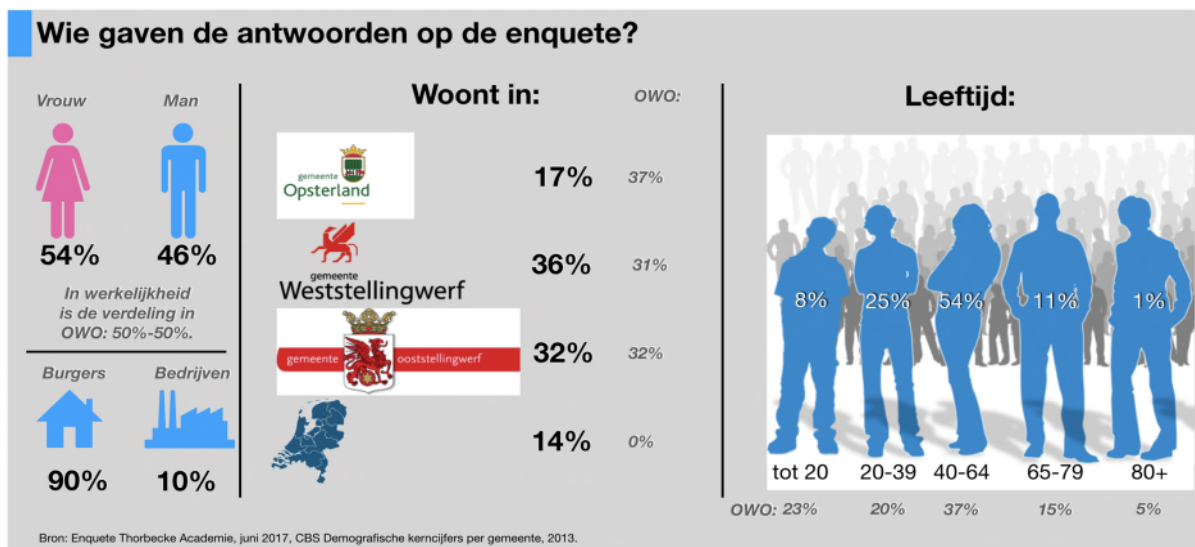
Voor elk van de drie afzonderlijke gemeenten geldt dit echter niet. Het aantal antwoorden per gemeente is veel te klein om heel betrouwbaar te zijn. Het beste kan de raad de cijfers daarom als *een indicatie* zien: een richting waarin de inwoners denken. In combinatie met andere enquêteresultaten, andere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

¹² Zie bijlage 3 voor een volledige vragenlijst

¹³ Bij 245 respondenten is de statistische afwijking 7%. De afwijking kan aan beide kanten van de uitkomst zijn. Een uitkomst van 54% vrouwelijke respondenten kan dus in werkelijkheid een uitkomst tussen de 47% tot 61% zijn. Uitkomsten van deze enquête zijn daarom richtinggevend voor een beoordeling, niet absoluut.

3.2.2 Uitkomsten van het onderzoek: wie gaven antwoord

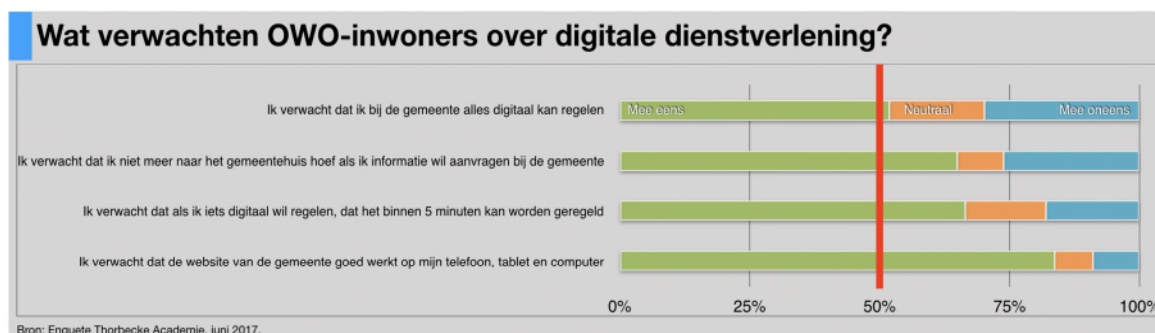
De eerste vragen identificeren de respondenten:



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

3.2.3 Verwachtingen van OWO-inwoners over digitale dienstverlening

In 2016 berichtte het CBS¹⁴ dat slechts 8% van de Nederlanders nooit gebruik van internet maakt. Omdat vooral 80+-ers internet minder (toch nog wel 50%) gebruiken en mensen onder de 20 vrijwel allemaal op internet zijn te vinden, daalt dit percentage ieder jaar. Doordat financiële instellingen, nutsbedrijven en winkels hun diensten via internet aanbieden, stijgt het gebruik van internet voor transacties. Hierop speelt de rijksoverheid met Digitaal 2017 in. De innovatie die deze bedrijven en instellingen de klant voorschotelen zullen door dezelfde klanten ook van de gemeenten worden gevraagd. De OWO-inwoners is gevraagd wat zij van hun gemeenten verwachten:

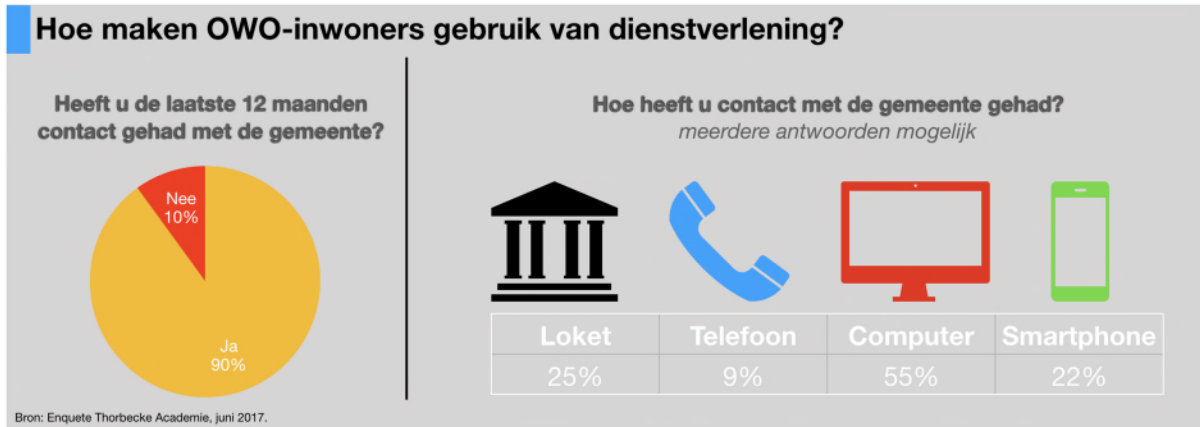


¹⁴ CBS Nieuws, "Acht procent van de Nederlanders nooit op internet", 3 juni 2016.

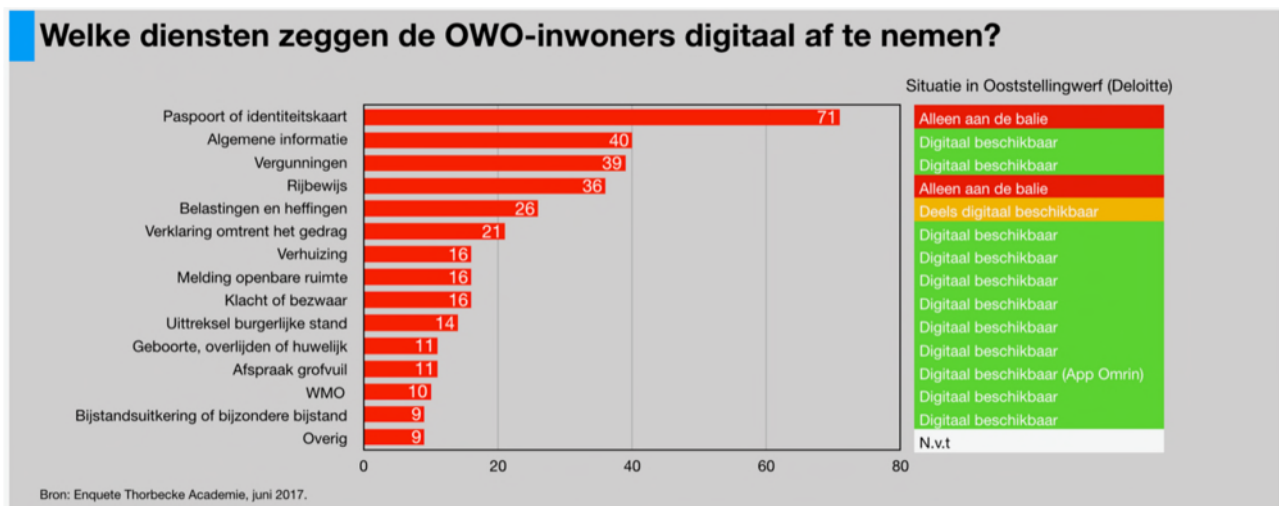
Inwoners van de OWO-gemeenten verwachten in meerderheid een volledige digitale dienstverlening en willen bij digitale dienstverlening ook niet meer naar het gemeentehuis. Het liefst wil de OWO-inwoner een vraag of dienst binnen vijf minuten afhandelen en op alle apparaten dezelfde dienstverlening krijgen.

3.2.4 Ervaringen met de huidige dienstverlening

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



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



Omdat in Ooststellingwerf geen afspraak kan worden gemaakt om één van deze drie producten aan te vragen, is deze rood. Een nuancering bij rijbewijzen, paspoorten en de identiteitskaart is dat het verplicht is ten minste eenmaal naar het gemeentehuis te gaan. Volledig digitaal is nu vrijwel onmogelijk. Een optie is dat het rijbewijs niet hoeft te worden opgehaald, maar kan worden toegestuurd. Het digitaal aanvragen van een paspoort, ID-kaart of rijbewijs is dus wettelijk niet toegestaan. Maar naast deze diensten kan een inwoner vrijwel alle veelgevraagde diensten digitaal regelen. Ooststellingwerf is van de OWO-gemeenten hierin het verst.

3.2.5 Tevredenheid over het gebruik

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

Van de respondenten antwoordden 79 dat ze in Ooststellingwerf woonden. Hiervan hadden 44 respondenten digitaal een dienst afgenomen en ze zijn positief over de gemeentelijke website:



Wat gaat (erg) goed?

Vrijwel iedereen die contact zoekt met de gemeente, kijkt als eerste op de website en de meesten van hen kan daar het gezochte ook vinden, 60% van de respondenten antwoordt dit. Het is dan ook niet verwonderlijk dat 8 van de 10 respondenten de volgende keer weer digitaal een dienst zal zoeken, het bevalt goed. De meeste respondenten zijn positief over het uiterlijk van de website en hoe compleet de website is. Kortom, lof van de respondenten die digitale dienstverlening gebruiken.

Wat kan (nog) beter

Wat minder goed waarden inwoners het gemak van de website op de smartphone of tablet. De gemeente heeft geen app voor smartphone of tablet. Of het één het gevolg is van het ander beantwoordt de enquête niet, om dat te achterhalen is een vervolgonderzoek nodig. De vragen vanaf "De website van de gemeente van de gemeente heeft een aantrekkelijke uitstraling" tot "Het aanvraagformulier of afspraakformulier van de gemeente was gemakkelijk in te vullen" hebben vergelijkbare antwoorden. Zo'n 50% is positief en zo'n 40% is negatief, de rest weet het niet. Uit de antwoorden is niet af te leiden wat de inwoners missen, daarvoor is nader onderzoek nodig.

Naast de groep die ervaring heeft met de gemeentelijke website, is aan inwoners die de website niet gebruiken gevraagd waarom. Het gaat om 15 respondenten die geen gebruik maken van de website.



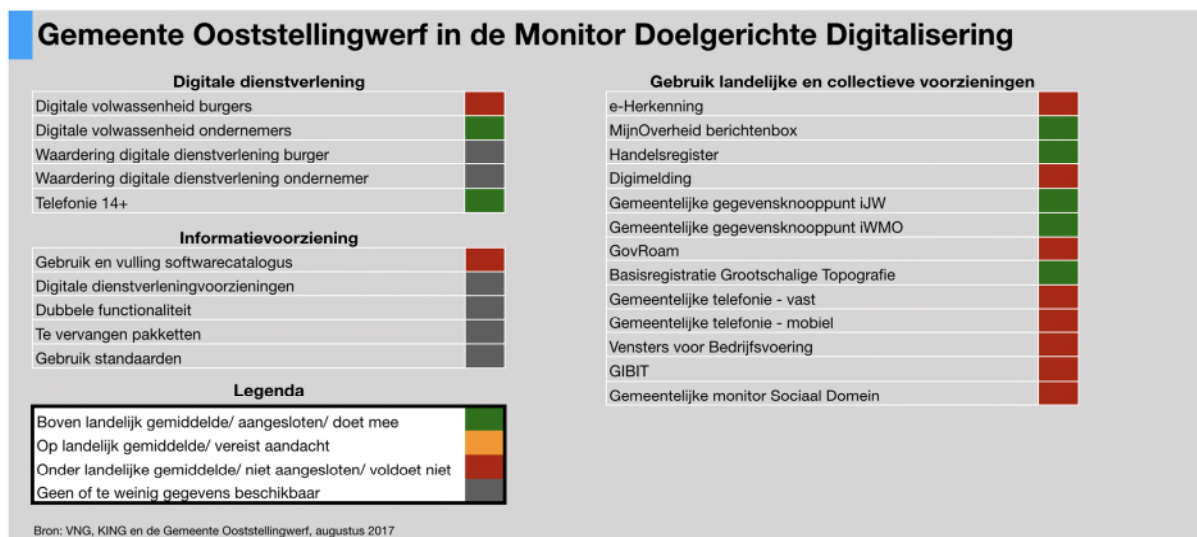
Een vijfde van de respondenten maakt geen gebruik van de website en dat is vooral omdat bellen of even naar het gemeentehuis als gemakkelijker wordt ervaren. Een klein deel wist niet van de website of vindt de website te ingewikkeld. Voor de anderen geeft het gemak van een bezoek aan het gemeentehuis de doorslag. De website heeft een belangrijke troef: de openingstijden. De website van de gemeente is 7 dagen per week open, 24 uur per dag: 168 uur. Veel meer dan de 35 uren die de balie in Ooststellingwerf open is (Weststellingwerf: 22 uur, Opsterland 20,5 uur).

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



3.3 Monitoring digitale dienstverlening van de gemeente Ooststellingwerf

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



Deze jaarlijkse rapportage krijgt de raad niet ter informatie. De informatie wordt wel meegenomen in de planvorming zoals in de 'herijkte visie dienstverlening'. De hierboven getoonde samenvatting heeft een raakvlak met de enquête van de studenten en de metingen van Deloitte: Ooststellingwerf heeft veel geregeld, maar er is ruimte voor verbetering en de inwoners willen dat ook graag.

De beschikbaarheid van de systemen is in 2016 99,95% volgens het team OWO-I&A. Dat is zo hoog, dat gezegd kan worden dat de systemen altijd werken.

Onderdeel van digitaliseringsbeleid is het spannen van een vangnet voor minder digivaardige inwoners. De gemeente Ooststellingwerf heeft naast een dagelijks geopend loket ook telefonische dienstverlening tijdens kantooruren. Inwoners zonder internet kunnen alle diensten afnemen. Ook doet Ooststellingwerf sinds 2016 mee aan een algemeen klanttevredenheidsonderzoek door de NVVB (Nederlandse Vereniging van Burgerzaken). De onderzoekers hebben de resultaten van dit onderzoek niet gekregen.

3.4 Samenvatting

- Uit een onderzoek van Deloitte blijkt dat de gemeente Ooststellingwerf 27 diensten volledig digitaal aanbiedt en dat 30 gedeeltelijk of niet digitaal beschikbaar zijn voor de inwoners en/of bedrijven.
- De digitalisering nam volgens een onderzoek van Deloitte in de jaren 2015 en 2016 met 16% fors toe tot 61% digitale volwassenheid, waarmee Ooststellingwerf iets onder het gemiddelde van Nederland zit. De stijging is groter dan de gemiddelde Nederlandse gemeente.
- Inwoners van Ooststellingwerf willen in meerderheid graag dat diensten digitaal beschikbaar zijn, snel werken en op computer, tablet en smartphone beschikbaar zijn.
- Uit de enquête van de studenten van de NHL blijkt dat inwoners het meest voor contact met de gemeente via de computer & smartphone kiezen. Het loket en de telefoon houden een grote rol.
- Van de tien meest gevraagde diensten door de inwoners van Ooststellingwerf zijn er momenteel acht volledig beschikbaar.
- De inwoners zouden graag willen dat de website beter toegankelijk is op een smartphone, bijvoorbeeld via een app. Op de website is niet alles even gemakkelijk te vinden.
- De eindbeoordeling voor digitale dienstverlening is met 3,3 sterren op een schaal van 1-5. Dit is ook het gemiddelde van de drie OWO-gemeenten.

4 - Conclusies en Aanbevelingen

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

In 2016 is er sprake van een digitale volwassenheid van 61%. Inwoners vragen naar meer digitalisering en geven als waardering 3,3 sterren op een schaal van 1-5 sterren.

Het eerste deel van het antwoord op de centrale vraag komt uit het jaarlijkse landelijke onderzoek van het ministerie van Binnenlandse Zaken, uitgevoerd door Deloitte in 2016. Ooststellingwerf heeft een *digitale volwassenheid* van 61%. Hiermee komt de toegankelijkheid en beschikbaarheid vrijwel op het Nederlandse gemiddelde van 62% uit. Het tweede deel van het antwoord is gebaseerd op de enquête die door studenten van de NHL-Thorbecke-academie is afgenomen.

4.1 Conclusies

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

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

2 - De planvorming en de besluitvorming over digitalisering vindt tot nu toe vooral buiten de raad plaats

Landelijk beleid uit 2013 was gericht om burgers en bedrijven eenvoudig zaken met de overheid te laten doen met de ambitie om voor het einde van 2017 alle zaken digitaal mogelijk te maken. Ooststellingwerf heeft in de Programmabegroting 2016-2019 de keuze gemaakt om mee te doen aan Digitaal 2017, echter zonder een uitvoeringsplan te maken. De raad van Ooststellingwerf heeft de Ontwikkel & Uitvoeringsagenda 2016-2019 vastgesteld. Hierin staat geen plan hoe de gemeente aan Digitaal 2017 gaat voldoen en hoever men is gevorderd. Jaarlijks formuleert het team OWO-I&A een uitvoeringsplan. Dit gaat niet naar de raad ter goedkeuring of ter informatie. De raad wordt summier geïnformeerd over de uitvoering van de digitalisering van dienstverlening in de reguliere P&C-cyclus. In deze rapportage staat bijvoorbeeld geen overzicht van de nog te digitaliseren diensten of de voortgang daarvan. Vanaf 2017 zal de raad wel worden geïnformeerd via het Informatiebeleidsplan.

3 - De inwoners van Ooststellingwerf omarmen digitalisering en waarderen de al aanwezige mogelijkheden

Inwoners van Ooststellingwerf willen in meerderheid graag dat diensten digitaal beschikbaar zijn, snel werken en op computer, tablet en smartphone beschikbaar zijn. Uit de enquête van de studenten van NHL blijkt dat inwoners het meest voor contact met de gemeente via de computer & smartphone kiezen. Het loket en de telefoon houden een grote rol. In Ooststellingwerf is het loket in vergelijking met de andere OWO-gemeenten de meeste uren open. De inwoners zouden graag willen dat de website wat beter toegankelijk is op een smartphone, bijvoorbeeld via een app. Op de website is niet alles even gemakkelijk te vinden. De eindbeoordeling voor digitale dienstverlening is 3,3 sterren op een schaal van 1-5. Dit is gelijk aan het gemiddelde van de drie OWO-gemeenten en van alle Nederlandse overheden

4 - Ooststellingwerf is goed op weg met digitalisering van de dienstverlening

Uit het onderzoek van Deloitte blijkt dat de gemeente Ooststellingwerf 27 diensten volledig digitaal aanbiedt en dat 30 gedeeltelijk of niet digitaal beschikbaar zijn voor de inwoners en/of bedrijven. De digitalisering nam volgens een

onderzoek van Deloitte in de jaren 2015 en 2016 met 16% fors toe tot 61% digitale volwassenheid, waarmee Ooststellingwerf iets onder het gemiddelde van Nederland zit. De stijging is groter dan de gemiddelde Nederlandse gemeente. In de gesprekken heeft de rekenkamercommissie vastgesteld dat de medewerkers die bij de digitalisering betrokken zijn, betrokken, deskundig en bijzonder ambitieus zijn.

4.2 Aanbevelingen

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

1 - Stel als raad de kaders van het informatiebeleidsplan vast

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

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

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

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

3 - Geef het college opdracht over de voortgang te rapporteren

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

5 - Bestuurlijke reactie



Contactpersoon : H. van der Schaaf
Telefoonnummer : 14 0516
Ons kenmerk : 008527216

Rekenkamercommissie
Postbus 38
8430 AA OOSTERWOLDE

Onderwerp: Bestuurlijke reactie rapport Rekenkamercommissie Digitale dienstverlening

Oosterwolde, 18 december 2017

Beste leden van de rekenkamercommissie,

Op 9 november ontvingen wij het rapport van de rekenkamercommissie over de digitale dienstverlening bij de gemeente Ooststellingwerf. Graag maken wij van de gelegenheid gebruik om een bestuurlijke reactie op het rapport te geven.

Algemeen

Het college vindt het fijn dat er door de rekenkamercommissie een onafhankelijk onderzoek is uitgevoerd naar de huidige stand van zaken rondom de digitale dienstverlening. In het rapport wordt diverse keren aangegeven dat er geen uitvoeringsprogramma is. Hierop wil het college graag aangeven dat bij de ontwikkelingen van de digitale dienstverlening altijd gekeken wordt naar de landelijke agenda's, waaronder Digitale Agenda 2020. Dit is een leidraad die wij binnen onze organisatie gebruiken voor het ontwikkelen van de digitale dienstverlening. We hanteren hierbij het principe dat als we gaan digitaliseren, dat we dat doen voor de hele keten. Kortom: één digitaal proces, zo efficiënt en effectief mogelijk, doelmatig en rechtmatig. Hiervoor is het van belang dat het "onder de motorkap" eerst goed zit. Zoals uit het rapport ook blijkt is door de komst van het OWO team Informatisering en Automatisering de basis gelegd voor een goede digitale infrastructuur waarop we onze digitale dienstverlening verder kunnen uitbouwen. En dat is precies waar we in 2017 al actief mee bezig zijn gegaan. In 2017 zijn wij inmiddels op de gemeentelijke digitale dienstverleningsladder 2017 geklommen van een plek 215 naar een plek 87) Bron: [Deloitte en Touche](#))

Inhoudelijk -procesmatig

Het college is van mening dat de gemeenteraad de kaders stelt en haar controlerende taak uitvoert. In die hoedanigheid gaat het informatiebeleidsplan ter informatie naar de raad en gaat het visiedocument dienstverlening ter vaststelling naar de raad. Dienstverlening is immers leidend en de techniek ondersteunend hieraan. De invulling van de visie in concrete

stappen en of plannen is vervolgens aan het college en de organisatie. Het is namelijk van belang om, passend bij de landelijke ontwikkelingen en de vastgestelde visie, soms in planningen andere keuzes te maken. De gemeente Ooststellingwerf gebruikt daarom diverse middelen (zoals een monitor doelgerichte digitalisering) als leidraad voor haar ontwikkelingen. Maar niet ten koste van alles. Wanneer een product niet vaak wordt afgenomen of wanneer het qua efficiency onvoldoende winst oplevert om het te digitaliseren, kan door de organisatie besloten worden om eerst een ander product te digitaliseren. Dat houdt ons flexibel en klant- en inwonergegericht.

Reactie per pagina

Het college heeft op een aantal onderdelen de behoefte om per pagina nog te reageren cq. aanvullende informatie te verschaffen.

Blz. 11: de gemeente Ooststellingwerf gebruikt de input uit het onderzoek Digitaal 2017 (uitgevoerd door Deloitte, gerapporteerd in de Monitor Doelgerichte Digitalisering) als richtinggevend voor ontwikkelingen. Zij toetst bij alle producten in hoeverre het digitaliseren van het totale proces mogelijk is, efficiency oplevert en een verbetering is voor de klantgerichtheid. Als aan die voorwaarden niet wordt of eenvoudig kan worden voldaan, wordt eerst gekeken naar een ander product.

Blz. 17: In 2018 wordt het voor inwoners mogelijk om digitaal een afspraak te maken op het gemeentehuis voor diverse producten. Hierdoor wordt er weer een kleine digitale stap gezet voor producten die zelf nog niet digitaal zijn aan te vragen.

Blz 18: De onderzoekers spreken hun lof uit namens de respondenten die de digitale dienstverlening gebruikten. Dit betreft nog onze oude website die voor 1 november live was. Het college is echter van mening dat een percentage onder de 60% voor de meeste vragen niet voldoende is. Het college had n.a.v. signalen het beeld dat de kwaliteit van onze website niet voldoende was en heeft daarom in 2017 met inwoners, raadsleden en andere belanghebbenden een nieuwe website gelanceerd. Deze website is geschikt voor alle apparaten, heeft een verbeterde zoekfunctie en alle teksten zijn geschreven op begrijpelijk taalniveau (B1). We verwachten dan ook dat wanneer deze vragen nu opnieuw gesteld zullen worden, de scores beduidend hoger zullen liggen. Het gebruik op een smartphone of tablet is met de nieuwe website sowieso verbeterd.

Blz. 19: de rapportage Monitor Doelgerichte Digitalisering heeft de raad inderdaad nog niet ter informatie mogen ontvangen. De Monitor verschijnt elk kwartaal, waarbij bleek dat het onderdeel Digitale Dienstverlening pas in november de meest recente cijfers zou bevatten waarover gerapporteerd kon worden.

Conclusies

- 1 Het college ondersteunt de conclusie dat we met het OWO-I&A team een goede basis hebben voor de verdere ontwikkeling van onze digitale dienstverlening. De invulling van de digitale dienstverlening zal bepaald worden door de afzonderlijke organisaties. De motor is gelijk, echter de auto kan er anders uit komen te zien (Couleur locale).
2. Het college vindt dat dienstverlening meer is dan digitale dienstverlening en wil daarom dienstverlening als geheel blijven bekijken. Hierbij stelt de gemeenteraad de kaders vast waarbinnen het college de plannen tot uitvoer brengt.
3. De website van de gemeente Ooststellingwerf is recentelijk volledig vernieuwd. Het gebruik van de website op de smartphone is hierdoor een stuk verbeterd. Het ontwikkelen van een gemeentelijke app zal volgens het college geen toegevoegde waarde hebben in de digitale dienstverlening.

4. We zijn zeker goed op weg! Van een plek 215 naar een plek 87 op de gemeentelijke digitale dienstverleningsladder! Inmiddels zitten we boven het landelijk gemiddelde (getal wat tussen haakjes staat).

Onderdeel	MDD sep 2016	MDD nov 2017	Deloitte
Digitale volwassenheid burgers	63% (68%)	76% (72%)	77%
Digitale volwassenheid ondernemers	58% (54%)	67% (57%)	73%
Digitale beschikbaarheid burgers		90% (84%)	91%
Digitale beschikbaarheid ondernemers		79% (75%)	85%

n.b. vraag is uitgezet bij de MDD medewerkers waarom zij andere percentages hanteren als Deloitte

Aanbevelingen

Het college is van mening dat de kaders waarbinnen ontwikkelingen op het gebied van digitale dienstverlening plaatsvinden in dienstverleningsplannen moeten worden vastgesteld, ondersteund door adviezen vanuit Informatisering en Automatisering. Dienstverlening is leidend en de techniek ondersteund. In sommige gevallen zal de techniek nog niet zo ver zijn om de ambities waar te kunnen maken. Het tempo van de digitalisering ligt (zoals hierboven al aangegeven) al behoorlijk hoog. Het college zal zich de komende jaren actief blijven inzetten om dit tempo in ieder geval vast te houden, waarbij het doel blijft om 99% digitaal te zijn in 2020. Het college is er echter geen voorstander van om deze digitale beschikbaarheid te koppelen aan een beperking van de openingstijden van de balie. Verder komt er begin 2018 een rapportage naar de raad over wat er tot op heden is gerealiseerd na vaststelling van het herijkingsdocument dienstverlening (zoals er destijds ook is gerapporteerd op wat er tot dan toe gerealiseerd was). Het college is een voorstander van het rapporteren naar de raad en zal dat ook blijven doen.

Het college verwacht met deze memo wat extra inzichten te hebben meegegeven en wacht de beraadslaging over het rapport van de rekenkamercommissie met belangstelling af.

Met vriendelijke groet,
het college van burgemeester en wethouders

Sander Kastelein
secretaris

Harry Oosterman
burgemeester

6 – Nawoord

De rekenkamercommissie heeft kennisgenomen van de bestuurlijke reactie van het college van burgemeester en wethouders en is verheugd dat het college zich herkent in de bevindingen van de rekenkamercommissie. De reactie van het college geeft ons geen aanleiding tot het maken van aanvullende opmerkingen. Wij zien uit naar de besluitvorming door de gemeenteraad over onze aanbevelingen.

Bijlage 1 - Lijst van gebruikte bronnen

Documenten van de OWO-gemeenten

1. Informatisering Jaarplan 2014 Stellingwerfen
2. OWO Informatisering Jaarplan 2015
3. Informatisering Jaarplan 2016
4. Informatisering Jaarplan 2017
5. Informatiseringsplan Stellingwerfen 2012-2016
6. Overzicht ICT-infrastructuur OWO, geen datum.
7. Samenvatting OWO - Informatiseringsbeleid 2015 - 2016
8. Stand van zaken programma dienstverlening

Documenten van de gemeente Ooststellingwerf

1. Informatiebeleidsplan 2007 - 2011
2. Coalitieakkoord 2014 - 2018
3. Begrotingen 2013 - 2017
4. Verantwoordingen 2013 - 2016
5. Herijkte Visie Dienstverlening 2016
6. Ontwikkel- en uitvoeringsagenda 2016-2019
7. Monitor Doelgerichte Digitalisering van KING, rapportage Ooststellingwerf, juli 2017

Overige documenten

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

Geïnterviewde personen

Naam	Functie
Mevrouw N. van de Kamp	Webmaster
De heer E. van Esch	Portefeuillehouder
De heer P. Liemburg	Afdelingsmanager Klant en Organisatie
Mevrouw H. van der Schaaf (telefonisch)	Projectleider Kwaliteitszorg dienstverlening Ooststellingwerf
De heer A. Steur	Webmaster
De heer W. van Delden	Adviseur informatiemanagement Dienstverlening
De heer B. van der Weide	Afdelingshoofd Bedrijfsvoering
De heer S. Stuver	Teamleider team OWO - Informatisering & Automatisering
Mevrouw P. Zarbanoui	Onderzoeker Deloitte

Bijlage 2 – Beantwoording van de deelvragen

	Vraag	Antwoord
1	Wat is het beleid van de gemeente om de dienstverlening digitaal mogelijk te maken in relatie tot de overheidsbrede implementatieagenda digitale dienstverlening 2017?	De gemeente heeft de keuze gemaakt om de overheidsbrede implementatieagenda 2017 te volgen. Hiervoor is geen separaat plan gemaakt.
2	Welke kwaliteitseisen worden door de gemeente gesteld aan hun digitale dienstverlening en hoe worden deze geborgd?	Door het team OWO-I&A zijn standaarden voor de hardware geformuleerd. De uptime ¹⁵ van de systemen is nagenoeg 100%.
3	Is er een implementatieplan waarin verantwoordelijkheden, bevoegdheden, een planning en beschikbare middelen duidelijk zijn beschreven?	Een implementatieplan is opgenomen als Ontwikkel & Uitvoeringsprogramma bij de Herijkte Visie op dienstverlening. Een specifiek plan hoe Digitaal 2017 bereikt kan worden, heeft de gemeente niet.
4	Welke diensten zijn nu al digitaal beschikbaar en welke niet?	Uit onderzoek van BZK/Deloitte blijkt dat de helft van de meest gewilde diensten beschikbaar is. Een overzicht staat in §3.1.
5	In hoeverre is de integratie van de digitale dienstverlening naar één overheid gerealiseerd?	OWO doet mee aan de verplichte landelijke programma's. Verder is hiervoor weinig expliciete aandacht in de beschikbare documenten.
6	Welke acties/maatregelen onderneemt de gemeente om het daadwerkelijke gebruik van de digitale dienstverlening door burgers en bedrijven te verhogen?	De gemeente voegt jaarlijks nieuwe diensten toe aan de website en de persoonlijke internetpagina. Website wordt onder de aandacht gebracht. De gemeente heeft een website die ook werkt op smartphones. Er is geen app.
7	Wordt het gebruik van de digitale dienstverlening gemonitord?	Ja, de gemeente doet mee aan de jaarlijkse monitor van KING/ VNG
8	Zijn alle beschikbare digitale diensten toegankelijk met verschillende soorten media?	De website is wel te gebruiken op een smartphone en op een tablet, de website past zich hierop aan. Er is geen App ontwikkeld.
9	Is de digitale dienstverlening gebruiksvriendelijk?	Gebruikers waarderen deze dienstverlening met een 3,3 op de schaal van 1 tot 5
10	Zijn er voldoende waarborgen voor privacy en beveiliging van persoonlijke en bedrijfsgegevens?	Privacy en informatiebeveiliging zijn niet onderzocht.
11	In hoeverre vertaalt de OWO-samenwerking zich in de digitale dienstverlening?	Door het gezamenlijke OWO-team OWO-I&A is het mogelijk om de systemen digitaal te ontsluiten. Er ligt een fundament voor de verdere digitalisering van de dienstverlening. Op dit vlak is de OWO-samenwerking een groot succes. De mate waarin de drie gemeenten hiervan gebruik maken verschilt.
12	Heeft de gemeente de keuze gemaakt om Digitaal 2017 en/of Digitale agenda 2020 uit te voeren. En zo ja, welke kaders heeft de raad hiervoor gesteld?	In de programmabegroting 2016-2019 wordt voor het eerst de keuze gemaakt om beide landelijke programma's uit te voeren. In de door de raad in 2016 vastgestelde Herijkte Visie Dienstverlening (opvolger Programmaplan Koning Klant) wordt de keuze nogmaals gemaakt, onder voorwaarde dat een bezoek aan het loket mogelijk moet blijven.
13	Op welke manier en aan wie wordt verantwoording afgelegd over de uitvoering van beleid digitale dienstverlening?	De raad is in 2016 geïnformeerd over de uitvoering Programmaplan Koning Klant. Dit sloot aan bij de doelstellingen uit het plan. Per actie of project werd beschreven wat er is gerealiseerd. Over de Herijkte Visie met bijbehorende Ontwikkel- en Uitvoeringsagenda wordt de raad geïnformeerd in de reguliere P&C-cyclus.
14	Voert de gemeente klanttevredenheidsonderzoeken uit over digitale dienstverlening?	De gemeente doet mee aan de landelijke Monitor Doelgerichte Digitalisering. Klanttevredenheid is hier een onderdeel van.

¹⁵ is een periode waarin het systeem (de server) waar een website op wordt gehost naar behoren functioneert, en de website dus bezocht kan worden. De server is dan "up". Downtime is een periode waarin het systeem niet naar behoren functioneert, en de website dus onbereikbaar is voor bezoekers.

Bijlage 3 - Vragenlijst

Digitale Dienstverlening Ooststellingwerf, Weststellingwerf en Opsterland (OWO)

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

1. Wat is uw geslacht?

- Man
- Vrouw
- Anders

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

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

3. Wat is uw leeftijd?

0 100

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Ervaring

9. Ik heb contact met de gemeente als:

- Burger
- Ondernemer

10. Van welke digitale dienstverlening heeft u gebruik gemaakt?

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

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

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

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

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

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

13. Zou u de digitale dienstverlening opnieuw willen gebruiken?

Ja

Nee

Hangt ervan af, namelijk:

14. Nodigt de digitale dienstverlening uit tot gebruik?

Ja

Nee

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

☆
☆
☆
☆
☆

Niet-gebruikers

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

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

Anders (geef nadere toelichting):

17. Met de gemeente heb ik het liefste:

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

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

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

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

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