

Digitale Dienstverlening

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

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 Publiekscentrum Opsterland	9
2.3 Samenvatting	11
3 - Praktijk van digitale dienstverlening	12
3.1 Welke diensten zijn in Opsterland 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 Opsterland	20
3.4 Samenvatting	21
4 - Conclusies en aanbevelingen	22
4.1 Conclusies	22
4.2 Aanbevelingen	23
5 - Bestuurlijke reactie	24
6 – Nawoord	25
 Bijlage 1 - Lijst van gebruikte bronnen	 26
Bijlage 2 – Beantwoording van de deelvragen	27
Bijlage 3 - Vragenlijst	28

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 Opsterland 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. Met het voornemen om de *persoonlijke-internetpagina* in te voeren, zoals in de begroting van 2018 staat, is bijvoorbeeld een belangrijke stap gezet.

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 Opsterland 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 Opsterland die in het kader van het onderzoek hun medewerking hebben verleend, te bedanken.

Tiny Ruiter,
Voorzitter rekenkamercommissie Opsterland

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 Opsterland en de twee andere OWO-gemeenten is gesteld.

1.2 Vraagstelling

De rekenkamercommissie stelt de volgende centrale vraag:

Centrale onderzoeksvraag onderzoek digitale dienstverlening

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

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

Deelvragen onderzoek digitale dienstverlening

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

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

1.3 Aanpak

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

op meerdere plaatsen gebruik gemaakt¹. Hierna volgden interviews door de rekenkamercommissie met ambtenaren en de portefeuillehouder van de gemeente. Daarna zijn documenten bestudeerd van de landelijke overheid over het programma “Digitaal 2017” -zoals het programma uit de visiebrief van de minister is gaan heten. Het rapport is aan de ambtelijke organisatie gestuurd om de feiten te controleren. Ten slotte ging het rapport voor de bestuurlijke reactie op het rapport naar B&W (zie bijlage 3). Het feitenonderzoek startte in januari 2017 en eindigde in juli 2017. Voor het onderzoek is voor de feiten gekeken naar de situatie tot 1 augustus 2017. Sindsdien zijn alweer stappen in de digitalisering gezet, de digitalisering gaat door. Ook is een nieuw Informatiseringsplan in behandeling

1.4 Afbakening

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

Tijdens het onderzoek werd duidelijk dat privacy en gegevensbeveiliging buiten de doelstelling van dit onderzoek ligt, ofschoon het onderwerp natuurlijk van groeiend belang is. De beoordeling van de praktijk vereist specialistische kennis en vaardigheden. Of dit alsnog onderzocht zal worden door de RKC, wordt op een ander moment besloten. In dit rapport is daarom geen uitspraak te vinden over de beveiliging en privacy-aspecten.

Het begrip ‘toegankelijkheid’ wordt ook gebruikt om extra mogelijkheden voor gehandicapten aan te duiden, maar die betekenis van het woord is in dit onderzoek niet nader bekeken.

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

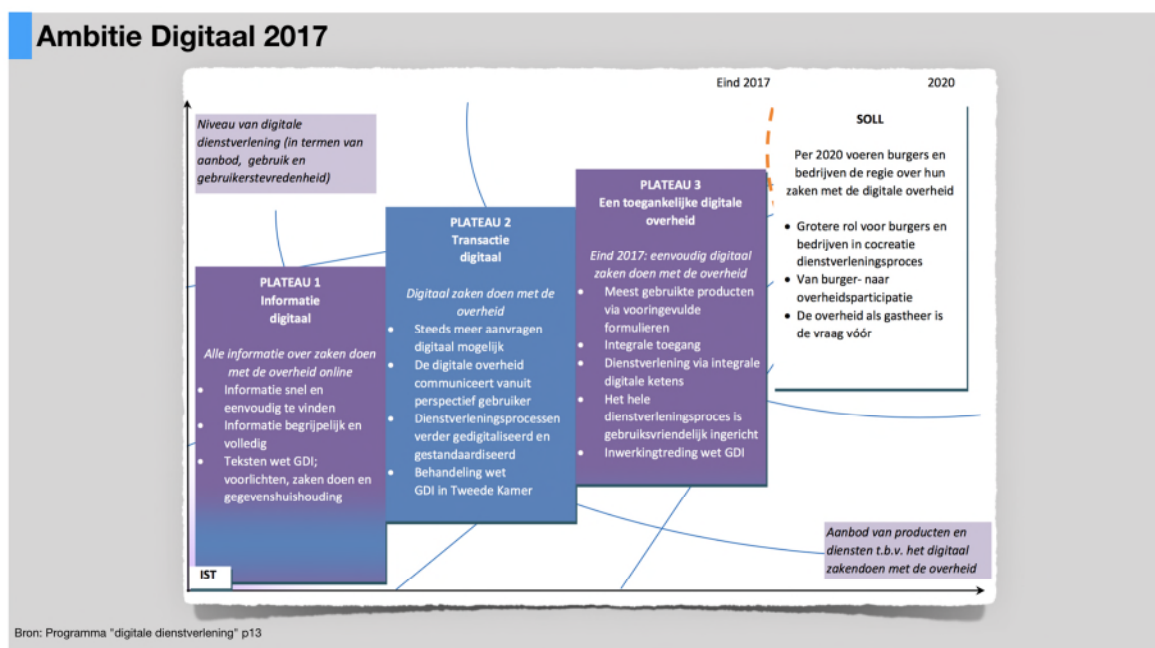
In paragraaf 2.1 wordt eerst het landelijk beleid beschreven. In hoofdstuk 2.2 staat eerst het gezamenlijke beleid van de OWO-gemeenten en daarna het voor Opsterland specifieke beleid.

2.1 Landelijk beleid digitale dienstverlening

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

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

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



Kortom, de overheid wil dat elke Nederlander veilig en gemakkelijk zo'n beetje alles met de overheden digitaal kan regelen, net zoals nu al kan bij financiële instellingen, nutsbedrijven en steeds meer detailhandel. Uit een rapport van het CBS blijkt dat Nederland in Europa voorop loopt met internet: 91% van de Nederlandse huishoudens gebruikt internet⁵.

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.

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

Dit percentage stijgt jaarlijks, waarbij sinds dit jaar de smartphone populairder is geworden dan de gewone computer. Uit het onderzoek van het CBS blijkt verder dat de landelijke overheid de digitale dienstverlening wil vergroten: op slechts de helft van de overheidswebsites kan de bezoeker naast informatie zoeken ook een transactie⁶ doen.

Overheidswebsites: vooral om informatie te zoeken

Gebruik van overheidswebsites, 2015

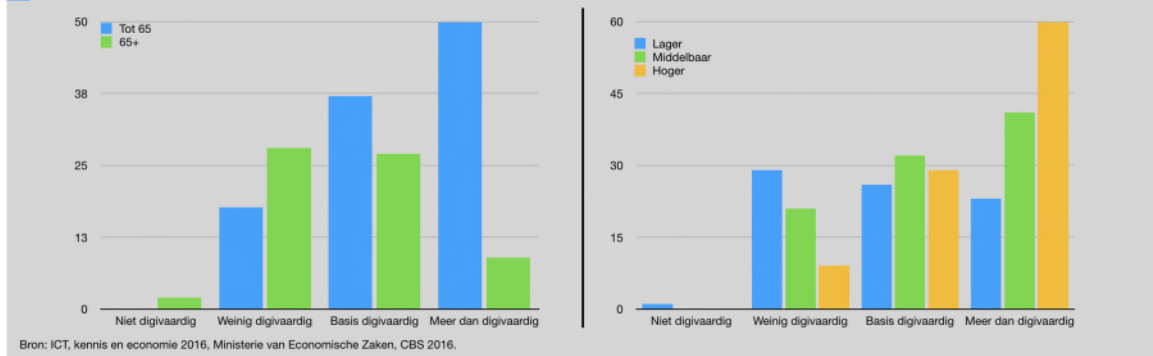
	Totaal ¹⁾	Overheidsinstanties	Andere publieke instanties
	% van personen vanaf 12 jaar		
Totaal	68	62	52
Informatie zoeken	64	58	48
Documenten downloaden	42	38	23
Documenten terugsturen	48	41	27

Bron: CBS, ICT-gebruik huishoudens en personen.

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

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

Nederlanders digivaardig, maar ouderen en laagopgeleiden blijven achter



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

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:

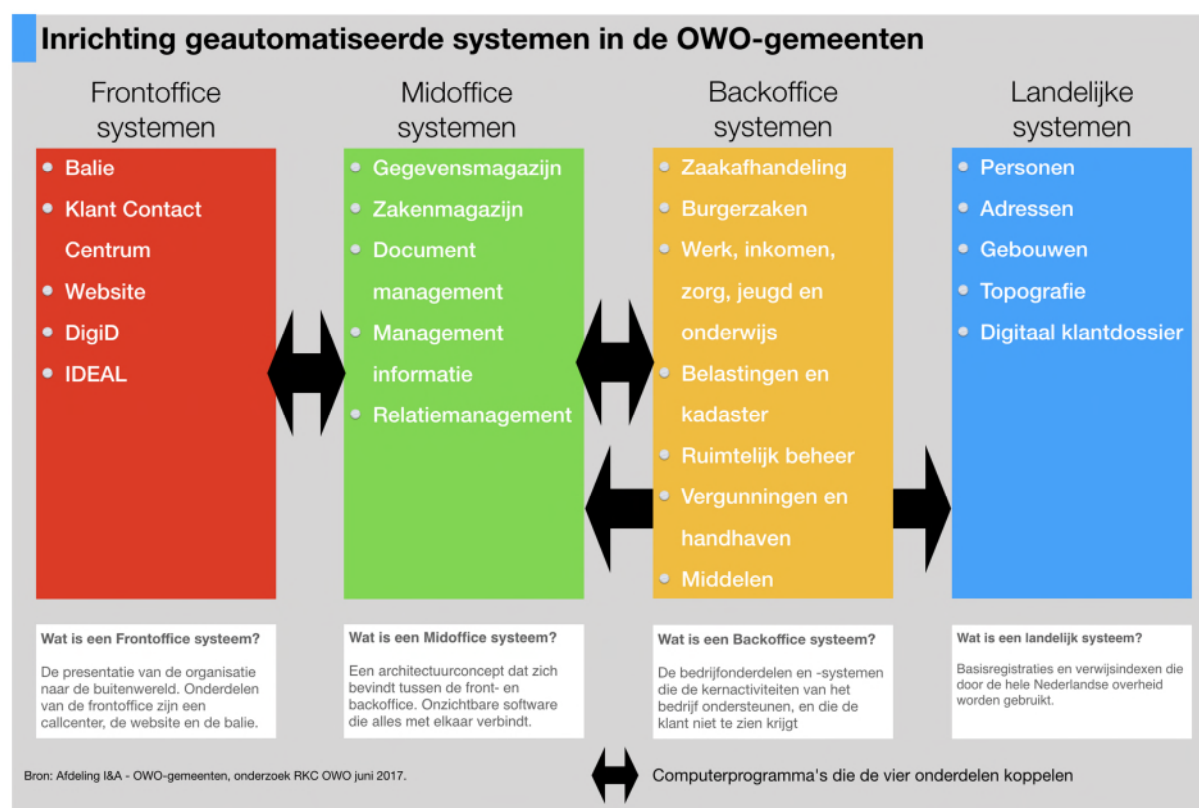
Digitaliseringsplannen van de landelijke overheid			
Naam plan	Looptijd	Kort doel	Verplicht?
Elektronische gemeenten (eGem)	2003 - 2009	ICT gemeenten verbeteren om e-Overheid op te zetten	Nee.
Nationaal uitvoeringsprogramma dienstverlening en e-overheid (NUP)	2010 - 2015	Vanuit o.a. gemeenten om standaarden 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 en dit team maakt centraal beleid in overleg met de drie aangesloten gemeenten. De gemeente bepaalt zelf van welke centrale diensten ze gebruik maken. Aan de basis hiervan staat de centrale architectuur, in een vereenvoudigd schema:



Voor de systemen in het rode blok, de frontoffice, heeft elke gemeente een eigen beleid. Dit valt in Opsterland onder het team Dienstverlening. Het blauwe blokje, de landelijke systemen, kent (uiteeraard) 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 o.a. in overleg met vaste gesprekspartners bij de teams Dienstverlening van de drie gemeenten. Uit de gesprekken bleek dat het team OWO-I&A een sterke motor op digitaal gebied is. Jaarlijks betaalt elke gemeente €150.000 voor nieuwe projecten van het gezamenlijke I&A-team. De zo beschikbare €450.000 verdeelt I&A samen met de drie gemeenten over aangevraagde projecten, als voorbeeld de projecten uit 2016 (die doorgaans niet binnen 12 maanden klaar zijn) waarover in de plannen van 2017 verantwoording werd afgelegd⁷:

Verantwoording OWO-projecten uit 2016				
	Project	Team	Afdeling	Gereed %
Noodzakelijke projecten in OWO-verband, bijv. vanwege wetgeving	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%
	Project	Team	Afdeling	Gereed %
Wenselijke projecten in OWO-verband	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%
	Project	Team	Afdeling	Gereed %
Wenselijke projecten per gemeente	DSP/ iNavigator Weststellingwerf	DIV	OWO-bedrijfsvoering	25%
	Aansluiting op MijnOverheid Opsterland	BVI, publiekscentra	BVI, publiekscentra	50%
	Chatfunctie op de website	Publiekscentrum Oost	Publiekscentrum Oost	0%

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

In het informatiserings-jaarplan wordt per project uit deze tabel uitgelegd hoe het project is verlopen en wat de verwachting is over de afloop. In dit beleidsstuk staat een verantwoording over de projecten van het afgelopen jaar. Dit jaar werkt I&A flexibeler door elk kwartaal de projectlijst te evalueren met vertegenwoordigers van de drie afzonderlijke gemeenten. Prioriteiten kunnen in overleg gedurende het jaar aangepast 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. Dit verschil komt omdat Opsterland een zogenaamde "Centric-gemeente" is en Ooststellingwerf en Weststellingwerf een zogenaamde "Pink-gemeente". De applicaties draaien dus op verschillende basissystemen. Voor de burgerzakenapplicatie (Centric) betreft het een weloverwogen keuze. Het beleidsuitgangspunt van OWO: "Pink, tenzij", vraagt tijd.

⁷ Bij het ambtelijk wederhoor werd het volgende toegevoegd: "In 2016 werd de kwijtscheldingsregeling nog uitgevoerd door Hefpunt, vanaf 2017 wordt het uitgevoerd door het BVI-team OWO."

Nog niet-gelijkvormige systemen in de OWO-gemeenten

Systeem	Soort systeem	Afwijkende gemeente	Plan
Personalisatie	Frontoffice	Opsterland	Geen overgangspan. Wel jaarcontract zodat snel kan worden gehandeld.
Webformulieren	Frontoffice	Opsterland	Geen overgangspan. Wel jaarcontract zodat snel kan worden gehandeld.
Product en Dienstencategorie	Frontoffice	Opsterland	Geen overgangspan. Wel jaarcontract zodat snel kan worden gehandeld.
Content Management	Frontoffice	Opsterland	Geen overgangspan. 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 één 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 Opsterland was het informatiserings-jaarplan OWO geen onderwerp van goedkeuring of informatie voor de raad, omdat het college van mening was dat deze programma's uitvoeringszaken betroffen.

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

Informatie over beleidsplannen van na de onderzoeksperiode

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

2.2.2 Beleid digitale dienstverlening Publiekscentrum Opsterland

De gemeente Opsterland heeft een eigen informatiseringsbeleidsplan voor de periode 2013 - 2017. De gemeente neemt Digitale Agenda 2020 van de VNG als leidraad en richtpunt voor de planning. In het Informatiseringsbeleidsplan is dit uitgewerkt. Voor de realisatie wordt dit plan vertaald naar concrete projecten, vermeld in de Projectenlijst dienstverlening. Over de uitvoering ervan wordt gerapporteerd aan het MT. De aandacht van de raad voor dit onderwerp is beperkt.

Wel zijn er kaders vastgelegd in het Coalitieakkoord en in de begrotingen van 2016 en 2017. Hieronder geven we, zoveel mogelijk in chronologische volgorde, een overzicht van alle beleidsdocumenten waarin iets is opgenomen over digitale dienstverlening.

In het **Coalitieakkoord 2014-2018** is de ambitie opgenomen dat de “bereikbaarheid van de gemeente moet worden vergroot door het benutten van nieuwe technische mogelijkheden zoals het online maken van afspraken, persoonlijke inlogmogelijkheden en beeldverbindingen”.

Programmabegroting 2015 vermeldt acties die gedaan moeten worden om de (digitale) dienstverlening te verbeteren:

- Het aanbieden van producten en diensten (bijvoorbeeld WMO, burgerzaken en vergunningen) volgens nieuwe vormen van dienstverlening.
- Het (verder) uitvoeren van het Programmaplan dienstverlening (2012-2015)
- Het gefaseerd implementeren van het Nationaal uitvoeringsprogramma (NUP) voor de elektronische overheid.
- Het vergroten van de bereikbaarheid van de gemeente door het benutten van nieuwe technische mogelijkheden als het online maken van afspraken, persoonlijke inlogmogelijkheden en beeldverbindingen.

Programmaplan dienstverlening (2012-2015): Voorafgaand aan dit plan was er een dienstverleningsvisie. Hierin was één van de doelen dat de gemeente Opsterland in 2015 de toegangspoort moet zijn voor alle diensten van de gehele overheid. In het Programmaplan wordt digitalisering van de dienstverlening niet als één van de hoofddoelen genoemd. Wel dat er een relatie is met het OWO-informatiseringsbeleid 2015-2016 en dat de klanttevredenheid voor digitale dienstverlening verhoogd moet worden. De intergemeentelijke samenwerking OWO wordt omarmd, maar wel met de randvoorwaarde dat de eigen gemeente herkenbaar moet zijn voor de inwoner van Opsterland, het digitale loket houdt de eigen huisstijl. In het Programmaplan wordt het belang van ICT onderschreven als middel om de dienstverlening te optimaliseren. Projecten die onder het Programmaplan hangen zijn o.a. internet en ICT. Die projectplannen worden vastgesteld door het MT. Er zijn afspraken vastgelegd over wie verantwoordelijk is voor de uitvoering, wanneer eindresultaten moeten zijn gehaald en wat het mag kosten. Na afronding van het Programmaplan in 2015 is er geen nieuw plan voor de volgende periode gemaakt, omdat het Programmaplan Dienstverlening afgerond is en omdat de verdere ontwikkeling m.b.t. digitale dienstverlening is ingeschoven in het OWO-Informatiebeleidsplan. Het uitgevoerde Programmaplan heeft meerdere producten opgeleverd. Op basis hiervan is de dienstverlening gewijzigd, uitgebreid of gaat dit nog plaatsvinden.

Verantwoording 2015 vermeldt dat het Programmaplan volledig is uitgevoerd. Over de vier acties uit de programmabegroting 2015 (zie hierboven) wordt niets verteld. Ook niet of de gemeente de toegangspoort is geworden voor de gehele overheid..

In de **Programmabegroting 2016** wordt over digitale dienstverlening alleen de ambitie uit het Coalitieakkoord opgenomen: Het vergroten van de bereikbaarheid van de gemeente door het benutten van nieuwe technische mogelijkheden als het online maken van afspraken, persoonlijke inlogmogelijkheden en beeldverbindingen. Maar in de **Verantwoording 2016** is niet te vinden of dit is gelukt.

In de **Begroting 2017** staat dat de (online) bereikbaarheid van de gemeente is vergroot. Ook is de aangehaalde ambitie uit het Coalitieakkoord opgenomen: “Benutten van nieuwe technische mogelijkheden zoals het online maken van afspraken, persoonlijke inlogmogelijkheden beeldverbindingen en social media”.

Informatiseringsbeleidsplan Opsterland 2013-2017: Dit plan beschrijft het totale palet aan ontwikkelingen en doelen op het gebied van ICT, digitale dienstverlening is hier een onderdeel van. Het geeft heldere kaders en er wordt aangesloten bij landelijke ontwikkelingen en bij de samenwerking met Oost- en Weststellingwerf.

Er wordt duidelijk gekoerst op zaakgericht werken, een voorwaarde voor adequate digitale dienstverlening. De projecten die moeten worden uitgevoerd staan , met financiële kaders, vermeld in de Projectenlijst dienstverlening 2017..

Visie online dienstverlening 2016 - 2018: Hierin valt te lezen dat Opsterland de digitale dienstverlening wil verbeteren, maar geen koploper wil zijn om kinderziektes te vermijden. Inwoners moeten online zaken kunnen doen met de gemeente. Er wordt een digitaal dienstverleningskanaal geboden waarmee inwoners en ondernemers zoveel mogelijk producten en diensten digitaal kunnen afhandelen. (er wordt niet vermeld om welke producten en diensten het gaat). Verbeteringen worden doorgevoerd aan de hand van statistieken en onderzoek. Verder is het voornemen om een koppeling met het zaakstelsel te maken, koppelingen maken met e-formulieren, zodat inwoners die inloggen met DigiD hun naam en adres voorafgevuld krijgen in e-formulieren. Dit alles moet eind 2017 gereed zijn.

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.
- Het OWO-team I&A maakt sinds 2015 jaarlijks plannen om de digitale dienstverlening te verbeteren. Deze plannen worden met de drie gemeenten besproken en geëvalueerd.
- Opsterland wil digitale dienstverlening verder verbeteren, aansluiten bij Digitaal 2020, maar geen koploper zijn. Inwoners blijven welkom aan het loket in het gemeentehuis.
- De meeste beleidsstukken worden alleen op managementniveau vastgesteld. Wel is er in de opeenvolgende programmabegrotingen op hoofdlijnen aandacht besteed aan digitalisering van de dienstverlening.
- Hetgeen over dit onderwerp vermeld staat in de begroting en de verantwoording laat geen P&C-cyclus zien (wat gaan we doen/ wat hebben we gedaan)
- De implementatie van digitale dienstverlening volgt het landelijke programma Digitaal 2020.
- Daarnaast is er een eigen plan: Informatiseringsbeleidsplan Opsterland 2013-2017, digitale dienstverlening valt hieronder. Het geeft duidelijke kaders en doelen, wat er precies moet gebeuren, wanneer, wat het mag kosten enz. is te vinden in Projectenlijst dienstverlening 2017.
- De Visie online dienstverlening 2016-2018 geeft een duidelijke koers aan.

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 Opsterland 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 is⁸. Hiervoor wordt de term “digitale volwassenheid” gebruikt. Hiervan zijn vier niveaus bepaald en daarmee worden de gemeentelijke websites beoordeeld:

Beoordeling digitalisering door onderzoekers Deloitte voor BZK

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

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

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

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

Ondernemers

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

Niet beoordeeld

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.

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

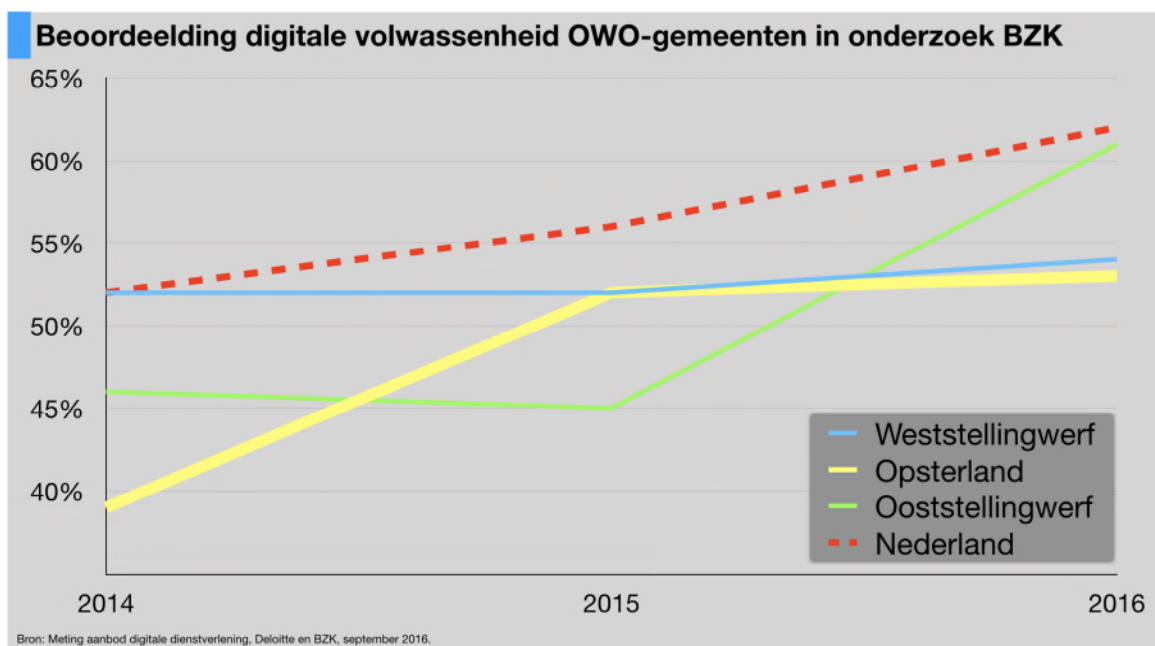
Elke dienst wordt beoordeeld met de vier percentages uit de eerste tabel op de vorige pagina. Stel dat bij “aanvraag bijstandsuitkering” het niet mogelijk is om een afspraak te maken, dan scoort de gemeente daar 0%. Een inwoner of bedrijf uit Opsterland kon in 2016 in 17 diensten geheel digitaal afnemen. Voor de overige 40 diensten kon de gemeente beperkte of geen digitale dienstverlening aanbieden:

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

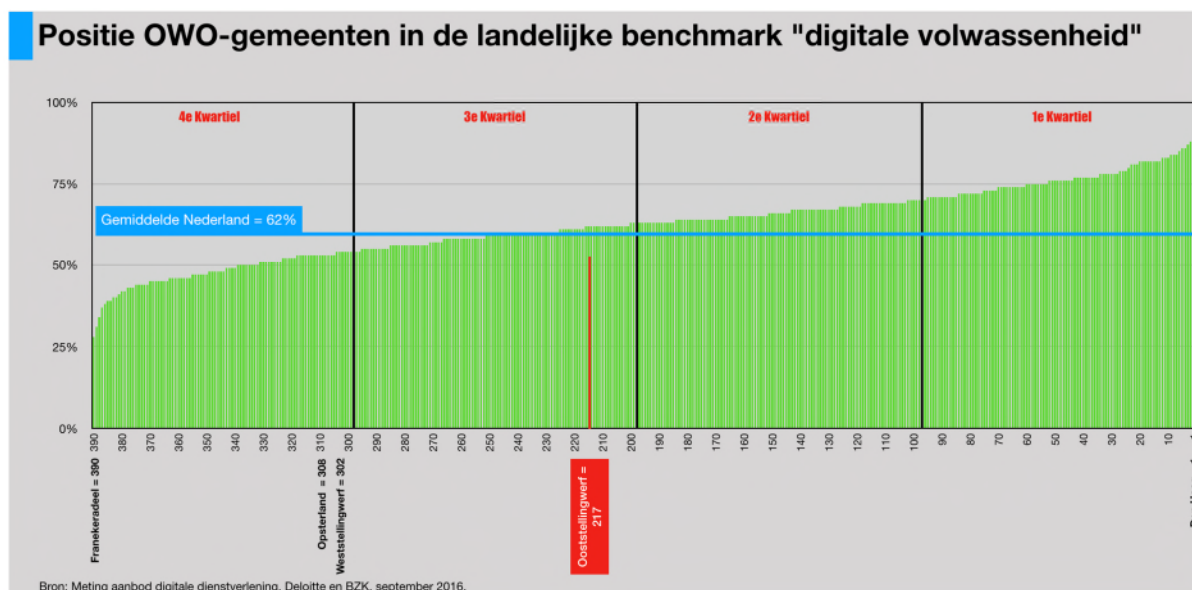
Bron: Meting aanbod digitale dienstverlening, Deloitte en BZK, september 2016.

De diensten in het grijs zijn door Deloitte niet op de gemeentelijke website gevonden. Dit kan erop duiden dat de gemeente de dienst niet heeft en daarom neemt Deloitte deze niet mee in de scores. Van enkele diensten is echter wel zeker, zoals “Doorgeven vakantie bij bijstand” dat die er wel is.

Na het beoordelen van deze 57 diensten komen de onderzoekers van Deloitte voor Opsterland in 2016 op **53% digitale volwassenheid** uit. De score ging in 2015 flink omhoog, maar is in 2016 nauwelijks verder gestegen:



Opsterland bezet plek 308 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 grotere gemeenten doorgaans wat hoger scoren dan kleinere gemeenten. Maar in de lijst van alle gemeenten staat Bunschoten met 20.823 inwoners op de zesde plek door een score van 85%. In de top-10 staan vier gemeenten met minder inwoners dan Opsterland: Bunschoten, Nieuwkoop, Hof van Twente en Voorschoten⁹.

In paragraaf 2.1 stond bij het beleid van de rijksoverheid dat een 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.

⁹ 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 had 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 Opsterland over de digitale dienstverlening. 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 mei en juni 2017 de vragen¹⁰ 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 respondenten.

Betrouwbaarheid van de enquête

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

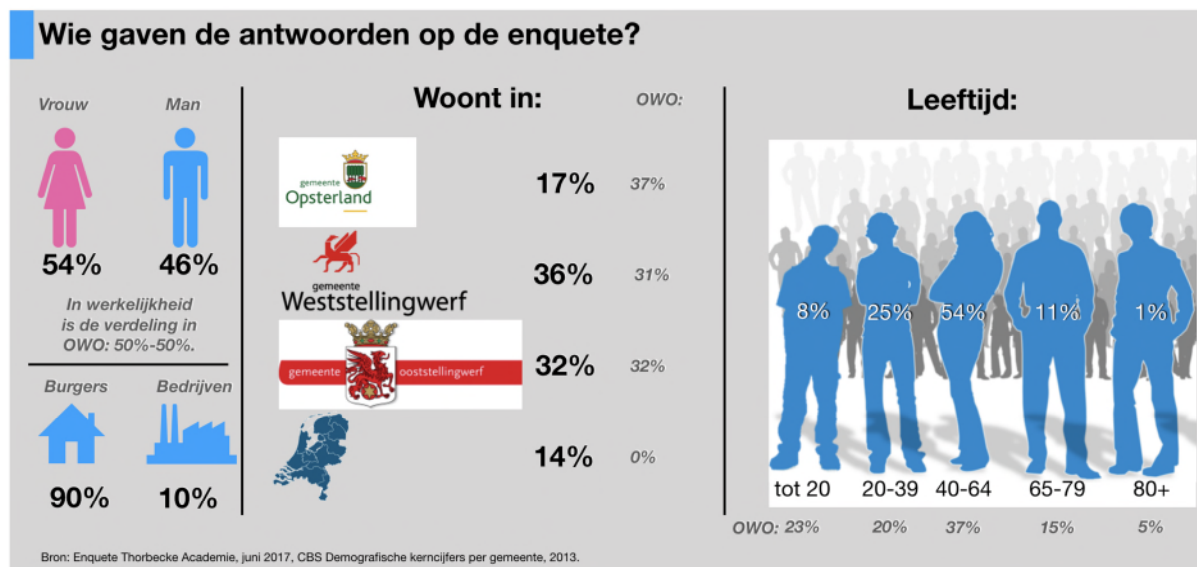


Voor elk van de drie afzonderlijke gemeenten geldt dit echter niet. Het aantal antwoorden per gemeente is veel te klein om heel betrouwbaar te zijn. Het beste kan de raad de cijfers daarom als *een indicatie* zien: een richting waarin de inwoners denken. In combinatie met andere enquêteresultaten, andere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

¹⁰ Zie bijlage 3 voor een volledige vragenlijst

3.2.2 Uitkomsten van het onderzoek: wie gaven antwoord

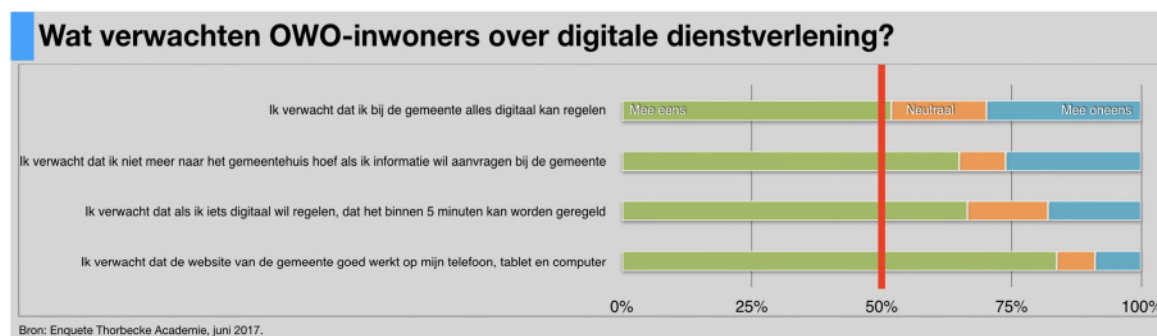
De eerste vragen identificeren de respondenten:



Vrouwen en mensen in de leeftijdsgroep 40 - 64 jaar gaven meer dan gemiddeld antwoord op de vragen terwijl de jongeren tot 20 jaar en de 80+-ers veel minder dan gemiddeld mee deden. Opvallend moeilijk waren Opsterlanders tot antwoorden te verleiden, waardoor ze in de resultaten ondervertegenwoordigd zijn. Bij de presentatie van de cijfers over verwachtingen 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 de ervaringen wel per gemeente.

3.2.3 Verwachtingen van OWO-inwoners over digitale dienstverlening

In 2016 berichtte het CBS¹¹ 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:

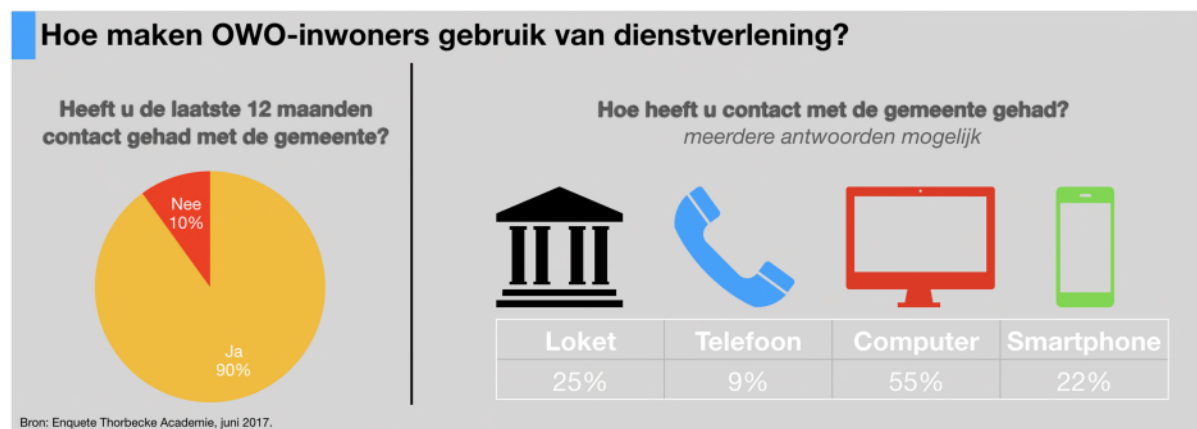


¹¹ CBS Nieuws, "Acht procent van de Nederlanders nooit op internet", 3 juni 2016.

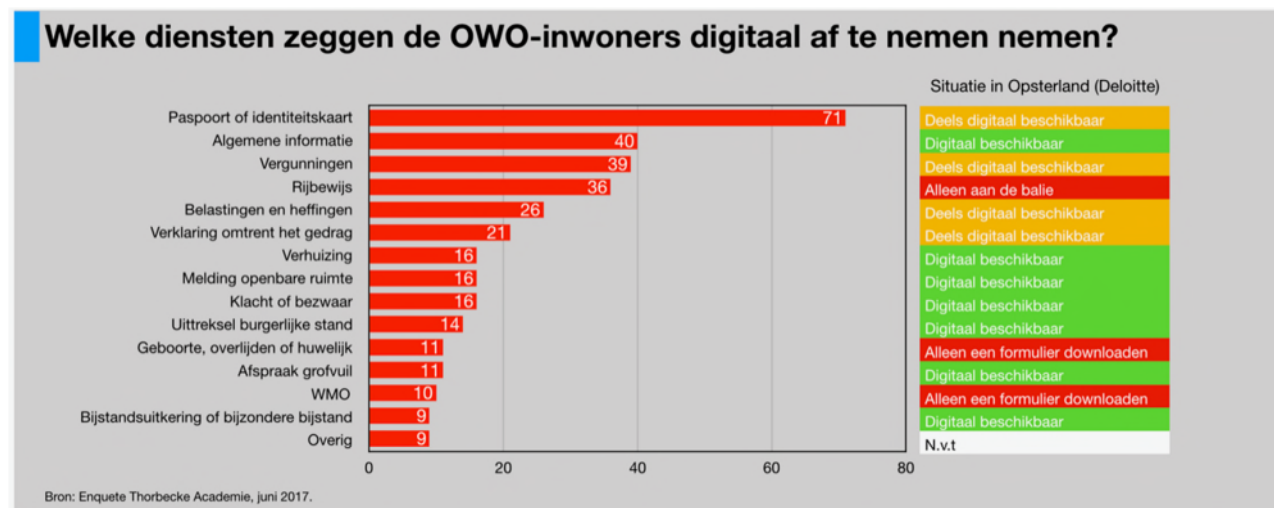
Inwoners van de OWO-gemeenten verwachten in meerderheid een volledige digitale dienstverlening en willen bij digitale dienstverlening ook niet meer naar het gemeentehuis. Het liefst wil de OWO-inwoner een vraag of dienst binnen vijf minuten afhandelen en op alle apparaten dezelfde dienstverlening krijgen.

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 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:



Inwoners van Opsterland kunnen van de zeven (door OWO-inwoners) meest gevraagde digitale diensten er twee digitaal afnemen. Van de andere zijn er vijf gedeeltelijk en eentje niet beschikbaar. Een groot deel van de overige veelgevraagde diensten is op dit moment al digitaal beschikbaar. Van de drie OWO-gemeenten is volgens het onderzoek van Deloitte Opsterland het minst digitaal volwassen. De inwoners kunnen er het minst van alle drie gemeenten digitaal diensten afnemen. In de lijst van Nederlandse gemeenten bezet Opsterland een lage plek. Opsterland heeft in tegenstelling tot Oost- en Weststellingwerf geen *Persoonlijke Internetpagina* waarmee meer diensten digitaal ontsloten kunnen worden, maar overweegt dit binnenkort ook in te voeren. 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. In

Opsterland kan al wel een afspraak gemaakt worden, reden voor het gele oordeel van Deloitte). Een optie is dat het rijbewijs niet hoeft te worden opgehaald, maar kan worden toegestuurd. In Opsterland kan dit nu niet.

3.2.5 Tevredenheid over het gebruik

De OWO-inwoners antwoordden ook op vragen over de tevredenheid met de website. Omdat elke gemeente een eigen beleid voor de frontoffice heeft, zijn voor deze vraag de antwoorden van de gemeenten gesplitst per gemeente. Van de respondenten antwoordden 43 dat ze in Opsterland woonden. Het aantal respondenten is laag en de statistische betrouwbaarheid is klein. De antwoorden zijn indicatief en niet absoluut. Overigens wijken ze niet heel erg af van de antwoorden in de andere OWO-gemeenten en geven geen vreemde uitslagen, waardoor we ze u niet willen onthouden. Van de 43 respondenten hadden 25 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 kunnen daar het gezochte ook vinden. Meer dan 80% van de respondenten antwoordt dit. Het is dan ook niet verwonderlijk dat bijna 9 van de 10 respondenten de volgende keer weer digitaal een dienst zal zoeken, het bevalt goed. Een groot deel van de respondenten vindt de formulieren gemakkelijk in te vullen en het kost niet veel tijd. Kortom, veel lof van de respondenten die digitale dienstverlening gebruiken.

Wat kan (nog) beter

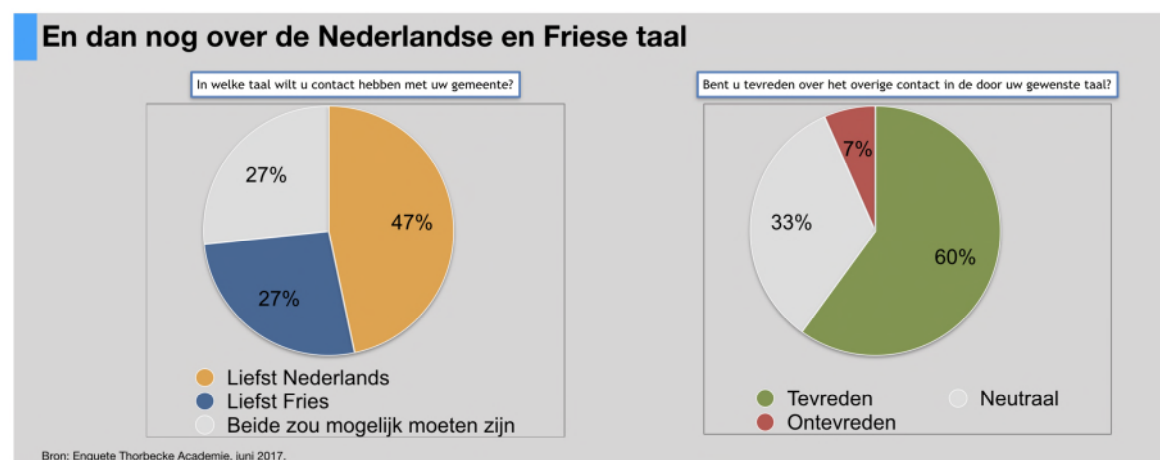
Wat minder goed waarden inwoners het gemak van de website op de smartphone of tablet. De gemeente heeft geen app voor smartphone of tablet. Of het één het gevolg is van het ander beantwoordt de enquête niet; om dat te achterhalen is een vervolgonderzoek nodig. Een groot aantal antwoorden op de vragen is ambivalent. De vragen vanaf “De website van de gemeente van de gemeente heeft een aantrekkelijke uitstraling” tot “De gemeente biedt alle informatie die ik nodig heb van mijn gemeente op de website aan” 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. Om een uitspraak te kunnen doen over de oorzaak van de relatief lage ‘digitale volwassenheid scores’ van Deloitte (zie pagina 11), 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 maakten van de website.



Een belangrijk deel (40%) van de ondervraagde inwoners heeft geen diensten van de gemeente gebruikt. Een klein deel wist niet van de website of vindt de website te ingewikkeld. Voor de anderen geeft het gemak van een bezoek aan het gemeentehuis de doorslag. De website heeft een belangrijke troef: de openingstijden. De website van de gemeente is immers 7 dagen per week open, 24 uur per dag: 168 uur tegenover de gewone openingstijden van de balie. Veel meer dan de 20,5 uren die de balie in Opsterland open is (Weststellingwerf: 22 uur, Ooststellingwerf: 35 uur).

Opsterland heeft veel Friestalige inwoners. De website van de gemeente is echter alleen in het Nederlands en niet in Fries beschikbaar. Wat denken de inwoners hiervan?



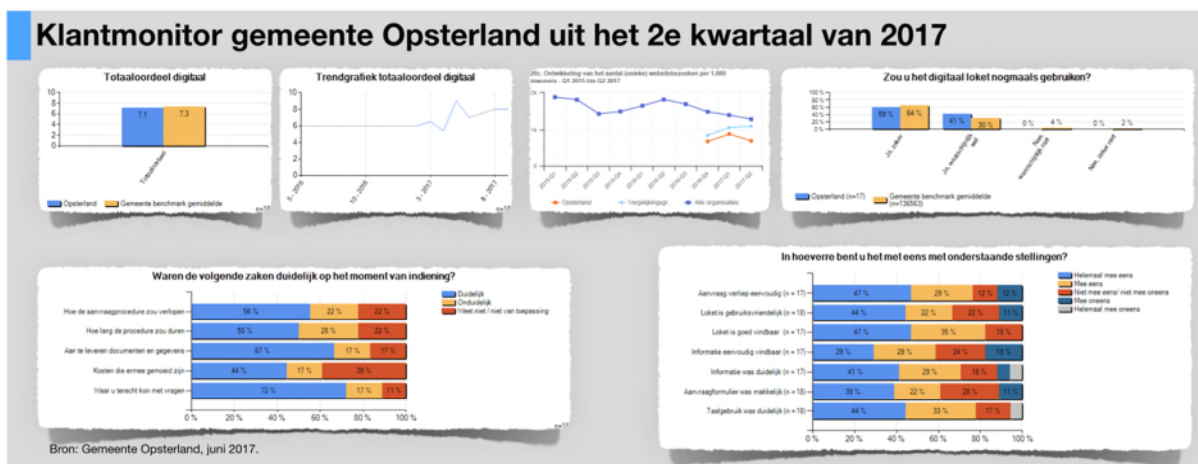
Ofschoon een kwart van de inwoners het liefst een Friese site wil, zijn ze niet ontevreden over het ontbreken daarvan. Tenslotte is aan gebruikers van de website gevraagd een beoordeling te geven over de digitale dienstverlening:



3.3 Monitoring digitale dienstverlening van de gemeente Opsterland

In juni 2017 is er een **Kaderbrief** naar de raad gestuurd waarin wordt verteld dat vanaf 1 januari 2017 Opsterland deelneemt aan het **Dashboard Dienstverlening** van de NVVB (Nederlandse Vereniging Van Burgerzaken). Hiermee worden de kwaliteit en de prestaties van de gemeentelijke dienstverlening inzichtelijk gemaakt. Onderdeel van het dashboard is een uitgebreid klanttevredenheidsonderzoek. Klanten (balie, telefoon en website) krijgen een e-mail met hierin een link naar de vragenlijst. De gegevens worden anoniem verwerkt en vormen de basis voor mogelijke verbeteringen.

Opsterland heeft daarnaast een eigen **klantmonitor**. Hiervoor worden gebruikers van de website gevraagd enkele vragen te beantwoorden. Met deze gegevens wordt elk kwartaal een rapport gemaakt. Dit rapport krijgt de raad niet. Onderstaand onderzoek heeft een lage respons, 18 personen hebben geantwoord. Enkele knipsels uit deze rapportage:



3.4 Samenvatting

- Uit het onderzoek van Deloitte blijkt dat in 2016 de digitale volwassenheid van de gemeente Opsterland bleef steken op 53%, landelijk was dat gemiddeld 62%. Ten opzichte van het jaar ervoor is deze score slechts met 1% gestegen.
- Van de drie OWO-gemeenten had Opsterland de laagste digitale volwassenheid.
- Het onderzoek door de studenten van de NHL heeft in Opsterland de laagste respons gehad binnen de OWO gemeenten.
- Een kleine meerderheid van de geënquêteerde inwoners verwacht dat alle diensten digitaal beschikbaar zijn.
- Van de in totaal 43 personen die bevraagd zijn, gaven er 25 aan dat ze wel eens digitaal een dienst hadden afgenomen en dat ze hierover positief waren. De resultaten zijn statistisch niet representatief, hoogstens richtinggevend.
- In Opsterland geven nog steeds veel mensen de voorkeur aan een bezoek aan het gemeentehuis in plaats van zaken digitaal te regelen.
- Inwoners waarderen de digitale dienstverlening met 3,2 sterren (op de schaal van 1 – 5). Het gemiddelde van de drie OWO-gemeenten is 3,3.

4 - Conclusies en aanbevelingen

Dit onderzoek gaat na hoe het staat met de digitale toegankelijkheid van de dienstverlening in Opsterland en wat de inwoners daarvan vinden.

In 2016 is er sprake van een digitale volwassenheid van 53%. Inwoners vragen naar meer digitalisering en geven als cijfer een 3,3 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. Opsterland heeft een *digitale volwassenheid* van 53%. Hiermee blijft de digitale toegankelijkheid achter op het Nederlandse gemiddelde van 62%. 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 Opsterland 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. De implementatie van digitale dienstverlening volgt het landelijke programma Digitaal 2020.

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

De meeste beleidsstukken worden alleen op managementniveau vastgesteld. Wel is er in de opeenvolgende programmabegrotingen op hoofdlijnen aandacht besteed aan digitalisering van de dienstverlening. Hetgeen over dit onderwerp vermeld staat in de begrotingen en de verantwoordingsstukken laat geen P&C-cyclus zien (wat gaan we doen/ wat hebben we gedaan). Opsterland wil digitale dienstverlening verder verbeteren, aansluiten bij Digitaal 2020, maar geen koploper zijn. Inwoners blijven welkom aan het loket in het gemeentehuis. Daarnaast is er een eigen plan: Informatisering Beleidsplan Opsterland 2013-2017, digitale dienstverlening valt hieronder. Het plan geeft duidelijke kaders en doelen. Wat er precies moet gebeuren, wanneer, wat het mag kosten enz. is te vinden in de Projectenlijst dienstverlening 2017. De Visie online dienstverlening 2016-2018 geeft een duidelijke koers aan. (de volgende zin kan weg, denk ik, in een visie staan geen acties, ze staan in de Projectenlijst.)Er zijn geen concrete acties en projecten benoemd die nodig zijn om het einddoel van Digitaal 2020 te bereiken.

3 - De inwoners van Opsterland lijken digitaliseren te omarmen en waarderen de al aanwezige mogelijkheden

Van de in totaal 43 personen die bevroegd zijn gaven er 25 aan dat ze wel eens digitaal een dienst hadden afgenomen en dat ze hierover positief waren. De resultaten zijn statistisch niet representatief, hoogstens richtinggevend. In Opsterland geven veel mensen de voorkeur aan een bezoek van het gemeentehuis in plaats van zaken digitaal te regelen. Inwoners waarderen de digitale dienstverlening met een 3.2 sterren (op de schaal van 1 - 5). Het gemiddelde van de drie OWO-gemeenten is 3,3.

4 - Opsterland is begonnen met digitalisering van de dienstverlening, maar heeft een weg te gaan

Uit het onderzoek van Deloitte blijkt dat in 2016 de digitale volwassenheid van de gemeente Opsterland bleef steken op 53%, landelijk was dat gemiddeld 62%. Ten opzichte van het jaar ervoor is deze score slechts met 1% gestegen terwijl de landelijke stijging 5% was waardoor Opsterland verder achter raakte. In de komende jaren moet het tempo omhoog om deze achterstand weg te werken.

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 Opsterland 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 Opsterland digitaliseert omhoog, nu "onder de motorkap" de bouwstenen door het team OWO-I&A beschikbaar daarvoor zijn?
- III. moet de gemeente een App maken om interactie met smartphones te verbeteren?
- IV. moet de balie minder open naarmate digitaal meer diensten worden afgenomen? Kan de tevredenheid van de inwoners verder stijgen naarmate digitale dienstverlening wordt uitgebreid?
- V. is digitalisering in te zetten om kosten te besparen? Zouden hiervoor geen doelen kunnen worden geformuleerd zoals een jaarlijkse kostendaling met een bepaald percentage?

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

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

3 - Geef het college opdracht over de voortgang te rapporteren

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

5 - Bestuurlijke reactie

Rekenkamercommissie Opsterland

t.a.v. de voorzitter

Postbus 10000

9244 ZP BEETSTERZWAAG

Uw kenmerk:	Uw brief van:	Ons kenmerk:	Behandeld door:	Tel.nr.:	Bijlagen:
	9 november 2017	2017-32493	Piet Brouwer	(0512) 386 351	

Onderwerp:
Onderzoek Digitale dienstverlening

Beetsterzwaag, 5 december 2017
Verzonden op: 5 december 2017

Geachte mevrouw Ruiter,

Wij ontvingen uw brief van 9 november met het rapport over het rekenkameronderzoek naar de digitale dienstverlening in onze gemeente. Wij danken u voor het onderzoek en de inzichten die het heeft opgeleverd. In deze brief geven wij graag onze reactie op de conclusies en aanbevelingen uit het onderzoek.

Conclusies

In algemene zin merken wij op dat enkele conclusies gebaseerd zijn op een onderzoek van Deloitte uit 2016 en een niet-representatief onderzoek onder inwoners van onze gemeente. Hoewel de conclusies wat ons betreft daardoor minder toepasbaar zijn op het jaar 2017, geven ze wel richting en laten zij zien waar verbeteringen mogelijk zijn. Het is inderdaad nodig dat onze gemeente een inhaalslag dient te maken om de digitale beschikbaarheid te verbeteren. Daarnaast willen wij voldoende mogelijkheden behouden voor inwoners om voor dienstverlening naar het gemeentehuis te komen.

U concludeert verder dat de planvorming en de besluitvorming over digitalisering tot nu toe vooral buiten de raad plaatsvinden. Wij informeren de raad op hoofdlijnen bij de begroting en de jaarverantwoording. De belangrijkste reden hiervoor is, dat het bij digitale dienstverlening nu vooral gaat om uitvoering: zorgen dat de automatisering werkt, het digitaal beschikbaar maken van producten, et cetera.

Aanbevelingen

U geeft als aanbevelingen aan de raad om de kaders van het informatiebeleidsplan vast te stellen en het college opdracht te geven hierbij een uitvoeringsplan te maken. Begin 2018 behandelt de raad het nieuwe informatiebeleidsplan. Op basis van het beleidsplan wordt jaarlijks een uitvoeringsplan opgesteld. Indien de raad dat wil, rapporteren wij graag over de voortgang van de digitalisering van de dienstverlening.

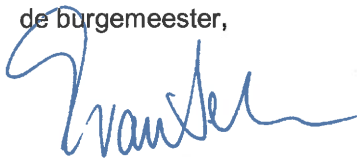
Wij danken u nogmaals voor het onderzoek en kijken uit naar de behandeling van het onderzoeksrapport door de raad.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders,
de gemeentesecretaris,



K. van Veen

de burgemeester,



Mevr. E. van Selm

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 Stellingwerven
2. OWO Informatisering Jaarplan 2015
3. Informatisering Jaarplan 2016
4. Informatisering Jaarplan 2017
5. Informatiseringsplan Stellingwerven 2012-2016
6. Overzicht ICT-infrastructuur OWO, geen datum.
7. Samenvatting OWO - Informatiseringsbeleid 2015 - 2016

Documenten van de gemeente Opsterland

1. Informatiebeleidsplan 2007 - 2011
2. Coalitieakkoord 2014-2018
3. Begrotingen 2013 - 2017
4. Verantwoordingen 2013 - 2016
5. Kaderbrief juni 2017
6. Informatiseringsbeleidsplan Opsterland 2013-2017
7. Projectenlijst dienstverlening 2017
8. Samenvatting informatiebeleid Oost- en Weststellingwerf 2014
9. Programmaplan Dienstverlening 2012-2015
10. Visie online dienstverlening 2016 - 2018
11. Klantmonitor tweede kwartaal 2017

Overige documenten

1. Rapport digitale dienstverlening OWO-gemeenten, Thorbecke Academie: Ellis Bakker, Wessel Feenstra, Rutger Kuiper, Loïs Snijder, Marloes van der Steeg & Dirk Veurink, o.l.v. mw. dr. A. Haan, 7 juli 2017.
2. Klanttevredenheidsonderzoek digitale dienstverlening OWO-gemeenten, Thorbecke Academie: Maarten van Gelderen Gerwin Kluppel Ruark Kroon Martine Würsten Cirsten van der Zijl, o.l.v. mw. dr. A. Haan, 7 juli 2017.
3. ICT, kennis en economie 2016, Ministerie van Economische Zaken, 2016.
4. Implementatieagenda digitale dienstverlening 2017, versie 1.1, Ministerie van BZK, 3 november 2015.
5. 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.

Geïnterviewde personen

Naam	Functie
Mevrouw A. Reitsma	Webmaster
De heer R. Jonkman	Portefeuillehouder
De heer G. Broekman	Concernmanager dienstverlening en concernzaken
De heer E. Meijer	Adviseur dienstverlening OWO
De heer W. van Delden	Adviseur informatiemanagement Dienstverlening OWO
De heer B. van der Weide	Afdelingshoofd Bedrijfsvoering OWO
De heer S. Stuiver	Teamleider team OWO - Informatisering & Automatisering
De heer J. Meijer (vragen per mail gesteld)	Adviseur team dienstverlening Opsterland
Mevrouw P. Zarbanoui	Onderzoeker Deloitte

Bijlage 2 – Beantwoording van de deelvragen

1	Wat is het beleid van de gemeente om de dienstverlening digitaal mogelijk te maken in relatie tot de overheidsbrede implementatieagenda digitale dienstverlening 2017?	Opsterland volgt het Rijksprogramma Digitaal 2020, wil echter geen koploper zijn. De mogelijkheid om naar het gemeentehuis te gaan voor dienstverlening moet goed geregeld blijven..
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 ¹² van de systemen is nagenoeg 100%.
3	Is er een implementatieplan waarin verantwoordelijkheden, bevoegdheden, een planning en beschikbare middelen duidelijk zijn beschreven?	Voor het in dit onderzoek bedoelde Digitaal 2017 is zo'n plan er niet.
4	Welke diensten zijn nu al digitaal beschikbaar en welke niet?	Uit onderzoek van BZK/Deloitte blijkt dat de helft van de meest gewilde diensten beschikbaar is. Een overzicht staat in §3.1.
5	In hoeverre is de integratie van de digitale dienstverlening naar één overheid gerealiseerd?	Opsterland doet mee aan de verplichte landelijke programma's. Verder is hiervoor weinig aandacht.
6	Welke acties/maatregelen onderneemt de gemeente om het daadwerkelijke gebruik van de digitale dienstverlening door burgers en bedrijven te verhogen?	De website is onlangs vernieuwd, hierdoor is de digitale dienstverlening toegankelijker. Maar inwoners zijn nog steeds welkom aan het loket in het gemeentehuis.
7	Wordt het gebruik van de digitale dienstverlening gemonitord?	Elk kwartaal is er een klantmonitor met de resultaten van een enquête onder gebruikers van de website.
8	Zijn alle beschikbare digitale diensten toegankelijk met verschillende soorten media?	Met smartphone en tablet niet door het ontbreken van een app. Tekst bij Oost is beter, alhoewel de zin ook niet lekker loopt. Voor de 3 rapporten graag dezelfde goede zin
9	Is de digitale dienstverlening gebruiksvriendelijk?	De gebruikers waarderen de digitale dienstverlening van Opsterland met een 3.2 op een schaal van 1 tot 5 sterren.
10	Zijn er voldoende waarborgen voor privacy en beveiliging van persoonlijke en bedrijfsgegevens?	Privacy en informatiebeveiliging zijn niet onderzocht. De gemeente en het team OWO-I&A hebben het Informatiseringsbeveiligingsplan aan de onderzoekers getoond. De uitvoering hiervan is niet onderzocht. Een uitspraak is niet te doen.
11	In hoeverre vertaalt de OWO-samenwerking zich in de digitale dienstverlening?	Door het gezamenlijke OWO-team 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?	Het OWO-team I&A volgt beide landelijke programma's. In het Informatiseringsbeleidsplan 2013-2017 van Opsterland wordt de keuze gemaakt om Digitale agenda 2020 te volgen. Het landelijke programma wordt gevolgd, maar Opsterland wil geen koploper zijn. In de begroting is digitale dienstverlening opgenomen, maar er wordt geen keuze gemaakt voor uitvoering van de landelijke programma's.
13	Op welke manier en aan wie wordt verantwoording afgelegd over de uitvoering van beleid digitale dienstverlening?	In de reguliere P&C-cyclus wordt verantwoording afgelegd op een hoog abstractieniveau. De beleidsstukken over dit onderwerp worden vastgesteld in het MT en de verantwoording wordt ook alleen aan het MT afgelegd, met uitzondering van het Informatiseringsbeleidsplan Opsterland 2013-2017 dat vastgesteld is door het college.. Over de uitvoering hiervan wordt gerapporteerd aan het MT.
14	Voert de gemeente klanttevredenheidsonderzoeken uit over digitale dienstverlening?	Opsterland doet mee aan het landelijke Dashboard Dienstverlening. Onderdeel is een klanttevredenheidsonderzoek over digitale dienstverlening. Daarnaast gebruikt de gemeente een eigen klantmonitor, hierin wordt de tevredenheid over de digitale dienstverlening gemeten.

¹² is een periode waarin het systeem (de server) waar een website op wordt gehost naar behoren functioneert, en de website dus bezocht kan worden. De server is dan "up". Downtime is een periode waarin het systeem niet naar behoren functioneert, en de website dus onbereikbaar is voor bezoekers.

Bijlage 3 - Vragenlijst

Digitale Dienstverlening Ooststellingwerf, Weststellingwerf en Opsterland (OWO)

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

1. Wat is uw geslacht?

- ☐ Man
- ☐ Vrouw
- ☐ Anders

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

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

3. Wat is uw leeftijd?

0 100

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Ervaring

9. Ik heb contact met de gemeente als:

- ☐ Burger
- ☐ Ondernemer

10. Van welke digitale dienstverlening heeft u gebruik gemaakt?

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

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

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

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

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

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

13. Zou u de digitale dienstverlening opnieuw willen gebruiken?

☐ Ja

☐ Nee

☐ Hangt ervan af, namelijk:

14. Nodigt de digitale dienstverlening uit tot gebruik?

☐ Ja

☐ Nee

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

★

★

★

★

★

Niet-gebruikers

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

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

Anders (geef nadere toelichting):

17. Met de gemeente heb ik het liefste:

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

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

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

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

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