

16h 0 3456



# Onderzoek digitale dienstverlening

Rekenkamercommissie Veere



# Bestuurlijke Nota

# 1 Onderzoeksverantwoording

## 1.1 / Aanleiding

Gemeenten en andere overheden bieden hun dienstverlening steeds meer via verschillende platformen aan: aan de balie, telefonisch en digitaal. In het coalitieprogramma 2014-2018 stelt het college van B&W van de gemeente Veere de digitale dienstverlening (zowel intern als extern) nog verder te willen benutten en mede daarmee te blijven sturen op klantvriendelijkheid en klantgerichtheid. Veere heeft de afgelopen jaren dan ook geïnvesteerd in de digitalisering van haar dienstverlening en zal dit ook blijven doen.

Dit streven vormt een belangrijke aanleiding voor de Rekenkamercommissie om onderzoek naar de digitale dienstverlening te laten doen. De Rekenkamercommissie heeft dit onderzoek laten uitvoeren om de balans op te maken, een beeld te krijgen van de ontwikkeling, omvang en kwaliteit van de digitale dienstverlening én de mening van de burgers en bedrijven over de digitale dienstverlening in de gemeente Veere. Hiertoe is een analyse van beleid en uitvoering uitgevoerd, evenals een inwoners- en ondernemersconsultatie. Het onderzoek is uitgevoerd door Necker van Naem.

## 1.2 / Doelstelling en vraagstelling

Het belangrijkste doel van de Rekenkamercommissie is inzichtelijk te maken waar de gemeente Veere staat op het gebied van digitale dienstverlening en of er eventuele verbeterpunten zijn. Het onderzoek naar de digitale dienstverlening biedt daarom inzicht in:

- / de mate waarin het beleid in de gemeente Veere op het gebied van digitale dienstverlening aan het landelijk beleid voldoet;
- / de huidige stand van zaken van de digitale dienstverlening in de gemeente Veere;
- / de ervaring van burgers en bedrijven van de gemeente Veere met betrekking tot digitale dienstverlening van de gemeente.

Aan de hand van de thema's beleid, uitvoering en ervaring wordt de volgende centrale vraag beantwoord:

*"Wat is het beleid en de huidige stand van zaken met betrekking tot de digitale dienstverlening – in termen van ontwikkeling, omvang en kwaliteit – bij de gemeente Veere en in hoe wordt hier – gezien vanuit de burgers en bedrijven – in de praktijk uitvoering aan gegeven?"*

## 1.3 / Deelvragen

Om deze vraagstelling te beantwoorden heeft de Rekenkamercommissie vijftien deelvragen geformuleerd.

### *Beleid*

- 1 Wat zijn de landelijke richtlijnen t.a.v. digitale dienstverlening per 1 januari 2016?
- 2 Wat is het beleid van de gemeente Veere t.a.v. digitale dienstverlening per 1 januari 2016?
- 3 In welke mate is efficiency een criterium voor het bestuur (geweest) in de ontwikkeling van beleid omtrent digitale dienstverlening?
- 4 In welke mate sluit het beleid van de gemeente Veere aan op de landelijke richtlijnen t.a.v. digitale dienstverlening?
- 5 Wordt het beleid t.a.v. digitale dienstverlening gemonitord en geëvalueerd?

### *Uitvoering*

- 6 Welke digitale producten en diensten biedt de gemeente Veere aan per 1 januari 2016?
- 7 Hoe vindt de afhandeling van digitale diensten en producten binnen de gemeente plaats?
- 8 In welke mate is efficiency een criterium in de uitvoering van het beleid van digitale dienstverlening?
- 9 In hoeverre betreft de gemeente Veere gebruikers (als burgers en bedrijven) bij het ontwikkelen en verbeteren van de digitale dienstverlening?
- 10 Voldoet de gemeente Veere per 1 januari 2016 aan de landelijke normen en aan de eigen normen t.a.v. digitale dienstverlening?
- 11 Wordt de kwaliteit van de dienstverlening gemonitord en geëvalueerd?

### *Ervaring*

- 12 Wat vinden burgers en bedrijven van de digitale dienstverlening van de gemeente Veere, zowel qua aanbod aan diensten en producten als het gebruiksgemak?
- 13 Hoe ervaren minder digitaal vaardige burgers de digitale dienstverlening van de gemeente Veere?
- 14 Wat zijn de wensen van burgers op het gebied van digitale dienstverlening, zowel qua aanbod aan diensten en producten als het gebruiksgemak?
- 15 In welke mate komen de wensen van gebruikers (burgers en bedrijven) overeen met het aanbod aan digitale dienstverlening van de gemeente?

## 1.4 / Onderzoeksuitvoering

In dit onderzoek is gebruik gemaakt van documentenanalyse, interviews en inwoners- en ondernemersconsultatie door middel van een (online) enquête.

Als eerste stap zijn in dit onderzoek de documenten bestudeerd. Het gaat hierbij om documenten zoals begrotingen en jaarverslagen, raadsvoorstellen, visiedocumenten, besluitenlijsten en externe rapporten. Op basis van deze documentanalyse en de eerste interviews is een beeld gevormd van de totstandkoming en evaluatie van het digitale dienstverleningsbeleid van de gemeente Veere en de aansluiting bij landelijke richtlijnen. Aan de hand van verdere documentanalyse en aanvullende interviews zijn twee werkprocessen verder uitgediept: het proces rondom parkeervergunningen en het Ondernemingsdossier. De interviews zijn ook gebruikt om vragen en onduidelijkheden uit de dossierstudie te verhelderen. Geïnterviewden hebben van de onderzoekers een verslag ontvangen dat zij allen hebben kunnen verifiëren en aanvullen. Daarna is het verslag definitief gemaakt.

De inwonersconsultatie vond plaats door middel van een online vragenlijst. Alle inwoners van Veere hebben een ansichtkaart ontvangen met de uitnodiging om de enquête in te vullen. Vervolgens is een openbare hyperlink beschikbaar gesteld aan de gemeente. De gemeente heeft de vragenlijst ook via haar eigen kanalen verspreid. Ook heeft een onderzoeker op 13 juni in de kernen Veere, Domburg en Oostkapelle mensen op straat en bij het gemeentehuis ondervraagd met behulp van een tablet. Zo werd gewaarborgd dat de respons niet afhankelijk is van de beschikbaarheid/toegankelijkheid van een computer of het internet. Als aanvulling op de ansichtkaarten en de enquêtering op straat heeft via Facebook en Twitter ook promotie plaatsgevonden. Om ondernemers te bereiken is de link naar de ondernemersvragenlijst verstuurd in de nieuwsbrief van de ondernemersmanager.

Inwoners van de gemeente Veere hadden tussen 9 juni en 27 juni de mogelijkheid om de vragenlijst online in te vullen. De inwonersvragenlijst is in totaal 276 keer volledig ingevuld. Ondernemers hebben de vragenlijst in totaal 56 keer ingevuld. De respons in de steekproef is niet representatief voor de gehele populatie van inwoners van de gemeente Veere. Gezien het aantal inwoners van de gemeente is hiervoor een respons minimaal 500 respondenten nodig. Met de respons uit de steekproef hebben we wel een valide



en betrouwbare indicatie van de mening van de inwoners en de ondernemers ten aanzien van de digitale dienstverlening opgehaald.

Om de betrouwbaarheid van het onderzoek te waarborgen is gelet op de samenstelling van de onderzoekspopulatie, om elke doelgroep in de gemeente in voldoende mate te betrekken. Het gaat dus niet alleen om het aantal respondenten maar ook om de socio-demografische en –economische kenmerken van de respondentengroep. Er is hiervoor gewerkt met zogenaamde Mosaic-profielen. Inwoners vullen aan het einde van de enquête hun postcode in. Elke zescijferige postcode heeft een eigen Mosaic-profiel. De Mosaic segmentatie is ontworpen om huishoudens te identificeren en te classificeren. Het segmentatiesysteem verdeelt huishoudens in 14 groepen op grond van socio-demografie, levensstijl, cultuur en (koop)gedrag. Deze verdeling is gebaseerd op data van onder andere CBS, Kadaster, KvK, TNS NIPO, Post NL, GfK. De onderzoekers letten er bij de analyse op of de profielen voldoende vertegenwoordigd zijn. De relatief kleine afwijkingen zijn tijdens de data-analyse gecorrigeerd door weegfactoren toe te passen. Respondenten met een postcode van buiten de gemeente worden niet meegenomen in het onderzoek. Als een inwoner de vragenlijst twee keer invult, wordt de tweede enquête niet meegenomen in de analyse.

De rapportage is in juli aangeboden voor wederhoor aan de ambtelijke organisatie. In september is het rapport aangeboden aan het college voor een bestuurlijke reactie op de conclusies en aanbevelingen in dit het rapport (bestuurlijk wederhoor).

### 1.5 / Leeswijzer

Dit rapport bestaat uit twee delen, een Bestuurlijke Nota en een Nota van bevindingen. In deze Bestuurlijke Nota volgt in hoofdstuk 2 de centrale boodschap van het onderzoek (waarin conclusies en aanbevelingen opgenomen zijn).

De Nota van bevindingen bevat de onderzoeksbevindingen en bestaat uit 3 hoofdstukken. Hoofdstuk 1 gaat over het beleid van de gemeente Veere en het landelijke beleid op het gebied van digitale dienstverlening. Hoofdstuk 2 gaat over de werkprocessen en uitvoering rondom digitale dienstverlening in de gemeente Veere. Hoofdstuk 3 beschrijft de ervaringen van burgers met digitale dienstverlening in Veere, aan de hand van de uitkomsten van de inwoners- en ondernemersconsultatie.

Dit rapport bevat twee bijlagen. Bijlage 1 bevat het gehanteerde normenkader. Bijlage 2 geeft de gehanteerde bronnen weer.

## 2 Conclusies en aanbevelingen

### 2.1 / Conclusies

Op basis van de Nota van bevindingen trekt de Rekenkamercommissie de navolgende conclusies:

**1. In lijn met de landelijke ontwikkeling voor digitale dienstverlening is het college voortvarend aan de slag gegaan**

Het college heeft een ruim aanbod aan digitale dienstverlening gerealiseerd in de afgelopen jaren. Het aanbod is ruimer dan dat wat in landelijke richtlijnen wordt voorgeschreven.<sup>1</sup> Dit past bij het overkoepelende doel dat het college heeft gesteld voor dienstverlening van de gemeente Veere: *excellente* dienstverlening. Ondanks de grote inzet op het digitale dienstenpakket wist het college de doelstelling met betrekking tot het aantal te digitaliseren producten voor 2015 niet te realiseren: uitbreiding van het aantal digitale producten met minimaal 10 per jaar.

**2. Focus ligt op operationeel niveau van digitale dienstverlening en in mindere mate op visie- en strategievorming**

Digitalisering is ingebed in het dienstverleningsbeleid en in de visiedocumenten over de organisatie. Desondanks ontbreekt een helder uitgewerkte visie op digitale dienstverlening. Dit bemoeilijkt het maken van strategische afwegingen. In de praktijk worden afwegingen over het wel of niet digitaliseren van producten en diensten per individuele dienst gemaakt en niet integraal op het niveau van het gehele dienstenpakket. Bovendien werd het digitaliseren van diensten in de afgelopen twee jaar niet zozeer ingegeven door een vooraf opgestelde planning maar door concrete signalen ('ad hoc'). Hierdoor worden de doelen van het dienstverleningsbeleid, organisatieontwikkeling en efficiency niet op integrale wijze meegenomen in de afweging. Ook heeft er geen evaluatie plaatsgevonden van het vastgestelde beleidskader voor dienstverlening: het programma 'Veere Dichtbij'. De focus op operationeel niveau is ook terug te zien in de wijze waarop het college invulling geeft aan monitoring en verbeteren van de digitale dienstverlening. Het college heeft weinig monitoringsinformatie voor handen over doelbereik.

**3. De raad wordt onvoldoende in staat gesteld om de kaderstellende en controlerende rol in te vullen op het gebied van (digitale) dienstverlening**

Het college legde het kaderstellende beleidsdocument voor (digitale) dienstverlening niet ter vaststelling voor aan de raad. In de informatievoorziening aan de raad over digitale dienstverlening in de programmabegroting en jaarrekening vindt weinig terugkoppeling plaats op het niveau van beleidsdoelen. Bovendien zijn de financiële ontwikkelingen op het terrein van digitale dienstverlening niet inzichtelijk voor de raad. In begroting en jaarrekening rapporteert het college op het niveau van het programma bestuur, zonder verdere uitsplitsing voor digitale dienstverlening. Het structurele budget voor digitalisering van de dienstverlening is niet in de begroting verwerkt. Daarmee zijn de financiële consequenties van digitalisering niet inzichtelijk.

<sup>1</sup> In het onderzoek bekeken we het gemeentelijke beleid en aanbod op basis van de richtlijnen die zijn opgenomen in EGEM-I, NUP en Digitaal 2017. Zie paragraaf 1.2 van het onderzoeksrapport voor een toelichting op deze landelijke richtlijnen.



#### **4. Koppeling doelen digitalisering en verhogen efficiency onvoldoende**

Digitalisering kan bijdragen aan de efficiency van werkprocessen. Efficiency van de organisatie is in het beleid van de gemeente Veere een belangrijk uitgangspunt voor het digitaliseren van dienstverlening. In de praktijk houden verschillende teams in de ambtelijke organisatie zich bezig met enerzijds digitalisering van werkprocessen (verbeterteam dienstverlening) en anderzijds het verbeteren van werkprocessen (Lean-team). Er is onvoldoende afstemming tussen de teams. Daarmee bestaat er onvoldoende koppeling tussen de doelen digitalisering van dienstverlening en verhogen efficiency van werkprocessen. Ook dit werkt beperkend voor een integrale afweging tussen de doelen voor dienstverlening, organisatieontwikkeling en efficiency.

#### **5. Op hoofdlijnen voorziet het digitale dienstenpakket in behoeften van inwoners en ondernemers**

De gebruikers van digitale dienstverlening zijn overwegend positief over het digitale dienstenpakket van de gemeente. Uit de enquête komt de vindbaarheid van informatie op de gemeentelijke website naar voren als aandachtspunt. Het aanbod van gemeentelijke producten en diensten via verschillende kanalen (telefonisch, digitaal en aan de balie) past bij de behoeften aan offline en online dienstverlening van de ondervraagde inwoners en ondernemers van de gemeente Veere de burger.

#### **6. Gebruik ondernemingsdossier blijft achter op doel**

De doelstelling dat per 1 juli 2016 20 extra ondernemers het dossier gebruiken, zodat in totaal 25 ondernemers het dossier gebruiken, is niet behaald. Het ondernemingsdossier moet bijdragen aan gebruiksgemak en tijdwinst voor de ondernemer en de gemeente. Het gebruik van het dossier (in aantallen) valt tegen in relatie tot de gestelde ambities. Mogelijke verklaringen hiervoor zijn dat niet alle ondernemers op de hoogte zijn van het bestaan van het ondernemingsdossier, het aanmaken van het dossier relatief veel tijd kost en het ondernemingsdossier op de gemeentelijke website niet makkelijk te vinden is.

#### **7. Ruimte voor efficiency verhoging in afhandeling parkeervergunningen**

Het interne werkproces voor parkeervergunningen is grotendeels gedigitaliseerd. Er zijn nog verbetermogelijkheden voor de efficiency in het interne werkproces, met name in de koppeling van verschillende systemen ten behoeve van de afhandeling van aanvragen door medewerkers van de afdeling dienstverlening.

## 2.2 / Aanbevelingen

De Rekenkamercommissie wil op basis van de stand van zaken van de digitale dienstverlening graag lessen trekken voor de toekomst. Met dat doel, op basis van de bovenstaande conclusies, doet de Rekenkamercommissie de volgende aanbevelingen.

### **1. Versterk als raad de kaderstellende rol door beoogde doelen en resultaten voor (digitale) dienstverlening vast te stellen**

Dienstverlening en digitalisering van dienstverlening zijn beleidsrijke onderwerpen. Het gaat immers ook om ambities voor en keuzes in het samenspel van de gemeente met burgers en ondernemers. De rekenkamercommissie ziet (digitale) dienstverlening daarom dan ook als aangelegenheid van de raad, waar kaderstelling door de raad aan de orde is. De herijking van het uitvoeringsprogramma kan als basis dienen voor kaderstelling door de raad op het gebied van (digitale) dienstverlening door het formuleren van beoogde doelen en resultaten.



**2. Actualiseer het huidige uitvoeringsprogramma**

Hierbij is het van belang dat de actualisatie plaatsvindt op basis van een integrale afweging vanuit de verschillende doelen (dienstverlening, organisatieontwikkeling en efficiency) en op het niveau van het hele dienstenpakket. Wensen en behoeften van burgers en ondernemers kunnen betrokken worden.

**3. Verbeter monitoringsinformatie door ook op resultaatniveau informatie te verzamelen**

Zicht op resultaten draagt bij aan een focus in de sturing op beleid en uitvoering en de inzet van middelen. Hiervoor is het nodig om concrete beoogde resultaten te benoemen (bijvoorbeeld een beoogd percentage van aanvragen via het digitale kanaal voor een specifiek product). Vanuit de geformuleerde resultaten kan bekeken worden of deelname aan de benchmark Publiekszaken zicht geeft op doelbereik.

**4. Verbind de doelen digitaliseren, verhogen efficiency en tevredenheid gebruiker door de samenwerking en afstemming tussen het verbetersteam dienstverlening en het Leanteam te verstevigen**

Versteviging van de samenwerking op ambtelijk niveau kan bijdragen aan de actualisatie van het uitvoeringsprogramma Dienstverlening op integrale wijze.

**5. Verbeter de vindbaarheid en toegankelijkheid van informatie en producten en diensten op de gemeentelijke website en betrek burgers hierbij.**

Burgers (gebruikersperspectief) kunnen op een actieve wijze worden betrokken door hen vragen om mee te denken over het verbeteren van de website (aanvullend op de feedbacktool die op dit moment gebruikt wordt voor verbetering van de website).

**6. Onderzoek welke acties ondernomen kunnen worden om het beoogde gebruik van het ondernemingsdossier te realiseren**

De rekenkamercommissie wil hierbij de suggesties meegeven om te exploreren of de ondernemersmanager een rol zou kunnen spelen bij het vergroten van de bekendheid met het ondernemingsdossier bij ondernemers en bij de begeleiding van ondernemers bij het starten met een dossier. De uitkomsten kunnen meegenomen worden in de actualisatie van het uitvoeringsprogramma dienstverlening.

**7. Onderzoek in hoeverre het mogelijk en wenselijk is om de efficiency van het interne werkproces van parkeervergunningen te verhogen**

Er valt nog winst te behalen in de afhandeling van de aanvragen voor parkeervergunningen door medewerkers van de afdeling dienstverlening. Het is bijvoorbeeld denkbaar om de aanvragen voor parkeervergunningen te koppelen aan de benodigde registratiesystemen (Kadaster, BRP, RDW, et cetera). Of deze koppeling ook wenselijk is in termen van kosten en opbrengsten moet blijken uit een integrale afweging vanuit de verschillende doelen en mogelijke bijbehorende investeringen. Ook deze afweging kan meegenomen worden bij de actualisatie van het uitvoeringsprogramma.

### **3 Reactie college van B&W**

VERZONDEN 05 OKT 2016

Rekenkamercommissie Veere  
t.a.v. De heer J.C. Waverijn  
(secretaris)

datum : 5 oktober 2016

uw brief van : 8 september 2016  
uw kenmerk : /16U.02909  
ons kenmerk : 16U.03149  
behandeld door : Cor de Rijke  
doorkiesnummer : (0118) 555 490  
afdeling : Dienstverlening

onderwerp: bestuurlijk hoor- en wederhoor onderzoek digitale dienstverlening

Geachte heer Waverijn,

Met deze brief reageren wij op de conclusies en aanbevelingen zoals opgenomen in het (concept) rapport Onderzoek digitale dienstverlening, dat uw rekenkamercommissie de afgelopen periode uitvoerde.

## 2.1 Conclusies

1. U concludeert terecht dat we er niet in geslaagd zijn het aanbod digitale producten in 2015 met 10 uit te breiden. Het bepalen van de haalbaarheid van deze doelstelling is indertijd niet onderbouwd met onderzoeksgegevens. Daarnaast geldt dat er enkele andere prioriteiten zijn gesteld die een groot beslag legden op de capaciteit van de organisatie: het realiseren van de samenwerkingsverbanden Belastingen en Porthos én Veere was één van de eerste gemeenten die, met het oog op de toekomstbestendigheid ervan, een aantal informatiesystemen in de cloud heeft gepositioneerd. Uiteraard zijn we blij met uw constatering dat ons aanbod ruimer is dan de landelijke richtlijnen voorschrijven.

2. U geeft aan dat een helder uitgewerkte visie op digitale dienstverlening ontbreekt, waardoor strategische overwegingen bemoeilijkt worden. Dat vinden wij arbitrair. Wij maken wel degelijk strategische keuzes, maar doen dat vooral op basis van marktverkenningen en benchmarks. De veranderingen op digitaal gebied gaan zo snel dat elk beleid bij vaststelling ervan al bijna achterhaald is. Onze houding is via het volgen van de ontwikkelingen actiegericht en dynamisch te handelen en ons te onderscheiden door steeds opnieuw innovaties door te voeren. We benadrukken nog eens dat digitale dienstverlening bewust een onderdeel uitmaakt van de totale dienstverlening. Veere is voor zover wij weten een van de eerste gemeenten die bewust investeren in monitorinformatie op operationeel niveau, zoals de feedbacktool en de monitor digitaal. Dit levert ons concrete informatie op die we benutten om onze processen verder te verbeteren. Dichter bij de klant kunnen wij namelijk niet komen en wij ervaren dit als zeer waardevol. Daarnaast is de cultuur van onze organisatie ingesteld op het benutten van kansen om "digitaal te gaan". Misschien niet altijd expliciet omschreven en gedefinieerd, maar wij ervaren dat niet als een gemis.

3. Als de gemeenteraad behoefte heeft aan meer informatie dan we tot nu toe verstrekken via de reguliere kanalen en planning en control cyclus is ons college bereid hier aan mee te werken.

4. Wij onderschrijven uw conclusie dat efficiency een belangrijke rol speelt in het digitaliseren van werkprocessen en zorgen voor een betere afstemming tussen het verbetersteam en het Lean-team.



5. Wij onderschrijven uw conclusie dat het digitale dienstenpakket voorziet in de behoeften van inwoners en ondernemers. Het verbeteren van de vindbaarheid van informatie op de website is een continue activiteit.

6. Ook wij zijn niet tevreden over de mate van gebruik (kwantitatief) van het ondernemingsdossier. De ondernemers die het dossier gebruiken zijn daar overigens wel tevreden over.

7. We onderzoeken de mogelijkheden om het proces aanvraag parkeervergunningen verder te digitaliseren. Eerste verkenningen geven aan dat dit gepaard gaat met behoorlijke investeringen in nieuwe programmatuur, en dat weegt niet op tegen de te behalen winst. Dit proces is verder in grote mate gedigitaliseerd en werkt zowel voor onze organisatie als de klanten (zo blijkt ook uit uw onderzoek) naar tevredenheid.

## 2.2 Aanbevelingen.

1. Ons college is graag bereid om waar nodig de kaderstellende rol van de raad op het gebied van dienstverlening te versterken. Digitale dienstverlening maakt een onderdeel uit van het totale dienstverleningsconcept.

2. Op dit moment zijn we bezig met het actualiseren van het uitvoeringsprogramma.

3. Veere beschikt sinds een jaar over de monitor digitaal en kan voor een aantal producten bijvoorbeeld de verhouding aanvragen digitaal/niet digitaal op een eenvoudige manier volgen. Het is interessant om op basis van die informatie voor 2017 ook concrete doelstellingen te formuleren, bijvoorbeeld: een digitaal percentage verhuizingen van 50.

4. Ons college zal de ambtelijke samenwerking tussen de diverse teams verbeteren.

5. Het verbeteren van de vindbaarheid van informatie op de website is een continue-activiteit. Bij het realiseren van de laatste website (2014) zijn ook diverse inwoners betrokken. Voor 2017 hebben wij als actie benoemd het structureel inzetten van een klantenpanel of het op een andere wijze met een wisselende gebruikersgroep structureel onderzoek doen naar de vindbaarheid op de website vanuit het gebruikersperspectief.

6. Iedere suggestie om het gebruik van het ondernemingsdossier in kwantitatieve zin te versterken is uiteraard welkom. Wij hebben vanaf het prille begin de ondernemersmanager betrokken bij dit traject. Het dossier blijft een onderdeel van het uitvoeringsprogramma dienstverlening. Recente informatie leert ons overigens dat het ondernemingsdossier op termijn opgaat in het zogenaamde Mijn Overheid Voor Ondernemingen. Wat de gevolgen zijn voor het huidige Ondernemingsdossier is op dit moment nog niet bekend. Vanuit het Ministerie is aangegeven tegen die achtergrond op dit moment terughoudend te zijn met nieuwe initiatieven om het gebruik van het Ondernemingsdossier te stimuleren.

7. We verwijzen hier naar de onder 2.1 7 gemaakte opmerking.

Wij zien de definitieve rapportage met belangstelling tegemoet.

Met vriendelijke groet,  
Burgemeester en wethouders van Veere,  
de secretaris,

J.F.M. Steinbusch

de burgemeester,

drs. R.J. van der Zwaag

n.d.



ARCHIEF

G E M E E N T E



V E E R E

VERZONDEN 08 SEP 2016

college van burgemeester en  
wethouders van Veere

datum : 8 september 2016

uw brief van :  
uw kenmerk :  
ons kenmerk : /16U.02909  
behandeld door : J.C. Waverijn  
doorkiesnummer : (0118) 555 410  
afdeling : Griffie

onderwerp: Bestuurlijk hoor- en wederhoor onderzoek digitale dienstverlening.

Geacht college,

Wij hebben onderzoek gedaan naar de digitale dienstverlening. Het onderzoek is in opdracht van onze commissie uitgevoerd door Necker van Naem te Maarsbergen. Het concept eindrapport is beschikbaar en dat sturen wij u toe voor bestuurlijk hoor- en wederhoor.

**Ambtelijk horen is afgerond**

Het feitenonderzoek is al eerder voor ambtelijk hoor – en wederhoor voorgelegd aan de algemeen directeur/gemeentesecretaris. Zijn reactie is als bijlage aan het rapport toegevoegd.

**Nu bestuurlijk hoor- en wederhoor over de conclusies en aanbevelingen**

Aan de hand van dit feitenonderzoek heeft onze commissie de voorlopige conclusies en aanbevelingen geformuleerd. De conclusies en aanbevelingen leggen wij nu aan u voor met het verzoek, als u daar aanleiding toe ziet, hierop te reageren. Omdat nu nog sprake is van de voorbereiding van de definitieve rapportage, sturen wij bijgaand rapport vertrouwelijk toe.

**Reageren binnen 14 dagen**

Wij stellen u in de gelegenheid, conform het Onderzoeksprotocol, uw reactie op de conclusies en aanbevelingen binnen twee weken aan ons toe te sturen. Het eindrapport bieden wij de gemeenteraad aan tijdens de raadsvergadering van 6 oktober 2016.

**Vragen**

Als u vragen heeft over de inhoud van deze brief of het meegezonden rapport dan kunt u die stellen aan de voorzitter van onze commissie de heer R. Blacquièrre. Hij is bereikbaar onder nummer 0113 - 223265.

Uw reactie zien wij met belangstelling tegemoet.

Met vriendelijke groet,  
De Rekenkamercommissie Veere,

p/o de secretaris  
Ron Waverijn



VERZONDEN 19 AUG 2016

Rekenkamercommissie gemeente Veere t.a.v. De heer J.C. Waverijn Postbus 1000 4357ZV DOMBURG	datum : 19 augustus 2016
	uw brief van : 7 juli 2016
	uw kenmerk :
	ons kenmerk : /16U.02798
	behandeld door : J.F.M. Steinbusch
	doorkiesnummer : (0118) 555 382
	afdeling : Directie

onderwerp: concept-rapport digitale dienstverlening

Geachte heer Waverijn,

U verzocht mij in uw brief van 7 juli jl. een coördinerende rol te vervullen in het lopende onderzoek van de rekenkamercommissie naar digitale dienstverlening. Concreet gaat het in deze fase van het onderzoek om het, in het kader van ambtelijk hoor en wederhoor, feitelijk beoordelen van het concept-rapport en eventuele onjuistheden of onvolledigheden te melden. Als eerste wil ik graag opmerken dat het rapport op hoofdlijnen goed weergeeft hoe de digitale dienstverlening in Veere verloopt.

Hieronder treft u onze reacties aan. Wij hebben getracht uw daartoe ontworpen sjabloon te volgen. Dit was helaas niet digitaal beschikbaar.

Nota van bevindingen:

Par. 1.2 Landelijk beleid en visies niet standaard overgenomen (blz. 4)

Uit de interviews etc.....visie van de gemeente **en** wanneer etc..

Ambtelijke reactie: hier het woordje *en* vervangen door *of*.

Par. 1.2 Landelijk beleid en visies niet standaard overgenomen (blz. 5 bovenaan)

Het college heeft in 2010 vastgesteld etc...

Ambtelijke reactie: Niet alleen in 2010 (overgang van EGEM-I naar NUP) maar ook bij de vaststelling van het uitvoeringsprogramma in 2012 zijn de voorzieningen uit het NUP opgenomen. We verwijzen u naar de aangeleverde documenten.

Par. 1.3 Monitoring en evaluatie (blz. 6)

Alinea over Benchmark Publiekszaken.

Ambtelijke reactie: Het klopt dat we na 2012 niet meer deelgenomen hebben aan deze Benchmark. Belangrijke reden daarvoor is dat we onze inwoners/ondernemers niet meer willen belasten met uitgebreide vragenlijsten. We hebben hierover regelmatig contact gehad met de organisator van deze Benchmark.

Par 2.1 Digitale dienstenpakket, doel niet gehaald (blz. 8)

Ambtelijke reactie: U wijst terecht op het niet halen van de doelstelling, we missen in de rapportage enkele tijdens de interviews aangedragen argumenten daarvoor.

Par 2.1 Digitale dienstenpakket, financiële consequenties niet inzichtelijk (blz. 9)

Ambtelijke reactie: het klopt niet dat de lasten voor digitale dienstverlening niet inzichtelijk zijn voor de gemeenteraad. Ondanks dat we inderdaad rapporteren op programma niveau Bestuur zijn de kosten inzichtelijk doordat ze op afzonderlijk budget worden geboekt (per project/budget uitvoering informatiebeleid en automatisering). Mbt de baten klopt de stelling wel want die maken we niet (afzonderlijk) inzichtelijk.

Par 2.3 Passage over SIM Monitor Digitaal (blz. 11)

Ambtelijke reactie: Een belangrijke functie van deze monitor is ook dat we hier de trend zien in ontwikkeling van het kanaal dat klanten gebruiken, dus de verhouding digitaal versus niet-digitaal.

We zien uw rapport met belangstelling tegemoet.

Met vriendelijke groet,  
de gemeentesecretaris,

bla

J.F.M. Steinbusch





G E M E E N T E



gemeente Veere  
t.a.v. De gemeentesecretaris  
de heer J. Steinbusch

VERZONDEN 08 JUL 2016

datum : 7 juli 2016  
uw brief van :  
uw kenmerk :  
ons kenmerk : /16U.02233  
behandeld door : J.C. Waverijn  
doorkiesnummer: 0118-555410  
afdeling : Griffier



onderwerp: Ambtelijk horen rapport rekenkamercommissie Veere over het onderzoek digitale dienstverlening.

Geachte heer Steinbusch,

De Rekenkamercommissie heeft het onderzoek naar de digitale dienstverlening afgerond.

Het onderzoeksprotocol voorziet nu in een fase van ambtelijk hoor en wederhoor. Dit hoor- en wederhoor is niet bedoeld voor een inhoudelijk oordeel over het rapport, maar is bedoeld voor het beoordelen van de juistheid en de volledigheid van de in het rapport opgenomen feiten.

Het concept rapport stuur ik daarom aan u toe met het verzoek het rapport feitelijk te beoordelen en eventuele onjuistheden of onvolledigheden te melden. Uw opmerkingen kunt u vermelden op het meegezonden formulier.

Ons verzoek om rond het ambtelijk hoor- en wederhoor een coördinerende rol te vervullen.

Uw reactie zie ik graag uiterlijk 15 augustus 2016 met belangstelling tegemoet.

Met vriendelijke groet,  
De rekenkamercommissie Veere,  
R. Blacquiere,  
De voorzitter,

Voor deze,  
J.C. Waverijn  
De secretaris



# Nota van bevindingen

# 1 Beleid digitale dienstverlening

*In dit hoofdstuk wordt ingegaan op het landelijke en Veerse beleid op het gebied van (digitale) dienstverlening (deelvragen 1 en 2) en welke rol efficiency speelt in de beleidskeuzes van de gemeente Veere (deelvraag 4). Hierbij wordt ook de aansluiting tussen het beleid van de gemeente Veere en het landelijk beleid geanalyseerd (deelvraag 3). Tot slot wordt beschreven en beoordeeld in hoeverre de gemeente het beleid monitort en evalueert.*

## 1.1 / Gemeentelijke kaders (digitale) dienstverlening

### **Veere streeft naar excellente dienstverlening; strategische doelen digitale dienstverlening ontbreken**

De algemene kaders voor dienstverlening van de gemeente Veere zijn beschreven in het coalitieprogramma 2014-2018,<sup>2</sup> de toekomstvisie 'Villa Veere',<sup>3</sup> het Programma Dienstverlening<sup>4</sup> (inclusief bijbehorend uitvoeringsprogramma) en de programmabegroting 2016.<sup>5</sup>

'Excellente dienstverlening' is het overkoepelende doel voor dienstverlening voor de gemeente Veere. In de programmabegroting 2016 is de doelstelling opgenomen dat de dienstverlening naar een excellent niveau gaat. In het coalitieprogramma 2014-2018 wordt niet gesproken over *excellente* dienstverlening, maar wordt wel benoemd dat de gemeenteraad aandacht wil houden voor het permanent verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening.<sup>6</sup> Het organisatieveranderingsdocument 'Villa Veere' benoemt *excellente* dienstverlening als uitgangspunt voor de dienstverlening,<sup>7</sup> in het programma Dienstverlening 'Veere Dichtbij' wordt de ambitie beschreven om van 'goed' naar 'excellent' te gaan.<sup>8</sup>

Om beleidsmatig invulling te geven aan een overkoepelend uitgangspunt als 'excellente dienstverlening' kunnen specifieke doelen worden opgesteld. De visie op dienstverlening in het algemeen is vastgelegd in het programma Dienstverlening 'Veere Dichtbij' uit 2012. Dit programma is vastgesteld door het college. Het programma wordt beschreven als 'een strategisch veranderproces' waarbij de organisatie permanent in ontwikkeling is. Om tot *excellente* dienstverlening te komen wordt een aantal punten cruciaal bevonden:<sup>9</sup>

- / Een duidelijke visie en doelstelling: een algemeen beeld "Waar gaan we heen?";
- / Klantgedreven gedrag als leidend principe voor de hele organisatie;
- / De visie wordt positief (uit)gedragen door bestuur, management en de gehele organisatie;
- / Er zijn merkbare verbeteringen extern: dienstverlening pur sang;
- / Merkbare verbeteringen intern: goede samenwerking, verantwoordelijkheid nemen, optimale inrichting werkprocessen, een prettige en stimulerende werkomgeving;
- / Het monitoren van de kwaliteit van de dienstverlening wat leidt tot een continu verbeterproces.

De actiepunten die kunnen bijdragen aan deze doelen staan beschreven in het uitvoeringsprogramma dienstverlening.

<sup>2</sup> Gemeente Veere (2014), Coalitieprogramma Veere 2014-2018.

<sup>3</sup> Gemeente Veere (2012), 'Villa Veere', toekomstvisie.

<sup>4</sup> Gemeente Veere (2012), 'Veere Dichtbij', Programma Dienstverlening.

<sup>5</sup> Gemeente Veere (2016), 'Brug naar de toekomst. Trajectum futura verensis!', Programmabegroting 2016.

<sup>6</sup> Gemeente Veere (2014), Coalitieprogramma Veere 2014-2018, p. 12

<sup>7</sup> Gemeente Veere (2012), 'Villa Veere', toekomstvisie, p.1

<sup>8</sup> Gemeente Veere (2012), 'Veere Dichtbij', Programma Dienstverlening, p.5

<sup>9</sup> Gemeente Veere (2012), 'Veere Dichtbij', Programma Dienstverlening, p.5



In het coalitieprogramma 2014–2018, de programmabegroting 2016, het visiedocument Villa Veere en het Programma Dienstverlening wordt beschreven welke zaken bijdragen aan 'excellente dienstverlening'. In het coalitieprogramma 2014–2018 is de ambitie opgenomen om aandacht te willen houden voor het permanent verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening, waarbij de digitale dienstverlening zowel intern als extern nog verder benut moet worden.<sup>10</sup> Hierbij zijn klantvriendelijkheid en klantgerichtheid centrale begrippen.

Hoewel de programmabegroting, het coalitieprogramma, het visiedocument Villa Veere en het Programma Dienstverlening uitgangspunten voor het dienstverleningsbeleid beschrijven, zijn in zeer beperkte mate doelen geformuleerd toegespitst op *digitale* dienstverlening. In het Programma Dienstverlening is één van de vijf doelen voor 2015: uitbreiding van het aantal digitale producten met minimaal 10 per jaar.<sup>11</sup> Daarnaast wordt in hetzelfde programma een viertal doelen geformuleerd die betrekking hebben op dienstverlening in den brede:

- / Een score van minimaal het rapportcijfer 8 in 2015 in het onderzoek "benchmark publiekszaken".
- / Vaststellen van servicenormen die jaarlijks worden bijgesteld. 90% van de geformuleerde en vastgestelde servicenormen wordt gerealiseerd.
- / Slim & Slank werken is een uitgangspunt voor de interne organisatie.
- / De kwaliteit van het verlenen van diensten wordt verbeterd: een continu proces om dienstverlening dichterbij en vriendelijker te maken.

Deze doelen voor dienstverlening bieden geen concrete handvatten voor afwegingen op het gebied van het digitaliseren van dienstverlening. De afwezigheid van concrete handvatten kan er toe leiden dat beleidskeuzes onvoldoende onderbouwd worden en dat niet helder is welk doel wordt nagestreefd. In de interviews gaven betrokkenen aan dat het collegeprogramma en het programma Dienstverlening gezamenlijk een helder kader vormen en dat er bewust voor wordt gekozen om niet alles vast te leggen en te richten op de uitvoering: binnen het kader is er vrijheid om te doen wat nodig wordt geacht.

### **Efficiëntie in beleidsvisie uitgangspunt voor digitalisering**

Efficiëntie wordt als belangrijke motivatie genoemd in algemene visies van de gemeente Veere. Het coalitieprogramma 2014-2018 beschrijft als uitgangspunt voor de bezuinigingen om efficiënter te werken, waarbij meer digitaal gewerkt wordt. "Ook met het oog op reductie van het personeel is het essentieel om processen en producten verder te digitaliseren".<sup>12</sup> In het document 'Villa Veere' staat dat de organisatie slim en slank gemaakt zal worden.<sup>13</sup> Ook uit het Programma Dienstverlening 'Veere Dichtbij' blijkt dat slim en slank werken het uitgangspunt is voor de interne organisatie.<sup>14</sup> Er wordt daarbij een koppeling gemaakt met dienstverlening: door duidelijkheid in taken, goed timemanagement en *lean* werken moet de dienstverlening worden verbeterd. In die zin ligt efficiëntie ten grondslag aan de wens om te digitaliseren.

<sup>10</sup> Gemeente Veere (2014), Coalitieprogramma Veere 2014-2018, p. 12

<sup>11</sup> Gemeente Veere (2012), 'Veere Dichtbij', Programma Dienstverlening, p.7

<sup>12</sup> Kadernota 2015 p.24

<sup>13</sup> Toekomstvisie 'Villa Veere', p.1

<sup>14</sup> Gemeente Veere (2012), 'Veere Dichtbij', Programma Dienstverlening, p.7

### **Beleidskaders (digitale) dienstverlening niet vastgesteld door de gemeenteraad**

De kaderstellende beleidsdocumenten voor (digitale) dienstverlening zijn niet ter vaststelling voorgelegd aan de raad. Het college refereert bij besluitvorming aan het coalitieprogramma. In de door de raad vastgestelde programmabegroting 2016 worden deregulering, de uitvoering van het Uitvoeringsprogramma Dienstverlening en het werken met het ondernemingsdossier als actiepunten genoemd.<sup>15</sup> Het college maakte bij het opstellen van het programma Dienstverlening de afweging dat het programma de aard heeft van een uitvoeringskader en daarmee niet direct bij het primaat van de raad past.

#### 1.2 / Aansluiting gemeentelijk beleid en landelijke richtlijnen

##### **Landelijk beleid en visies niet standaard overgenomen**

Uit de interviews blijkt dat het college de lijn hanteert dat landelijke visies en richtlijnen worden overgenomen wanneer zij passen bij de visie van de gemeente of wanneer ze een dwingend karakter hebben (zie kader). In dat verband zijn EGEM-I, i-NUP en Digitaal 2017 van belang.

##### **EGEM-I en (i)-NUP**

In 2003 werd door de VNG en het ministerie van Binnenlandse Zaken het startschot voor EGEM (elektronische gemeenten) gegeven. Gemeenten konden een adviseur toegewezen krijgen die hielp met het opstellen van realisatieplannen voor de e-overheid, om zo de inzet van ICT te verbeteren. In het Veerse traject ging het vooral om dertien landelijk vastgestelde en te realiseren voorzieningen.<sup>16</sup> Na een jaar werken met EGEM-I werd het Nationaal Uitvoerings Programma dienstverlening en e-overheid (NUP) vastgesteld. Veere had in eerste instantie tegen deze vaststelling gestemd bij de ledenraadpleging door de VNG. Bij het bepalen van de manier waarop Veere met deze twee structuren om zou gaan is ambtelijk een tussentijdse evaluatie uitgevoerd. Deze evaluatie is gedeeld met het college. Uit deze evaluatie bleek dat voor een aantal projecten continueren niet wenselijk was. Dit kwam onder andere omdat deze projecten ook op landelijk niveau stil lagen.<sup>17</sup> Na aanneming van het NUP door de VNG heeft het college op advies van de ambtelijke organisatie besloten de bestaande structuur van EGEM aan te passen aan de vereisten van het NUP. De architectuur van (i)-NUP bestaat uit een drietal onderdelen: de digitale frontoffice van de e-overheid voor burgers, de digitale frontoffice van de e-overheid voor bedrijven en het stelsel van basisregistraties. Het programma i-NUP, de opvolger van NUP, liep tot 31 december 2014. De programma's hadden feitelijk twee agendapunten:

- / het afronden en in beheer brengen van de basisvoorzieningen tot een overheidsbrede toekomstbestendige informatie-infrastructuur;
- / de grootschalige implementatie hiervan bij alle overheden.

Aan het NUP konden nieuwe projecten worden toegevoegd als bepaald basisvoorzieningen gereed waren en in gebruik werden genomen. Er waren 19 verplichte basisvoorzieningen in het NUP, deze hadden prioriteit. Daarnaast werden een aantal voorbeeldprojecten genoemd. Het NUP beschreef uitgangspunten voor zowel de basisinfrastructuur als de voorbeeldprojecten. Gemeenten konden binnen de kaders van deze uitgangspunten zelf uitvoering geven aan een product of dienst.

<sup>15</sup> Gemeente Veere (2016), 'Brug naar de toekomst. Trajectum futura verensis!', Programmabegroting 2016, p. 52

<sup>16</sup> Gemeente Veere (2010), Bijlage notitie Van EGEM-I naar NUP, B&W advies, p.3

<sup>17</sup> Gemeente Veere (2010), Bijlage notitie Van EGEM-I naar NUP, B&W advies, p.3



Het college heeft in 2010 vastgesteld welke acties precies ondernomen moesten worden op het gebied van EGEM-I en NUP: de 19 verplichte basisvoorzieningen van het NUP zijn opgenomen in het Uitvoeringsprogramma Dienstverlening.

#### **Digitaal 2017**

In het Regeerakkoord is opgenomen dat burgers en bedrijven hun zaken met de overheid in 2017 digitaal kunnen afhandelen. Het programma Digitaal 2017 richt zich op het bevorderen van de overheidsbrede digitale overheidsdienstverlening aan burgers, bedrijven en andere organisaties. De overheid opereert hierin als één: er is sprake van integrale dienstverlening, waarbij het niet uitmaakt bij welke overheidsorganisatie een burger als eerste aanklopt. Dit moet op zo'n manier gebeuren dat de dienstverlening door de overheid verbetert, de informatie-uitwisseling sneller en makkelijker verloopt en de efficiëntie wordt verhoogd. Speerpunten voor deze digitale overheid zijn betrouwbaar, veilig en betaalbaar.

Het programma Digitaal 2017 heeft als hoofddoelstelling 'het verbeteren van dienstverlening aan burgers, bedrijven en andere organisaties'.<sup>18</sup> De hoofddoelstelling is uitgewerkt in vier subdoelen:

1. Het verhogen van het aanbod van digitale dienstverlening
2. Het verbeteren van de kwaliteit van overheidsdienstverlening
3. Het verhogen van het gebruik van de digitale dienstverlening
4. Integratie van de dienstverlening naar één overheid.

Voor de uitwerking van digitaal 2017 is de implementatieagenda digitale dienstverlening 2017 opgesteld.

Om de digitale dienstverlening te realiseren zijn specifieke activiteiten nodig op de volgende drie terreinen:

- / Integrale toegang tot overheidsinformatie;
- / Digitaal zaken doen;
- / Randvoorwaarden op orde.<sup>19</sup>

In de interviews gaven vertegenwoordigers van de ambtelijke organisatie aan dat ze bewust hebben gekozen om Digitaal 2017 niet als richtlijn te gebruiken. Digitaal 2017 is een ideaalschets die weergeeft dat zoveel mogelijk digitaal geregeld zou moeten kunnen worden in 2017. Daarmee wordt digitalisering behandeld als een doel op zich. Dit sluit niet aan bij de visie van het college op digitale dienstverlening en dienstverlening in het algemeen. Per kader, visie of programma wordt beoordeeld wat de meerwaarde is van digitalisering voor dienstverlening binnen de gemeente.

#### **Dienstverleningsbeleid sluit aan bij landelijke richtlijnen**

Als we het Veerse beleid rondom (digitale) dienstverlening afzetten tegen de doelen en actiepunten van 'Digitaal 2017' wordt opnieuw duidelijk dat het college weinig concrete beleidsuitgangspunten heeft geformuleerd voor digitale dienstverlening. De combinatie van beleid en uitvoering sluit aan bij de doelen en actiepunten van 'Digitaal 2017':

1. **Het verhogen van het aanbod van digitale dienstverlening** – In de uitvoering worden nieuwe producten gedigitaliseerd op het moment dat daar vraag naar is. Hier ligt geen beleid aan ten grondslag; betrokkenen uit de ambtelijke organisatie gaven aan dat een product gedigitaliseerd wordt als daar vraag naar is en als het zinvol of haalbaar blijkt. Het college wordt betrokken in de

<sup>18</sup> Overheidsbrede implementatieagenda digitale dienstverlening 2017 (2015), p.12

<sup>19</sup> Idem, managementsamenvatting, p. 7

keuze om een product of dienst te digitaliseren. Volgens het uitvoeringsprogramma worden jaarlijks tien nieuwe diensten/producten gedigitaliseerd. Dit wordt niet gehaald; hier gaan we verder op in in het volgende hoofdstuk.

2. **Het verbeteren van de kwaliteit van de overheidsdienstverlening** – Het overkoepelende streven op het gebied van dienstverlening is excellente dienstverlening. Daarmee wordt productverbetering belangrijk voor de gemeente.
3. **Het verhogen van het gebruik van de digitale dienstverlening** – Uit de interviews blijkt dat het college dienstverlening via meerdere kanalen aan wil blijven bieden (digitaal, telefonisch, persoonlijk contact). Door middel van uitvoeringsmaatregelen wordt het gebruik van de digitale dienstverlening gestimuleerd, maar dit is geen doel op zich.
4. **Integratie van de dienstverlening naar één overheid** – De basisregistraties die voor alle overheden vereist zijn, zijn gemaakt. Zo werkt de gemeente Veere bijvoorbeeld samen met Middelburg en Vlissingen op het gebied van belastingen.

### 1.3 / Monitoring en evaluatie

#### **Geen zicht op doelbereik; Focus op operationele informatie**

Het programma Dienstverlening 'Veere Dichtbij' is in 2012 opgesteld. In het programma staan doelen geformuleerd voor 2015. In het bijbehorende uitvoeringsprogramma zijn de voorzieningen uit het NUP opgenomen. Er heeft geen evaluatie plaatsgevonden van het programma. Het uitvoeringsprogramma is één keer bijgesteld, zo geven gesprekspartners aan. Op dit moment wordt gewerkt aan een hernieuwd uitvoeringsprogramma op basis van input vanuit de ambtelijke organisatie over kansen voor verbetering.

Om de kwaliteit van de dienstverlening te monitoren maken het college en de ambtelijke organisatie gebruik van een aantal instrumenten:

- / Externe benchmarks zoals de Benchmark Publiekszaken en [waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl).
- / De feedbacktool op de gemeentelijke website.

In de Benchmark Publiekszaken worden dienstverlening aan de balie, aan de telefoon en digitaal met elkaar vergeleken. Hierbij wordt gekeken naar de prestaties t.o.v. een vorige periode én t.o.v. andere gemeenten. De gemeente heeft sinds 2012 niet meegedaan aan de Benchmark Publiekszaken, ondanks de doelstelling in het Programma Dienstverlening om een score van minimaal het rapportcijfer 8 in 2015 in het onderzoek "benchmark Publiekszaken" te realiseren. De gemeentelijke organisatie geeft aan dat gemeente Veere inwoners en ondernemers niet wilde belasten met uitgebreide vragenlijsten. In de interviews is aangegeven dat het de ambitie is om weer mee te doen aan de benchmark.

#### **Externe Benchmarks**

In het kader van het programma Digitaal 2017 zijn in 2014 twee metingen uitgevoerd. De resultaten hiervan zijn te vinden op [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl). Van verschillende diensten is de digitale volwassenheid vastgesteld. Voor de gemeente Veere zijn geen cijfers beschikbaar over de waardering van dienstverlening, maar wel voor de digitale volwassenheid van producten voor inwoners. Hierop scoort Veere 65,5%, net boven het landelijk gemiddelde van 64,2%. Deloitte heeft zowel in 2014 als in 2015 onderzoek uitgevoerd naar de volwassenheid van digitale producten in verschillende gemeenten. De gemeente Veere steeg tussen 2014 en 2015 van de 107<sup>o</sup> plaats naar de 78<sup>ste</sup> plaats. In 2014 voerde Ernst & Young een benchmark digitale dienstverlening uit. Hier scoorde Veere net onder het landelijk gemiddelde met betrekking tot de



volwassenheid van producten voor burgers (2,27 t.o.v. 2,38) en net boven het landelijk gemiddelde met betrekking tot producten voor ondernemers (2,33 t.o.v. 1,91).

Sinds een half jaar werkt de gemeente met een feedbacktool op de gemeentelijke website. Deze tool geeft informatie over elementen als vindbaarheid en gebruiksgemak van de website en formulieren op de website. De feedbacktool levert nuttige informatie op operationeel niveau (in hoofdstuk 2 gaan we nader in op de feedbacktool) maar biedt geen monitoringsinformatie over de doelen die zijn geformuleerd voor (digitale) dienstverlening.

#### 1.4 / Normenkader

Op basis van vorenstaande bevindingen komen we tot de volgende beoordeling van het beleid in relatie tot de geformuleerde normen en aandachtspunten:

Normen en aandachtspunten	
/ Het huidige beleid is vastgesteld door het college van B&W.	'Villa Veere' en het Programma Dienstverlening zijn vastgesteld door het college. Er is geen beleid dat zich specifiek richt op <i>digitale</i> dienstverlening. De raad stelde geen beleidskaders vast voor dienstverlening, anders dan de in de programmabegroting opgenomen doelen.
/ Het beleid van de gemeente Veere sluit aan bij landelijke normen en richtlijnen.	Het beleid van de gemeente Veere voldoet aan de eisen van EGEM-I en (i-)NUP. De uitgangspunten van het beleid in Veere komen overeen met de uitgangspunten uit Digitaal 2017.
/ Het beleid bevat heldere doelen die specifiek, meetbaar, realistisch en tijdgebonden zijn geformuleerd.	Specifieke, concrete doelen ontbreken voor <i>digitale</i> dienstverlening. Er is ook geen tijdspad ontworpen.
/ In de prioritering van beleidskeuzes ten aanzien van digitale dienstverlening is efficiency een criterium.	Efficiency is een uitgangspunt in de verschillende beleidsdocumenten.
/ Het beleid ten aanzien van digitale dienstverlening wordt actief gemonitord en periodiek geëvalueerd.	Het beleid wordt niet periodiek geëvalueerd. Monitoringsinformatie is met name gericht operationeel niveau.
/ Het beleid wordt, indien noodzakelijk, bijgesteld als blijkt dat doelen niet realiseerbaar zijn.	Het uitvoeringsprogramma, behorend bij het programma Dienstverlening, is geactualiseerd in 2013. Een tweede actualisatie van het uitvoeringsprogramma vindt plaats in 2016.

## 2 Uitvoering digitale dienstenpakket

*In dit hoofdstuk wordt ingegaan op een analyse en beoordeling van de digitale diensten en producten van de gemeente Veere. De stand van zaken van het digitale dienstenpakket en ook de mate waarin dit aansluit bij de gemeentelijke doelen en landelijke richtlijnen wordt beschreven (deelvragen 6, 7 en 10). Ook de wijze waarop de gemeente tot een keuze komt welke producten en diensten worden gedigitaliseerd heeft een plek in dit hoofdstuk (deelvraag 8). Tot slot wordt beschreven en beoordeeld in hoeverre de gemeente kwaliteit van de producten en diensten monitort en verbetert (deelvragen 9 en 11)*

### 2.1 / Digitale dienstenpakket

#### **Digitale dienstenpakket ruimer dan landelijke normen; gemeentelijke doel qua aantallen niet gehaald**

De gemeente Veere voldoet aan de basisproducten die in de programma's EGEM-I en NUP zijn voorgeschreven. Het digitale dienstenpakket van de gemeente Veere bevat zelfs meer gedigitaliseerde diensten en producten dan voorgeschreven in de landelijke richtlijnen. In onderstaand kader is een overzicht opgenomen van de diensten en producten die in april 2016 zijn gedigitaliseerd.<sup>20</sup>

#### **Digitale dienstenpakket april 2016**

Uittreksels BRP, verhuizingen, uittreksel (akte) burgerlijke stand, belastingen/taxaties, servicemeldingen Openbare Ruimte, stookontheffing, bezwaar tegen een besluit van de gemeente, klacht tegen ambtelijk handelen, leerlingenvervoer, melding incidentele festiviteit, verzoek gemeentelijke informatie, parkeervergunning, wijziging parkeervergunning, kraskaarten, parkeervergunning woon-werkverkeer, omgevingsvergunning, melding voorgenomen huwelijk, aangifte overlijden, ondernemingsdossier, activiteitenbesluit Interne Module, e-formulieren algemeen, Mijn Veere, Afspraak maken (voor 14 (deel)producten).

In 2016 zijn nog geen nieuwe diensten gedigitaliseerd door de gemeente Veere. De melding voor openbare verlichting wordt ontwikkeld.

Hoewel ook op andere vlakken dienstverlening wordt gedigitaliseerd moet hier bezien worden of een structuur klantvriendelijk blijft. Veere maakt bijvoorbeeld gebruik van een digitale begroting. Burgers en ondernemers kunnen op digitale wijze de begroting raadplegen, vanuit verschillende invalshoeken: per programma, naar doelgroep, naar kern/locatie en naar portefeuillehouder. De gemeente maakt daarnaast gebruik van verschillende apps. De gemeenteapp is ontwikkeld om op de hoogte te blijven van gemeentelijk nieuws en om informatie verkrijgen over bijvoorbeeld burgerzaken, tweets en openingstijden. De app stuurt ook pushberichten. De 'I Toerist app' geeft nuttige toeristische informatie, ook over activiteiten en evenementen. De Politiek Archief app maakt de raadsstukken voor iedereen op een makkelijke manier beschikbaar. Over het gebruik van de app wordt constant gerapporteerd. Voor zowel de website als de apps geldt dat de gemeente Veere een duidelijk signaal geeft over het belang van digitale dienstverlening door burgers op vernieuwende (digitale) wijze te benaderen. Hierbij moet worden beoordeeld of een nieuwe manier van contact past binnen de klantvriendelijke en klantgerichte benadering die het programma Dienstverlening verlangt. Zo geeft de online begroting bijvoorbeeld weinig concrete informatie over welke

<sup>20</sup> Ambtelijk overzicht digitale processen (april 2016).



stappen er gezet worden bij de uitvoering van een programma. Op dat gebied zou de informatievoorziening naar de burger toe nog verbeterd kunnen worden.

In het programma Dienstverlening is de doelstelling opgenomen om jaarlijks tien nieuwe producten te digitaliseren.<sup>21</sup> Deze doelstelling zou uiterlijk in 2015 gerealiseerd moeten worden. In de jaren daar aan voorafgaand zijn er geen tien diensten per jaar gedigitaliseerd. Ook in 2015 is de doelstelling die het college zichzelf oplegde niet behaald. In het uitvoeringsprogramma Dienstverlening is als doel voor 2015 genoemd om in 2015 vijf nieuwe producten op de website digitaal beschikbaar te maken. Ook was het de ambitie dat in 2015 tien e-formulieren ontworpen worden en tien e-formulieren geëvalueerd worden.<sup>22</sup> Uiteindelijk zijn dit volgens een intern overzicht van de digitale processen slechts twee producten geweest: melding voorgenomen huwelijk en aangifte overlijden. Uit de interviews blijkt dat hier twee overwegingen aan ten grondslag liggen. Ten eerste is digitalisering geen doel op zich, het moet bijdragen aan excellente dienstverlening. Ten tweede geldt dat efficiency een belangrijk criterium is bij de afweging welke diensten of producten worden gedigitaliseerd.

#### **Afweging digitaliseren op niveau van individuele diensten en producten**

In het uitvoeringsprogramma Dienstverlening is een overzicht opgenomen van specifieke diensten en producten die werden gedigitaliseerd in de periode 2012-2015 (uitgesplitst per jaar).<sup>23</sup> Het uitvoeringsprogramma is eind 2013 geactualiseerd. Het valt op dat in de geactualiseerde versie een groot deel van de diensten qua planning doorgeschoven is in de tijd. Voor de jaren 2015 en 2016 zijn geen concrete producten en diensten benoemd. Als prestatie voor die betreffende jaren wordt genoemd: "5 nieuwe producten digitaliseren en 10 e-formulieren toetsen".

Uit de interviews komt het beeld naar voren het digitaliseren van diensten in de afgelopen twee jaar niet zozeer is ingegeven door een vooraf opgestelde planning maar door concrete signalen. Bijvoorbeeld: landelijke eisen, suggesties vanuit de organisatie (beleidsafdelingen) of initiatieven van de afdeling Dienstverlening. Een integrale afweging waarbij kosten, kwaliteit en aanbod worden afgewogen voor het totale digitale dienstenpakket op basis van doelstellingen ontbreekt. Wel wordt op het niveau van individuele diensten en producten een afweging gemaakt of digitalisering van toegevoegde waarde is. Bij die afweging worden een aantal uitgangspunten gehanteerd, zo geven gesprekspartners aan:

- / Efficiency;
  - / Omvang afname van producten;
  - / Bijdrage aan verbetering van werkprocessen (mogelijkheid 'grote verbeterlagen');
  - / Effectiviteit voor de klant;
  - / Mogelijkheden binnen de bestaande informatiearchitectuur;
- De uitgangspunten uit het programma Dienstverlening en 'Villa Veere' fungeren in de praktijk als leidraad.

#### **Financiële consequenties op projectniveau niet inzichtelijk in begroting en jaarrekening**

In de programmabegroting en jaarrekening informeert het college de raad over de ontwikkelingen op het gebied van (digitale) dienstverlening in het programma bestuur. Financiële consequenties worden gerapporteerd op het niveau van het programma bestuur. In de uitsplitsing die hierbij wordt gemaakt staat

<sup>21</sup> Gemeente Veere (2012), 'Veere Dichtbij', Programma Dienstverlening, p.7

<sup>22</sup> Gemeente Veere (2012), Uitvoeringsprogramma Dienstverlening, p.3.

<sup>23</sup> Uitvoeringsprogramma Dienstverlening versies d.d. 31-08-2012 en d.d. 6-12-2013

'Dienstverlening' als aparte post bij begroot en gerealiseerd budget. Nieuwe prioriteiten van de gemeenteraad zijn inzichtelijk voor de gemeente, het structurele budget voor digitalisering van de dienstverlening zit niet in de begroting verwerkt. Daarmee zijn de financiële consequenties van digitalisering niet inzichtelijk.

## 2.2 / Digitalisering interne werkprocessen

### **Werkprocessen ondernemingsdossier en parkeervergunningen grotendeels gedigitaliseerd**

Het ondernemingsdossier is een initiatief van het Rijk dat er op gericht is om ondernemers in staat te stellen om bepaalde informatie uit de bedrijfsvoering eenmalig digitaal vast te leggen in een dossier en daardoor eenvoudig beschikbaar te stellen aan overheden zoals toezichthouders en vergunningverleners (zie onderstaand kader). In het uitvoeringsprogramma is de doelstelling opgenomen om in 2014 met het ondernemingsdossier te werken.<sup>24</sup>

#### **Ondernemingsdossier**

Het ondernemingsdossier is een door het Rijk geïnitieerd product waarin ondernemers al hun gegevens kwijt kunnen. Gemeente en ondernemer kunnen met elkaar via het dossier communiceren, ondernemers kunnen er vergunningen aanvragen en het is een middel voor de gemeente om toezicht te houden. Het ondernemingsdossier beoogt een aantal processen tussen gemeente en ondernemer gemakkelijker te maken. Aanvragen van bijvoorbeeld een vergunning via het ondernemingsdossier levert tijdswinst op voor zowel de ondernemer als behandelend ambtenaar van de gemeente. De doelstelling is dat per 1 juli 2016 20 extra ondernemers het dossier gebruiken, zodat het totaal terecht komt op 25. Eerder was de doelstelling dat 100 ondernemers het dossier gebruiken.

Het interne werkproces is grotendeels gedigitaliseerd en medewerkers voeren de werkzaamheden uit volgens het ontwerp van het werkproces. Een bottleneck voor een volledig digitaal werkproces is het ontbreken van een koppeling tussen het systeem van het ondernemingsdossier (de berichtenbox is een product van het Rijk) en het gemeentelijke workflowsysteem (SquitXO).

Het gebruik van het ondernemingsdossier valt tegen. Gesprekspartners noemen hiervoor een aantal redenen:

- / Niet alle ondernemers zijn op de hoogte van het bestaan van het ondernemingsdossier;
- / Het aanmaken van een dossier vraagt begeleiding voor de ondernemer;
- / Het ondernemingsdossier is op de gemeentelijke website niet makkelijk te vinden.

Ook het interne werkproces voor parkeervergunningen is grotendeels gedigitaliseerd en medewerkers voeren de werkzaamheden uit volgens het ontwerp van het werkproces.

#### **Parkeervergunningen**

In 2004 is de gemeente Veere begonnen met de uitgifte van parkeervergunningen. Per adres kunnen twee vergunningen aangevraagd worden. Dit kan op kenteken gebeuren, of een algemene vergunning wordt aangevraagd. Toen in 2004 werd begonnen met het systeem van parkeervergunningen werden gegevens in een excel-bestand bijgehouden. Al snel werd duidelijk dat een ander systeem sneller zou werken en minder

<sup>24</sup> Uitvoeringsprogramma versie 6-12-2013



foutgevoelig zou zijn. Nu wordt gewerkt met het Zaaksysteem. De burger vraagt online de vergunning aan en enkele dagen later is de vergunning al thuisgestuurd. De beoogde doelen van het digitaal kunnen aanvragen van de parkeervergunning zijn een betere dienstverlening aan de burger, tijdswinst voor burger en gemeente en minder drukte bij de balie in het gemeentehuis.

Er valt nog winst te behalen in de afhandeling van de aanvragen door medewerkers van de afdeling dienstverlening. Een systeem is denkbaar waarbij de desbetreffende registratiesystemen (Kadaster, BRP, RDW, et cetera) meteen gekoppeld zijn aan de aanvraag. Daarmee zouden medewerkers van de gemeente slechts betrokken hoeven zijn wanneer gegevens in de aanvraag niet kloppen.

### 2.3 / Verbeteren kwaliteit digitale dienstverlening

#### **Feedback van gebruikers bij ontwikkelen en verbeteren digitale dienstverlening**

Zowel burgers als ondernemers worden betrokken bij het verbeteren van de digitale dienstverlening. Momenteel wordt er gebruik gemaakt van een feedbacktool op de gemeentelijke website. Wanneer een inwoner gebruik heeft gemaakt van een dienst of product wordt aan de inwoner gevraagd hoe hij dat heeft ervaren. Hierbij wordt gevraagd naar een rapportcijfer. Daarnaast kan de gebruiker tips of opmerkingen plaatsen voor de gemeente Veere. Een verbeterteam (waar drie ambtenaren in deelnemen) kan contact opnemen met de inwoner als er belangrijke punten uit de feedback komen. Ook worden op operationeel niveau aanpassingen in de dienstverlening doorgevoerd (bijvoorbeeld verbeteringen in webformulieren) op basis van de feedback in de feedbacktool. Daarnaast wordt feedback die de gemeente via andere kanalen bereikt gebruikt om de digitale producten en diensten te verbeteren, zoals de input uit ondernemersbijeenkomsten en/of de ondernemersmanager, berichten op Twitter et cetera. Hierin wordt vaak gesproken over wat er beter kan qua digitale dienstverlening. Het college is voornemens om een klantenpanel in te richten om het contact met gebruikers verder uit te breiden.

#### **De gemeente heeft zicht op het bereik van haar digitale dienstverlening**

De gemeente Veere houdt zicht op de digitale producten door middel van een monitor: de SIM monitor digitaal.<sup>25</sup> Voor een aantal producten kan deze monitor aangeven hoeveel webformulieren gestart worden, hoeveel inwoners het formulier voltooien en op welk device (PC, tablet et cetera) het formulier wordt geopend. De input wordt gebruikt om bestaande producten te verbeteren en/of het online gebruik te stimuleren. Een voorbeeld hiervan is het aanvragen van de parkeervergunning. Om te bereiken dat meer inwoners hun parkeervergunning online aanvragen heeft de gemeente Veere een korting van €5,- geboden wanneer een inwoner van deze mogelijkheid gebruik gemaakt. Aan deze SIM monitor zijn geen data gekoppeld over de woonplaats of bijvoorbeeld leeftijd van een aanvrager. Daardoor is niet duidelijk welke bewonersgroepen veel of juist weinig gebruik maken van de online dienstverlening. Een belangrijke functie van de monitor is dat de gemeente Veere hierdoor de trend zien in ontwikkeling van het kanaal dat klanten gebruiken, dus de verhouding tussen gebruik van digitale en niet-digitale kanalen.

### 2.4 / Normenkader

<sup>25</sup> De SIM monitor Digitaal is een door een commerciële partij ontworpen monitor. De monitor kan inzicht bieden in het gebruik van de digitale frontoffice, laat per product/dienst zien hoeveel aanvragen er gestart en daadwerkelijk ingediend zijn, wanneer er aanvragen gedaan worden en op welke punten een aanvraag afgebroken wordt etc.

Op basis van vorenstaande bevindingen komen we tot de volgende beoordeling van de uitvoering in relatie tot de geformuleerde normen en aandachtspunten:

Uitvoering	Voldaan?
/ De omvang en uitvoering van het digitale dienstenpakket voldoet aan de landelijke normen en de eigen doelen van de organisatie.	De gemeente Veere voldoet aan de basisproducten die in de programma's EGEM-I en NUP zijn voorgeschreven. Het digitale dienstenpakket van de gemeente Veere bevat zelfs meer gedigitaliseerde diensten en producten dan voorgeschreven in de landelijke richtlijnen.
/ In de uitvoering van het beleid ten aanzien van digitale dienstverlening maakt de organisatie bewuste afwegingen over welke producten en diensten digitaal worden aangeboden en met welke digitale volwassenheid.	Een integrale afweging waarbij kosten, kwaliteit en aanbod worden afgewogen voor het totale digitale dienstenpakket op basis van doelstellingen ontbreekt. Wel wordt op het niveau van individuele diensten en producten een afweging gemaakt of digitalisering van toegevoegde waarde is.
/ De kwaliteit van de digitale dienstverlening wordt actief gemonitord en periodiek geëvalueerd, bijvoorbeeld met onderzoeken onder gebruikers.	De gemeente maakt gebruik van meerdere bronnen met gebruikersinformatie om op operationeel niveau de dienstverlening te verbeteren.
/ De gemeente betreft gebruikers (burgers en bedrijven) bij het ontwikkelen en verbeteren van de digitale dienstverlening.	De gemeente vraagt feedback aan gebruikers van de gemeentelijke website en gebruikt deze informatie om de dienstverlening te verbeteren. De ambitie bestaat om een klantenpanel in te richten.
/ Digitale dienstverlening is in de werkprocessen van de organisatie geïntegreerd.	De twee onderzochte interne werkprocessen (ondernemingsdossier en parkeervergunningen) zijn grotendeels gedigitaliseerd.
/ Projecten van digitale dienstverlening blijven binnen de gestelde kaders. Afwijkingen en overschrijdingen worden verantwoord en verklaard.	De baten en lasten voor digitale dienstverlening zijn niet inzichtelijk voor de gemeenteraad.
/ In de uitvoering van beleidskeuzes ten aanzien van digitale dienstverlening is efficiency een criterium.	Op het niveau van individuele diensten en producten is efficiency een criterium in de afweging of digitalisering van toegevoegde waarde is.
/ De gemeente heeft zicht op het (doelgroep)bereik van haar digitale dienstverlening.	Door middel van de SIM monitor heeft de gemeente zicht op het bereik van de dienstverlening. Specifieke informatie over doelgroepen ontbreekt.

## 3 Ervaring gebruikers

Dit hoofdstuk gaat in op de kanalen waarop inwoners en ondernemers informatie willen ontvangen en contact willen hebben met de gemeente, hun ervaring met digitale dienstverlening, de voorkeur van inwoners voor digitale of niet digitale kanalen, gebruiksgemak en kwaliteitsmonitoring. Hiermee worden de deelvragen 10 tot en met 15 beantwoord.

### 3.1 / Kanalen voor informatie ontvangen en contact met gemeente

#### Inwoners en ondernemers hebben uiteenlopende voorkeuren voor contactvorm

Inwoners hebben uiteenlopende voorkeuren voor het ontvangen van informatie (tabel 3.1) en contact opnemen met de gemeente (tabel 3.2). Inwoners geven de voorkeur aan informatie ontvangen via de Veerse krant (27%) en een (e-mail) nieuwsbrief (26%). Wanneer inwoners wordt gevraagd naar de manieren waarop ze informatie willen ontvangen van de gemeente (waarbij meerdere antwoorden mogelijk waren) gaf 61% aan dat ze informatie via de Veerse krant willen ontvangen. Voor zelf contact opnemen met de gemeente gaat de voorkeur uit naar e-mail (38%) en telefoon 30%).

Tabel 3.1 - Welke manier om informatie van de gemeente te ontvangen heeft uw voorkeur? n=222

Antwoord	Percentage respondenten
Face-to-face (persoonlijk- of groepsgesprek)	2%
Inspraakavonden	5%
Telefoon	1%
(Persoonlijke) brief	12%
Huis-aan-huis krant	12%
Veerse krant	27%
(E-mail) nieuwsbrief	26%
Sms/WhatsApp	3%
Website van de gemeente	9%
Social media kanalen	3%
Anders	0%

Tabel 3.2 - Welke manier om contact op te nemen met uw gemeente heeft uw voorkeur? n=204

Antwoord	Percentage respondenten
Face-to-face (persoonlijk- of groepsgesprek)	13%
Inspraakavonden	3%
Telefoon	30%
(Persoonlijke) brief	4%
E-mail	38%
Sms/whatsApp	3%



Website van de gemeente	7%
Social media kanalen	2%
Anders	0%

Voor ondernemers liggen de verhoudingen iets anders, maar de voorkeuren zijn in grote lijnen hetzelfde als voor inwoners. Wanneer aan ondernemers wordt gevraagd naar de manieren waarop ze informatie willen ontvangen van de gemeente (waarbij meerdere antwoorden mogelijk waren) hebben de Veerse krant, e-mail nieuwsbrief en de website van de gemeente de voorkeur (elk 19 ondernemers). Vragen we ze vervolgens naar hun voorkeur (één keuze), dan geven 16 van de 44 ondernemer de voorkeur aan de (e-mail) nieuwsbrief en 9 aan de Veerse krant (tabel 3.3). Voor het zelf contact opnemen met de gemeente (tabel 3.4) gaat de voorkeur uit naar e-mail (20 ondernemers).

Tabel 3.3 - Welke manier om informatie te ontvangen van de gemeente heeft uw voorkeur? n=44 (Ondernemers)

Antwoord	Aantal antwoorden
Face-to-face (persoonlijk- of groepsgesprek)	3
Inspraakavonden	1
(Persoonlijke) brief	5
Huis-aan-huis krant	1
Veerse krant	9
(E-mail) nieuwsbrief	16
Sms/WhatsApp	3
Website van de gemeente	3

Tabel 3.4 - Welke manier heeft uw voorkeur om contact op te nemen met uw gemeente? n=56<sup>26</sup>

Antwoord	Aantal antwoorden
Face-to-face (persoonlijk- of groepsgesprek)	8
Inspraakavonden	1
Telefoon	5
E-mail	20
Sms/WhatsApp	1

<sup>26</sup> De vragenlijst die via de Ondernemersverenigingen is verstuurd bevatte de extra antwoordoptie 'Ondernemersmanager'. Deze antwoordoptie was niet in de reguliere vragenlijst opgenomen. Op de vraag op welke manieren de ondernemer informatie wil ontvangen van de gemeente gaven 12 van de 15 respondenten aan dat via de Ondernemersmanager te willen. Vervolgens gevraagd naar hun voorkeur (één antwoord mogelijk) gaven 3 van de 15 dit aan. In mindere mate geldt dit voor de manier waarop ondernemers willen communiceren met de gemeente. Zes van de vijftien willen dit doen via de Ondernemersmanager, 2 geven hier hun voorkeur aan.



Website van de gemeente	2
Social media kanalen	1

### Variatie in voorkeuren online en offline contact

De inwoners van Veere willen zowel digitaal als face-to-face contact met de gemeente. Voor alle uitgevraagde onderwerpen gaf minstens 22% van de ondervraagden aan dat zij de mogelijkheid van digitaal contact opnemen graag benutten (tabel 3.5). Het meeste wordt belang gehecht aan het digitaal kunnen aanvragen van meldingen over de openbare ruimte (66%) en identiteitsdocumenten of een adreswijziging (63%). Dit zijn relatief gestandaardiseerde producten en diensten met een beperkte variatie voor de inwoners. De informatie die de gemeente nodig heeft voor de uitvoering, is relatief beperkt.

Ondernemers geven voornamelijk aan digitaal contact te willen hebben over het aanvragen van een vergunning (32 ondernemers) of het indienen van een klacht of bezwaar (25 ondernemers). 19 ondernemers geven aan het ondernemingsdossier te willen raadplegen. Dit is opvallend aangezien tot nu toe slechts vijf ondernemers zich hiervoor hebben geregistreerd (tabel 3.7).

Inwoners willen het liefst face-to-face contact over het indienen van een klacht of bezwaar (28%), het aanvragen van zorg (27%) of het aanvragen van vergunningen anders dan parkeervergunningen (27%) (tabel 3.7). Dit zijn type diensten en producten met een hogere variatie en verscheidenheid in de uitvoering. De gemeente heeft hiervoor een meer informatie nodig van de inwoner of ondernemer, waarin face-to-face contact mogelijk beter kan voorzien.

Tabel 3.5 - Over welke onderwerpen wilt u digitaal contact hebben met de gemeente? n=286  
Meerdere antwoorden mogelijk. Som van de percentages kan daardoor boven de 100% uitkomen.  
Inclusief response straatinterviews Veere.

Antwoord	Percentage respondenten
Aanvragen paspoort, identiteitsbewijs of adreswijziging	63%
Aanvragen of afhalen rijbewijs	51%
Overige verklaringen en meldingen (VOG, BRP, geboorte,...)	29%
Parkeervergunning (aanvragen en verlengen)	22%
Overige vergunningen (bouw-, omgevings-....)	28%
Aanvragen zorg (zoals sociaal loket, jeugdzorg, etc.)	22%
Gemeentelijke belastingen (zoals OZB)	37%
Melding openbare ruimte (kapotte lantaarnpaal of losse...)	66%
Klacht of bezwaar indienen	56%
Anders	9%

Tabel 3.6 - Over welke onderwerpen wilt u liever face-to-face contact hebben met de gemeente dan digitaal? n=276. Meerdere antwoorden mogelijk. Som van de percentages kan daardoor boven de 100% uitkomen.

Antwoord	Percentage respondenten
Aanvragen paspoort, identiteitsbewijs of adreswijziging	21%
Aanvragen of afhalen rijbewijs	18%
Overige verklaringen en meldingen (VOG, BRP, geboorte,...)	13%
Parkeervergunning (aanvragen en verlengen)	4%
Overige vergunningen (bouw-, omgevings-,...)	27%
Aanvragen zorg (zoals sociaal loket, jeugdzorg, etc.)	27%
Gemeentelijke belastingen (zoals OZB)	6%
Melding openbare ruimte (kapotte lantaarnpaal of losse...)	7%
Klacht of bezwaar indienen	28%
Geen van bovenstaande	31%

Tabel 3.7 - Over welke onderwerpen wilt u als ondernemer digitaal contact hebben met de gemeente? n=44 (Ondernemers)

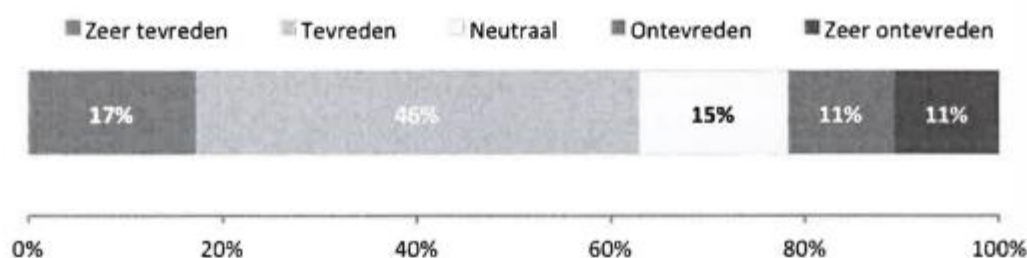
Antwoord	Aantal antwoorden
Vergunning aanvragen of sloopmelding	32
Subsidieaanvraag	16
Ondernemingsdossier raadplegen	19
Klacht of bezwaar indienen	25
Anders	6
Geen / weet ik niet	12

### 3.2 / Tevredenheid dienstverlening

#### Gebruikers overwegend positief over dienstverlening

De tabellen 3.1 tot en met 3.4 beschrijven de *mogelijkheid* om contact te hebben met de gemeente. In de vragenlijst is ook gevraagd naar ervaringen/tevredeheid met digitale dienstverlening. Inwoners die daadwerkelijk digitaal contact hebben gehad met de gemeente zijn hier overwegend positief over. Voor alle producten (aanvragen paspoort, rijbewijs, adreswijziging, vergunning, belasting, enzovoort) samen geeft 46% van de respondenten aan tevreden te zijn en 17% zeer tevreden (*figuur 1*).

**Figuur 1 - Hoe tevreden bent u over het contact dat u heeft gehad met uw gemeente? n=183**  
 De uitkomsten zijn een totaalweergave van de tevredenheidsscores per onderwerp.



Inwoners zijn bovengemiddeld tevreden bij contact met betrekking tot 'Aanvragen paspoort, identiteitsbewijs of adreswijziging'. 66% zegt hierover tevreden te zijn en 17% zelfs zeer tevreden (n=45). Dit geldt ook voor het contact na het aanvragen of afhalen van een rijbewijs, daarover is men over het algemeen (zeer) tevreden. 41% zegt hierover tevreden te zijn en 34% zeer tevreden (n=20). Van alle producten en diensten zijn de inwoners over het aanvragen of verlengen van parkeervergunningen relatief gezien het vaakst tevreden. 75% is hierover tevreden en 15% zeer tevreden (n=20). Hoewel deze cijfers een goede indicatie kunnen geven, zijn de responseaantallen per onderwerp echter te laag om hier harde conclusies aan te verbinden.

Inwoners zijn relatief vaker (zeer) ontevreden bij contact over onderwerpen in tabel 4. Daarbij plaatsen we de nuancering dat het producten betreft waarbij de respondent de uitkomst (van een vergunningsprocedure, de OZB heffing of het indienen van een bezwaar) kan hebben laten meewegen in het oordeel over het contact. Dit is het verschil tussen de vorm van communicatie en de inhoud van communicatie, die in de beleving van de respondent vaak samenhangen.<sup>27</sup>

**Tabel 4: Producten/onderwerpen waar respondenten relatief het minst tevreden over zijn**

Antwoord	Ontevreden	Zeer ontevreden
Overige vergunningen (bouw-, omgevings-, evenementenvergunning etc.) n=30	6%	21%
Gemeentelijke belastingen (zoals OZB) n=23	14%	18%
Klacht of bezwaar indienen n=42	29%	26%

*n = het aantal inwoners in deze enquête dat het afgelopen jaar digitaal contact heeft gehad met de gemeente over dit onderwerp.*

Ondernemers zijn voornamelijk positief over het contact met de gemeente (figuur 2). Als verbeterpunten dragen zij vooral inhoudelijke punten aan die niet direct op de digitale dienstverlening betrekking hebben, zoals de opmerking dat een vergunning aanvragen lang duurt of dat de ondernemers in het algemeen beter behandeld zouden moeten worden.

<sup>27</sup> Tevredenheid over de dienstverlening kan beïnvloed worden door een teleurstellende inhoudelijke uitkomst, zoals bijvoorbeeld het niet toekennen van een vergunning.



*Figuur 2 - Hoe tevreden bent u over het contact dat u heeft gehad met uw gemeente? n=43*  
 De uitkomsten (absolute aantallen) zijn een totaalweergave van de tevredenheidsscores per onderwerp.



Uit de gesprekken met betrokkenen blijkt dat er obstakels zijn voor ondernemers om gebruik te maken van de digitale dienstverlening. Zo vraagt het ondernemingsdossier veel tijdsinvestering van de gebruiker. Een ander punt dat werd benoemd is dat veel ondernemers niet (erg) digitaal vaardig zijn. Voor deze ondernemers kan het lastig zijn om gebruik te maken van de digitale dienstverlening. Zij geven dan eerder de voorkeur aan het gebruik van een niet-digitaal communicatiekanaal. De doelstelling van de gemeente Veere om de inwoners en ondernemers met hun dienstverlening via verschillende kanalen (zowel online als offline) te faciliteren, sluit hierbij aan.

**Gebruiksgemak website: vindbaarheid informatie website is aandachtspunt**

Uit de antwoorden op de vraag 'Wilt u nog iets kwijt over dit onderzoek' en uit de ervaringen tijdens de straatinterviews in Veere komt een aantal verbeterpunten met betrekking tot gebruiksgemak van de website en de vindbaarheid van informatie naar voren.

- / Meerdere keren werd aangegeven dat informatie op de website niet goed vindbaar is (bijvoorbeeld: beleidsrapporten, of in het algemeen wordt aangegeven dat het lastig is om onderwerpen terug te vinden).
- / Inwoners gaven aan dat ze zelf erg veel stappen moeten zetten om te kijken of er vergunningsaanvragen in hun buurt zijn geweest.

Tijdens het dagje Veere werd meerdere keren benoemd dat het van belang is om niet alleen digitaal dienstverlening te bieden. Inwoners van de kern Domburg gaven aan dat het gemakkelijk is om naar het gemeentehuis te komen voor het contact vanwege de afstand. In andere kernen kan dit een beperking zijn. Als reactie op de Ansichtkaarten die verstuurd zijn om mensen op de digitale enquête te wijzen kwam een tweetal reacties over de wijze van aanbieden. Deze inwoners waren bezorgd over het uitsluiten van inwoners zonder internetaansluiting in dit onderzoek.

**3.3 / Normenkader**

Op basis van vorenstaande bevindingen komen we tot de volgende beoordeling van de ervaring van de dienstverlening door de gebruikers in relatie tot de geformuleerde normen en aandachtspunten:



Ervaring	Voldaan?
/ Burgers en bedrijven in de gemeente Veere zijn tevreden over het aanbod van digitale diensten en producten van de gemeente.	Inwoners en ondernemers hebben uiteenlopende voorkeuren voor communicatiemiddelen. De gemeente komt hen hierin tegemoet door meerdere communicatiekanalen ter beschikking te stellen voor het afnemen van diensten en producten.
/ Burgers van de gemeente Veere zijn tevreden over het gebruiksgemak van de digitale diensten en producten van de gemeente.	Inwoners die afgelopen jaar contact hadden met de gemeente zijn tevreden over de dienstverlening. Het gebruiksgemak van de website en de vindbaarheid van informatie kan verbeterd worden.
/ Bedrijven in de gemeente Veere zijn tevreden over het gebruiksgemak van de digitale diensten en producten van de gemeente.	Ondernemers die afgelopen jaar contact hadden met de gemeente zijn tevreden over de dienstverlening.
/ Minder digitaal vaardige burgers van de gemeente Veere zijn tevreden over zowel het aanbod als het gebruiksgemak van de digitale diensten en producten van de gemeente.	Minder digitaal vaardige burgers waarderen de mogelijkheid om op meerdere manieren contact op te nemen met de gemeente.
/ De gemeente Veere heeft zicht op de wensen en behoeften van burgers en bedrijven ten aanzien van de digitale dienstverlening.	De gemeente Veere heeft niet volledig zicht op de wensen en behoeften van burgers. Door de SIM monitor en de feedbacktool worden signalen van de burgers wel bekend bij de gemeente Veere.
/ De wensen en behoeften van burgers en bedrijven ten aanzien van digitale dienstverlening komen overeen met het aanbod aan digitale dienstverlening van de gemeente.	De tevredenheid over het online en offline aanbod en de mate van tevredenheid na contactmomenten geven aan dat er een redelijke mate van overeenstemming is tussen de behoefte van gebruikers en het aanbod van de gemeente.

# Bijlagen

## Bijlage 1. Normenkader

Beleid	Voldaan?
/ Het huidige beleid is vastgesteld door het college van B&W.	
/ Het beleid van de gemeente Veere sluit aan bij landelijke normen en richtlijnen.	
/ Het beleid bevat heldere doelen die specifiek, meetbaar, realistisch en tijdgebonden zijn geformuleerd.	
/ In de prioritering van beleidskeuzes ten aanzien van digitale dienstverlening is efficiency een criterium.	
/ Het beleid ten aanzien van digitale dienstverlening wordt actief gemonitord en periodiek geëvalueerd.	
/ Het beleid wordt, indien noodzakelijk, bijgesteld als blijkt dat doelen niet realiseerbaar zijn.	
Uitvoering	Voldaan?
/ De omvang en uitvoering van het digitale dienstenpakket voldoen aan de landelijke normen en de eigen doelen van de organisatie.	
/ In de uitvoering van het beleid ten aanzien van digitale dienstverlening maakt de organisatie bewuste afwegingen over welke producten en diensten digitaal worden aangeboden en met welke digitale volwassenheid.	
/ De kwaliteit van de digitale dienstverlening wordt actief gemonitord en periodiek geëvalueerd, bijvoorbeeld met onderzoeken onder gebruikers.	
/ De gemeente betreft gebruikers (burgers en bedrijven) bij het ontwikkelen en verbeteren van de digitale dienstverlening.	
/ Digitale dienstverlening is in de werkprocessen van de organisatie geïntegreerd.	
/ Projecten van digitale dienstverlening blijven binnen de gestelde kaders. Afwijkingen en overschrijdingen worden verantwoord en verklaard.	
/ In de uitvoering van beleidskeuzes ten aanzien van digitale dienstverlening is efficiency een criterium.	
/ De gemeente heeft zicht op het (doelgroep)bereik van haar digitale dienstverlening.	
Ervaring	Voldaan?
/ Burgers en bedrijven in de gemeente Veere zijn tevreden over het aanbod van digitale diensten en producten van de gemeente.	
/ Burgers van de gemeente Veere zijn tevreden over het gebruiksgemak van de digitale diensten en producten van de gemeente.	
/ Bedrijven in de gemeente Veere zijn tevreden over het gebruiksgemak van de digitale diensten en producten van de gemeente.	
/ Minder digitaal vaardige burgers van de gemeente Veere zijn tevreden over	

zowel het aanbod als het gebruiksgemak van de digitale diensten en producten van de gemeente.	
/ De gemeente Veere heeft zicht op de wensen en behoeften van burgers en bedrijven ten aanzien van de digitale dienstverlening.	
/ De wensen en behoeften van burgers en bedrijven ten aanzien van digitale dienstverlening komen overeen met het aanbod aan digitale dienstverlening van de gemeente.	



## Bijlage 2. Bronnen

### Documenten

Voor een overzicht van de gebruikte documenten verwijzen wij naar de voetnoten in de rapportage.

### Interviews

Met de volgende personen is ten behoeve van het onderzoek een gesprek gevoerd:

Naam	Functie	Datum
Rob van der Zwaag	Burgemeester van Veere	25 april 2016
Geert Ridderbos	Hoofd bedrijfsvoering	
René Molenaar	Wethouder, o.a. verantwoordelijk voor dienstverlening	25 april 2016
Madeleine van Kempen	Hoofd afdeling dienstverlening	
Cor de Rijke	Adviseur informatiebeleid	8 juni 2016
Michael Beverwijk	Coördinator vergunningen	8 juni 2016
Hans van den Broeke	Betrokken bij Ondernemingsdossier vanuit gemeente	
Fernando Hamelink	Beleidsmedewerker Verkeer	8 juni 2016
Marika Forman	Applicatiebeheerder	
Tanja Davidse-Engelvaart	Zaaksysteem en E-formulieren Medewerker KCC	