

# Onderzoek digitale dienstverlening

Rekenkamerfunctie Hellevoetsluis

*Eindversie*

## Rekenkamerfunctie

Drs. H.H. (Herman) Sietsma, rekenkamerfunctionaris

Drs. M.M (Maaïke) van Elteren, plv. rekenkamerfunctionaris

## Onderzoekers:

M.J. (Marc) de Droog MSc (projectleider)

W.P. (Peter) Joosten MSc

## Contactpersoon:

N.S. (Nienke) Huis in 't Veld MSc (ambtelijk secretaris)

T. 06 – 497 852 61

E. nienke@necker.nl

## Kenmerk:

RI 15775

## Datum:

10 april 2017



## Inhoudsopgave

<b>Bestuurlijke Nota</b>	<b>1</b>
<b>1 Onderzoeksverantwoording</b>	<b>2</b>
1.1 / Aanleiding	2
1.2 / Doelstelling en vraagstelling	2
1.3 / Deelvragen	3
1.4 / Onderzoeksuitvoering	4
1.5 / Leeswijzer	5
<b>2 Centrale boodschap</b>	<b>6</b>
2.1 / Conclusies	6
2.2 / Aanbevelingen	8
<b>3 Reactie college van B&amp;W</b>	<b>9</b>
<b>Nota van bevindingen</b>	<b>1</b>
<b>1 Beleid digitale dienstverlening</b>	<b>2</b>
1.1 / Beleid met betrekking tot digitale dienstverlening	2
1.2 / Beleid gemeente Hellevoetsluis	3
1.3 / Sturing gemeenteraad en college	5
1.4 / Aansluiting gemeentelijk beleid bij landelijke richtlijnen	6
1.5 / Monitoring en evaluatie van beleid	7
1.6 / Normenkader	8
<b>2 Uitvoering</b>	<b>9</b>
2.1 / Digitale dienstenpakket	9
2.2 / Digitaal zakendoen	9
2.3 / Digitalisering van producten en diensten	10
2.4 / Integrale toegang tot overheidsinformatie	11
2.5 / Randvoorwaarden	11
2.6 / Uitvoering	12
2.7 / Kwaliteitsmonitoring	13
2.8 / Normenkader	14
<b>3 Ervaring</b>	<b>15</b>
3.1 / Digitaal zakendoen	15
3.2 / Toegang tot overheidsinformatie	17
3.3 / Respondenten	18
3.4 / Normenkader	20

<b>Bijlagen</b>	<b>21</b>
Bijlage 1. Landelijke beleidskaders	21
Bijlage 2. Overzicht digitale diensten en producten	24
Bijlage 3. Toetsingskader	26
Bijlage 4. Bronnen	27

# Bestuurlijke Nota

# 1 Onderzoeksverantwoording

## 1.1 / Aanleiding

In 2015 heeft Hellevoetsluis haar visie op dienstverlening geactualiseerd met de Actualisatie Visie Dienstverlening 2015. De gemeente streeft ernaar een krachtige, flexibele gemeentelijke organisatie te zijn, waarin een kwalitatief hoogwaardige dienstverlening centraal staat<sup>1</sup>. Daarnaast stelt zij zich, in het kader van efficiëntie, ten doel om te komen tot een professionele en zo ver als mogelijk doorgevoerde digitalisering van de dienstverlening. De actualisatie geeft onder andere een doorkijk naar de opvolger van het landelijke programma Overheid heeft Antwoord©, genaamd: Overheidsbrede Dienstverlening 2020<sup>2</sup>.

De gemeente streeft ernaar voor haar diverse klanten via meerdere kanalen benaderbaar te zijn en een passende dienstverlening tegen aanvaardbare kosten te leveren. In zowel de directe contacten als via de digitale dienstverlening zou een gebruiksvriendelijke werkwijze en een duidelijke, persoonsgerichte schrijfwijze als rode draad merkbaar moeten zijn<sup>3</sup>.

De rekenkamerfunctie vindt dit een goed moment om de balans op te maken, een beeld te krijgen van de ontwikkeling, omvang en kwaliteit van de digitale dienstverlening én de mening van inwoners en ondernemers hierover te peilen. Met de uitkomsten van dit onderzoek willen we aanbevelingen doen voor de verbetering van de digitale dienstverlening aan inwoners en ondernemers.

## 1.2 / Doelstelling en vraagstelling

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

- / De ontwikkeling, omvang en kwaliteit van de digitale dienstverlening.
- / De mening van inwoners en ondernemers over de digitale dienstverlening.

De bovenstaande doelstelling hebben we vertaald naar drie thema's voor het onderzoek:

- 1 *Beleid*. Wat is het landelijke beleid ten aanzien van digitale dienstverlening, wat is het gemeentelijke beleid en in welke mate komt het gemeentelijke beleid overeen met het landelijke beleid?
- 2 *Uitvoering*. In welke mate komt de uitvoering overeen met het gestelde beleid, welke diensten biedt de gemeente digitaal aan, welke diensten handelt de gemeente digitaal af?
- 3 *Ervaring*. Wat is de ervaring van inwoners en ondernemers met digitale dienstverlening van de gemeente (inclusief de minder digitaal vaardige inwoners), wat zijn hun wensen en worden ze betrokken bij de doorontwikkeling van digitale dienstverlening?

---

<sup>1</sup> Zomernota 2016, versie voor het college 31 mei 2016.

<sup>2</sup> Begroting 2016-2019.

<sup>3</sup> Begroting 2016-2019.

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

*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 Hellevoetsluis en hoe wordt hier gezien vanuit inwoners en ondernemers in de praktijk uitvoering aan gegeven?*

### 1.3 / Deelvragen

Om deze vraagstelling te beantwoorden heeft de rekenkamerfunctie elf deelvragen geformuleerd.

#### *Beleid*

- 1 Wat zijn de landelijke richtlijnen ten aanzien van digitale dienstverlening per 1 januari 2016?<sup>4</sup>
- 2 Wat is het beleid van de gemeente Hellevoetsluis ten aanzien van digitale dienstverlening?
- 3 In welke mate sluit het beleid van de gemeente Hellevoetsluis aan op de landelijke richtlijnen ten aanzien van digitale dienstverlening?
- 4 Wordt het beleid ten aanzien van digitale dienstverlening gemonitord en geëvalueerd?

#### *Uitvoering*

- 5 Welke digitale producten en diensten biedt de gemeente Hellevoetsluis aan?
- 6 In hoeverre betreft de gemeente Hellevoetsluis gebruikers (als inwoners en ondernemers) bij het ontwikkelen en verbeteren van de dienstverlening?
- 7 Voldoet de gemeente Hellevoetsluis aan de landelijke normen en de eigen normen ten aanzien van digitale dienstverlening?
- 8 Wordt de kwaliteit van de dienstverlening gemonitord en geëvalueerd?

#### *Ervaring*

- 9 Wat vinden inwoners en ondernemers van de digitale dienstverlening van de gemeente Hellevoetsluis, zowel qua aanbod aan diensten en producten als het gebruikersgemak?
- 10 Wat zijn de wensen van inwoners en ondernemers op het gebied van digitale dienstverlening, zowel qua aanbod aan diensten en producten als het gebruikersgemak?
- 11 In welke mate komen de wensen van gebruikers (inwoners en ondernemers) overeen met het aanbod aan digitale dienstverlening van de gemeente?

---

<sup>4</sup> Deze vraag hebben we afgebakend naar de stand van zaken op 1 januari 2016.

## 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 en beleidsstukken. Op basis van deze documentenanalyse en vijf interviews met de portefeuillehouder en gemeenteamttenaren is er een beeld gevormd van de totstandkoming en evaluatie van het digitale dienstverleningsbeleid en de uitvoering hiervan van de gemeente Hellevoetsluis, en de aansluiting bij landelijke richtlijnen. Geïnterviewden hebben van de onderzoekers een verslag ontvangen dat zij allen hebben kunnen verifiëren en aanvullen. Daarna is het verslag definitief gemaakt.

In de periode van 11 januari tot 26 januari waren de inwoners van de gemeente Hellevoetsluis in de gelegenheid om een online vragenlijst in te vullen over de digitale dienstverlening van de gemeente. Zij konden hun mening geven via de website [digitaalhellevoetsluis.nl](http://digitaalhellevoetsluis.nl). Via advertenties op basis van geotargeting op de websites en apps van NU.nl, de websites van Telegraaf Media Group en Facebook, werden de inwoners gewezen op het onderzoek.<sup>5</sup> Uiteindelijk hebben 201 respondenten de vragenlijst ingevuld. Na een aantal verificatiestappen, zijn de resultaten geanalyseerd van 195 respondenten, zijnde 190 inwoners en 5 ondernemers. Op een totale populatie van ruim 36 duizend inwoners, zijn de resultaten met deze steekproefomvang niet representatief.<sup>6</sup> De resultaten zijn wel indicatief voor hoe inwoners denken over de digitale dienstverlening van de gemeente. Zo is de respondentengroep qua samenstelling vergelijkbaar met de onderzoekspopulatie, hiermee werd elke doelgroep in de gemeente bereikt. Dit is een waarborg voor de betrouwbaarheid van het onderzoek. Het gaat 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 veertien 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.

Op 22 februari 2017 is de Nota van Bevindingen aangeboden voor een toets op de feitelijke juistheid van de bevindingen in het kader van het ambtelijk wederhoor. Op 8 maart 2017 ontving de rekenkamerfunctie de reactie in het kader van het ambtelijk wederhoor. Vervolgens is het rapport op 10 april 2017 aangeboden voor een bestuurlijke reactie. Op 4 mei 2017 ontving de rekenkamerfunctie de bestuurlijk reactie. Deze reactie is integraal opgenomen in het rapport. Op 5 mei 2017 is het eindrapport verstuurd naar de gemeenteraad.

---

<sup>5</sup> Geotargeting betekent dat inwoners binnen de gemeentegrenzen de advertentie te zien kregen om deel te nemen aan de online vragenlijst.

<sup>6</sup> Met 201 respondenten bedraagt de foutmarge rond de 8% bij een betrouwbaarheidsniveau van 95%.

## 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 drie hoofdstukken. Hoofdstuk 1 gaat over het beleid van de gemeente Hellevoetsluis en het landelijke beleid op het gebied van digitale dienstverlening. Hoofdstuk 2 gaat over de uitvoering van digitale dienstverlening in de gemeente Hellevoetsluis. Hoofdstuk 3 beschrijft de ervaringen van burgers met digitale dienstverlening in Hellevoetsluis, aan de hand van de uitkomsten van de inwoners- en ondernemersconsultatie.

Dit rapport bevat vier bijlagen. Bijlage 1 bevat een overzicht van landelijke beleidskaders. Bijlage 2 geeft een overzicht van gedigitaliseerde diensten en producten, zoals aangeleverd door de ambtelijke organisatie. Bijlage 3 bevat het gehanteerde normenkader. Bijlage 4 geeft de gehanteerde bronnen weer.



## 2 Centrale boodschap

### 2.1 / Conclusies

Op basis van de Nota van Bevindingen trekt de rekenkamerfunctie de volgende conclusies:

#### **1 De gemeente Hellevoetsluis werkt op basis van een eigen visie aan dienstverlening, landelijke richtlijnen dienen als toetssteen**

Vanuit zowel raad, college als ambtelijke organisatie heeft digitalisering al jaren de aandacht. De gemeente werkt op basis van een eigen visie op dienstverlening. De gemeente werkt primair aan dienstverlening, op basis van klantgerichtheid, vanuit de principes 'behulpzaam, betrokken en betrouwbaar'. Digitalisering is voor Hellevoetsluis geen doel, maar een middel: digitaal waar het kan, persoonlijk waar het moet. Beslissingen met betrekking tot digitalisering worden dan ook vanuit dat perspectief genomen. De landelijke richtlijnen dienen als toetssteen voor het gemeentelijk beleid. De landelijke richtlijnen zijn dus wel geborgd in het proces, maar dienen niet als uitgangspunt voor het beleid.

#### **2 Hellevoetsluis is bezig de organisatie te 'kantelen' in de richting van de burger**

De gemeentelijke organisatie van Hellevoetsluis is bezig met een kanteling van organisatie- naar burgergericht. Hierbij staan dienstverlening en klantgerichtheid centraal. Het proces waarmee dit plaatsvindt vergt tijd. De organisatie opent zich voor meer betrokkenheid van de klant en krijgt daarmee dus ook langzaam meer te maken met wensen en verwachtingen vanuit de burgers. Het is nog niet duidelijk hoe deze feedback op een gestructureerde wijze door de organisatie opgenomen wordt en omgezet wordt in beleid. Uit de beleidsstukken lijkt nog een sterke top-down visie te bestaan, waar in de interviews een duidelijke bottom-up praktijk naar voren komt. De kunst is om beleid en praktijk op elkaar aan te laten sluiten, door de burger centraal te stellen in de dienstverlening.

Een belangrijke volgende stap betreft daarom de overgang naar zaakgericht werken, waarmee de gemeente de zaak (een vraag, aanvraag of verzoek van de burger) centraal stelt. Met zaakgericht werken krijgen afdelingen beter inzicht in elkaars werk en heeft de burger meer inzicht in de behandeling van zijn vraag.

#### **3 De doorontwikkeling van digitale dienstverlening is breed gedragen en praktisch ingestoken**

De wens vanuit raad en college is om verder te digitaliseren. Ook in de organisatie is dit bewustzijn aanwezig. Klantgerichtheid is de voedingsbodem waarop de gemeente vanuit verschillende kanten aan de versterking van de dienstverlening, en dus ook digitale dienstverlening, kan werken. De impulsen voor de doorontwikkeling van digitale dienstverlening komt dan ook vanuit zowel raad en college, vanuit beleidsafdelingen, ondersteunende afdelingen (communicatie/ICT), de leverancier van de website, en vanuit ontwikkelingen in landelijk beleid.

De doorontwikkeling is praktisch ingestoken. Klantgerichtheid en dienstverlening staan centraal, gericht op de burger, gecombineerd met de doeltreffendheid en doelmatigheid van de ambtelijke organisatie.

#### **4 Hellevoetsluis werkt vóór de burger, maar nog niet mét de burger aan digitale dienstverlening**

De organisatie is zoals gezegd bezig om zich klantgericht op te stellen. Digitale dienstverlening is daar een onderdeel van. Met de komst van de nieuwe toptakenwebsite in 2016 is een grote stap gemaakt in de richting van dienstverlening. Het is vooralsnog een aanbodgedreven serviceverbetering. Co-creatie wordt bij ontwikkeling van digitale dienstverlening slechts beperkt toegepast.

#### **5 De invoering van zaakgericht werken wordt geremd door de ambtelijke fusie**

Ondanks de wens om zaakgericht werken op te pakken, lukt het nog niet om dit te implementeren. De gemeente werkt aan een ambtelijke fusie met Brielle en Westvoorne. De andere gemeenten maken gebruik van andere systemen, bijvoorbeeld voor de website. In aanloop naar de ambtelijke fusie ligt de aandacht logischerwijs eerst op het afstemmen van systemen en harmonisatie van processen. Het gevolg is wel dat de intern gedeelde overtuiging dat de overgang naar zaakgericht werken de (digitale) dienstverlening kan versterken, geremd wordt in de realisatie.

#### **6 Gemeente houdt voldoende rekening met risico's**

De gemeente heeft ambitie om (in het klantbelang) steeds meer te digitaliseren. Meer digitaliseren brengt echter ook risico's met zich mee, met name rondom informatiebeveiliging en privacy. De gemeente is zich hiervan bewust. Dit blijkt uit het feit dat deze risico's op het niveau van de wethouder zijn belegd en dat er een CISO (Chief Information Security Officer) en een FG (Functionaris Gegevensbescherming) in de organisatie zijn.

#### **7 Inwoners tevreden over digitale dienstverlening, terugkoppeling kan beter**

Uit de online vragenlijst komt naar voren dat respondenten overwegend positief zijn over de digitale dienstverlening van de gemeente. Dit heeft zowel betrekking op digitale producten en diensten als ook op de communicatie van en met de gemeente. Een meerderheid van de respondenten wil producten en diensten van de gemeente digitaal afnemen, maar geven voor sommige diensten de voorkeur aan persoonlijk contact. Dit komt overeen met het motto van de gemeente: 'digitaal waar het kan, persoonlijk waar het moet'

Zo is 70% van de ondervraagden tevreden of zeer tevreden met het laatste contact dat zij met de gemeente hebben gehad. Door de respondenten zijn verschillende verbeterpunten aangedragen, waaronder de terugkoppeling en het op de hoogte houden van de status van aanvragen en verzoeken. Dit komt overeen met de behoefte in de organisatie, om hier met de invoering van zaakgericht werken beter in te kunnen voorzien.

#### **8 Digitale dienstverlening aan ondernemers geen aandachtspunt**

De digitale volwassenheid van producten voor ondernemers in Hellevoetsluis is met 46,6% beduidend lager dan het landelijk gemiddelde van 60,8% volgens een onderzoek van Deloitte uit 2015 in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken. Daarbij voert de gemeente regelmatig onderzoek uit naar de tevredenheid en wensen van inwoners ten aanzien van digitale dienstverlening, maar dit wordt niet voor ondernemers gedaan. De dienstverlening aan ondernemers verbeteren is wel een ambitie in het collegeprogramma. Op basis van de resultaten van de online vragenlijst uit dit onderzoek kan de rekenkamerfunctie overigens niet de conclusie trekken dat ondernemers hier ontevreden over zijn.

## 2.2 / Aanbevelingen

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

### **1 Wacht voor invoering van het zaakgericht werken –in afstemming met Brielle en Westvoorne- niet op de ambtelijke fusie**

Uit dit onderzoek blijkt dat de invoering van zaakgericht werken gezien wordt als een van de belangrijkste volgende stappen om de (digitale) dienstverlening van Hellevoetsluis naar een volgend niveau te trekken. Zaakgericht werken zorgt ervoor dat een vraag of verzoek van een burger in de gehele ambtelijke organisatie vanuit een 'zaak' benaderd kan worden, en biedt de mogelijkheid om de burger zelf inzicht te geven in de opvolging en status van deze zaak.

De organisatie is daar klaar voor, maar is nog afwachtend in verband met de ambtelijke fusie gesprekken met Brielle en Westvoorne. De afwachtende houding komt voort uit de vraag of een dergelijke investering passend is bij de wensen van de nieuwe ambtelijke organisatie. We bevelen aan om vooruitlopend op de fusie een beslissing te nemen over de invoering van zaakgericht werken, zo mogelijk al in afstemming met Brielle en Westvoorne.

### **2 Neem de beleidsafdelingen mee in de dienstverlening**

In de digitale dienstverlening van de gemeente en bij het ontwikkelen van een klantgerichte houding kunnen de beleidsafdelingen meer betrokken worden. De inrichting van de toptakenwebsite en de toekomstige overgang naar zaakgericht werken bieden daar goede mogelijkheden toe. De verantwoordelijkheid ligt dan niet meer exclusief bij de afdeling communicatie of het klantcontactcentrum. Zo verschuift de digitale dienstverlening van een aanbodgedreven website naar een vraaggestuurd en dienstverlenend proces met een belangrijke rol voor de beleidsafdelingen.

### **3 Betrek gebruikers bij de verdere uitwerking van de dienstverleningsvisie**

De dienstverlening van de gemeente is nog grotendeels aanbodgestuurd. Gebruikers kunnen wel feedback geven, maar worden nog niet gebruikt in de ontwerpfase. Het verdient aanbeveling om gebruikers in de ontwerpfase mee te laten denken in de behoeftedefinitie en vaker te betrekken bij de verwachtingen met betrekking tot dienstverlening, zodat vraag en aanbod goed op elkaar zijn afgestemd. Schenk hierbij specifieke aandacht aan digitalisering van gemeentelijke producten voor ondernemers.

### **4 Breng beleid en uitvoering dicht bij elkaar**

In het onderzoek heeft de rekenkamerfunctie twee verschillende werelden gezien; de wereld van beleid en de wereld van uitvoering. Deze vinden elkaar via het Uitvoeringsprogramma en de doorvertaling daarvan in Afdelingsplannen. De verbinding van beleid naar uitvoering (en van uitvoering naar beleid) kan op meer structurele wijze georganiseerd worden. De rekenkamerfunctie beveelt aan om enerzijds helderheid bij de uitvoering te hebben over de beleidsdoelstellingen, maar ook overleg te blijven voeren over wat uit de praktijk komt aan praktische behoefte en verbeteringen. Zeker op het gebied van digitale dienstverlening is vraaggestuurd werken een trend die in het beleid meegenomen moet worden.

# 3 Reactie college van B&W



## Memo

Betreft : Bestuurlijke reactie rapportage Rekenkamer over digitale dienstverlening

Voor : Rekenkamer

Van : College van B&W gemeente Hellevoetsluis

Datum : 24 april 2017

### Bestuurlijke reactie

Het college van B&W heeft met belangstelling het rapport van de Rekenkamer doorgenomen, dat geschreven is naar aanleiding van het onderzoek naar digitale dienstverlening in Hellevoetsluis. Dienstverlening en ook de digitaliseringsslag die we daarin te maken hebben, heeft al jarenlang onze aandacht. De Rekenkamer heeft uitgebreid onderzoek gedaan, met aandacht voor beleid, uitvoering en de beleving van inwoners als het gaat om de digitale dienstverlening. De rapportage bevat een aantal hoofdconclusies en vier concrete aanbevelingen aan de gemeente.

Wij herkennen ons in de conclusies die de Rekenkamer trekt. Ook als het gaat om de aanbevelingen kunnen wij hier voor een groot deel in meegaan. Wij zijn van plan de laatste drie aanbevelingen mee te nemen in de komende jaren. Wij zijn het ermee eens dat digitale dienstverlening meer een integrale benadering moet hebben, waar de beleidsafdelingen van de gemeente bij betrokken zijn. Dat beleid en uitvoering daarbij dichterbij elkaar moeten worden gebracht, onderschrijven wij. Ook het betrekken van gebruikers (inwoners en ondernemers) bij de doorontwikkeling van digitale dienstverlening heeft volgens ons meerwaarde.

Er is één aanbeveling waar we dieper op willen ingaan, omdat we die niet zonder meer kunnen overnemen. De Rekenkamer doet de aanbeveling om, als het gaat om de invoering van zaakgericht werken, niet te wachten op de ambtelijke fusie met de gemeenten Brielle en Westvoorne. Het advies luidt om al vooruitlopend daarop een beslissing te nemen over de invoering van zaakgericht werken, zo mogelijk in afstemming met Brielle en Westvoorne.

Er bestaat voor ons geen twijfel over de meerwaarde van zaakgericht werken voor de verbetering van onze digitale dienstverlening. We kunnen daarmee een grote stap voorwaarts zetten en hadden dit graag al veel eerder gedaan. Toch zijn wij van mening dat het onverstandig is om in deze fase de overstap naar zaakgericht werken te maken.

De invoering van zaakgericht werken is niet iets om 'er even bij te doen'. Er is een zorgvuldige voorbereiding nodig, niet alleen op ICT-gebied. Zaakgericht werken heeft grote impact op de werkwijzen en processen van de diverse afdelingen. Zo sterk, dat je kunt spreken over een cultuurverandering die vorm moet krijgen. In de komende periode zal er al grote inzet gepleegd worden, bij ICT maar ook op diverse andere plekken in de organisatie, om onze gemeente voor te bereiden op de ambtelijke fusie met de gemeenten Brielle en Westvoorne. Daar is veel van de beschikbare capaciteit voor nodig. Wij zijn van mening dat de basis eerst op orde moet zijn, voor we doorstappen naar een groot, ingrijpend en nieuw proces als zaakgericht werken.

Dat we op dit moment niet direct uitvoering geven aan deze aanbeveling wil niet zeggen dat we stil blijven zitten als het gaat om zaakgericht werken. Wij zien mogelijkheden om vooruitlopend op een ambtelijke fusieorganisatie, het gesprek over de implementatie van zaakgericht werken te voeren met Brielle en Westvoorne. Zodat we, als de AFO eenmaal staat, hier voortvarend mee aan de slag kunnen en daarmee een flinke stap voorwaarts te zetten in de verbetering en doorontwikkeling van onze digitale dienstverlening.

Namens het college van B&W  
de portefeuillehouder,  
Margriet den Brok



# Nota van bevindingen

# 1 Beleid digitale dienstverlening

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op het landelijke en lokale beleid op het gebied van (digitale) dienstverlening (deelvragen 1 en 2). Hierbij wordt ook de aansluiting tussen het beleid van de gemeente Hellevoetsluis en het landelijk beleid geanalyseerd (deelvraag 3). Tot slot wordt beschreven en beoordeeld in hoeverre de gemeente het beleid monitort en evalueert (deelvraag 4).

## 1.1 / Beleid met betrekking tot digitale dienstverlening

Digitale dienstverlening door de overheid is al jaren in ontwikkeling. Op dit moment (ijkpunt 2015/2016) zijn de VNG-visie Publieke Dienstverlening 2015 en het programma Overheid heeft Antwoord@ net afgerond, waar het programma met betrekking tot de basisregistraties is verlengd. De nog lopende programma's zijn Overheidsbrede Dienstverlening 2020, de roadmap Digitaal 2017 en de VNG Digitale Agenda 2020.

In de gemeente Hellevoetsluis is het programma Samen voor service in 2015 afgerond. De sturingsvisie 2014-2018 dient nu als uitgangspunt en geeft richting aan het Uitvoeringsprogramma dienstverlening 2015-2018, de Actualisatie Visie Dienstverlening en het Informatiebeleidsplan 2014-2016. In zijn kaderstellende en controlerende rol heeft de gemeenteraad de stand van zaken met betrekking tot de digitale dienstverlening via de overdracht doorgegeven bij de installatie van de nieuwe raad en college in 2014. Sturing vindt plaats via de jaarlijkse begroting, de jaarrekening en het collegeprogramma.

### Landelijk beleid Digitale dienstverlening

De landelijke kaders van digitale dienstverlening lopen al vanaf 2003. In onderstaande tabel zijn de belangrijkste kaders opgenomen:

Tabel 1 Landelijke kaders

		2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Landelijk</b>																			
EGEM (elektronische gemeenten)	2003-2004																		
VNG-visie publieke dienstverlening 2015	2005-2015																		
NUP	2008-2014																		
i-NUP	2011-2014																		
programma Overheid heeft Antwoord@	2010-2015																		
operatie BRP	2009-2016																		
roadmap digitaal 2017	2013-2017																		
implementatieagenda dig dv 2017	2015-2017																		
Overheidsbrede Dienstverlening 2020	2013-2020																		
VNG Digitale Agenda 2020	2015-2020																		

Een belangrijk deel van de programma's liep tot 2015. Vanaf 2013 komen de nieuwe beleidsprogramma's op gang om voor de periode na 2015. In bijlage 1 staat kort per programma beschreven wat de essentie van de landelijk beleidsprogramma's is.

In de volgende paragraaf staat beschreven hoe deze landelijke beleidsprogramma's zijn geborgd in gemeentelijke beleidsstukken.

## 1.2 / Beleid gemeente Hellevoetsluis

De gemeente Hellevoetsluis werkt sinds 2009 actief aan het digitaliseren van haar dienstverlening. Hellevoetsluis werkt op basis van een sturingsvisie in combinatie met het collegeprogramma. De sturingsvisie vertaalt zich in een visie voor de dienstverlening.

De sturingsvisie is vertaald in een vierjarig uitvoeringsprogramma. Dit wordt jaarlijks geëvalueerd en geactualiseerd. In onderstaande tabel is een overzicht gegeven van de belangrijkste kaders die voor de gemeente Hellevoetsluis relevant zijn in het kader van digitale dienstverlening:

Tabel 2 Gemeentelijke kaders

		2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Hellevoetsluis</b>																			
samen voor service	2009-2015																		
O&O positiebepaling 2013	2013																		
sturingsvisie 2014-2018	2014-2018																		
informatiebeleidsplan 2014-2016	2014-2016																		
uitv. programma dienstverlening	2015-2018																		
actualisatie Visie Dienstverlening 2015	2015 e.v.																		
collegeprogramma 2014-2018	2014-2018																		
overdracht gemeenteraad	2014																		

Hieronder staat per programma een beschrijving van de belangrijkste beleidsvoornemens en de aansluiting op landelijke beleidsprogramma's.

### Programma Dienstverlening Samen voor service afgerond

Het programma Dienstverlening Samen voor Service liep van 2009 t/m 2015 en sloot aan bij de bestaande landelijke programma's. De uitvoering verliep gefaseerd volgens het Uitvoeringsplan Dienstverlening.<sup>7</sup> Het doel van dit programma is:

*'De realisering van een klantgerichte, toegankelijke, geïntegreerde en professionele publieke dienstverlening vanuit de optiek van de klant door een gemeentelijke organisatie die meedenkt met de klant, maar waarbij de klant niet allesbepalend is'.<sup>8</sup>*

Het programma Samen voor Service is in belangrijke mate leidend voor de veranderingen in de organisatie.<sup>9</sup> Dienstverlening komt centraal te staan in de cultuur als 'core business'. Na de afronding van dit programma

<sup>7</sup> Actualisatie Visie Dienstverlening 2015, p. 7

<sup>8</sup> Actualisatie Visie Dienstverlening 2015, p. 17

<sup>9</sup> Organisatieplan Hellevoetsluis 2011, p. 9



zijn de openstaande punten opgenomen in de Actualisatie Visie Dienstverlening 2015 en het Uitvoeringsprogramma Dienstverlening 2015-2018.

### **Sturingsvisie 2014-2018 ambieert betrekken van burgers en externe stakeholders**

De Sturingsvisie verwijst terug naar de resultaten van de O&O-positiebepaling uit 2013 en het organisatieontwikkelplan uit 2011. In deze sturingsvisie is als een van de einddoelen opgenomen dat de gemeente burgers en externe stakeholders wil betrekken bij het beoordelen van de kwaliteit van de bedrijfsprocessen in de gemeentelijke organisatie.

### **Actualisatie Visie Dienstverlening 2015 neemt toekomstvisie mee**

In de actualisatie Visie Dienstverlening 2015 zoekt de gemeente met het aflopen van de programma's i-NUP en Gemeente heeft Antwoord@ aansluiting bij de nieuwe landelijke kaders. De gemeente stelt zichzelf de volgende missie:

'De gemeente Hellevoetsluis is een moderne, digitale, procesgeoriënteerde organisatie waarbij een excellente dienstverlening zowel intern en als extern centraal staat. We zijn een gemeente die voor haar diverse klanten via allerlei mogelijke wegen benaderbaar is en een passende dienstverlening tegen aanvaardbare kosten levert'.<sup>10</sup>

In die visie is ook een doorkijk gegeven naar de opvolger van het landelijke programma De Overheid heeft Antwoord©, genaamd: Overheidsbrede Dienstverlening 2020. In de visie zijn de uitvoeringsonderdelen uit het reeds bestaande Programma Dienstverlening Samen voor Service behouden.<sup>11</sup> Het uitvoeringsprogramma voorziet in de afronding van de punten uit de voorgaande kaders.

Leidend bij de Actualisatie Visie Dienstverlening 2015 zijn de bestuurlijk vastgestelde Sturingsvisie 2014-2018 en de bestuurlijk vastgestelde uitvoeringsplannen behorende bij de sturingsvisie.<sup>12</sup> De geactualiseerde visie op dienstverlening laat zich het beste begrijpen onder de noemer '*Betrokken, Behulpzaam en Betrouwbaar*'.<sup>13</sup>

### **Uitvoeringsprogramma Dienstverlening 2015-2018: verregaande klantvriendelijke digitalisering**

Het beleid is geactualiseerd met het document Uitvoeringsprogramma Dienstverlening 2015-2018.<sup>14</sup> Daarin wordt gesteld dat het de ambitie van de gemeente is om zoveel mogelijk producten waarvoor men nu naar het gemeentehuis moet komen ook digitaal te kunnen leveren, zodat de klant meer keuzevrijheid heeft om ongeacht de tijd en plaats producten en diensten te bestellen (en te ontvangen). Dit hangt samen met het landelijke programma Overheidsbrede Dienstverlening 2020.<sup>15</sup>

---

<sup>10</sup> Actualisatie Visie Dienstverlening 2015, p. 14

<sup>11</sup> Programmabegroting 2016

<sup>12</sup> Actualisatie Visie Dienstverlening 2015, p. 5

<sup>13</sup> Actualisatie Visie Dienstverlening 2015, p. 14

<sup>14</sup> Programmabegroting 2017

<sup>15</sup> Uitvoeringsprogramma Dienstverlening 2015-2018, p. 11

Het doel is dat burgers vanaf 2020 zoveel mogelijk dienstverlening en informatievoorziening digitaal kunnen regelen.<sup>16</sup> Het uitgangspunt daarbij is de realisatie van een verregaande klantvriendelijke digitalisering van de dienstverlening onder het motto: 'digitaal waar mogelijk, face-to-face waar noodzakelijk'.<sup>17</sup>

### 1.3 / Sturing gemeenteraad en college

Digitale dienstverlening komt regelmatig aan bod op de agenda van de gemeenteraad, startend vanuit het overdrachtsdocument tot de jaarlijkse planning-en-controlcyclus.

#### **Digitale dienstverlening in overdrachtsdocumentatie gemeenteraad**

Het belang van digitale dienstverlening blijkt uit de aandacht in het overdrachtsdocument van de gemeenteraad in 2014. Hierin is opgenomen dat de gemeente wil aansluiten bij de belangrijkste bestaande landelijke programma's.<sup>18</sup> Dit waren op dat moment i-NUP (de opvolger van het NUP), Gemeente heeft Antwoord, Operatie BRP en VNG-visie Publieke dienstverlening 2015.<sup>19</sup>

In het document zijn expliciet punten vermeld in het kader van de verbetering van de gemeentelijke dienstverlening. Dit gaat onder meer over het uitvoeren van het i-NUP programma, de verregaande digitalisering van de dienstverlening en de ontwikkeling van een klantcontactcentrum (KCC).<sup>20</sup>

#### **Collegeprogramma 2014-2018 bevat ambities op digitale dienstverlening**

In het collegeprogramma is digitale dienstverlening als een van de tien speerpunten opgenomen: *“Onze visie op gemeentelijke dienstverlening gaan we actualiseren en als concept richten op de gehele organisatie. Waarbij we optimaal gebruik zullen maken van de digitale mogelijkheden.”* Tevens is vermeld dat de digitale dienstverlening voor ondernemers zal worden verbeterd. In het thema bestuur staat de overheid als dienstverlener centraal, waarbij de digitale mogelijkheden en innovaties zoveel mogelijk benut zullen worden. Het accent verschuift naar self-service en verder digitaliseren, bijvoorbeeld via de gemeentewebsite of met gebruikmaking van apps.<sup>21</sup>

#### **Concernbegroting**

In de concernbegroting is een aantal doelen vermeld ten aanzien van digitale dienstverlening, onder het onderdeel 'de Dienstbare Stad'.<sup>22</sup> Dit zijn onder meer het optimaliseren van het aanbod van volledige digitale afhandeling van producten en diensten, dienstverlening op maat en het optimaliseren van de ontsluiting van diensten. Daarbij is ook de harmonisatie van dienstverlening in verband met de ambtelijke fusie als doel opgesteld.

---

<sup>16</sup> Overheidsbrede Dienstverlening 2020, p.10

<sup>17</sup> Actualisatie Visie Dienstverlening 2015, p. 6

<sup>18</sup> De Staat van de Stad 2014. Overdrachtsdocument 2014, p. 7

<sup>19</sup> De Staat van de Stad 2014. Overdrachtsdocument 2014, p. 13

<sup>20</sup> De Staat van de Stad 2014. Overdrachtsdocument 2014, p. 12

<sup>21</sup> Collegeprogramma 2014-2018, p. 6

<sup>22</sup> Concernbegroting Hellevoetsluis 2017-2020, p. 13

## 1.4 / Aansluiting gemeentelijk beleid bij landelijke richtlijnen

Vanuit het Rijk zijn verschillende richtlijnen voor gemeenten opgesteld op het gebied van digitale dienstverlening. In paragraaf 1.2 hebben we de belangrijkste richtlijnen en kaders beschreven. Uit de documentanalyse blijkt dat de gemeente aandacht heeft voor deze bredere kaders bij het uitvoeren van haar beleid:

Tabel 3 Landelijke en gemeentelijke kaders

		EGEM 2003-2004	VNG-visie dv 2015 2005-2015	NUP 2008-2014	i-NUP 2011-2014	Overheid heeft Antwoord© 2010-2015	operatie BRP 2009-2016	roadmap digitaal 2017 2013-2017	Overheidsbrede dv 2020 2013-2020	VNG Digitale agenda 2020 2015-2020
<b>Hellevoetsluis</b>										
samen voor service	2009-2015									
sturingsvisie 2014-2018	2014-2018									
uitvoeringsprogramma dienstverlening 2015-2018	2015-2018									
Actualisatie Visie Dienstverlening 2015	2015 en verder									
collegeprogramma 2014-2018	2014-2018									
overdracht gemeenteraad	2014									

De gemeente Hellevoetsluis vermeldt de landelijke richtlijnen expliciet in haar beleidsdocumenten. Daarbij zijn de visies van de VNG (Publieke dienstverlening 2015 en Digitale agenda 2020) niet benoemd, maar zijn de sturende richtlijnen (i)-NUP, Overheid heeft Antwoord@, roadmap Digitaal 2017 en Overheidsbrede dienstverlening 2020 nadrukkelijk benoemd.

Uit de interviews komt naar voren dat de gemeente ten aanzien van digitale dienstverlening niet leidend is. Hellevoetsluis richt zich op het voldoen aan de verplichte richtlijnen. De VNG-visies zijn veelal meer gericht op doorontwikkeling en innovatie. Om die reden hebben deze een minder prominente plek in het beleid van de gemeente.

Uit de interviews komt tevens naar voren dat de implementatie van de e-overheid een doorlopend proces is. Uitvoering van het landelijk beleid is niet het primaire doel. De gemeente Hellevoetsluis werkt op basis van een eigen visie. Centraal staat de uitwerking van een klantgerichte, dienstverlenende organisatie. De kern hiervan is het motto: *'Digitaal waar het kan, persoonlijk waar het moet'*. De landelijke kaders dienen als toetssteen bij de eigen visie.

## 1.5 / Monitoring en evaluatie van beleid

De gemeente werkt aan (digitale) dienstverlening op basis van beleid. Uit het overdrachtsdocument van de gemeenteraad in 2014 blijkt dat de dienstverlening (en burgerparticipatie) tot de grote beleidsthema's gerekend werd(en).<sup>23</sup>

De Actualisatie Visie Dienstverlening is behandeld in de raadscommissie Algemene Zaken en Middelen.<sup>24</sup> Het bijbehorende uitvoeringsprogramma Dienstverlening 2015-2018 is vastgesteld door het college en de gemeenteraad in november en december 2015. In de Actualisatie Visie Dienstverlening is een duidelijke terugblik opgenomen op het aflopende programma Samen voor service. Openstaande punten uit dit programma zijn meegenomen in een apart hoofdstuk van het uitvoeringsprogramma en voorzien van tijdlijn, middelen en verantwoordelijken. Ook de nieuwe ambities zijn in het uitvoeringsprogramma opgenomen. Een belangrijk onderdeel daarvan betreft het zaakgericht werken. In een van de interviews is daarop aangegeven dat zaakgericht werken een grote wens en behoefte is om dienstverlening een stap verder te krijgen, maar dat de huidige stand van zaken met betrekking tot de ambtelijke fusie hier remmend op werkt.

In de begrotingen en jaarstukken wordt de raad geïnformeerd over de digitale dienstverlening. In de begroting 2014 had de raad daar ook beleidsruimte in, met een beleidsoptie.<sup>25</sup> Daarnaast informeert het college de raad door middel van de Beraps tweemaal per jaar bij relevante afwijkingen.

Uit de interviews komt naar voren dat de drive om te werken in de uitvoering vooral gelegen is in klantgerichtheid. Kaders en richtlijnen zijn daar minder relevant, de relevantie voor de klant des te meer.

### **Nog geen monitoring op basis van participatie burgers en stakeholders**

De gemeentelijke website is in 2016 omgezet naar een toptakenwebsite. Dat betekent dat de informatie die het meest gezocht en dus het meest relevant is ook het meest in beeld komt te staan. De vindbaarheid werd door inwoners bij een eerder onderzoek in 2012 aangegeven als aandachtspunt.<sup>26</sup>

De informatie die op de website staat wordt ook op basis van de statistieken geëvalueerd. Er is besloten om informatie die betrekkelijk weinig gezocht wordt, niet meer op te nemen. Daarnaast biedt de website de mogelijkheid voor directe feedback van gebruikers. Dat betekent dat het mogelijk is te evalueren op basis van actieve feedback, in plaats van alleen de klachtenregistraties.

Uit de interviews komt naar voren dat de feedback vanuit het KCC of de afdeling Communicatie nog niet op een structurele wijze dient als bron voor beleidsvorming of evaluatie.

### **Burgers, en dus niet externe benchmarks, zijn de prioriteit**

Gemeenten kunnen gebruikmaken van externe benchmarks om inzicht te krijgen in hun prestaties ten opzichte van andere gemeenten. Op [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl) worden voor Nederlandse gemeenten waarderingscijfers voor de dienstverlening bijgehouden. Voor de gemeente Hellevoetsluis zijn geen cijfers over de waardering van dienstverlening, communicatie en gebruiksgemak bekend. Van de huidige dienstverlening is dus niet bekend hoe deze zich verhoudt tot andere gemeenten.

**Klant centraal; een proactieve gemeente?**

Een duidelijk voorbeeld van hoe de klant centraal kan staan kwam uit het interview met communicatie. Door middel van sociale media monitoring is het mogelijk om vragen en zorgen in de gemeente te signaleren en proactief te besluiten hier iets mee te doen. Daarmee hoeft de gemeente dus niet af te wachten tot de burgers zelf naar de gemeente komen.

<sup>23</sup> De Staat van de Stad 2014. Overdrachtsdocument 2014, p. 6

<sup>24</sup> Het college stelde dit vast op 1 december 2015. De commissiebehandeling was op 28 januari 2016.

<sup>25</sup> Begroting 2014-2017, p. 112

<sup>26</sup> Onderzoeksrapport Communicatiemiddelen en website gemeente Hellevoetsluis, 2012, p. 20

Uit de interviews is gebleken dat externe benchmarks geen prioriteit in de afgelopen jaren geen prioriteit hadden. De gemeente wilde zich richten op de optimalisatie van de dienstverlening en maakt een bewuste keuze om geen tijd en middelen te steken in benchmarks.. [Het voornemen van de gemeente is om vanaf 2017 wel deel te nemen aan benchmarkonderzoeken, specifiek het burgeronderzoek van 'Waar staat je gemeente'](#).

## 1.6 / Normenkader

Op basis van vorenstaande bevindingen komen we tot de volgende beoordeling van het beleid. Het hier opgenomen normenkader volgt uit eerder onderzoek van Necker van Naem:

Normen en aandachtspunten	
/ Het huidige beleid is vastgesteld door de raad.	Voldaan. Het huidige beleid is behandeld in de commissie en vastgesteld in de gemeenteraad.
/ Het beleid van de gemeente Hellevoetsluis sluit aan bij landelijke normen en richtlijnen.	Voldaan. Het beleid van de gemeente Hellevoetsluis gebaseerd op de visie voor dienstverlening. Digitale dienstverlening is daar een onderdeel van. De uitwerking wordt door de gemeente getoetst aan de landelijke kaders. Deze zijn expliciet vermeld in de beleidsstukken, het beleid van de gemeente sluit aan bij deze normen en richtlijnen. De gemeente doet daarbij overigens niet mee aan externe benchmarks.
/ Het beleid bevat heldere doelen die specifiek, meetbaar, realistisch en tijdgebonden zijn geformuleerd.	Voldaan. In het uitvoeringsprogramma zijn duidelijke doelen opgenomen die specifiek, meetbaar, realistisch en tijdgebonden zijn.
/ Het beleid wordt, indien noodzakelijk, bijgesteld als blijkt dat doelen niet realiseerbaar zijn.	Voldaan. In de uitvoeringsplannen staat beschreven wanneer beleid niet gerealiseerd is in een voorliggende periode en in welke projecten de beleidsdoelen gerealiseerd gaan worden.

## 2 Uitvoering

*In dit hoofdstuk wordt ingegaan op een analyse en beoordeling van de digitale diensten en producten van de gemeente Hellevoetsluis. 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 5 en 7). Tot slot wordt beschreven en beoordeeld in hoeverre de gemeente de kwaliteit monitort (deelvraag 8) en gebruikers betreft bij het verbeteren en ontwikkelen van de digitale dienstverlening (deelvraag 6).*

### 2.1 / Digitale dienstenpakket

Digitale dienstverlening is een breed begrip. In dit onderzoek hanteren we het onderscheid tussen de volgende onderdelen:<sup>27</sup>

- / Digitaal zakendoen.
- / Integrale toegang tot overheidsinformatie.
- / Randvoorwaarden op orde.

Per onderdeel brengen we in kaart wat de gemeente Hellevoetsluis doet.

### 2.2 / Digitaal zakendoen

Het aanbod van digitale producten en diensten brengen we in kaart aan de hand van het digitale volwassenheidsmodel. Het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft in 2015 onderzoek laten doen naar de digitale volwassenheid van producten (in het kader van het programma Digitaal 2017). De digitale volwassenheid van producten voor inwoners in de gemeente Hellevoetsluis is met 72,7% gelijk aan het landelijk gemiddelde.<sup>28</sup> De digitale volwassenheid van producten voor ondernemers in Hellevoetsluis is met 46,6% beduidend lager dan het landelijk gemiddelde van 60,8%. Een toelichting over de definitie van digitale volwassenheid staat in het onderstaande kader.

Binnen het onderzoek naar de digitale volwassenheid hebben de onderzoekers voor alle gemeenten onderzocht in hoeverre 57 producten (34 voor inwoners en 23 voor ondernemers) digitaal beschikbaar zijn. Dit is een selectie van de meest gebruikte producten binnen gemeenten. De onderzoekers hebben 5 verschillende 'volwassenheidsniveaus' onderscheiden, waarbij elk volwassenheidsniveau is vertaald naar een percentage (zie hieronder). De percentages van alle producten bij elkaar opgeteld vormen het gemiddelde van de gemeente.

Niveau 1 (0%)	Niet digitaal, alleen informatie
Niveau 2 (33%)	Digitaal downloaden (pdf) en printen
Niveau 3 (66%)	Digitaal downloaden, invullen en weer verzenden
Niveau 4 (100%)	Achter DigiD of eHerkenning

In Hellevoetsluis is de digitale volwassenheid voor inwoners 72,7% en voor ondernemers 46,6% (2015).

<sup>27</sup> Overheidsbrede implementatieagenda digitale dienstverlening 2017, p. 5

<sup>28</sup> Peiljaar 2016, net als de digitale volwassenheid

Specifiek staat de digitale volwassenheid van de producten en diensten die de gemeente Hellevoetsluis aanbiedt in bijlage 1.

### 2.3 / Digitalisering van producten en diensten

Uit de interviews komt naar voren dat digitalisering van dienstverlening geen doel op zichzelf is. Dit komt tot uiting in het motto van de gemeente ten aanzien van dienstverlening: *Digitaal waar het kan, persoonlijk waar het moet*. Dienstverlening, bereikbaarheid en toegankelijkheid staan centraal. Dat betekent bijvoorbeeld ook dat DigiD niet het eindstadium voor alle producten en diensten hoeft te zijn. Het is immers een extra drempel in de toegankelijkheid voor de gebruiker. De gemeente gaat hier in de uitvoering pragmatisch mee om.

De verwachting hierbij is dat nagenoeg alle dienstverlening van de gemeente in de toekomst digitaal zal gaan, gelet op komende generaties die digitaal vaardiger zijn en de beschikbaarheid van nieuwe technologie. Desondanks zal er altijd persoonlijk contact blijven, bijvoorbeeld bij het beoordelen van een zorgvraag. Persoonlijk contact en digitale dienstverlening zijn geen communicerende vaten, maar gaan samen.

De keuze voor het al dan niet (verder) digitaliseren van producten en diensten én het daadwerkelijk ontwikkelen is een proces dat wordt geïnitieerd door de ondersteunende afdelingen zoals Communicatie, in nauw overleg met de inhoudelijke afdelingen.<sup>29</sup> Uit de interviews komt naar voren dat externe factoren ook een bron of aanleiding voor digitalisering kunnen zijn, zoals landelijk beleid of de inbreng van leveranciers. Met betrekking tot landelijk beleid, gaat dat onder meer over het Ondernemersdossier of het voornemen om aan te sluiten bij het platform Mijnoverheid.<sup>30</sup> Leveranciers kunnen ook een bron zijn, zo bleek uit de interviews. Voorbeelden hiervan zijn de nieuwe website, een programma voor het monitoren van social media en het onderzoeken van de inzet van WhatsApp. De keuze om te producten of diensten te digitaliseren is veelal breed gedragen, praktisch ingestoken en vanuit het perspectief van dienstbaarheid aan de inwoners.

De doorontwikkeling van digitale dienstverlening is wel voor de burger, maar minder met de burger. Burgers worden betrokken bij de evaluatie van dienstverlening (zoals geïllustreerd in het onderstaande kader), maar er vindt geen co-creatie plaats. Gebruikers zoals inwoners en ondernemers worden niet actief betrokken in dit proces. Uit de interviews komt naar voren dat het wel de wens is om een proces in te richten om informatie van gebruikers te verzamelen en structureel na te denken over de wijze waarop informatie wordt aangeboden. Deze wens is ook een van de einddoelen uit de Sturingsvisie 2014-2018.<sup>31</sup>

Om de burgers beter van dienst te kunnen zijn, werkt de gemeente vanaf begin 2015 volledig op afspraak. Vanaf 1 januari 2016 is het niet meer nodig om voor het afhalen van een reisdocument nogmaals een afspraak te maken. Dit is een voorbeeld van hoe de doorontwikkeling van digitale dienstverlening wordt opgepakt: het project wordt opgezet, uitgevoerd, met gebruikers geëvalueerd en vervolgens aangepast.

<sup>29</sup> Uitvoeringsprogramma Dienstverlening 2015-2018, p. 17

<sup>30</sup> Uitvoeringsprogramma Dienstverlening 2015-2018, p. 17

<sup>31</sup> Sturingsvisie 2014-2018, p. 19

## 2.4 / Integrale toegang tot overheidsinformatie

Een primaire taak van de gemeente is het geven van informatie aan inwoners, bedrijven en andere organisaties en partners. Daarvoor heeft ze de gemeentelijke website, maar ook platformen zoals een interactieve concernbegroting en een website voor havens en evenementen.

De website en andere communicatiekanalen vallen binnen de doelstelling van de gemeente om haar taken en de besluitvorming transparanter te maken.<sup>32</sup> Daarnaast voert de gemeente op het gebied van communicatie ook experimenten uit, zoals het onderzoeken van de inzet van WhatsApp als communicatiemiddel en een actievare inzet van social media, zoals Facebook.

## 2.5 / Randvoorwaarden

Naast digitaal zakendoen en integrale toegang tot overheidsinformatie, is een ander onderdeel van de implementatieagenda Digitale Overheid 2017 het op orde brengen van de randvoorwaarden. Hieronder vallen activiteiten zoals het implementeren van nationale ICT-standaarden en informatiebeveiliging.

### Rekening houden met risico's

De gemeente houdt rekening met de risico's die spelen rondom digitale dienstverlening. Uit de interviews komt naar voren dat informatiebeveiliging en privacy belangrijke randvoorwaarden zijn. Alles wat privacygevoelig is, zit achter een DigiD-inlog en NAW-gegevens worden in principe onzichtbaar gemaakt als de documenten worden gepubliceerd op de website. Daarnaast heeft de gemeente een CISO (Chief Information Security Officer) en een FG (Functionaris Gegevensbescherming) aangesteld en is het thema informatieveiligheid bestuurlijk belegd. Voor de omringende gemeenten geldt Hellevoetsluis hierin als voorbeeld.

### Aansluiting op landelijke en gemeentelijke normen

In het Informatiebeleidsplan staat expliciet opgesteld dat de gemeente een goede volger is en blijft bij de implementatie van de wettelijke verplichtingen.<sup>33</sup> Dit streven komt tot uiting in andere beleids- en uitvoeringsplannen, zoals in Samen voor Service. In 2016 zijn de lopende doelstellingen in het kader van landelijke richtlijnen zoals het NUP, het i-NUP en Antwoord gerealiseerd, dan wel vindt de evaluatie in 2017 plaats.

### Zaakgericht werken als volgende stap

Een grote wens van de organisatie is zaakgericht werken. Zaakgericht werken is een procesgeoriënteerde manier van werken, in tegenstelling tot een documentgeoriënteerde manier van werken. Binnen deze manier van werken wordt informatie die hoort bij bijvoorbeeld een aanvraag, gebundeld in een zaakdossier.<sup>34</sup> Dat zou het mogelijk maken om de digitalisering meer de organisatie in te brengen, aangezien afdelingen beter inzicht krijgen in elkaars werk en afhankelijkheden in het proces. Dit betekent ook een verbetering van de dienstverlening, omdat burgers meer zicht krijgen op de status van een verzoek of aanvraag.

Het vooruitzicht van de ambtelijke fusie met Brielle en Westvoorne remt bepaalde ontwikkelingen in Hellevoetsluis, zoals de aanschaf van een zaakstelsel. Daarvoor is namelijk een gezamenlijke investering van de drie gemeenten nodig en een harmonisatie van werkprocessen. De andere gemeenten zijn minder ver in de ontwikkeling van digitale dienstverlening, wat de invoering van zaakgericht werken in de gemeente Hellevoetsluis vertraagt.

---

<sup>32</sup> Informatiebeleidsplan 2014-2016, p. 17

<sup>33</sup> Informatiebeleidsplan 2014-2016, p. 28

<sup>34</sup> [http://www.noraonline.nl/wiki/Het\\_basisconcept\\_van\\_Zaakgericht\\_Werken](http://www.noraonline.nl/wiki/Het_basisconcept_van_Zaakgericht_Werken), geraadpleegd op 27 januari 2017



## 2.6 / Uitvoering

### Inhoudelijke afdelingen verantwoordelijk

Het doel is om digitale aanvragen zo snel mogelijk door te zetten naar de behandeld ambtenaar of beleidsverantwoordelijke afdeling. Voorbeelden hiervan zijn:

- / Klachten en bezwaarschriften gaan rechtstreeks naar de juristen van de gemeente.
- / Het team Economische Zaken is verantwoordelijk voor de portal op de website voor ondernemers.

De inhoudelijke afdelingen zijn zelf verantwoordelijk voor hun eigen processen binnen de digitale dienstverlening. Betrokkenen geven aan dat de doorvertaling van gemeentelijk beleid naar de uitvoering plaats vindt via het jaarlijkse Uitvoeringsprogramma en de Afdelingsplannen. Een voorbeeld hiervan is de Toptakenwebsite, een actie die in 2016 zowel in het Uitvoeringsprogramma als het afdelingsplan van Communicatie was opgenomen.

### Kanteling organisatie

Het beleidsvoornemen is om meer klantgericht te handelen en professionele publieke dienstverlening te realiseren.<sup>35</sup> Een kanteling waar de gemeente Hellevoetsluis, net als vele andere overheidsorganisaties, nu handen en voeten aan probeert te geven. De organisatie doet dit onder meer door een aantal organisatieontwikkelingen. Met betrekking tot digitale dienstverlening zijn de volgende ontwikkelingen relevant:

- / Procesgeoriënteerde organisatie.
- / Optimaliseren van klantprocessen.
- / Overheidsontwikkelmodel.

De organisatie maakt een verandering door naar meer procesgeoriënteerd werken. Dit was de centrale ambitie in de Sturingsvisie 2014-2018. Een procesgeoriënteerde organisatie draagt volgens deze visie bij aan een excellente dienstverlening. Het uitgangspunt hierbij is dat in een procesgeoriënteerde organisatie processen mede vanuit de klant (inwoners, bedrijven en maatschappelijke organisaties) worden benaderd en ontwikkeld.<sup>36</sup>

Naast de procesgeoriënteerde organisatie is in het uitvoeringsprogramma een aantal activiteiten opgenomen die gaan over de inrichting en uitvoering van de digitale dienstverlening.<sup>37</sup> Dit is het onder meer het invoeren van zaakgericht werken, het ontwikkelen van een PDCA-cyclus dienstverlening en het jaarlijks optimaliseren van twee klantprocessen aan de hand van de LEAN-aanpak. Deze activiteiten komen periodiek terug in bedrijfsvoeringsoverleggen.

Een derde ontwikkeling is dat de gemeente in 2016 een cultuur en bestuurscan heeft uitgevoerd, conform het Overheidsontwikkelmodel. Daarin wordt extra aandacht besteed aan het onderwerp dienstverlening.<sup>38</sup> Uit de interviews komt onder meer naar voren dat alle medewerkers vanuit dit traject training feedback (geven en ontvangen) hebben gekregen.

---

<sup>35</sup> Actualisatie Visie Dienstverlening 2015, p. 17

<sup>36</sup> Actualisatie Visie Dienstverlening 2015, p. 7

<sup>37</sup> Actualisatie Visie Dienstverlening 2015, p. 20

<sup>38</sup> Uitvoeringsprogramma Dienstverlening 2015-2018, p. 19

## 2.7 / Kwaliteitsmonitoring

Kwaliteit is een breed begrip dat vraagt om een nadere definiëring en uitwerking. Eén van de meest gebruikte definities van kwaliteit komt van 'International Organization for Standardization' (ISO). De definitie luidt: *'Kwaliteit is het geheel van eigenschappen en kenmerken van een product of dienst dat van belang is voor het voldoen aan vastgestelde of vanzelfsprekende behoeften'*.<sup>39</sup> Deze behoefte is afhankelijk van het perspectief van een actor en de inhoud van het product of de dienst. We hanteren een onderscheid naar:

- / wettelijke en gemeentelijke normen;
- / de behoefte van gebruikers.

### Monitoring wettelijke en gemeentelijke normen

Uit de interviews komt naar voren dat de gemeente de kwaliteit van de dienstverlening monitort door het meten van doorlooptijden en het bijhouden van het aantal klachten en bezwaarschriften over bepaalde processen, producten of diensten. Ten aanzien van wettelijke normen gaat het daarbij om de termijnen van bijvoorbeeld de beantwoording van verzoeken en aanvragen.

De normen en uitgangspunten voor de kwaliteit van onder meer de gemeentelijke dienstverlening staan beschreven in het Kwaliteitshandvest Dienstverlening, waarvan het voornemen is om dit in 2017 te actualiseren.<sup>40</sup>

### Behoefte van gebruikers regelmatig gemeten

De ambitie is om de klanttevredenheid te meten over de hele dienstverlening van de gemeente, waarbij het gaat om aspecten zoals klantwaarden en beleving. De periodieke metingen van de kwaliteit van dienstverlening onder gebruikers is ook als beleidsvoornemen opgenomen in het Collegeprogramma 2014.<sup>41</sup> De gemeente streeft naar een acht als rapportcijfer voor klanttevredenheid in 2017 (en verder).<sup>42</sup> Voor het uitvoeren van deze onderzoeken zet de gemeente een burgerpanel in, het Hellevoetsluis Panel.

Naast het inzetten van het Hellevoetsluis Panel hanteert de gemeente andere methoden om het communicatiebeleid en digitale dienstverlening te evalueren. Zo verricht de gemeente een steekproef binnen de verzonden brieven en een continu klanttevredenheidsonderzoek (waarbij tot en met 2016 elke maand bezoekers die een bezoek op afspraak hebben gehad bij Burgerzaken, werden uitgenodigd om een vragenlijst in te vullen).<sup>43</sup> Tot slot worden incidentele onderzoeken uitgevoerd, zoals een onderzoek in 2016 naar de telefonische dienstverlening van de gemeente.<sup>44</sup> Dergelijke onderzoeken worden niet uitgevoerd onder andere doelgroepen, zoals ondernemers.

---

<sup>39</sup> ISO 8402

<sup>40</sup> Actualisatie Visie Dienstverlening 2015, p. 13

<sup>41</sup> Collegeprogramma 2014-2018, p.6

<sup>42</sup> Programmabegroting 2017

<sup>43</sup> Continu KTO Hellevoetsluis, 2016, p. 5

<sup>44</sup> Rapport Onderzoek telefonische dienstverlening gemeente Hellevoetsluis, 2016

## 2.8 / Normenkader

Op basis van vorenstaande bevindingen komen we tot de volgende beoordeling van het beleid 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.	Voldaan. Ten aanzien van de landelijke normen is de gemeente volgend. De uitvoering van de digitale dienstverlening is belegd bij de inhoudelijke afdelingen. De randvoorwaarden zijn georganiseerd en belegd.
/ De gemeente betreft gebruikers (burgers en bedrijven) bij het ontwikkelen en verbeteren van de digitale dienstverlening.	Deels voldaan. De gemeente voert regelmatig onderzoeken uit naar digitale dienstverlening zoals een continu klanttevredenheidsonderzoek of de onderzoeken naar communicatiemiddelen in 2012 en 2016. In het geval van het maken van een afspraak voor het afhalen van een reisdocument, heeft de gemeente dit proces gewijzigd na evaluatie met de gebruikers. Dit vindt plaats op projectniveau, er is geen sprake van structurele co-creatie met gebruikers.
/ De gemeente heeft zicht op het (doelgroep)bereik van haar digitale dienstverlening.	Deels voldaan. De gemeente voert zelf regelmatig onderzoek uit naar het bereik van haar communicatiemiddelen. De gemeente heeft minder zicht op het bereik van de doelgroep ondernemers, hoewel de dienstverlening aan deze groep wel een ambitie is uit het collegeprogramma.

## 3 Ervaring

*Dit hoofdstuk gaat in op de kanalen waarop inwoners en ondernemers informatie willen ontvangen en contact willen hebben met de gemeente. De ervaring met digitale dienstverlening, de voorkeur voor digitale of niet digitale kanalen, het gebruiksgemak en kwaliteitsmonitoring komen aan bod. Hiermee worden deelvragen 9, 10 en 11 beantwoord.*

In dit hoofdstuk maken we het onderscheid naar digitaal zakendoen en toegang tot overheidsinformatie. Digitaal zakendoen betreft producten en diensten waarbij interactie tussen de gebruiker en de gemeente nodig is. Het gaat hier bijvoorbeeld om het aanvragen van een vergunning, het verlengen van een paspoort, het maken van een afspraak of het doorgeven van een klacht. Toegang tot overheidsinformatie gaat om de beschikbaarheid en toegankelijk van informatie voor burgers en andere gebruikers.

De resultaten in dit hoofdstuk zijn indicatief en gewogen naar Mosaic-samenstelling, zoals beschreven in de onderzoeksuitvoering in paragraaf 1.4.

### 3.1 / Digitaal zakendoen

#### **Digitaal zakendoen gaat om producten en diensten die de gemeente digitaal aanbiedt**

De respondenten verschillen van opvatting over de vraag in welke mate ze de diensten die ze van de gemeente nodig hebben, online willen aanvragen en afhandelen. De meerderheid van de respondenten (60%) is het in meer of mindere mate eens met deze stelling. Dertig procent van de respondenten is het in meer of mindere mate oneens met de stelling en acht procent staat hier neutraal tegenover.

Of een respondent de voorkeur heeft digitaal of fysiek zaken te willen doen met de gemeente, hangt van de dienst af. Een overzicht staat in tabel 4. Respondenten willen een aantal diensten online aanvragen en afhandelen, zoals het aanvragen van een paspoort, identiteitsbewijs of adreswijziging (83%), een melding doen over de openbare ruimte (83%) en het aanvragen of afhalen van een rijbewijs (76%). Wat betreft de voorkeur voor face-to-face contact, heeft dat vooral betrekking op het aanvragen van zorg (34%) en het indienen van een klacht of bezwaar (21%). Minder dan de helft (43%) geeft aan geen face-to-face contact nodig te hebben voor de genoemde producten en diensten.

De voorkeur van de respondent voor wat betreft het face-to-face contact ligt bij diensten en producten met een hogere complexiteit. Deze producten en diensten zijn minder gestandaardiseerd en vragen om maatwerk. Voorbeelden hiervan zijn het aanvragen van zorg en het indienen van een klacht of bezwaar. De gemeente heeft hiervoor meer informatie nodig van de gebruiker, waarin face-to-face contact mogelijk beter kan voorzien.

Enkele respondenten geven daarbij aan dat ze het onhandig vinden om een aparte handeling te verrichten voor het aanvragen van een product alsook voor het maken van de afspraak om het product af te halen.<sup>45</sup> Een andere respondent geeft aan dat de bevestigingsknop op een onlogische plek staat. Dit heeft tot gevolg dat hij of zij soms vergeet om een actie op de website te bevestigen.

---

<sup>45</sup> Vanaf 1 oktober 2016 is dit niet meer nodig

Tabel 4 – Voorkeur van respondenten of ze de dienst digitaal of fysiek willen afnemen.<sup>46</sup> Meerdere antwoorden mogelijk, waardoor de som van de percentages daardoor boven de 100% kan uitkomen.

Antwoord	Percentage voorkeur digitaal	Percentage voorkeur fysiek
Aanvragen paspoort, identiteitsbewijs of adreswijziging	83%	9%
Melding openbare ruimte (kapotte lantaarnpaal of losse stoeptegel)	83%	5%
Aanvragen of afhalen rijbewijs	76%	12%
Klacht of bezwaar indienen	71%	21%
Overige verklaringen en meldingen (VOG, BRP, geboorte, overlijden, etc.)	63%	18%
Gemeentelijke belastingen (zoals OZB)	55%	8%
Parkeervergunning (aanvragen en verlengen)	48%	5%
Overige vergunningen (bouw-, omgevings-, evenementenvergunning etc.)	46%	17%
Aanvragen zorg (zoals sociaal loket, jeugdzorg, etc.)	40%	34%
Anders <sup>47</sup>	1%	4%
Geen	6%	43%

## Tevredenheid

Naast de voorkeur voor het digitaal of face-to-face afnemen van een dienst van de gemeente, werd aan de respondenten de vraag gesteld of ze het afgelopen jaar online een product of dienst bij de gemeente hebben afgenomen. Dit betrof vooral het aanvragen van een paspoort, identiteitsbewijs of adreswijziging (47%), een melding over de openbare ruimte (33%) of het aanvragen of afhalen van een rijbewijs (31%).

In de vragenlijst werd verder gevraagd naar de ervaring van de respondent bij het online afnemen van de dienst.<sup>48</sup> De respondenten zijn in algemene zin tevreden over het laatste contact dat ze met de gemeente hebben gehad. Een overzicht van de tevredenheid met de drie meest afgenomen diensten staat in tabel 5. Een uitzondering hierop is het indienen van een klacht of bezwaar. Van de 21 respondenten gaven tien aan in meer of mindere mate ontevreden te zijn. De belangrijkste reden die werd gegeven is dat respondenten geen terugkoppeling ontvangen of dat de gemeenten niet communiceert wat de status van hun klacht of bezwaar is.

<sup>46</sup> De kolom 'Percentage voorkeur digitaal' is gebaseerd op de vraag "Welke diensten zou u online willen aanvragen en/of afhandelen? De kolom 'Percentage voorkeur fysiek' is gebaseerd op de vraag 'Over welke onderwerpen wilt u liever face-to-face contact met de gemeente dan digitaal?'.

<sup>47</sup> Hier wordt door de respondent onder meer een jongerenloket genoemd, handhaving en de mogelijkheid om digitaal pasfoto's te maken.<sup>47</sup>

<sup>48</sup> In het geval dat de respondent meerdere diensten online heeft aangevraagd, werd gevraagd welke (3) voor hem of haar het belangrijkste zijn.

Tabel 5 – Tevredenheid met laatste digitale contact met de gemeente rond een product of dienst.<sup>49</sup>

Antwoord	Tevreden	Neutraal	Niet tevreden
Aanvragen paspoort, identiteitsbewijs of adreswijziging (n=75)	68%	21%	11%
Aanvragen of afhalen rijbewijs (n=42)	86%	5%	9%
Melding openbare ruimte (n=51)	45%	29%	26%

### 3.2 / Toegang tot overheidsinformatie

Toegang tot overheidsinformatie gaat om de beschikbaarheid en toegankelijk van informatie voor burgers en andere gebruikers.

#### Voorkeuren

Inwoners hebben uiteenlopende voorkeuren voor de manier waarop zij informatie willen ontvangen (tabel 6) en contact willen hebben met de gemeente. Allereerst is inwoners gevraagd op welke manieren ze informatie van de gemeente willen ontvangen. Respondenten willen vooral informatie van de gemeente ontvangen via de huis-aan-huiskrant (50%), de website van de gemeente (44%) en (e-mail) nieuwsbrief (41%). Nieuwe vormen van communicatie zoals sms/Whatsapp (8%) of social media (20%) genieten betrekkelijk minder de voorkeur van de respondenten.

Dit beeld komt overeen met de resultaten van een onderzoek dat de gemeente zelf heeft uitgevoerd in november 2016 naar communicatiemiddelen. De meer traditionele middelen zoals de krant, het gemeentelijk informatieblad en de website van de gemeente scoren hoog op bereik en waardering.<sup>50</sup> Met de traditionele middelen wordt 98% van de inwoners bereikt, met de website 95% en met social media 24%.

Tabel 6 – Op welke manier wilt u informatie ontvangen van de gemeente?

Antwoord	Percentage respondenten
Lokale / huis-aan-huiskrant	50%
Website van de gemeente	44%
(E-mail) nieuwsbrief	41%
(Persoonlijke) brief	39%
Face-to-face (persoonlijk- of groepsgesprek)	23%
Inspraakavonden / inloopavonden	21%
Social media kanalen (Twitter, Facebook, LinkedIn)	20%
Telefoon	10%
Sms/WhatsApp	8%
Anders	0%

<sup>49</sup> Gezien de respons kunnen we alleen betrouwbare uitspraken doen over de diensten die het meest digitaal zijn afgenomen. De clustering is: zeer tevreden en tevreden staan in kolom tevreden, neutraal in kolom neutraal en niet tevreden en zeer ontevreden in kolom ontevreden.

<sup>50</sup> Newcom. Onderzoek Communicatie gemeente Hellevoetsluis, november 2016

Naast het ontvangen van communicatie werd aan de respondenten gevraagd op welke wijze ze willen communiceren met de gemeente. Dit betekent dat de gebruiker niet alleen informatie ontvangt, maar ook met de gemeente interacteert. Respondenten geven hierbij aan dat ze vooral via de e-mail (70%), in een (persoonlijk) gesprek (42%) of telefonisch (38%) met de gemeente willen communiceren.

### **Tevredenheid**

Naast de voorkeur voor het kanaal om informatie te ontvangen en te communiceren met gemeente, werd aan de respondenten de vraag gesteld op welke wijze ze recent met de gemeente hebben gecommuniceerd. Dit ging met name via de e-mail (27%), telefonisch (22%) en in een (individueel of groeps) gesprek (10%).<sup>51</sup>

In de vragenlijst werd daarna gevraagd naar de ervaring van de respondent met het recente contact. De meerderheid van de respondenten was (70%) was hier tevreden over, 16% neutraal en 12% ontevreden. Respondenten die hier (zeer) ontevreden over zijn, geven aan dat ze dit vooral doen omdat er onvoldoende snel of niet op hun vraag of verzoek werd gereageerd. Daarnaast wil men graag vaker en beter op de hoogte gehouden worden over de status van de aanvraag of men vindt dat er onvoldoende frequente terugkoppeling vanuit de gemeente plaats vindt.

## **3.3 / Respondenten**

### **Digitale vaardigheid inwoners**

De vragenlijst was alleen toegankelijk via een link op een website.<sup>52</sup> Dit kan mogelijk de onderzoeksresultaten kleuren, aangezien de digitale vaardigheid van de respondent van invloed kan zijn op zijn of haar mening ten aanzien van de digitale dienstverlening van de gemeente. Aan de respondenten is gevraagd in welke mate ze zichzelf digitaal vaardig achten. Het gemiddelde oordeel van de respondenten is een 7,8 en 90% gaf zichzelf een cijfer 6 of hoger.

De digitale vaardigheid van de respondent hangt in sommige vragen samen met het antwoord dat iemand geeft, zo blijkt uit de analyse van de resultaten uit de vragenlijst. Digitaal vaardige inwoners (gebaseerd op deze vraag in de enquête) geven relatief vaker aan graag alle diensten van de gemeente digitaal te willen aanvragen en afhandelen. Digitaal minder vaardige inwoners willen geen informatie ontvangen via sms/WhatsApp of social media kanalen.

### **Ondernemers**

De respondenten werden bevraagd of ze ook een onderneming hebben in de gemeente Hellevoetsluis. Deze groep respondenten kreeg vervolgens enkele extra vragen ten aanzien van de dienstverlening van de gemeente voor ondernemers. Op basis van het aantal ondernemers (n=5) kunnen we geen harde conclusies trekken over deze groep. De gemeente voert zelf geen klanttevredenheidsonderzoek over de dienstverlening uit specifiek gericht op de ondernemers in de gemeente en heeft beperkt zicht op hoe ondernemers de dienstverlening ervaren. In de enquêtes die de gemeente zelf heeft verricht naar digitale

---

<sup>51</sup> Ruim een kwart van de respondenten (27%) kon zich de vorm van het meest recente contact niet herinneren.

<sup>52</sup> In paragraaf 1.4 staat de methodologie en uitvoering beschreven.

dienstverlening en communicatie in 2012 en 2016 waren ondernemers als respondentengroep geen aparte doelgroep in het onderzoek.



### 3.4 / Normenkader

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

Ervaring	Voldaan?
/ Gebruikers in de gemeente Hellevoetsluis zijn tevreden over het aanbod van digitale diensten en producten van de gemeente.	Voldaan. De meerderheid van de respondenten geeft aan diensten en producten online van de gemeente te willen afnemen, maar in sommige gevallen ook op een andere wijze contact met de gemeente te willen hebben. De mix van dienstverlening van de gemeente voorziet hierin.
/ Gebruikers in de gemeente Hellevoetsluis zijn tevreden over het gebruiksgemak van de digitale diensten en producten van de gemeente.	Voldaan. Respondenten zijn relatief vaak tevreden over het meest recente contact dat ze met de gemeente hebben gehad voor zowel het online afnemen van een product of dienst, alsook het laatste contact met de gemeente. Ten aanzien van het gebruiksgemak kan de terugkoppeling van een aanvraag of verzoek verbeterd worden.
/ De gemeente Hellevoetsluis heeft zicht op de wensen en behoeften van gebruikers ten aanzien van de digitale dienstverlening.	Deels voldaan. De gemeente Hellevoetsluis heeft op dit moment vooral inzicht in de wensen en behoeften door middel van klachten en bezwaren en de onderzoeken die zij zelf uitvoert naar communicatiemiddelen. Er vindt nog geen co-creatie met de gebruikers plaats als het gaat om het ontwikkelen van digitale dienstverlening. De gemeente Hellevoetsluis heeft beperkt zicht op de wensen en behoeften van ondernemers ten aanzien van digitale dienstverlening.
/ De wensen en behoeften van gebruikers ten aanzien van digitale dienstverlening komen overeen met het aanbod van digitale dienstverlening van de gemeente.	Voldaan. De respondenten geven aan online contact met de gemeente te willen hebben afhankelijk van de dienst of product dat ze willen afnemen dan wel het verzoek dat ze hebben. In de mix aan middelen die de gemeente hiervoor beschikbaar stelt, voorziet ze hierin.

# Bijlagen

## Bijlage 1. Landelijke beleidskaders

In deze bijlage staat een korte omschrijving van de landelijke beleidskaders ten aanzien van digitale dienstverlening. Dit betreffen de volgende kaders:

- / EGEM-I en (i) NUP
- / VNG visie Gemeentelijke Dienstverlening 2015
- / Overheid heeft Antwoord
- / BRP
- / Digitaal 2017
- / Overheidsbrede dienstverlening 2020
- / VNG Digitale Agenda 2020

### **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. Na een jaar werken met EGEM-I werd het Nationaal Uitvoerings Programma dienstverlening en e-overheid (NUP) vastgesteld. 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 bepaalde basisvoorzieningen gereed waren en in gebruik werden genomen. Er waren negentien verplichte basisvoorzieningen in het NUP, deze hadden prioriteit. Daarnaast werd 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.

### **VNG-Visie Gemeentelijke Dienstverlening 2015**

Begin 2004 heeft de VNG de commissie Gemeentelijke Dienstverlening (commissie Jorritsma) ingesteld. Aanleiding voor de VNG om de commissie in te stellen was dat de VNG een bijdrage wil leveren aan de verbetering van de gemeentelijke dienstverlening. Een belangrijk deel van de opdracht betrof het beantwoorden van de vraag hoe gemeenten over tien jaar hun dienstverlening georganiseerd willen

hebben<sup>53</sup> en welke rol gemeenten dan spelen bij de dienstverlening aan burgers, bedrijven en instellingen. De vertaalslag in de bestuurlijke agenda leidde tot de volgende actiepunten dat gemeenten binnen tien jaar dé poort tot publieke dienstverlening zijn, gemeenten een gezamenlijk servicecenter voor publieke dienstverlening hebben en gemeenten het dan heel gewoon vinden om zichzelf te normeren over de kwaliteit van dienstverlening.

In het document wordt richting gegeven aan de standaardisatie van de diensten (wat kan omdat 80% van de diensten a-politiek zijn), de inrichting van klantcontactcentra (KCC) en dergelijke.

### **Programma Overheid heeft Antwoord@**

Het doel van het programma Gemeente heeft Antwoord@ is dat in 2015 gemeenten een herkenbare ingang zijn voor alle vragen aan de overheid, bijvoorbeeld door een centraal telefoonnummer, een fysieke informatiebalie en website. Een centraal klantcontactcentrum (KCC) is de ingang voor burgers en gebruikt hiervoor diverse kanalen: post, telefoon, digitaal loket/website en balie. Hiervoor zijn zes opgaven in het programma geformuleerd.<sup>54</sup>

### **BRP**

De doelstelling van het landelijke 'operatie BRP' (voorheen mGBA) is gericht op het bewerkstelligen van één basisregistratie van persoonsgegevens, die online continue bevraagd kan worden door daartoe geautoriseerde gebruikers. De 'operatie BRP' dient de verschillende onderdelen te realiseren, waaronder de landelijke gegevensverzameling die geraadpleegd kan worden en het decentrale deel waarmee de gegevens kunnen worden bijgehouden.<sup>55</sup> Het programma liep door tot in 2016.

### **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 dienstverlening 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>56</sup> De hoofddoelstelling is uitgewerkt in vier subdoelen, zoals het verhogen van het aanbod van digitale dienstverlening, de kwaliteit en het gebruik alsook de integratie van de dienstverlening naar één overheid.

---

<sup>53</sup> Publieke dienstverlening, professionele gemeenten. Visie 2015. Commissie Gemeentelijke Dienstverlening/Commissie Jorritsma, 2015, p. 2

<sup>54</sup> De Staat van de Stad 2014. Overdrachtsdocument 2014, p. 7

<sup>55</sup> De Staat van de Stad 2014. Overdrachtsdocument 2014, p. 12

<sup>56</sup> Overheidsbrede implementatieagenda digitale dienstverlening 2017 (2015), p.12

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 zakendoen.
- / Randvoorwaarden op orde.<sup>57</sup>

### **Overheidsbrede dienstverlening 2020**

Begin 2013 is op initiatief van de Vereniging Directeuren Publieksdiensten (VDP) binnen tientallen organisaties (gemeenten, uitvoeringsinstellingen, koepelorganisaties en ministeries) gestart met de aanscherping van de dienstverleningsambities voor 2020 en de uitwerking van een gezamenlijke uitvoeringsstrategie en uitvoeringsagenda van overheidspartijen in de vorm van een landelijke uitvoeringsagenda.<sup>58</sup>

Volgens het programma krijgen burgers meer mogelijkheden om voor het digitale kanaal te kiezen. Zij krijgen het recht op elektronisch zakendoen.<sup>59</sup> Onder Overheidsbrede dienstverlening 2020 vallen basisafspraken, kernthema's en ambities en een uitvoeringsagenda, waarbij de basisafspraken voornamelijk zijn gericht op de uitgangspunten. In dit programma zijn een aantal kernthema's en ambities geformuleerd, zoals dat burgers vanaf 2020 zoveel mogelijk dienstverlening en informatievoorziening digitaal regelen en dat face-to-face dienstverlening alleen wordt ingezet als dit toegevoegde waarde heeft voor burgers en overheid.

De kernthema's en ambities worden met pilots, experimenten en (coalitie)afspraken met de rijksoverheid en andere overheden in de uitvoeringsagenda uitgewerkt.

### **VNG Digitale Agenda 2020**

In de Digitale Agenda 2020 zijn de ambities van gemeenten vastgelegd om als gemeente klaar te zijn voor de informatiesamenleving 2020. Daarbij wordt informatie gezien als bron voor vernieuwing, als strategisch middel voor dienstverlening en als basis voor bedrijfsvoering. De digitale agenda gaat niet zozeer over de technologische kant van de ICT, maar over het gebruik ervan en het benutten voor de informatie- en participatiesamenleving.

---

<sup>57</sup> Idem, managementsamenvatting, p. 7

<sup>58</sup> Overheidsbrede Dienstverlening 2020

<sup>59</sup> Visiebrief digitale overheid, 23 mei 2013, p. 3

## Bijlage 2. Overzicht digitale diensten en producten

Dit overzicht is gebaseerd op het Uitvoeringsprogramma Dienstverlening 2015-2018 en aangevuld door de ambtelijke organisatie.

Niveau 1: Aanvraagformulier niet digitaal beschikbaar	
-	

Niveau 2: Digitaal downloaden	
Aanvraag vergunning tijdelijke verhuur leegstaande woonruimte	Budgetsubsidieaanvraag
Aanvraag- en meldingsformulier kabel- en of leidingen	Collectevergunningaanvraag
Drank- en horecawetaanvraagformulier (commercieel, para commercieel)	Evenementensubsidie
Exploitatievergunning	Evenementenaanvraag
Geheimhouding aanvragen	Huishoudelijkehulptoelage aanvragen
Huwelijk/partnerschapsregistratie op trouwlocatie	Kennisgeving incidentele festiviteit
Kennisgeving wet op kansspelen	Meldingsformulier WMO
Ontheffing ex art 35 Drank- en Horecawet	Ontheffing sluitingstijd aanvragen
Onttrekkingsvergunning	Organiserenkansspelaanvraag
Planschadevergoeding aanvragen	Principeaanvraag
Regiotaxi zonder WMO-indicatie	Rekening en verantwoording klein kansspel
Schadeformulier vrijwilligerspolis	Schuldhulpverleningaanvraag
Sport- en cultuurfondsdeclaraties 2015	Stoken snoeihout, aanvraag
Subsidiesportinvesteringenaanvraag	Toelichtings- en aanvraagformulier urgentie
Toestemming voor inwoning	Toestemming voor reizen met minderjarige naar buitenland
Toestemmingsformulier reisdocumenten	Verklaring van geen bezwaar Rondrit
Verwijderen asbest	Verzoek om bij volmacht te stemmen
Verzoek om een kiezerspas	Vestiging, binnen verhuizing
Vuurwerkverkoopvergunningaanvraag	Waarderingssubsidie
Weekmarkt aanvraagformulier	

Niveau 3: Formulieren zonder DigiD	
Aanmeldingsformulier 'Gast van de Raad'	Melding woon- of leefomgeving
Aanvraagformulier	Meldings-/ storingsformulier kabels en leidingen

bouwtekeningen/bouwbescheiden	
Bladcontainer, aanvraagformulier	Online sollicitatieformulier
Contactformulier Minimateam	Parkeervoorziening aanvragen
Dwangsom bij niet tijdig beslissen	Snippergroen, aanvraagformulier
Fout gevonden op deze site	Standplaatsvergunning aanvragen
Gebruik knalapparaat aanvragen	Storingsmelding (alleen voor gemeentelijke gebouwen)
Wijkbeheer, project opstarten	Afspraak maken

<b>Niveau 4: Formulieren met DigiD</b>	
Extra mini-container aanvragen of opzeggen	Sport- en Cultuurfonds, declaratieformulier
Geheimhouding persoonsgegevens indienen of intrekken	Toestemming voor inwoning
Klacht over gemeentelijke dienstverlening doorgeven	Uittreksel BRP
Machtigingsformulier bij melding WMO-voorziening (aanvrager en gemachtigde)	Verhuizing doorgeven
Minimaregelingen, aanvraagformulier	Vermissing mini-container doorgeven
Naamgebruik veranderen	Vertrek naar het buitenland, aangifteformulier
Parkeervoorziening aanvragen	

### Bijlage 3. Toetsingskader

Beleid	Voldaan?
/ Het huidige beleid is vastgesteld door de raad.	
/ Het beleid van de gemeente Hellevoetsluis sluit aan bij landelijke normen en richtlijnen.	
/ Het beleid bevat heldere doelen die specifiek, meetbaar, realistisch en tijdgebonden zijn geformuleerd.	
/ 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.	
/ De gemeente betreft gebruikers (burgers en bedrijven) bij het ontwikkelen en verbeteren van de digitale dienstverlening.	
/ De gemeente heeft zicht op het (doelgroep)bereik van haar digitale dienstverlening.	
Ervaring	Voldaan?
/ Burgers en bedrijven in de gemeente Hellevoetsluis zijn tevreden over het aanbod van digitale diensten en producten van de gemeente.	
/ Burgers van de gemeente Hellevoetsluis zijn tevreden over het gebruiksgemak van de digitale diensten en producten van de gemeente.	
/ Bedrijven in de gemeente Hellevoetsluis zijn tevreden over het gebruiksgemak van de digitale diensten en producten van de gemeente.	
/ De gemeente Hellevoetsluis 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 van digitale dienstverlening van de gemeente.	

## Bijlage 4. 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
Mevr. Den Brok	Portefeuillehouder	25 januari 2017
De heer Buijs	Hoofd afdeling Publiekszaken	25 januari 2017
De heer Luikens	Hoofd afdeling Facilitaire Zaken.	25 januari 2017
Mevrouw Van 't Klooster	Communicatieadviseur	25 januari 2017
Mevrouw Groenendijk	Communicatieadviseur	25 januari 2017