

Digitale dienstverlening

Rekenkamercommissie Olst-Wijhe

E.I.A. (Emilie) Stumphius MSc LLM

I.W. (Irene) van den Bosch MSc

T.M.A. (Tessa) van der Velden LLM

Rekenkamercommissie Olst-Wijhe

E. Rekenkamercommissie@olst-wijhe.nl

Datum: maart 2021



**Necker
van Naem**

Inhoudsopgave

Bestuurlijke nota	3
Onderzoeksverantwoording	4
Centrale boodschap	8
Conclusies	8
Reactie college van B&W	10
	14
Nawoord rekenkamercommissie	14
Nota van bevindingen	15
Beleid	16
1.1 / Landelijke inzichten en richtlijnen	16
1.2 / Visie, doelen en ambities van lokale samenwerkingsverbanden	17
1.3 / Visie, doelen en ambities van de gemeente	19
1.4 / Aansluiting Olst-Wijhe op de landelijke richtlijnen	20
1.5 / Rol en betrokkenheid van de raad	22
Uitvoering	23
2.1 / Producten en diensten	23
2.2 / Samenwerking digitale dienstverlening	20
2.3 / Maatregelen inclusieve dienstverlening	21
2.4 / Rol gebruikers bij ontwikkeling digitale dienstverlening	22
2.5 / Voldoet Olst-Wijhe aan landelijke en eigen normen?	23
Ervaring	24
3.1 / Klanttevredenheid	24
3.2 / Wensen digitale dienstverlening	26
Bijlage 1: bronnen	28
Bijlage 2: landelijke visies en regelgeving	29
Bijlage 3: uitkomsten vragenlijst	32



Bestuurlijke nota



Onderzoeksverantwoording

Aanleiding

Dienstverlening aan inwoners is een kerntaak van de gemeente. Als kleine gemeente heeft Olst-Wijhe de visie om haar dienstverlening altijd dichtbij en persoonlijk te organiseren. Om dit te realiseren heeft de gemeente Olst-Wijhe een toenemend aantal platforms om haar dienstverlening aan te bieden: aan de balie, telefonisch en digitaal. Vooral het laatste heeft een flinke groei doorgemaakt en het college heeft de ambitie dat meer inwoners gebruik gaan maken van digitale dienstverlening. De gemeente heeft de afgelopen jaren daarom geïnvesteerd in de digitalisering van haar dienstverlening. Doorontwikkeling van de online dienstverlening gebeurt met de gemeentes Deventer en Raalte in het DOWR-samenwerkingsverband en - in het verlengde daarvan - Dimpact.¹

De ambitie die de gemeente Olst-Wijhe hierbij heeft geformuleerd in 'Visie dienstverlening 2017-2020', is om niet de producten en diensten, maar de vraag van de gebruikers centraal te stellen.² De gebruikers moeten hun zaken veilig, eenvoudig en snel digitaal met de gemeente kunnen regelen. De gemeente ziet hierbij in online dienstverlening een kans voor plaats- en tijdonafhankelijke dienstverlening en dus voor dichtbij dienstverlening.

De 'Visie dienstverlening 2017-2020' loopt af en deze zal herijkt worden. De ambtelijke organisatie heeft in een gesprek met de rekenkamercommissie aangegeven in ieder geval een uitvoeringsprogramma op te willen stellen, omdat dit tot nog toe niet gebeurd is. Dit vormt een belangrijke aanleiding voor de rekenkamercommissie om nu een onderzoek naar digitale dienstverlening uit te voeren. Het inzicht vanuit het rekenkameronderzoek zal – volgens de betrokken ambtenaren – helpen bij het opstellen van een dergelijk uitvoeringsprogramma. Het onderzoek richt zich daarom niet alleen op de raad als lezer en eindgebruiker, maar ook op het college en de ambtelijke organisatie. Het is dus belangrijk dat het onderzoek concrete handvatten oplevert voor het eventueel herzien van de visie en de doorvertaling naar een uitvoeringsprogramma.

Dit onderzoek maakt de balans op en geeft een beeld van de ontwikkeling, omvang en kwaliteit van de digitale dienstverlening in Olst-Wijhe. Daarnaast geeft het een beeld hoe de digitale dienstverlening wordt ervaren door inwoners, maatschappelijke instellingen en bedrijven, met als belangrijk aandachtspunt de groep gebruikers die niet (voldoende) digitaal vaardig zijn.

¹ Deventer, Olst-Wijhe en Raalte (DOWR) werken intensief samen op het gebied van bedrijfsvoering. Dimpact is een samenwerking tussen 38 gemeenten binnen een onafhankelijke coöperatie, die streeft naar het optimaliseren van de publieke dienstverlening.
<https://www.dimpact.nl/over-ons>

² <https://www.olst-wijhe.nl/bestuur/visies-beleid-en-regelgeving/besturen/visie-dienstverlening-2017-2020>

Doelstelling en vraagstelling

Met een onderzoek naar digitale dienstverlening wil de Rekenkamercommissie Olst-Wijhe inzichtelijk maken waar de gemeente staat op het gebied van digitale dienstverlening en of er eventuele verbeterpunten zijn. Het onderzoek biedt daarom inzicht in:

- / het beleid van de gemeente Olst-Wijhe en in hoeverre dit beleid aan de landelijke richtlijnen voldoet;
- / de ontwikkeling, omvang en kwaliteit van de digitale dienstverlening;
- / de mening van burgers, maatschappelijke instellingen en bedrijven over de digitale dienstverlening.

Bovenstaande doelstellingen zijn vertaald naar drie thema's voor het onderzoek:

- / **Landelijk en gemeentelijk beleid.** Wat is het landelijke beleid ten aanzien van digitale dienstverlening, wat is het gemeentelijke beleid en in welke mate sluit het gemeentelijke beleid aan bij de (landelijke) doelstellingen?
- / **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? Verloopt de uitvoering van het beleid volgens schema? En vooral, betreft de gemeente minder en niet-digitaal vaardige gebruikers in de uitvoering van haar beleid?
- / **Ervaring.** Wat is de ervaring van burgers, maatschappelijke instellingen en bedrijven met digitale dienstverlening van de gemeente (inclusief de minder digitaal vaardige burgers), wat zijn hun wensen en worden ze betrokken bij de doorontwikkeling van digitale dienstverlening?

De volgende centrale vraag is geformuleerd:

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 Olst-Wijhe en hoe wordt hier – gezien vanuit burgers, maatschappelijke instellingen en bedrijven – in de praktijk uitvoering aan gegeven?

Deze centrale vraag is uitgewerkt in de onderstaande deelvragen, geclusterd naar de hiervoor beschreven drie thema's 'landelijk en gemeentelijk beleid', 'uitvoering' en 'ervaring'.

Landelijk en gemeentelijk beleid

1. Wat zijn de landelijke richtlijnen en inzichten ten aanzien van digitale dienstverlening per 1 januari 2020?
2. Wat is het (strategisch) beleid van de gemeente Olst-Wijhe ten aanzien van digitale dienstverlening per 1 januari 2020?
3. In welke mate sluit het beleid van de gemeente Olst-Wijhe aan op de landelijke richtlijnen ten aanzien van digitale dienstverlening?
4. Hoe is de gemeenteraad betrokken bij het vaststellen en bijstellen van het beleid op het gebied van digitale dienstverlening en de verantwoording hierover?

Uitvoering

5. Welke digitale producten en diensten biedt de gemeente Olst-Wijhe aan per 1 januari 2020?
6. Houdt de gemeente Olst-Wijhe bij haar digitale producten en diensten rekening met de mate waarin gebruikers digitaal vaardig zijn?
7. Zo ja, welke maatregelen neemt de gemeente Olst-Wijhe om tot (digitale) inclusie voor producten en dienstverlening te komen?
8. In hoeverre betreft de gemeente Olst-Wijhe zowel digitaal vaardige als minder en niet-digitaal vaardige gebruikers (burgers, maatschappelijke instellingen en bedrijven) bij het ontwikkelen en verbeteren van de digitale dienstverlening?
9. Voldoet de gemeente Olst-Wijhe per 1 januari 2020 aan de landelijke normen en aan de eigen normen ten aanzien van digitale dienstverlening?

Ervaring (digitaal vaardig & minder en niet-digitaal vaardig)

10. Wat vinden digitaal vaardige en minder en niet-digitaal vaardige burgers, maatschappelijke instellingen en bedrijven van de digitale dienstverlening van de gemeente Olst-Wijhe, zowel qua aanbod aan diensten en producten als het gebruiksgemak?
11. Hoe ervaren minder en niet-digitaal vaardige burgers de digitale dienstverlening van de gemeente Olst-Wijhe?
12. Wat zijn de wensen van digitaal vaardige en minder en niet-digitaal vaardige burgers op het gebied van digitale dienstverlening, zowel qua aanbod aan diensten en producten als het gebruiksgemak?
13. In welke mate komen de wensen van digitaal vaardige en minder en niet-digitaal vaardige gebruikers (burgers, maatschappelijke instellingen en bedrijven) overeen met het aanbod aan digitale dienstverlening van de gemeente Olst-Wijhe?

Onderzoeksuitvoering

Onderzoeksmethoden en onderzoeksperiode

Op 2 september 2020 vond de startbijeenkomst met de rekenkamercommissie en de ambtelijke contactpersoon plaats. De onderzoekers van Necker van Naem voerden hun werkzaamheden uit in de periode september-december 2020.

De onderzoekswerkzaamheden bestonden uit een uitgebreide documentanalyse, een bestuurlijk interview met de verantwoordelijk portefeuillehouder en ambtelijke interviews met de verantwoordelijke ambtenaren en vakspecialisten. Dit werd toegepast op zowel het deel 'beleid' als het deel 'uitvoering'. Daarnaast werd er voor het deel 'ervaring' online een inwonersconsultatie gehouden, middels een digitale enquête. In de onderzoeksperiode waren overheidsmaatregelen van kracht om de verspreiding van COVID-19 in te dammen. Vanwege de maatregelen was het niet mogelijk om enquêtes af te nemen in het gemeentehuis.

De documentanalyse vormde het startpunt van het onderzoek. Op 12, 13, 15 en 20 oktober 2020 vonden de interviews plaats. Van deze gesprekken zijn verslagen gemaakt. De verslagen zijn ter verificatie aan de respondenten voorgelegd en geaccordeerd. De inwonersconsultatie is gehouden van 10 november tot en met 25 november 2020. In bijlage 1 treft u een lijst aan met geïnterviewde personen.

Op 18 december is de conceptrapportage aan de rekenkamercommissie aangeboden. Op 18 december 2020 is de Nota van bevindingen aan de ambtelijke organisatie aangeboden voor een toets op de feitelijke juistheid van de bevindingen in het kader van het ambtelijk wederhoor. Vervolgens is de rapportage op 2 februari 2021 naar het college gestuurd voor een bestuurlijke reactie. Deze reactie ontving de rekenkamercommissie op 26 februari 2021. Op 29 maart 2021 is het onderzoek aan de raad gepresenteerd.

Onderzoeksafbakening

Gemeenten streven er bij (digitale) dienstverlening naar om aangeboden diensten zo goed mogelijk te leveren aan alle burgers, bedrijven en instellingen. Iedereen moet gebruik kunnen maken van diensten zonder een groep uit te sluiten. Dit wordt aangeduid met de termen toegankelijkheid en inclusiviteit. Digitale toegankelijkheid draait om de mate waarin iedereen gebruik kan maken van diensten zoals een website. Visueel beperkten zijn hierbij een belangrijke groep. Digitale inclusie gaat een stap verder. Het betekent: rekening houden met de diversiteit van doelgroepen bij het ontwikkelen van een dienst. Het resultaat zou een dienst kunnen zijn die uit verschillende kanalen bestaan en zo alle groepen in de samenleving bedient.

Om de dienstverlening voor alle inwoners toegankelijk te houden, dient er rekening gehouden te worden met de digitale vaardigheid van inwoners. Er is geen eenduidige definitie van digitale vaardigheid. In onderzoeken wordt wel vaak een indeling gemaakt naar verschillende niveaus van digitale vaardigheid:³

- / geen digitale vaardigheden;
- / instrumentele vaardigheden (het kunnen omgaan met ICT en ICT-toepassingen);
- / structurele vaardigheden (het kunnen zoeken en selecteren van informatie);
- / strategische vaardigheden (het kunnen verwerken en samenvoegen van informatie).

Rond de 2,5 miljoen Nederlanders vinden het moeilijk om te werken met een computer, smartphone of tablet en 1,2 miljoen Nederlanders hebben nog nooit internet gebruikt.⁴ Daarnaast heeft zo'n 20 tot 25% van de Nederlanders moeite om zonder hulp digitaal zaken te doen met de overheid, is 5% niet digitaal zelfredzaam en 15 tot 20% niet digitaal zelfredzaam zonder ondersteuning.⁵ Uit onderzoeken blijkt dat de groep minder-digitaal vaardige Nederlanders zeer divers is, waardoor het moeilijk is om algemene uitspraken te doen over deze groep.⁶ Een deel van deze mensen zal altijd hulp nodig hebben bij (digitale) dienstverlening van de gemeente. Een ander deel heeft wél de mogelijkheid om digitale vaardigheden te leren. De diverse groep vergt dan ook een diverse aanpak.

³ Rathenau Instituut, SLO, etc.

⁴ Kamerbrief Digitale inclusie – iedereen moet kunnen meedoen, 12 december 2018.

⁵ P. 3, Digitale inclusie: aan de slag met gemeentelijke online dienstverlening, VNG, januari 2019.

⁶ De factoren die invloed hebben op digitale vaardigheid zijn: sociaal netwerk, beheersing van de Nederlandse taal, opleidingsniveau, socio-economische levensstijl, ziekte en/of beperking, motivatie, langdurige werkloosheid, stressvolle situaties en media-arme levensstijl.

Leeswijzer

Dit rapport bestaat uit twee delen: de Bestuurlijke nota en de Nota van bevindingen.

De Bestuurlijke nota bevat deze onderzoeksverantwoording, die wordt gevolgd door de conclusies & aanbevelingen. Daarnaast zijn in de Bestuurlijke nota de bestuurlijke reactie en het nawoord van de rekenkamer opgenomen.

Hoofdstuk 1 van de Nota van bevindingen biedt een overzicht van het (ontstaan van het) landelijk en gemeentelijk beleid op het gebied van digitale dienstverlening. In hoofdstuk 2 wordt een analyse gegeven van de uitvoering van het beleid en in hoofdstuk 3 worden tenslotte de ervaringen van de gebruikers besproken.



Centrale boodschap

Conclusies

Conclusies over beleid

Olst-Wijhe sluit aan bij de landelijke richtlijnen

Er zijn weinig concrete landelijke kaders voor digitale dienstverlening. De richtlijnen die er zijn, zijn grotendeels overgenomen in de kaders en werkwijzen van Olst-Wijhe.

Nog geen beleid op digitale dienstverlening, maar het leveren van goede dienstverlening staat centraal

De gemeente hanteert geen beleid specifiek voor digitale dienstverlening, maar zowel een nieuwe visie dienstverlening als een uitvoeringsprogramma zijn in ontwikkeling. De doelen in de visie dienstverlening en het collegeuitvoeringsprogramma zijn breed en niet SMART. Er is ook (nog) geen uitvoeringsprogramma waarin deze doelen verder uitgewerkt zijn.

In alle gesprekken horen we dat het streven is om goede dienstverlening te leveren, op alle verschillende kanalen. De gemeente wil dat de dienstverlening dichtbij en persoonlijk is en zo laagdrempelig mogelijk georganiseerd wordt.

Gemeente geen koploper bij (nieuwe) digitale mogelijkheden

Vernieuwen of voorop lopen in ontwikkelingen op het gebied van digitale dienstverlening is voor Olst-Wijhe geen doel op zich. De middelen en de schaal van de gemeente spelen mee in deze keuze. De gemeente maakt bij (nieuwe) digitale mogelijkheden een kritische afweging of het passend is voor Olst-Wijhe en of het bijdraagt aan de kwaliteit van digitale dienstverlening. Hierin let de gemeente ook op de tijdsinvestering en kosten die gepaard zouden gaan met de digitale dienst.

Conclusies over uitvoering

De samenwerking met Dimpact en DOWR helpt de gemeente Olst-Wijhe bij het verwezenlijken van haar doelen

De doelen van de gemeente Olst-Wijhe op het gebied van digitale dienstverlening richten zich hoofdzakelijk op het bieden van vrije kanaalkeuze en het uitbreiden van de online dienstverlening. Door de aansluiting van de gemeente bij DOWR en Dimpact kan de gemeente gebruik maken van diensten en oplossingen die binnen dit samenwerkingsverband ontwikkeld worden. Olst-Wijhe kan hierdoor haar online dienstverleningskanalen sneller en efficiënter uitbreiden dan wanneer zij alleen zou acteren.

Olst-Wijhe voldoet aan de wettelijke verplichtingen omtrent inclusiviteit

De gemeente voldoet aan de wettelijke verplichtingen omtrent inclusiviteit, maar heeft ook hier niet de ambitie om koploper te zijn. Dit lijkt gedeeltelijk te wijten zijn aan de beperkingen in capaciteit.

De gemeente is wel toegankelijk voor minder digitaal-vaardigen. Dit komt doordat de gemeente laagdrempelig contact mogelijk maakt, fysieke en telefonische dienstverleningskanalen aan blijft bieden en de tijd neemt om mensen die moeite hebben met digitale diensten op aanvraag te ondersteunen.

Conclusie over ervaring

Er is onvoldoende zicht op de klantbeleving

Olst-Wijhe is goed in laagdrempelig contact met inwoners. De waardering van de dienstverlening wordt met name op die gesprekken gebaseerd. Toch is het goed om, zeker bij dienstverlening waar geen persoonlijk contact van toepassing is, te meten hoe klanten de dienstverlening waarderen. Dat gebeurt nu niet. Ook worden klanten en hun beleving niet betrokken bij de ontwikkelingen en verbetering van digitale dienstverlening.

Verdeeld over kwaliteit en aanbod van diensten, wens tot meer mogelijkheid tot digitaal contact.

Invullers zijn verdeeld over het aanbod van producten en diensten waarvoor ze digitaal bij de gemeente terecht kunnen: een kwart is (zeer) tevreden en een kwart is (zeer) ontevreden. Er is ook een verdeeld beeld te zien over hoe tevreden invullers zijn over het contact via de verschillende diensten. De groep die positief is ongeveer gelijk is aan de groep die negatief zijn.

De digitale enquête laat zien dat de respondenten een stevige voorkeur hebben voor digitaal contact met de gemeente. Alleen bij een geboorteaangifte en het aanvragen van zorg hebben de meeste mensen liever face-to-face contact met de gemeente.

Aanbevelingen

Voor de raad

1. Zorg dat het ambitieniveau van de gemeente, dat zo duidelijk tussen de oren zit, ook beslag krijgt in de nieuwe visie op dienstverlening. De visie wordt namelijk ook weer gebruikt als basis voor nieuwe uitvoeringsplannen.

Voor het college

2. Breng de klanttevredenheid in beeld. De algemene indruk is dat inwoners tevreden zijn over de dienstverlening van de gemeenten. De invullers van de vragenlijst in dit onderzoek geven hier uiteenlopende signalen over. Door de klanttevredenheid gestructureerd en over langere tijd te meten, wordt ook zichtbaar wat er nog verbeterd moet worden. Voorheen was er een panel met inwoners die moeite zouden kunnen hebben met digitale dienstverlening.

3. Maak een bewuste afweging over de manier waarop de gemeente aandacht wil besteden aan het toegankelijk maken van de digitale dienstverlening. Nu worden er met name andere mogelijkheden opengehouden, bijvoorbeeld omdat de gemeente niet aan kanaalsturing doet en de tijd neemt om mensen te ondersteunen die daar om vragen. In een aantal andere gemeenten wordt ook actief gewerkt aan het toegankelijker maken van de digitale dienstverlening zelf. De rekenkamercommissie is van mening dat hier een weloverwogen keuze aan ten grondslag moet liggen.

4. Breng in kaart of de dienstverlening nog verder gedigitaliseerd kan worden. Niet alle digitale formulieren zijn geschikt voor digitale verwerking. Hier is mogelijk nog ruimte voor een efficiëntie-slag.



Reactie college van B&W

Met belangstelling hebben wij uw onderzoeksrapport over digitale dienstverlening gelezen. Graag spreken wij daarover onze waardering uit. We willen u bedanken voor de inzichten en handvatten die uw rapport ons biedt. Onderstaand onze reactie, welke wij hebben opgebouwd aan de hand van verschillende thema's.

Algemeen

Het uitkomen van uw rapport is op een, voor ons, belangrijk moment. Momenteel werken wij aan een nieuw beleidsdocument specifiek voor de onlinedienstverlening en uw bevindingen, conclusies en aanbevelingen zullen wij volop gebruiken bij de formulering van dit nieuwe document.

De nota dienstverlening dateert uit 2017. Ondertussen zien we dat de onlinedienstverlening een vlucht neemt. De toename van het aantal innovatieve technologische toepassingen zorgt voor een andere manier van communiceren met inwoners. De onlinewereld verandert snel en dit vraagt om een snelle (re)actie en anticipatie op nieuwe ontwikkelingen. Daarom zijn we van plan, op basis van de huidige visie Dienstverlening en vooruitlopend op een actualisatie van de visie Dienstverlening, een (deel)visie online dienstverlening te ontwikkelen. We verwachten de (deel)visie op onlinedienstverlening in de tweede helft van 2021 aan het college voor te leggen. Hierna komt uiteraard de raad hierbij in beeld.

Daar waar er in het onderzoeksrapport wordt geschreven over de actualisatie van de visie Dienstverlening, doelden wij in onze gesprekken op het uitvoeringsprogramma dienstverlening, welke in maart 2021 aan het college wordt aangeboden. De daadwerkelijke actualisatie wordt verwacht in 2023.

We vinden onlinedienstverlening een belangrijk onderwerp en willen hierover graag het gesprek met de raad aangaan. Naar aanleiding van de (deel)visie online dienstverlening zouden we in gesprek willen over de ambities van onze gemeente op het gebied van (online) dienstverlening en daarnaast over de afwegingen die we moeten maken voor het beschikbaar stellen van middelen.

Een kleine gemeente

De gemeente Olst-Wijhe is een kleine gemeente. Wij proberen maximaal te profiteren van de korte lijnen en de kennis die wij hebben van onze gemeente en inwoners. Door dit in te zetten willen we juist op het gebied van dienstverlening het verschil maken.

Dat wij een kleine gemeente zijn heeft voordelen maar kent ook zijn uitdagingen. Nadelen kunnen we compenseren door, op onderdelen waar we het verschil niet gaan maken, te kiezen voor samenwerkingsverbanden. Door de samenwerking met de gemeente Deventer en Raalte kunnen wij o.a. op het gebied van informatievoorziening onze kwetsbaarheid beperken, de kosten beheersen en de kwaliteit verhogen. In uw rapport wordt bevestigd dat deze DOWR-samenwerking ons helpt om onze doelen te behalen. Juist door samen te werken met onze burens en een samenwerkingsverband zoals Dimpact kunnen wij ons digitale dienstverleningskanaal sneller en beter doorontwikkelen.

Het is goed om te verduidelijken dat de ambities beschreven in het i-uitvoeringsplan, ambities zijn van alle drie de gemeenten. Zo staat er benoemd onder het thema inclusiviteit, dat wij aandacht willen hebben voor begrijpelijke taal. Wij zijn hier (mede op aangeven van de raad) al jaren heel bewust mee aan de slag. Wij schrijven externe communicatie zoveel mogelijk op B1 niveau.

Soms maken we ook een bewuste keuze om de samenwerking niet verder te intensiveren, bijvoorbeeld bij de samenwerking tussen de webteams van de gemeente Olst-Wijhe en Deventer. Hierbij zien we dat we binnen de gemeente Olst-Wijhe soms net een stapje verder gaan in het aanbieden van maatwerk en dit is iets wat wij graag willen vasthouden.

Geen pionier op het gebied van digitale dienstverlening

Met de nu in ontwikkeling zijnde (deel)visie onlinedienstverlening willen we de kans aangrijpen om het digitale dienstverleningskanaal te optimaliseren. Uiteraard binnen de context van de overkoepelende visie op de dienstverlening, want digitalisering is voor ons een middel, geen doel op zich.

We herkennen het beeld dat u schetst over de visie van de gemeente Olst-Wijhe betreffende digitalisering. De gemeente heeft niet de behoefte om pionier te zijn bij innovaties en ziet digitalisering als een middel om onze dienstverlening direct of indirect te verbeteren. Bij de keuze om een proces (deels) te digitaliseren maken wij steeds een nadrukkelijke afweging tussen de opbrengsten (voor de inwoners) en de kosten die de keuze met zich meebrengt.

Geen kanaalsturing

De organisatie van de gemeente Olst-Wijhe staat voor een dijk van een organisatie waarin medewerkers kwaliteit leveren aan (en met) de samenleving. Onze inwoners staan centraal en daarmee de dienstverlening ook. Wij willen excellente dienstverlening neerzetten die aansluit bij de vraag van onze inwoners. Dit doen wij via het telefonische, fysieke en digitale dienstverleningskanaal.

Wij doen bewust niet aan kanaalsturing. De inwoner kiest zelf het kanaal waarmee hij/zij graag contact wil hebben met de gemeente. Het digitale kanaal is voor ons één van de manieren om onze diensten aan de inwoners aan te bieden en daarmee net zo belangrijk als de andere kanalen.

Uw onderzoek en rapport zullen ons helpen het digitale kanaal verder te optimaliseren.

Zicht op klantbeleving

Wij willen graag persoonlijk en dichtbij zijn, onze inwoners staan centraal en wij willen dienstverlening bieden die aansluit bij de wensen en verwachtingen van onze inwoners. Één van de aanbevelingen uit het rapport is dat de gemeente Olst-Wijhe meer aan klantmetingen zou moeten doen om zo meer zicht te krijgen op klantbeleving. Wij meten de tevredenheid/beleving, over de dienstverlening in het algemeen, van onze inwoners al wel. De aanbeveling uit het rapport geeft ons aanleiding om nog eens kritisch te kijken naar onze huidige klantmetingen. We zullen bezien hoe we het onderzoek naar digitale dienstverlening kunnen verstevigen en komen hierop terug binnen de (deel)visie op de digitale dienstverlening.

Uw onderzoek naar klantbeleving

U heeft ook geprobeerd de klantbeleving en -mening te onderzoeken. Mogelijk beperkt door de coronapandemie heeft u de meningen van onze inwoners alleen digitaal uitgevraagd. Minder digitaal vaardige inwoners zullen dit onderzoek niet aangrijpen om hun mening kenbaar te maken.

Overeenkomstig met onze ervaring, zien we dat ook binnen het rekenkameronderzoek de respons laag was. 84 mensen uit Olst-Wijhe hebben de vragenlijst ingevuld. In het rapport geeft u aan dat we, gezien het aantal invullers, niet kunnen spreken over representatieve resultaten. Het verbaast ons dan wel enigszins dat er toch een aantal stevige conclusies en bevindingen in het rapport staan die enkel gebaseerd lijken te zijn op de resultaten van het klantonderzoek.

U geeft aan dat een kwart van de respondenten (zeer) ontevreden is over het aanbod van digitale producten en diensten van de gemeente Olst-Wijhe. Het is ons inziens mogelijk dat de respondent door de voorgaande vraag verkeerde verwachtingen heeft en daarom bij deze vraag aangeeft niet tevreden te zijn over het huidige digitale aanbod van de gemeente.

Bij de voorgaande vraag mogen de inwoners namelijk per onderwerp aangeven op welke wijze zij contact met de gemeente willen. Er worden acht onderwerpen genoemd, bij twee daarvan (rijbewijs en ID-kaart) is het wettelijk (nog) niet mogelijk om deze digitaal af te nemen. Een derde onderwerp (VOG) wordt genoemd, maar deze is al rechtstreeks bij de screeningsautoriteit Justis digitaal aan te vragen.

De antireclame-sticker is ook een van de onderwerpen. Dit is een belangrijk onderwerp voor onze raad. We zien mogelijkheden om de aanvraag van een anti-reclame-sticker digitaal te laten verlopen en zullen dit gaan oppakken.

Digitale inclusie en toegankelijkheid

Een voor ons belangrijke aanbeveling uit het rapport gaat over inclusie. De gemeente Olst-Wijhe wil er graag voor ál haar inwoners zijn. Dat betekent dat we aandacht hebben voor de inclusiviteit. Inclusiviteit zetten wij onder andere neer door het aanbieden van vrije kanaalkeuze voor inwoners maar wij zouden volgens het rapport ook aandacht moeten hebben voor het digivaardiger maken van inwoners. Dit roept bij ons de vraag op hoe dit aan te pakken, iets waarover wij graag willen doorpraten met de gemeenteraad. Welke rol heeft de gemeente in deze? Welke initiatieven zijn er al en welke andere mogelijkheden hebben we? En, niet in de laatste plaats, welke (financiële) afwegingen gaan we maken?

Zoals in het rapport genoemd, hebben wij eerder gebruik gemaakt van een burgerpanel. In dit panel zaten mensen met een beperking die wij betrokken bij het ontwikkelen van een nieuwe digitale omgeving. Met uw aanbeveling op zak zullen we bezien hoe we dit panel weer operationeel kunnen maken.

Wat betreft toegankelijkheid kunnen we duidelijk zijn. Digitaal toegankelijk zijn is een wettelijke verplichting en hierin zorgen wij dat we voldoen. Alle nieuw geplaatste content op onze website voldoet aan het Tijdelijk Besluit Digitale Toegankelijkheid (TBDT). Hierbij spelen begrippen als ambitie en koploper geen rol.

Afsluitend

Uw rapport helpt ons om de digitale dienstverlening van onze organisatie nog verder te optimaliseren. We krijgen inzichten en handvatten om digitale dienstverlening beter op de bestuurlijke agenda te zetten. We gaan met de aanbevelingen aan de slag en zien uit naar de raadsbehandeling van het rapport.

Met vriendelijke groet,

burgemeester en wethouders van Olst-Wijhe

de locosecretaris

G.H.F. (Gerald) Grashof

de burgemeester

A.G.J. (Ton) Strien



Nawoord rekenkamercommissie

In dit nawoord wil de rekenkamercommissie kort ingaan op de bestuurlijke reactie.

Wij danken het college voor haar zienswijze en wij stellen vast dat het college zich herkent in zeer veel onderdelen van het rapport. Daarnaast geeft het college aan dat het veel nuttige input biedt om een vervolg te geven aan de verdere verbetering van de huidige en toekomstige digitale dienstverlening.

Ten aanzien van de verantwoording van de aanpak van het onderzoek merken we op dat we in hoofdstuk 3 de beperkingen van het onderzoek onder inwoners noemen en dat er niet gesproken kan worden van representatieve resultaten. De bevindingen in dat hoofdstuk zijn dus van uitleg voorzien. Qua conclusies grijpt alleen de laatste conclusie terug op de enquête. Daar spreken we over invullers of respondenten, ook hier stellen we dus niet dat dit voor alle inwoners geldt. Tot slot is er in dit onderzoek gebruik gemaakt van verschillende databronnen, waardoor dataverzamelingen over en weer zijn gecontroleerd. Hierdoor zijn de door ons getrokken conclusies en aanbevelingen goed gestaafd.



Nota van bevindingen

1

Beleid

Er zijn richtlijnen en beleid voor digitale dienstverlening op landelijk niveau, in de regionale samenwerking en op gemeentelijk niveau. In dit hoofdstuk gaan wij in op deze verschillende niveaus. Eerst wordt beschreven wat de landelijke inzichten en richtlijnen zijn ten aanzien van digitale dienstverlening (deelvraag 1). Vervolgens wordt ingezoomd op de visie, doelen en ambities van de samenwerkingsverbanden waaraan Olst-Wijhe deelneemt en vervolgens wordt gekeken naar de gemeente zelf (deelvraag 2). Daarna wordt gekeken in hoeverre het beleid van Olst-Wijhe aansluit op de landelijke richtlijnen over digitale dienstverlening (deelvraag 3). Ten slotte wordt aangegeven hoe de raad betrokken is bij het vaststellen en bijstellen van het beleid en de verantwoording hierover (deelvraag 4).

1.1 / Landelijke inzichten en richtlijnen

Landelijke richtlijnen geven gemeenten veel beleidsruimte

De landelijke richtlijnen op het gebied van digitale dienstverlening zijn steeds in ontwikkeling. In 2010 zijn verschillende visies geschreven met 2020 als horizon. Eind 2019 en begin 2020 zijn in het vervolg daarop nieuwe visiedocumenten verschenen. Hoewel de focus van dit onderzoek ligt op *digitale* dienstverlening, besteden we in de visiedocumenten en richtlijnen ook kort aandacht aan dienstverlening in algemene zin. Dienstverlening draait namelijk om het aanbieden van (passende) diensten via verschillende kanalen, waaronder het digitale kanaal. Visies en richtlijnen over algemene dienstverlening bevatten daarom ook keuzes over digitale dienstverlening. Om de uitgangspunten en ambities in digitale dienstverlening te omvatten en volledig te begrijpen, is het belangrijk om digitale dienstverlening binnen de context van het bredere kader van dienstverlening te bezien.

De belangrijkste documenten voor Olst-Wijhe (die apart zijn uitgewerkt in bijlage 2) zijn de volgende:

- / Dienstverlening algemeen
 - o Overheidsbrede visie op dienstverlening (2010) 2020
 - o VNG visie Gemeentelijke Dienstverlening (2010) en position paper dienstverlening (2020)
- / Digitale dienstverlening
 - o Wetgeving inzake toegankelijkheid van digitale dienstverlening
 - Wet modernisering elektronisch verkeer (2021)
 - VN verdrag inzake de rechten van personen met een handicap (2016)
 - Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid (2018)
 - o NL Digibeter 2018 en 2019
 - o VNG Digitale Agenda 2020
 - o Baseline Informatiebeveiliging Nederlandse Gemeenten (BIG)

De genoemde documenten geven maar weinig concrete kaders. Veel landelijke richtlijnen zijn vormgegeven als ambities en speerpunten. Gemeenten hebben dus redelijk veel beleidsruimte op het gebied van digitale dienstverlening.

Oproep Nationale Ombudsman: betrek burgers bij digitalisering

Ook de Nationale Ombudsman heeft zich uitgelaten over digitale dienstverlening. In 2019 verscheen een onderzoek naar de gebruiksvriendelijkheid van digitale formulieren van de overheid.⁷ De Ombudsman geeft aan dat overheidsinstanties digitalisering in het belang van de burger moeten inzetten. Hij geeft in het rapport aan dat gemeenten blijvend stappen moeten zetten om een steeds grotere kloof tussen de behoefte van inwoners en de lokale overheid te voorkomen.⁸ Het onderzoek laat zien dat er winst te behalen is op gebruiksvriendelijkheid als de overheid nog beter luistert naar de burger. Een aanbeveling die in dit rapport dan ook gedaan wordt, is om de wensen van burgers te betrekken bij het ontwikkelen en verbeteren van digitale formulieren.

Gemeenschappelijke landelijke uitgangspunten zijn innovatie en inclusiviteit

Hoewel echt concrete landelijke richtlijnen op het gebied van digitale dienstverlening ontbreken, is duidelijk waar de focus op ligt. Er is een aantal uitgangspunten, dat in verschillende documenten (met enige onderlinge verschillen) is uitgewerkt. Ook in het rapport van de Nationale Ombudsman komen de thema's aan bod. Het gaat om de volgende aandachtspunten:

- / Klaar voor de toekomst: gebruik van innovatieve technologische mogelijkheden en landelijke standaarden en oplossingen;
- / Beschermen van de grondrechten en publieke waarden: aandacht voor informatieveiligheid en privacy;
- / Inclusieve dienstverlening: de dienstverlening zodanig inrichten dat die toegankelijk, begrijpelijk en bruikbaar is voor iedereen;
 - o Gebruik van digitale diensten makkelijker maken
 - o Mensen helpen bij digitaliseren, bijvoorbeeld door cursussen of door een hulplijn aan te bieden
 - o Wensen van gebruikers betrekken bij de ontwikkeling van producten en diensten
 - o Digitale diensten toegankelijk maken voor mensen met een beperking
- / Vraaggericht werken: burgers, ondernemers en instellingen staan centraal, de overheid is flexibel;
- / Inwoners en ondernemers ervaren integrale en efficiënte dienstverlening. Een goede samenwerking met ketenpartners en medeoverheden is hiervoor van belang;
- / Online dienstverlening waar dat kan; persoonlijk waar het moet.

1.2 / Visie, doelen en ambities van lokale samenwerkingsverbanden

Om de landelijke richtlijnen goed uit te kunnen voeren, bundelen veel gemeenten hun krachten. Olst-Wijhe werkt samen met de gemeenten Deventer en Raalte in samenwerkingsverband DOWR en sluit aan bij samenwerkingsverband Dimpact.

DOWR biedt visie en basis, gemeenten bepalen zelf wanneer zij aansluiten

DOWR is een breed samenwerkingsverband op het gebied van bedrijfsvoering tussen de gemeenten Deventer, Olst-Wijhe en Raalte.⁹ De gedachte achter deze samenwerking is dat gemeenten zo kosten besparen, betere kwaliteit producten en diensten kunnen leveren en minder kwetsbaar worden.¹⁰ De i-Visie van DOWR is het richtinggevende kader voor de gemeenten waarin de koppeling wordt gemaakt tussen de ambities ten aanzien van IT en digitalisering en de visie op dienstverlening. Uit het document blijkt dat dienstverlening niet alleen gaat over het bieden van een loket, maar ook om informatievoorziening naar ketenpartners en participatie van inwoners. Het uitgangspunt van de i-Visie is dat gemeenten in de basis samen optrekken en standaardiseren waar mogelijk. Wel bepalen gemeenten uiteindelijk zelf welke ontwikkeling prioriteit krijgt en wanneer ze aanhaken. In de i-Visie wordt een aantal zeer algemene beelden geschetst die DOWR op alle terreinen ziet waarop zij samenwerkt. Ook de digitalisering komt aan bod:¹¹

⁷ Nationale Ombudsman, Houd het simpel: Een onderzoek naar de gebruiksvriendelijkheid van digitale formulieren van de overheid.

⁸ Relatie burger-overheid 2030, onderzoek in opdracht van de Nationale Ombudsman (april 2019).

⁹ Er is een gezamenlijke visie, beleid en uitvoering.

¹⁰ <https://www.binnenlandsbestuur.nl/werkorganisaties>

¹¹ P. 5 i-Visie 2018-2022 van de samenwerkende gemeenten, DOWR.

- / De totale veranderopgave voor gemeenten is groot.
- / Ontwikkelingen zijn overwegend autonoom, waarbij gemeenten zelf beslissen of zij aanhaken.
- / Het tempo van (landelijke) ontwikkelingen is niet zeker, maar het is wel zeker dat ontwikkelingen zich voor gaan doen.
- / De samenleving digitaliseert, en het delen van informatie is een primaire behoefte geworden.

Op basis van deze algemene beelden in combinatie met prioriteringen en uitgesproken ambities (waarvan niet uitgewerkt wordt wat deze zijn), doet DOWR 14 richtinggevende uitspraken die de i-Visie vorm en inhoud geven. Voor publieke dienstverlening is het bedoeld dat de dienstverlening van de deelnemende gemeente leidend is voor digitalisering.¹² Hiermee bedoelt DOWR dat de ervaringen van burgers en bedrijven het niveau bepalen waarop de drie gemeenten hun dienstverlening willen digitaliseren. DOWR streeft naar dienstverlening die 'dichtbij en persoonlijk' is en is ingericht volgens de visie op dienstverlening van de eigen gemeente. De kanaalkeuze is vrij en afgestemd op de behoefte van de klant. Alle kanalen zijn onderling consistent en uitwisselbaar en beschikken over dezelfde informatie en leiden tot dezelfde uitkomsten. DOWR volgt proactief relevante ontwikkelingen, maakt gezamenlijk keuzes voor de meest succesvolle ontwikkelingen en voert die op het juiste moment in. Uitgangspunt daarbij is dat de gemeenten in de uitvoering kunnen verschillen in tempo.

DOWR-uitvoeringsplan sluit aan bij doelen gemeenten

Omdat de i-Visie slechts kaders biedt en weinig concreet is, wordt de visie verder uitgewerkt in uitvoeringsplannen. Het belangrijkste DOWR-uitvoeringsplan voor digitale dienstverlening is het Uitvoeringsplan informatievoorziening dienstverlening dat elk jaar wordt gemaakt.¹³ De doelen die zijn beschreven zijn toegankelijkheid, kwaliteit en doorontwikkeling. De thema's die elk jaar terugkomen en aan de hand waarvan DOWR de dienstverlening en de i-component van de drie gemeenten wil verbeteren, luiden als volgt:¹⁴

- / Omnichannel: klanten kunnen het dienstverleningskanaal kiezen dat op dat moment en bij de vraag en bij hen past.
- / Eenmalige uitvraag, meervoudig gebruik: als klanten eenmaal gegevens door hebben gegeven aan de gemeente worden deze gegevens niet steeds opnieuw gevraagd.
- / Integraal klantbeeld: informatie over de klant wordt op één centrale plek verzameld en inzichtelijk gemaakt.
- / Doorontwikkeling van de digitale dienstverlening.
- / Introductie van een veilige, betrouwbare digitale identiteit voor klanten ter vervanging van DigiD.

Hoe DOWR verbetering op deze thema's wil realiseren, staat soms zeer concreet uitgewerkt, zoals bij 'omnichannel' (*Onze klanten kunnen het dienstverleningskanaal kiezen dat op dat moment en bij die vraag bij hen past.*). Op sommige thema's blijft het echter vaag, zoals bij 'identiteit' (*In VNG- en Dimpact-verband zijn werkgroepen actief rond dit thema. Vanuit DOWR participeren we in deze werkgroepen of volgen we dit actief.*)

De uitvoeringsplannen en de realisatie ervan sluiten aan bij de doelen die elke gemeente heeft geformuleerd in haar eigen beleidsvisie Publieke Dienstverlening.¹⁵

¹² P. 8 i-Visie 2018-2022 van de samenwerkende gemeenten, DOWR.

¹³ Uitvoeringsplan informatievoorziening dienstverlening 2020 en 2021.

¹⁴ P. 3 Uitvoeringsplan informatievoorziening dienstverlening 2020.

¹⁵ Zie ook paragraaf 1.3.

Deelname aan Dimpact om publieke dienstverlening te optimaliseren

Naast DOWR, is Olst-Wijhe lid van Dimpact, een coöperatie van 38 gemeenten die samenwerken op het gebied van digitale innovatie van dienstverlening aan burgers.¹⁶ Dimpact realiseert voor de gemeenten de gezamenlijke inkoop en uitvoering van allerlei digitale diensten. De coöperatie heeft als missie om ervoor te zorgen dat in alle Nederlandse gemeenten de publieke dienstverlening optimaal voor elkaar is. Dimpact voert regie en zorgt ervoor dat gemeenten kunnen samenwerken door middel van werkgroepen, strategiegroepen en projectengroepen, waarbij het bestuur en de raad van commissarissen van Dimpact eindverantwoordelijk zijn. Als voordelen worden de samenwerking, het hergebruik van formulieren en workflow en de schaalvoordelen genoemd.

Dimpact realiseert voor de gemeenten de gezamenlijke inkoop en uitvoering van allerlei digitale diensten. Momenteel gaat dat om een systeem voor makkelijke uitgifte van waardepapieren, een gezamenlijk zaakstelsel, een website model een communicatie- en informatiesysteem voor het sociaal domein, een klantinteractie servicesysteem en een registratieset voor zaakgericht werken. Het aansluiten bij deze inkoop en uitvoering is op vrijwillige basis. Over de verhouding tussen Dimpact en Olst-Wijhe in de praktijk, leest u meer in hoofdstuk 2.

1.3 / Visie, doelen en ambities van de gemeente

Naast de visies, doelen en ambities van de regionale samenwerkingsverbanden heeft Olst-Wijhe haar eigen visies, doelen en ambities rondom dienstverlening opgesteld. Zoals beschreven in hoofdstuk 1.1 is kennis van de uitgangspunten van dienstverlening in algemene zin van belang om uitgangspunten in digitale dienstverlening te begrijpen. De gemeente Olst-Wijhe heeft een visie dienstverlening, maar het ontbreekt de gemeente aan een visie digitale dienstverlening. Momenteel wordt er door een medewerker van het webteam gewerkt aan een visie op digitale dienstverlening.

In de visie en ambitie van de gemeente op het gebied van dienstverlening zijn de voordelen van de kleinschaligheid van de gemeente duidelijk terug te zien: de lijnen zijn kort en de gemeente gaat voor een persoonlijke benadering. Daarnaast streeft Olst-Wijhe ernaar om vraaggericht te werken en aan te sluiten op de wensen van haar inwoners. Vrije kanaalkeuze is hierbij een belangrijk speerpunt en online dienstverlening wordt als kans gezien om aan te sluiten bij de wensen van inwoners.

Aandacht voor inclusiviteit en digitalisering in raadsakkoord en college-uitvoeringsprogramma

In het raadsakkoord staat een korte passage over dienstverlening.¹⁷ De raad benoemt het belang van gemeentelijke inzet op een gelijkwaardige samenwerking met inwoners en ondernemers, heldere communicatie en een goede dienstverlening. Over digitalisering staat niets vermeld.

Wat betreft inclusiviteit streeft de raad samen met inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties naar een inclusieve samenleving, waaraan iedere inwoner naar vermogen meedoet en waarbij mensen naar elkaar omkijken. Iedere inwoner is primair zelf verantwoordelijk voor zijn of haar rol in de maatschappij. De gemeente draagt bij aan een klimaat en fysieke omgeving, waarin inwoners zelf en met elkaar in staat zijn mee te doen in onze samenleving.¹⁸

In het college-uitvoeringsprogramma ter uitvoering van het raadsakkoord, wordt dienstverlening ook besproken. Hierin staan twee zaken met betrekking tot digitale dienstverlening. Het college streeft vrije kanaalkeuze na en het aantal online dienstverleningskanalen wordt verder uitgebreid. Ook blijkt uit het college-uitvoeringsprogramma dat het college extra geld uittrekt voor de digitale kant van de dienstverlening:¹⁹

- / Incidenteel € 37.000 voor het jaar 2019 voor werkzaamheden van het webteam en verbetering van de website en structureel € 25.000 voor 2020 en verder, voor aanvullende inzet en/of expertise.
- / De uitvoering van een social media- en webcareplan à € 12.200 structureel. Dit is uitgesteld tot 2022.
- / Investerings in de informatievoorziening worden via het domeinplan dienstverlening in DOWR-verband opgesteld.

Hoewel de begrote bedragen die voor (digitale) dienstverlening worden gemeld erg concreet zijn, blijven de plannen wat abstract. 'Inzetten op verbetering' en 'uitbreiden van' zijn geen SMART doelstellingen op basis waarvan de raad het college kan controleren.

Olst-Wijhe stelt de wens van de klant centraal in Visie dienstverlening

¹⁶ <https://www.dimpact.nl/over-ons>

¹⁷ P. 5 raadsakkoord Olst-Wijhe 2018-2022.

¹⁸ P. 7 raadsakkoord Olst-Wijhe 2018-2022.

¹⁹ P. 13 College-uitvoeringsprogramma ter uitvoering van het Raadsakkoord 2018-2022, d.d. februari 2019.

In 2017 stelde de gemeente de Visie dienstverlening 2017-2020 “Dichtbij en persoonlijk” vast. De Visie dienstverlening 2017-2020 is een evaluatie en actualisatie van de Visie dienstverlening 2012-2015. In tegenstelling tot de eerdere visie,²⁰ ziet men de digitale balie niet meer als primaire opvang en daarmee het belangrijkste dienstverleningskanaal. In de visie 2017-2020 klinkt duidelijk het uitgangspunt door dat de gemeente gaat voor tevreden klanten. Niet de producten en diensten, maar de vraag van de klant wordt centraal gezet. Voor de klanten wordt het mogelijk gemaakt om hun zaken veilig, eenvoudig en snel digitaal met de gemeente Olst-Wijhe te kunnen doen. De gemeente wil doen wat het belooft en gaat voor een ‘aanzienlijk niveau’ van dienstverlening. Deze visie is vertaald naar de volgende doelen voor 2020:²¹

- / De organisatie van onze dienstverlening sluit aan op de wensen van onze klanten.
- / Wij komen onze afspraken na.
- / Het niveau van dienstverlening in onze gemeente blijft op peil.
- / Onze klanten waarderen onze dienstverlening met minimaal een 7 (Waarstaatjegemeente.nl).

Momenteel wordt gewerkt aan een actualisatie van de Visie dienstverlening en een bijbehorend uitvoeringsprogramma.

Grote rol voor webteam in online dienstverlening

Online of digitale dienstverlening wordt in de Visie dienstverlening 2017-2020 gezien als een kans voor plaats- en tijdonafhankelijke dienstverlening en dus voor nabije dienstverlening.²² Het biedt volgens de gemeente de oplossing voor klanten om waar en wanneer zij willen met de gemeente in contact te komen. Het webteam wordt gezien als belangrijke spil in deze online dienstverlening, met de visie dienstverlening als kader en het programma digitaal werken als randvoorwaarde. De gemeente stelt dat het webteam de online dienstverlening op de organisatie kan afstemmen en kan zorgen voor de inbedding van de online dienstverlening in de organisatie. Het is daarnaast de bedoeling dat inwoners in de toekomst via hun persoonlijke internetpagina de voortgang van hun zaken kunnen volgen.²³ Hierdoor krijgen inwoners meer inzicht in wat er zich bij de gemeente achter de schermen afspeelt, waarbij de rol van iedere medewerker in het proces een stuk zichtbaarder wordt. Hierbij merkt de gemeente in haar visie op dat goede online dienstverlening daarom niet alleen om het webteam draait, maar ook om een klantgerichte backoffice met klantgerichte medewerkers.

Nieuwe Visie digitale dienstverlening streeft naar goede basis en regie bij gemeente

Momenteel wordt er gewerkt aan een nieuwe visie op digitale dienstverlening. Belangrijk uitgangspunt hierin wordt dat de regie bij de gemeente ligt. Daarnaast wil de gemeente klaar zijn voor de toekomst, maar tegelijkertijd persoonlijk en dichtbij opereren. Ook gaat men voor vrije kanaalkeuze voor de inwoner, waarbij de gemeente wel probeert te verleiden tot het gebruik van online kanalen. In de gesprekken geeft men aan dat de visie digitale dienstverlening nog in ontwikkeling is; momenteel kan het document nog niet met de rekenkamer gedeeld worden. Gesprekspartners geven aan dat dit rekenkameronderzoek als input gebruikt kan worden voor de ontwikkeling van de nieuwe visie digitale dienstverlening.

Vooralsnog is er geen uitvoeringsprogramma dienstverlening; hier wordt aan gewerkt

Er is momenteel geen uitvoeringsprogramma dienstverlening om uitvoering te geven aan de visiestukken. Olst-Wijhe werkt wel aan een nieuw programma. Gesprekspartners geven aan dat het uitvoeringsprogramma, en de visie dienstverlening, in december 2020 zijn vastgesteld door de directie. De stukken worden begin 2021 aangeboden aan het college.

1.4 / Aansluiting Olst-Wijhe op de landelijke richtlijnen

Zoals beschreven in paragraaf 1.1 zijn er landelijk weinig harde kaders. De landelijke richtlijnen hebben hoofdzakelijk de vorm van visies, speerpunten en uitgangspunten. De belangrijkste punten die uit de landelijke richtlijnen naar voren komen zijn het centraal stellen van burgers en ondernemingen, waarbij zij bediend worden op het kanaal van hun keuze: online waar dat kan en persoonlijk waar het moet. Ook ligt de focus op innovatie, efficiëntie, transparantie, aanspreekbaarheid en het beschermen van grondrechten en publieke waarden. Daarnaast wordt vanuit de landelijke richtlijnen veel aandacht besteed aan toegankelijkheid, inclusiviteit en begrijpelijkheid. Gemeenten moeten zorgen voor digitale inclusie voor iedereen, ook voor mensen die snel vergeten

²⁰ P. 5 Visie dienstverlening 2017-2020 Olst-Wijhe.

²¹ P. 2 Visie dienstverlening 2017-2020 Olst-Wijhe.

²² P. 22 paragraaf 6.2 Visie dienstverlening 2017-2020 dichtbij en persoonlijk, Olst-Wijhe.

²³ Dit is één van de concrete plannen in de visie dienstverlening. Uit gesprekken blijkt dat dit in de praktijk nog niet is verwezenlijkt.

worden. Dit wordt nog eens benadrukt door de Wet op de modernisering van het elektronische en bestuurlijk verkeer en het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid.

Olst-Wijhe sluit goed aan op landelijke richtlijnen over vraaggericht werken en kanaalkeuze

De verschillende visiestukken die in de vorige paragraaf zijn beschreven en van toepassing zijn op de digitale dienstverlening in Olst-Wijhe, sluiten goed aan op de landelijke thema's wat betreft het centraal stellen van burgers en vrije kanaalkeuze. Eén van de hoofddoelen uit de visie dienstverlening is namelijk vraaggericht werken en aansluiten bij de wensen van burgers. Ook zet de gemeente kanaalkeuze centraal. Men wil digitale diensten aanbieden waar mogelijk, met behoud van persoonlijke dienstverlening aan de telefoon of aan de balie als inwoners daar behoefte aan hebben. Daarnaast probeert de gemeente zo efficiënt en integraal mogelijk te werken, waarbij de kleine omvang van de gemeente ook een voordeel is door de korte lijnen.

Olst-Wijhe besteedt in het beleid niet veel aandacht aan digitale inclusie en de bescherming van grondrechten

Waar de gemeente op papier minder aandacht voor heeft, zijn de landelijke richtlijnen voor toegankelijkheid. Vanuit de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en het Rijk ligt een duidelijke opdracht om te zorgen voor goede digitale toegankelijkheid voor iedereen, waarbij de gemeente moet zorgen voor maatwerkoplossingen. Hoewel het raadsakkoord duidelijk aangeeft dat de gemeente wil streven naar een inclusieve samenleving waarin iedereen meedoet, zie je hierover minder terug in de beleidsplannen en uitvoeringsplannen voor (digitale) dienstverlening van Olst-Wijhe. De Visie dienstverlening refereert aan het feit dat de website dankzij de samenwerking met DOWR en Dimpact toegankelijker is geworden. Daarnaast staat er onder het kopje *'Wij zijn toegankelijk'* dat de gemeente face-to-face dienstverlening aanbiedt in het gemeentehuis in Wijhe en het Kulturhus in Olst en dat de klant de gemeente eenvoudig telefonisch kan bereiken. De gemeente geeft aan dat de drempel om langs te komen of te bellen laag is. Hoe de gemeente gaat zorgen voor digitale inclusie, is echter niet duidelijk. Ook is er geen duidelijkheid over het (actief) betrekken van mensen die snel vergeten worden en eventuele maatwerkoplossingen. In de praktijk zien we dat de gemeente wel bezig is met de materie. Dit wordt uitgewerkt in paragraaf 2.3.

Daarnaast komt bescherming van grondrechten zoals privacy niet duidelijk naar voren in de beleidstukken. Wel is men in het samenwerkingsverband DOWR bezig met de introductie van een veilige, betrouwbare digitale identiteit voor inwoners, ter vervanging van DigiD, waarvan DOWR aangeeft dat dit niet biedt wat ze nodig hebben. Hierbij wordt privacy duidelijk genoemd als focuspunt. In de praktijk richt de gemeente zich wel op privacy: zo is er een privacyverklaring op de website opgenomen, worden burgers in aanvraagformulieren geïnformeerd over de gegevensbeschermingen en worden aanvragers in ontvangstbevestigingen ook geïnformeerd over gegevensbescherming.

Aansluiting bij DOWR zorgt voor efficiëntie en innovatie

De samenwerking met andere gemeenten zorgt ervoor dat de gemeente makkelijker voldoet aan een aantal landelijke richtlijnen. Zo zal Olst-Wijhe uit zichzelf geen grote technische innovaties bewerkstelligen en invoeren, maar kan dit wel door binnen DOWR en Dimpact aan te haken bij andere gemeenten die het pad gebaad hebben. Hierdoor weet Olst-Wijhe toch gehoor te geven aan de opdracht voor efficiënte en integrale dienstverlening.

1.5 / Rol en betrokkenheid van de raad

Geen amendementen en moties en één schriftelijke vraag op het gebied van digitale dienstverlening

Gesprekspartners geven aan dat de raad digitale dienstverlening belangrijk vindt, maar niet uitzonderlijk belangrijk. Het is niet een onderwerp dat erg leeft, mede doordat het soms moeilijk is om tastbaar te maken voor de raad. Volgens gesprekspartners zou het goed zijn als het onderwerp digitale dienstverlening meer aandacht kreeg en er een gesprek over plaats zou vinden in de raad.

De raad heeft verschillende instrumenten om kaderstellend of controlerend te werken, zoals moties, amendementen en schriftelijke vragen. De beschikbare informatie laat zien dat de gemeenteraad weinig gebruikmaakt van zijn instrumentarium op het gebied van digitale dienstverlening. Zo heeft de raad in de periode 2017 tot heden geen amendementen of moties ingediend rondom dit onderwerp. Er is in maart 2016 één schriftelijke vraag gesteld met betrekking tot digitale dienstverlening. Dit ging om een vraag naar aanleiding van het jaarlijkse onderzoek van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) naar digitale volwassenheid van gemeenten.²⁴

College agendeert digitale dienstverlening in de raad aan de hand van concrete voorstellen

Digitale dienstverlening wordt niet jaarlijks geagendeerd in de raad. Het wordt behandeld op het moment dat er een stuk is dat het college voor wil leggen aan de raad. Er is eenmalig een raadsinformatiebrief gestuurd over het onderwerp, toen het college naar aanleiding van een vraag van de raad van plan was om een testpanel in te stellen voor de website.²⁵ Daarnaast worden de visies dienstverlening van zowel de gemeente als DOWR geagendeerd. De agendering van de gemeentelijke visie dienstverlening in de raad in 2017 leverde geen uitgebreide discussies over het onderwerp op. De raad was overwegend positief en stelde voornamelijk vragen, onder andere over sociale media en de mate waarin de gemeente daar gebruik van maakt.²⁶

Een ander voorbeeld is de agendering van de i-Visie van DOWR. Bij het schrijven hiervan werden de thema's en de ontwikkelingen in een gezamenlijke informatieve raadsbijeenkomst gepresenteerd en toegelicht.²⁷ Deze thema's zijn verder uitgewerkt in een *position paper* en in mei 2017 in de individuele gemeenteraden besproken. Dit leverde een aantal vragen en toezeggingen op die zijn beantwoord en verwerkt. Het college van Olst-Wijhe zag naar aanleiding van de behandeling van het concept geen reden om wijzigingen aan te brengen in het stuk.²⁸ In de gemeenteraad van 16 oktober 2017 is de raad akkoord gegaan met de i-Visie.

De aanvraag van middelen voor digitale dienstverlening bij de raad is een moeilijker punt, zo blijkt uit gesprekken. Dit gebeurt in de begroting met een toelichting. De raad is voorzichtig met het beschikbaar stellen van middelen voor digitalisering, terwijl deze volgens gesprekspartners nodig zijn om mee te gaan in de digitale ontwikkelingen. Bij de besteding van middelen verliest de toegevoegde waarde van digitale diensten het in de ogen van gesprekspartners al snel van de toegevoegde waarde van bestedingen in bijvoorbeeld het sociaal domein.

²⁴ Vragen van de heer Kronieger (VVD) d.d. 1 maart 2016. Beantwoord op 29 maart 2016, kenmerk 16.013227.

²⁵ Raadsinformatiebrief d.d. 21 maart 2017, kenmerk 17.002494.

²⁶ Raadsvergadering d.d. 22 mei 2017, agendapunt 10.

²⁷ Op 18 april 2017 in Raalte.

²⁸ Raadsvoorstel tot het vaststellen van de i-Visie. Raadsvergadering d.d. 16 oktober 2017 agendapunt 8.

2

Uitvoering

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de uitvoering van het digitale dienstverleningsbeleid van Olst-Wijhe. Eerst wordt beschreven welke digitale producten en diensten de gemeente Olst-Wijhe per 1 januari 2020 aanbiedt (deelvraag 5). Vervolgens wordt gekeken of de gemeente Olst-Wijhe bij haar digitale producten en diensten rekening houdt met de mate van digitale vaardigheid van gebruikers en zo ja, welke maatregelen er worden genomen (deelvragen 6 en 7). Daarna wordt gekeken in hoeverre de gemeente Olst-Wijhe digitaal vaardige en minder digitaal vaardige gebruikers betreft bij het ontwikkelen en verbeteren van de digitale dienstverlening (deelvraag 8). Ten slotte is aangegeven of de gemeente Olst-Wijhe per 1 januari 2020 voldoet aan de landelijke normen en aan de eigen normen ten aanzien van digitale dienstverlening (deelvraag 9).

2.1 / Producten en diensten

De gemeente heeft een onderdeel van de website 'digitaal loket' genoemd. Hier kan op de beginletter van een product informatie over alle producten en diensten van de gemeente gevonden worden.²⁹ De hoofdcategorieën van producten die digitaal afgenomen kunnen worden zijn de volgende:

1. Meldingen openbare ruimte
2. Aansprakelijkstelling gemeente
3. Klacht over de gemeente
4. Bezwaarschrift indienen
5. Collectevergunning
6. Leerlingenvervoer aanvragen
7. Gehandicaptenparkeerkaart aanvragen
8. Gevonden en verloren voorwerpen
9. Online informatieverzoek persoonsgegevens
10. Uittreksel basisregistratie personen
11. Afschrift akte burgerlijke stand
12. Verhuizing doorgeven
13. Wijziging naamgebruik
14. Vermissing reisdocument
15. Subsidies aanvragen
16. Aangifte overlijden ondernemers via e-herkenning
17. Belastingloket

Naast deze specifieke producten/diensten vindt via e-mail en het contactformulier op de website beantwoording van velerlei vragen plaats. De gemeente belooft de klant via deze kanalen binnen 48 uur van antwoord te voorzien.³⁰

In de Visie dienstverlening 2017-2020 formuleert Olst-Wijhe daarnaast het doel dat inwoners in de toekomst via hun persoonlijke internetpagina de voortgang van hun zaken kunnen volgen. Uit gesprekken blijkt dat dit in de praktijk nog niet is verwezenlijkt. Reden hiervoor is onder andere dat de gemeente de ontwikkelingen op landelijk niveau afwacht: de gemeente wil namelijk geen tijd en geld steken in de ontwikkeling van een product dat binnen korte tijd op landelijk niveau aangeboden wordt.

²⁹ <https://www.olst-wijhe.nl/digitaaloket>

³⁰ <https://www.olst-wijhe.nl/contact/contact>

Meldingsformulieren vaak niet geschikt om online in te vullen

Een (groot) deel van de meldingsformulieren zijn online te downloaden, maar kunnen niet online ingevuld en verstuurd worden, zoals het meldingsformulier ondersteuning Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning) en het inschrijfformulier kavels. Deze formulieren moeten geprint en handmatig ingevuld worden. Vervolgens kan het per post verstuurd worden, of ingescand per mail verstuurd worden.³¹ In de tweede helft van 2020 onderzocht het webteam de mogelijkheid om de formulieren online in te vullen. Het team liep echter tegen toegankelijkheid van de pdf-formulieren aan (o.a. leesbaar maken voor voorleesmachines), blijkt uit gesprekken. De verbetering van de toegankelijkheid van de pdf-formulieren vraagt veel menskracht. Momenteel wordt geïnterviewd welke formulieren geschikt zijn om te converteren naar online formulieren.

Gemeente weegt de meerwaarde van (nieuwe) digitale mogelijkheden af tegen de investering

Olst-Wijhe streeft er niet naar om een pionier te zijn op het gebied van digitale dienstverlening. De middelen en de schaal van de gemeente spelen mee in deze keuze, zo blijkt uit interviews.

Pink, de organisatie waar Olst-Wijhe I-burgerzaken afneemt, maakt geregeld nieuwe digitale diensten. De gemeente maakt volgens gesprekspartners dan een kritische afweging of de dienst passend en nodig is voor Olst-Wijhe. Vervolgens wordt een afweging gemaakt, waarbij onder andere gekeken wordt naar kostenefficiëntie (dit geeft echter niet de doorslag). Zo heeft de gemeente het melden van verhuizingen en overlijden gedigitaliseerd, maar heeft besloten om dit nog niet te doen voor geboorteaangiften. Uit de enquête in dit rekenkameronderzoek blijkt ook dat invullers de geboorteaangifte liever aan de balie doen. Daarnaast let de gemeente in eerste instantie vaak op de ontwikkeling bij Deventer en Raalte, voordat ze er zelf op inspeelt.

De gemeente maakt weinig gebruik van alle mogelijkheden die sociale media bieden. De reden hiervoor is onder andere dat een optimaal gebruik van dit type dienstverlening om een flinke tijdsinvestering vraagt. Op het moment dat het bijvoorbeeld mogelijk is om via sociale media contact te leggen met de gemeente, zijn medewerkers nodig om snel te kunnen reageren. Dat vraagt om meer capaciteit dan de gemeente nu kan bieden. Ook is het de vraag wat social media bijdraagt aan de kwaliteit van dienstverlening van de gemeente.

Tenslotte is de gemeente terughoudend wat betreft de deelname aan pilots. Pilots vragen een investering van tijd en geld, en vanuit financiële overwegingen vindt de gemeente het vaak beter om af te wachten.

2.2 / Samenwerking digitale dienstverlening

Olst-Wijhe checkt mogelijkheden binnen Dimpact en DOWR voordat de gemeente zelf investeert in een oplossing

Olst-Wijhe kijkt bij nieuwe plannen altijd eerst of DOWR of Dimpact een standaard oplossing biedt. Is dit niet het geval, dan kijkt het betreffende domein binnen de gemeente wat het kan doen om aan de klantvraag te voldoen binnen bestaande oplossingen. Als het domein er ook niet uitkomt, kan er in een oplossing op maat geïnvesteerd worden.³² Door op te trekken met de samenwerkingspartners, kan Olst-Wijhe haar digitale dienstverlening beter professionaliseren dan wanneer zij alleen zou acteren. Ook kan de gemeente sneller voldoen aan haar doel om de online dienstverleningskanalen uit te breiden.

Olst-Wijhe wil meer voordeel uit Dimpact halen

De afgelopen jaren had deelname aan Dimpact weinig prioriteit in Olst-Wijhe. Productontwikkeling binnen Dimpact vraagt namelijk veel tijdsinvestering aan de kant van de gemeente. Daar komt bij dat de coördinatie van Dimpact binnen de gemeente de afgelopen jaren lag bij medewerkers die (te) druk waren. Dit is recent veranderd. Ondanks het feit dat deelname aan Dimpact op een laag pitje stond, was Olst-Wijhe wel op de hoogte van de ontwikkelingen binnen Dimpact. In het domeinoverleg met programmamanagers publiek domein van Raalte en Deventer kwam dit aan bod. Ook werden standpunten omtrent Dimpact besproken en binnen Dimpact aangekaart namens Olst-Wijhe. Op deze manier wist de gemeente wat er speelt en werd de stem van Olst-Wijhe nog enigszins vertegenwoordigd in het samenwerkingsverband.

De gemeente verkent momenteel of ze meer profijt kan hebben van de samenwerking met Dimpact, blijkt uit gesprekken. De gemeente wil in principe zoveel mogelijk aansluiten op wat Dimpact levert, maar wel op voorwaarde dat het toegevoegde waarde levert voor de klant en er een goede koppeling is met andere systemen.

³¹ Bijvoorbeeld: <https://www.olst-wijhe.nl/afkoppelendakoppervlak> of aanvraagformulieren voor Wmo.

³² P. 23 paragraaf 6.2 Visie dienstverlening 2017-2020 dichtbij en persoonlijk, Olst-Wijhe.

Samenwerking binnen DOWR vraagt om goede afstemming; gaat steeds beter

De ICT en het functioneel beheer zijn ondergebracht bij DOWR. De gemeente vindt het echter belangrijk om dienstverlening eigen te maken, zodat het digitale aanbod voor de inwoner een herkenbaar 'Olst-Wijhe-element' heeft. Dit vraagt om goede communicatie en samenwerking tussen functioneel beheer en de gemeente. In het verleden verliep de samenwerking tussen functioneel beheer en andere teams, waaronder het team Burgerzaken, niet optimaal. De afgelopen twee jaar is ingezet op het verbeteren van deze samenwerking, die nu redelijk goed verloopt. Daarnaast zijn de lijnen tussen DOWR en de gemeente kort en heeft de teamleider klant contactcentrum (KCC) en burgerzaken periodiek overleg met de e-adviseur bij DOWR. Zo wordt Olst-Wijhe naar tevredenheid op de hoogte gehouden van belangrijke ontwikkelingen.

Op het gebied van de website, werkt Olst-Wijhe binnen DOWR veel samen met het webteam van Deventer, omdat Deventer en Olst-Wijhe op hetzelfde CMS³³ draaien. De gemeente Deventer is groter dan Olst-Wijhe, waardoor zij soms sneller nieuwe zaken ontwikkelt. Die zaken zitten dan vervolgens ook in het CMS van Olst-Wijhe. Hierdoor weet Olst-Wijhe sneller te professionaliseren en kan zij haar online dienstverleningskanalen sneller en efficiënter uitbreiden. In het verleden is onderzocht of een intensievere samenwerking tussen de webteams van Olst-Wijhe en Deventer mogelijk is, maar de dienstverlening loopt op belangrijke punten te veel uiteen.

2.3 / Maatregelen inclusieve dienstverlening

Om alle inwoners te betrekken bij dienstverlening, dient er rekening gehouden te worden met de digitale vaardigheid van inwoners. Ook in de gemeente Olst-Wijhe zijn er inwoners die moeite hebben met het digitale contact met de overheid. Uit de enquête voor dit rekenkameronderzoek blijkt bijvoorbeeld dat 17% van de invullers zichzelf niet of totaal niet digitaal vaardig acht. De gemeente heeft echter weinig zicht op de digitale vaardigheid van inwoners, omdat er op dit gebied weinig onderzoek wordt gedaan.

Website voldoet aan overheidsstandaard

Volgens de gemeentewebsite voldoet deze momenteel aan de overheidsstandaard Webrichtlijnen versie 2 op niveau AA. Dit betekent dat de website onder andere gebruiksvriendelijker en beter toegankelijk is voor verschillende doelgroepen dan deze voorheen was. De website beschikt over een voorleesfunctie en een mogelijkheid om de letters te vergroten. Uit het register van toegankelijkheidsverklaringen wordt duidelijk dat de website van Olst-Wijhe momenteel onder categorie C valt.³⁴ Dat betekent dat de eerste maatregelen voor toegankelijkheid zijn genomen. Er is echter nog geen goed beeld van de toegankelijkheid van de website of mobiele app, maar Olst-Wijhe heeft concrete verbetermaatregelen genomen om dat beeld te krijgen. Daarnaast voldoet de gemeente wel aan de wettelijke verplichting, maar (nog) niet aan de norm.

Uit de gesprekken blijkt dat het webteam inzet op het werken met beeld op de website. Tenslotte geeft de gemeente aan dat de website regelmatig getoetst wordt, zo vindt een dagelijkse toetsing plaats door een tool voor Quality Assurance en Accesibility van Site-improve.³⁵ In september voerde Stichting Accessibility een toegankelijkheidsonderzoek uit op de online kanalen van Olst-Wijhe. Aan de hand hiervan is een stappenplan opgesteld en zijn door het Webteam en de webbouwer aanpassingen gedaan. Op 12 januari vond een hertoetsing plaats.

Gemeente heeft weinig aandacht voor het vergroten van inclusiviteit van digitale dienstverlening, maar is benaderbaar voor minder digitaal vaardigen door offline aanbod en hulp op aanvraag

Zoals al aangegeven in paragraaf 1.4, besteedt de gemeente redelijk weinig aandacht aan inclusieve dienstverlening. Er zijn bijvoorbeeld geen activiteiten specifiek gericht op het digitaal vaardiger maken van inwoners. De gemeente streeft ernaar om in externe communicatie zoveel mogelijk op B1-niveau te schrijven. Er zijn geen activiteiten of documenten in de organisatie die zich richten op het bewustzijn en gebruik van eenvoudig taalgebruik in communicatie naar inwoners. De gemeente zorgt er wel voor dat er wordt voldaan aan de landelijke normen en VNG-rapporten omtrent inclusiviteit.

³³ CMS staat voor contentmanagementsysteem. Een Contentmanagementsysteem is een softwaretoepassing die het mogelijk maakt om content op internet te kunnen publiceren. Het is bedoeld om het bijhouden van een website makkelijker te maken.

³⁴ [Register van toegankelijkheidsverklaringen | Invulassistent Toegankelijkheidsverklaring](#)

³⁵ <https://www.olst-wijhe.nl/toegankelijkheid>

De gemeente geeft vooral invulling aan digitale inclusie door laagdrempelig contact mogelijk te maken, niet aan kanaalsturing te doen en de tijd te nemen voor het ondersteunen van mensen die daarom vragen. Zo hanteert de gemeente brede openingstijden en worden er binnen het sociaal domein inloopuren gehouden. Daarnaast heeft de gemeente aandacht voor minder digitaal vaardige inwoners door fysieke en telefonische dienstverleningskanalen aan te bieden. Ook geven medewerkers telefonische ondersteuning wanneer mensen hulp nodig hebben bij digitale diensten. Inwoners kunnen langskomen in het gemeentehuis zodat medewerkers de klant verder kunnen helpen. In de hal van het gemeentehuis staat daarnaast een computer, voor mensen die zelf geen computer hebben. Ook kunnen klanten hulp vragen aan medewerkers bij het gebruik van deze computer. In Olst heeft de gemeente daarnaast een balie in het Kulturhus. Daar komen soms mensen langs die minder digitaal vaardig zijn en die hulp vragen bij brieven van de gemeente.

In de toekomst staat digitale inclusie wel op de agenda: de gemeente werkt momenteel aan i-uitvoeringsplannen (ICT-plannen) voor 2022 en verder. In deze plannen zal met name aandacht worden besteed aan het thema begrijpelijk schrijven, gebruiksvriendelijke e-formulieren en toegankelijke digitale raadsvergaderingen.

2.4 / Rol gebruikers bij ontwikkeling digitale dienstverlening

Olst-Wijhe betreft inwoners niet bij ontwikkeling digitale dienstverlening en doet geen onderzoek naar klantbehoefte en klanttevredenheid

De gemeente Olst-Wijhe voert geen structurele onderzoeken uit naar klantbehoefte en klantwaardering. Dienstverlening wordt hoofdzakelijk gemeten door www.waarstaatjegemeente.nl, waar Olst-Wijhe ongeveer elke twee jaar aan meedoet. Af en toe voert de gemeente klantmetingen uit, naar eigen zeggen bij (verbeter)projecten waar behoefte is aan de input van gebruikers. Zo heeft het webteam in 2018 een onderzoek naar de tevredenheid over digitale dienstverlening uitgezet. Hier reageerden echter maar drie mensen op, waardoor het resultaat de tijdsinvestering niet waard was. Daarnaast heeft in 2018 een balieonderzoek plaatsgevonden, waarin inwoners gevraagd werd wat ze vonden van het contact aan de balie. In dit onderzoek is ook gevraagd naar wensen van inwoners op het gebied van digitale dienstverlening. Daaruit bleek dat een groot deel van de ondervraagden voorkeur had voor fysiek klantcontact. In 2020 is een kleinschalig balieonderzoek uitgevoerd, gericht op het werken op afspraak. Uit dit onderzoek bleek dat inwoners graag een online afsprakenmodule op de website wilden zien. Binnen de gemeente was deze wens ook al uitgesproken. De input van de inwoners hielp in dit geval in het besluit om de online afsprakenmodule te gaan realiseren, geven gesprekspartners aan. Ook uit de enquête voor dit rekenkameronderzoek blijkt nogmaals dat een ruime meerderheid van de invullers (62%) graag digitaal contact wil met de gemeente om een balie-afspraken te maken.

In 2018 is een klantpanel opgericht dat bestond uit ongeveer tien inwoners die moeite kunnen hebben met digitale dienstverlening, zoals een laaggeletterde en een slechtziende inwoner. De aanleiding hiervoor was de ontwikkeling van een nieuwe website. Het klantpanel werd gevraagd naar hun ervaringen, om zo de toegankelijkheid van de nieuwe website te borgen. Het klantenpanel is op dit moment niet actief. Indien gewenst zou het panel weer ingezet kunnen worden, bijvoorbeeld om de toegankelijkheid van digitale diensten te testen. Ten slotte is de Adviesraad Samenleving Olst-Wijhe betrokken bij de nieuwe subsite Ondersteuning (WMO)

Bedrijven en maatschappelijke instellingen lijken geen invloed te hebben op het ontwikkelen en verbeteren van dienstverlening.

Tevredenheid over de website wordt gemonitord

Er zijn een aantal markers waaruit de tevredenheid van gebruikers wordt afgeleid. Het webteam monitort bijvoorbeeld de bewegingen die mensen maken op de website (hoe lang ze zoeken, welke zoektermen ze gebruiken). Daarnaast is er op de website op elke pagina een vast punt waar gebruikers via smileys aan kunnen geven hoe tevreden ze zijn over de website of de betreffende pagina. Daarnaast zijn er vraag-antwoord modules waar klanten aan kunnen geven welke vragen ze missen. Tenslotte is er een punt waar klachten binnen kunnen komen. Van deze mogelijkheid wordt maar weinig gebruikgemaakt.

Gemeente handelt vanuit eigen inschatting dat mensen behoefte hebben aan persoonlijk contact

De aandacht van de gemeente op het belang van offline dienstverleningskanalen en de voorzichtigheid in digitalisering van diensten, is onder andere gemotiveerd vanuit het vermoeden van de gemeente dat dit past bij de behoefte van de inwoners van Olst-Wijhe. Gesprekspartners geven aan dat inwoners rechtstreeks contact met de gemeente als prettig ervaren, zeker wanneer de inwoner een complexe vraag heeft. De gesprekspartners hebben het idee dat inwoners wel een voorkeur hebben voor online wanneer het simpele zaken of vragen betreft, zoals een uittreksel BRP. De gemeente zou daarnaast met persoonlijk contact betere oplossingen op maat bieden. Ook jongeren hebben volgens gesprekspartners behoefte aan offline dienstverleningskanalen. Niet zozeer omdat jongeren moeite zouden hebben met het digitale aspect, maar omdat jongeren gemeentelijke processen soms ingewikkeld vinden, waardoor ze online niet weten waar ze een dienst kunnen vinden.

Het vermoeden van de gemeente dat fysiek contact aansluit bij de behoefte van de inwoners, is een inschatting van de gemeente die tot nu toe nog niet is bevestigd met klantonderzoek. Ook de invullers van de enquête voor dit rekenkameronderzoek geven met betrekking tot bijna alle onderwerpen aan dat ze het liefst digitaal contact willen.

2.5 / Voldoet Olst-Wijhe aan landelijke en eigen normen?

De gemeente Olst-Wijhe is geen voorloper op het gebied van digitale dienstverlening en ambieert dit ook niet te zijn. De gemeente maakt weinig gebruik van innovatieve technologische mogelijkheden en conformeert zich niet aan de norm 'online dienstverlening waar dat kan; persoonlijk waar het moet'. In plaats daarvan legt de gemeente de nadruk op vrije kanaalkeuze. Fysieke en telefonische dienstverlening blijven mogelijk, ook wanneer een dienst is gedigitaliseerd. Invullers van de enquête voor dit rekenkameronderzoek geven echter aan dat zij op de meeste onderwerpen juist het liefst digitaal contact hebben met de gemeente.

De gemeente zorgt ervoor dat ze voldoet aan de landelijke verplichtingen omtrent digitale inclusiviteit en toegankelijkheid. Daarnaast doet de gemeente, naast het aanbieden van offline alternatieven, weinig op het gebied van digitale inclusie. Dit is gedeeltelijk te wijten aan beperkingen in budget en capaciteit.

De landelijke richtlijnen en visie uit Olst-Wijhe leggen nadruk op vraaggericht werken: zorgen dat de dienstverlening aansluit op de wensen van de klanten. In de praktijk voert de gemeente echter zeer incidenteel onderzoeken uit naar klanttevredenheid of klantbehoefte, waardoor er geen basis is om vraaggericht te kunnen werken. Ook worden inwoners niet (structureel) betrokken bij de ontwikkelingen van diensten of producten.

3

Ervaring

In dit hoofdstuk brengen we in kaart wat de ervaringen van inwoners en bedrijven zijn met de digitale dienstverlening van de gemeente Olst-Wijhe. Tevens geven we een inkijk in de wensen van inwoners op het gebied van digitale dienstverlening (deelvraag 10 t/m 13).

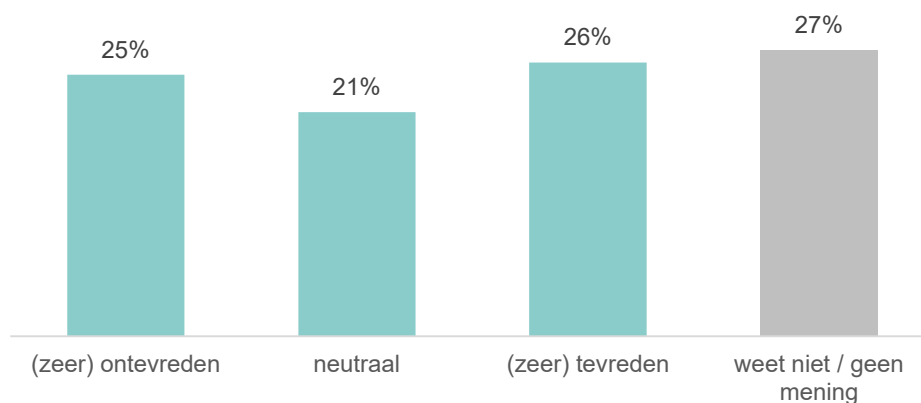
Over de vragenlijst

- / Er hebben 84 inwoners meegedaan aan de online inwonersconsultatie in het kader van dit rekenkameronderzoek. De resultaten hiervan zijn hieronder weergegeven. Gezien het aantal invullers kunnen we niet spreken over representatieve resultaten. Het gaat dus om resultaten van **invullers** uit Olst-Wijhe, niet over resultaten van inwoners uit Olst-Wijhe.
- / Gegeven het lage aantal ondernemers dat de vragenlijst invulde (drie), kunnen over de ervaringen van ondernemers met de dienstverlening van de gemeente geen betrouwbare uitspraken gedaan worden. Deze worden daarom niet gerapporteerd.
- / Een van de vragen in het onderzoek was het beoordelen van vier digitale contactmomenten in het afgelopen jaar. Alleen de contactmomenten over onderwerpen met ten minste tien respondenten zijn meegenomen in de analyse.
- / Het merendeel van de invullers vindt zichzelf (zeer) digitaal vaardig, te weten 74%. 13% antwoordde dat zij niet of helemaal niet digitaal vaardig zijn, en 13% koos voor de antwoordoptie 'neutraal'. Vanwege coronamaatregelen was het niet mogelijk om enquêtes af te nemen in het gemeentehuis.
- / Als gevolg van afrondingsverschillen kan het zijn dat percentages niet precies optellen op 100%.

3.1 / Klanttevredenheid

Invullers zijn verdeeld over het aanbod van producten en diensten waarvoor ze digitaal bij de gemeente terecht kunnen. 26% is (zeer) tevreden. Een bijna even grote groep is (zeer) ontevreden: 25%. Een groep van 21% geeft aan neutraal te zijn en nog eens 27% geeft aan dit niet te weten of geen mening te hebben.

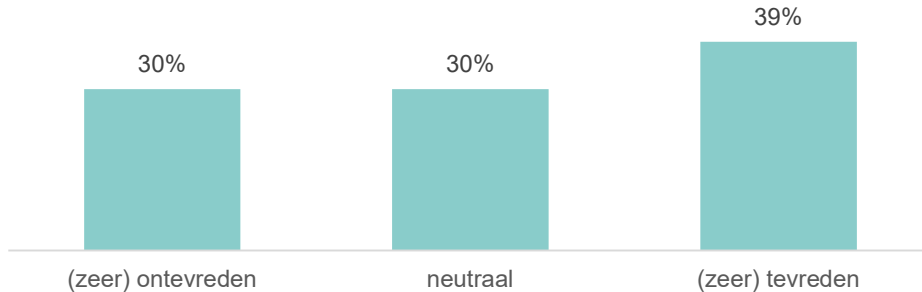
Tevredenheid over het digitale aanbod van producten en diensten



Bijna twee derde van de invullers geeft aan het afgelopen jaar via e-mail of het contactformulier contact te hebben gehad met de gemeente. 63% geeft aan dat ze binnen een week een reactie hebben gekregen. Nog eens 15% geeft aan na meer dan een week

een reactie te hebben gekregen. Dat betekent dat bijna een kwart van de invullers (23%) geen antwoord heeft gekregen of dit niet meer weet. Er is verdeeldheid over de tevredenheid over het contact via e-mail/contactformulier. Vier op de tien invullers geeft aan (zeer) tevreden te zijn, maar ook drie op de tien geven aan (zeer) ontevreden te zijn.

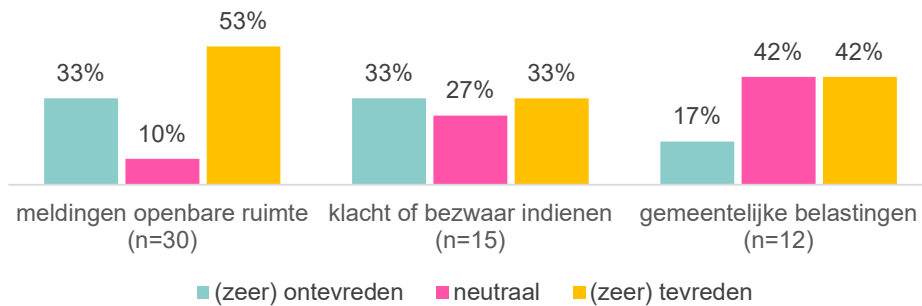
Tevredenheid over digitaal contact met gemeente



Twee derde van de invullers gaf aan het afgelopen jaar digitaal contact te hebben gehad met de gemeente. De onderwerpen waar het meest contact over is geweest, zijn meldingen openbare ruimte (36%), klacht of bezwaar (18%), gemeentelijke belastingen (14%) of 'een ander onderwerp'.³⁶

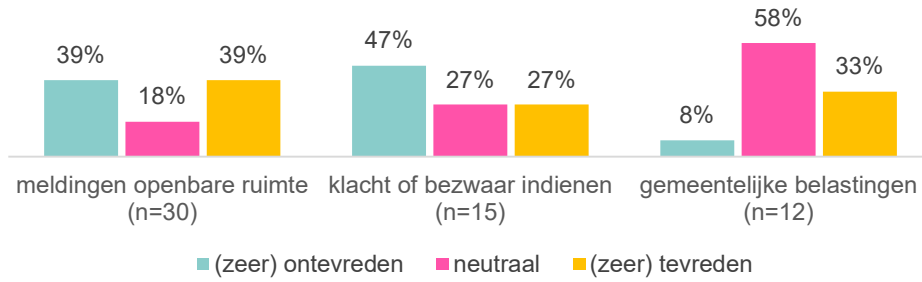
Er is ook een verdeeld beeld te zien over hoe tevreden invullers zijn over onderdelen van het contact. Over de meldingen in de openbare ruimte zien we dat invullers het contact in het algemeen én het eindresultaat het meest positief beoordelen. Voor de gemeentelijke belastingen geldt dat invullers de gebruiksvriendelijkheid het meest positief beoordelen. Voor het indienen van klachten/bezwaar zijn invullers minder uitgesproken positief. Daar zien we dat de groep die positief is op de onderdelen, ongeveer gelijk is aan de groep die negatief is. Een reden hiervoor kan zijn dat invullers met een negatieve connotatie aan dit contact beginnen (namelijk het indienen van een klacht/bezwaar).

Tevredenheid over het contact in het a

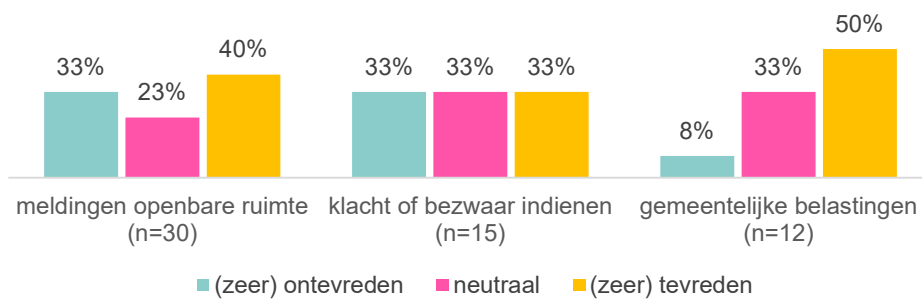


³⁶ Er zijn 15 invullers die over een ander onderwerp contact hebben gehad. Onderwerpen die genoemd werden zijn meldingen openbare ruimte (kapotte lantaarn, gaten in de weg), openbaar groen, vergunningen, zorg en verschillende contacten.

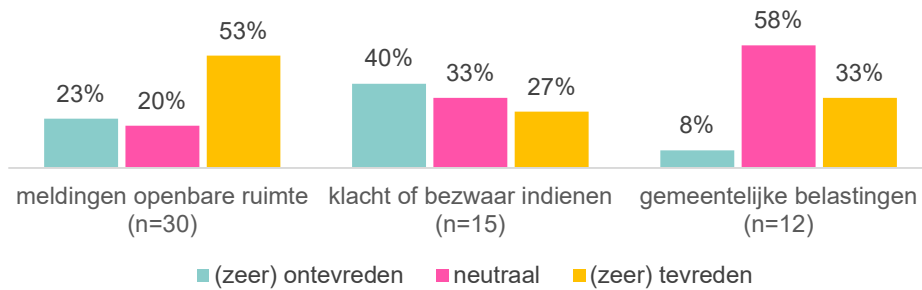
Tevredenheid over de snelheid van de afhandeling



Tevredenheid over de gebruiksvriendelijkheid



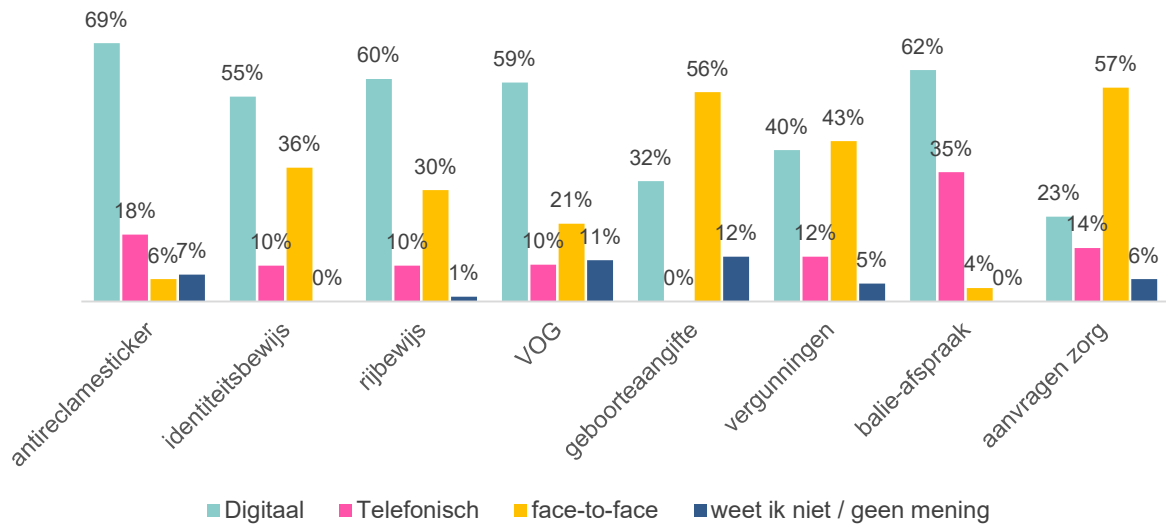
Tevredenheid over het eindresultaat



3.2 / Wensen digitale dienstverlening

Aan de respondenten is gevraagd over welke onderwerpen zij digitaal, face-to-face of telefonisch contact willen met de gemeente. Op bijna alle onderwerpen geven invullers aan dat ze het liefst digitaal contact willen. Alleen bij een geboorteaangifte en het aanvragen van zorg hebben de meeste mensen liever face-to-face contact met de gemeente. Bij het aanvragen van vergunningen is de groep die aangeeft digitaal contact te willen, ongeveer even groot als de groep die aangeeft face-to-face contact te willen. Na digitaal contact is face-to-face contact het populairst. Alleen bij antireclamestickers en balie-afspraken willen mensen liever telefonisch contact dan face-to-face.

Gewenste vormen van contact met de gemeente over verschillende onderwerpen



Het digitaal afhandelen van het aanvragen en ophalen van een identiteitsbewijs of rijbewijs behoort helaas (nog) niet tot de mogelijkheden.



Bijlage 1: bronnen

Gesprekspartners

In het kader van dit onderzoek is met verschillende gesprekspartners gesproken.

Functie
Teamleider KCC en Burgerzaken Olst-Wijhe
Interim- teamleider Communicatie en Ondersteuning + programmamanager participatie Olst-Wijhe
Medewerker webteam Olst-Wijhe
Medewerker webteam Olst-Wijhe
Burgemeester en portefeuillehouder dienstverlening Olst-Wijhe

Afkortingen

Afkorting	Betekenis
Dimpact	Een samenwerking tussen dertig gemeenten (waaronder Olst-Wijhe) binnen een onafhankelijke coöperatie, die streeft naar het optimaliseren van de publieke dienstverlening.
DOWR	Deventer, Olst-Wijhe en Raalte

Geraadpleegde documenten

Voor de geraadpleegde documenten wordt verwezen naar de voetnoten in de tekst.



Bijlage 2: landelijke visies en regelgeving

Overheidsbrede visie Dienstverlening: samen doen

In 2010 hebben de gezamenlijke overheden onder de noemer 'dienstverlening: samen doen' een overheidsbrede visie op dienstverlening vastgesteld. Daarin zijn zes ambities geformuleerd waaraan hun dienstverlening in 2020 moet voldoen:

- / De vraag van burgers, ondernemers en instellingen staat centraal in ons handelen.
- / Wij zorgen ervoor dat burgers, ondernemers en instellingen hun zaken snel en zeker kunnen regelen.
- / Wij vallen burgers, ondernemers en instellingen niet lastig met de verschillen tussen onze organisaties: wij opereren als één overheid.
- / Wij stellen geen overbodige vragen. Gegevens die in basisregistraties zijn opgenomen en informatie die binnen onze eigen organisatie beschikbaar is, vragen wij niet nogmaals.
- / Wij zijn transparant en aanspreekbaar.
- / Wij richten onze dienstverlening zo efficiënt mogelijk in, met inachtneming van de behoeften van burgers, ondernemers en instellingen.

VNG visie 'Dienstverlening draait om mensen' (2010) en position paper dienstverlening (2020)

In 'Dienstverlening draait om mensen' van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) (maart 2010) zetten gemeenten hun strategie uiteen, om richting 2020 aan goede en passende dienstverlening te werken. Hierbij wordt ingezet op 'de basis op orde' en worden noodzakelijke extra inspanningen ten behoeve van het toekomstbeeld 2020 benoemd. Dit heeft geleid tot basisafspraken over onder andere privacy en informatiedeling en het optuigen van overkoepelende systemen.

In 2016 heeft de VNG een pamflet dienstverlening 2025 gemaakt. Hierin keek men vooruit hoe de samenleving eruit zou (moeten) zien in 2025. Men ging er vanuit dat in 2025 de overheid van aanbodgericht naar vraaggestuurd ging. Een flexibele, op de samenleving gerichte organisatie is waar de mens centraal staat. De overheid is ingericht rond thema's en zowel politici als ambtenaren zijn flexibel inzetbaar, al naar gelang hun expertise en kennis, om aan te sluiten bij de wisselende samenstellingen waarin burgers en ondernemers zichzelf verenigen.³⁷

In 2020 stelde de VNG een nieuwe visie op dienstverlening op in de vorm van een position paper.³⁸ Dit position paper werd vastgesteld door de commissie informatiesamenleving, het college van Dienstverleningszaken en de taskforce samen organiseren. Voor gemeenten kan het position paper dienen als inspiratie en toetsingskader bij beleid en activiteiten op het gebied van dienstverlening.

³⁷ <https://vng.nl/files/vng/20160607-pamflet-dienstverlening2025.pdf>

³⁸ https://vng.nl/sites/default/files/2020-04/20200401_ledenbrief_position-paper-dienstverlening.pdf

In het Position Paper Dienstverlening van de VNG staan 5 principes voor passende dienstverlening:

- / We bedienen inwoners en ondernemers zo goed als mogelijk op het kanaal dat zij kiezen, vanuit het principe 'online waar het kan en persoonlijk waar het moet'.
- / We bieden toegankelijke en begrijpelijke dienstverlening, zodat iedereen eenvoudig zaken met ons kan doen.
- / We werken zichtbaar samen met onze ketenpartners en medeoverheden, zodat inwoners en ondernemers integrale dienstverlening ervaren.
- / We maken gebruik van landelijke standaarden en oplossingen, waardoor onze dienstverlening eenduidiger, veiliger en goedkoper wordt.
- / We maken gebruik van nieuwe technologische mogelijkheden, zodat wij passende, proactieve dienstverlening kunnen bieden aan onze inwoners en ondernemers.

Deze principes betekenen dat we gaan voor goede dienstverlening voor iedereen. Iedereen, dus ook de mensen die nu nog vaak over het hoofd worden gezien. Om dit voor elkaar te kunnen krijgen moeten we verder werken aan (digitale) inclusie in dienstverlening.

Wetgeving inzake toegankelijkheid van digitale dienstverlening

Er is een verscheidenheid aan wetgeving waar gemeenten zich aan dienen te houden als het gaat om digitale inclusie. De Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer, het VN-verdrag Handicap en het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid zijn het belangrijkste.

Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer

In 2021 gaat de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer in. Door deze wet krijgen mensen recht op elektronisch zakendoen met de overheid en dus ook met de gemeenten. De overheid wordt hierbij verplicht om passende ondersteuning te bieden in haar dienstverlening, waarbij ze zelf per geval bepaalt wat de beste vorm van ondersteuning is. De ondersteuning moet zijn afgestemd op de doelgroepen en hun vaardigheden, zodat de mensen voor wie een dienst bedoeld is er ook echt gebruik van kunnen maken. Voorbeelden van ondersteuning zijn informatie op de website of persoonlijke hulp via de telefoon of aan de balie.

VN-verdrag Handicap

Sinds 2016 geldt het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap in Nederland. Het doel van dit verdrag, is dat de positie van mensen met een beperking verbetert. Naar aanleiding hiervan heeft de VNG samen met de Alliantie VN-verdrag, de Handreiking Lokale Inclusie Agenda gemaakt. Deze handreiking geeft onder andere aan hoe informatie begrijpelijk en toegankelijk kan worden aangeboden.

Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid

Per 1 juli 2018 is het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid van kracht.³⁹ In het besluit staat dat websites, mobiele applicaties, intranetten en extranetten van de overheid toegankelijk moeten zijn voor mensen met een beperking. Het besluit treedt in stappen in werking. Vanaf 23 september 2019 geldt het voor nieuwe websites, vanaf 23 september 2020 voor alle websites en vanaf juni 2021 ook voor alle applicaties. Volgens het besluit moeten overheden voldoen aan twee wettelijke verplichtingen:

- / Het publiceren van toegankelijkheidsverklaringen, waarin wordt verteld of aan alle toegankelijkheidseisen is voldaan.
- / Het nemen van verbetermaatregelen als nog niet aan alle eisen is voldaan.

NL DIGibeter 2019

NL DIGibeter is in 2018 geïntroduceerd en in 2019 geactualiseerd.⁴⁰ Het is een samenwerkingsagenda van alle overheden en verschillende publieke organisaties en bedrijven. Het heeft tot doel om de dienstverlening van de overheid toegankelijker, begrijpelijker en persoonlijker te maken.⁴¹ Het zet verschillende actielijnen uit voor de overheid en medeoverheden en onder andere de interactiestrategie is er onderdeel van.⁴²

³⁹ Gebaseerd op de Europese richtlijn voor toegankelijkheid van overheidswebsites.

⁴⁰ <https://www.digitaleoverheid.nl/wp-content/uploads/sites/8/2019/07/nldigibeter-2019.pdf>

⁴¹ Andere initiatieven van het Rijk die te maken hebben met (digitale) inclusie in dienstverlening zijn Tel mee met Taal en Onbeperkt Meedoen.

⁴² <https://www.digitaleoverheid.nl/digitale-inclusie/interactiestrategie/>

De hoofddoelstelling is uitgewerkt in vijf focuspunten:

- / Investeren in innovatie
- / Beschermen van grondrechten en publieke waarden
- / Dienstverlening toegankelijk, begrijpelijk en voor iedereen (inclusieve dienstverlening)
- / Dienstverlening persoonlijker en mensgerichter maken
- / Blijven ontwikkelen voor de toekomst.

De derde pijler, inclusie, is in 2018 uitgewerkt in een beleidsbrief van de staatssecretaris van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties: Digitale inclusie: Iedereen moet kunnen meedoen.⁴³ Hierin staat dat technologie kansen kan bieden, maar voor sommige mensen ook moeilijk is. De overheid wil ervoor gaan zorgen dat iedereen mee kan doen in de digitale samenleving. De vier belangrijkste doelen zijn:

- / Digitale diensten voor iedereen makkelijker maken.
- / Mensen helpen om met digitalisering om te gaan.
- / Uitleggen wat de gevolgen van digitalisering zijn.
- / Samenwerken met bedrijven en andere organisaties.

VNG Digitale Agenda 2020

In de VNG Digitale Agenda 2020 zijn de ambities van gemeenten vastgelegd om klaar te zijn voor de informatiesamenleving 2020:

- / Open en transparant in de participatiesamenleving
- / Werken als één efficiënte overheid
- / Massaal digitaal, maatwerk lokaal

De bedoeling is dat gemeenten in 2020 een digitale transformatie hebben doorgemaakt en voldoen aan de Digitale Agenda. 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. Dit omvat transparant en efficiënt werken, waar mogelijk standaardiseren en lokaal maatwerk bieden. Daarbij wordt informatie gezien als bron voor vernieuwing, als strategisch middel voor dienstverlening en als basis voor bedrijfsvoering. Bovendien bevat het programma niet zo zeer richtlijnen, maar is het erop gericht dat gemeenten samen de impact van nieuwe ontwikkelingen - zoals blockchain en digitale platforms – verkennen. Hiervoor worden bijvoorbeeld bijeenkomsten georganiseerd, onderzoeken uitgevoerd, pilots op de Pilotstarter opgezet en praktische toepassingen ontwikkeld.

Baseline Informatiebeveiliging Gemeenten (BIG)

De Baseline Informatiebeveiliging Gemeenten (BIG) helpt het gemeentelijke lijnmanagement bij het nemen van zijn verantwoordelijkheid ten aanzien van informatiebeveiliging. De Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) is een doorontwikkeling van de bestaande BIG als normenkader en moet op 1 januari 2020 van kracht zijn op alle overheidslagen.⁴⁴

⁴³ <https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/archief/toegankelijkheid/kamerbrief-digitale-inclusie/>

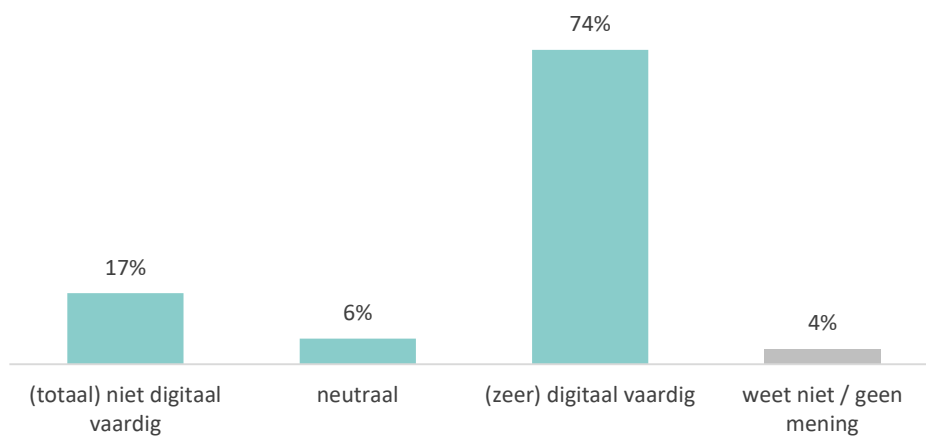
⁴⁴ <https://www.informatiebeveiligingsdienst.nl/project/baseline-informatiebeveiliging-overheid/>



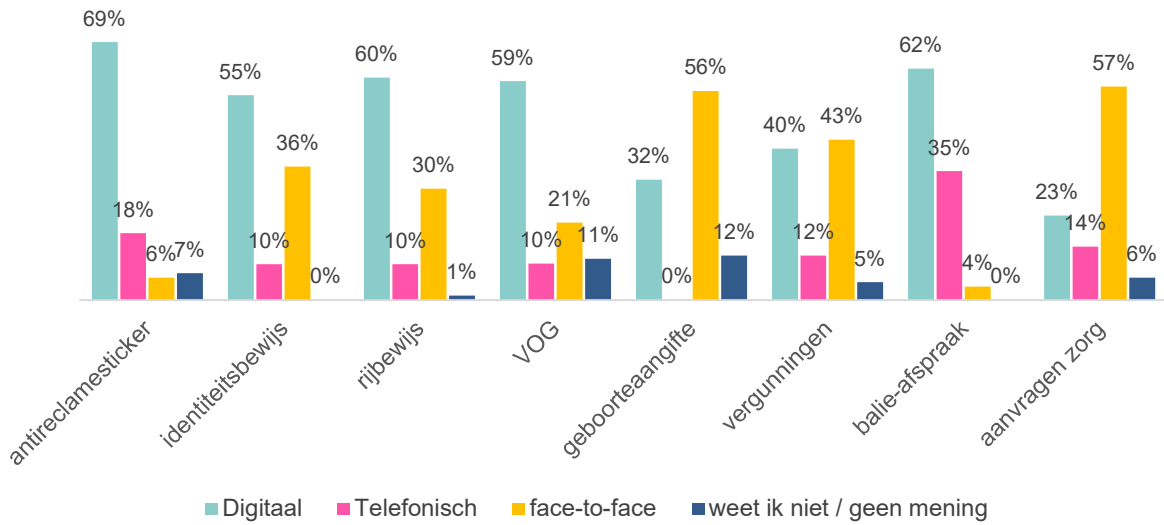
Bijlage 3: uitkomsten vragenlijst

Uitkomsten per vraag

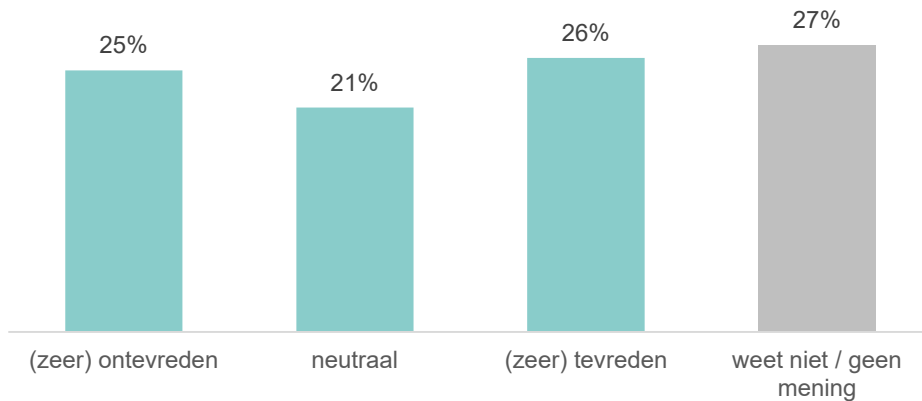
Hoe digitaal vaardig bent u, als u zichzelf vergelijkt met anderen? N=84



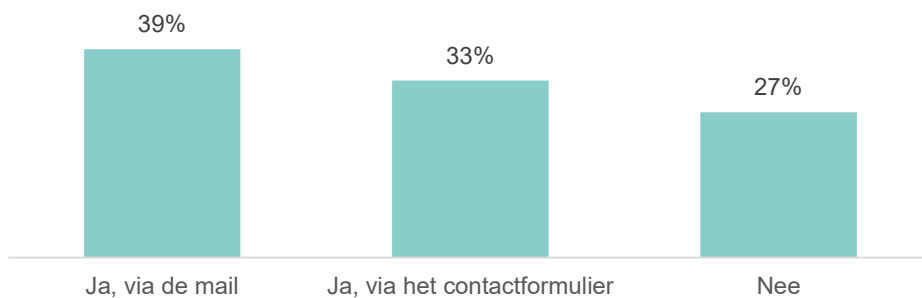
Op welke manier zou u contact willen hebben met de gemeente over [onderwerp]? N=84



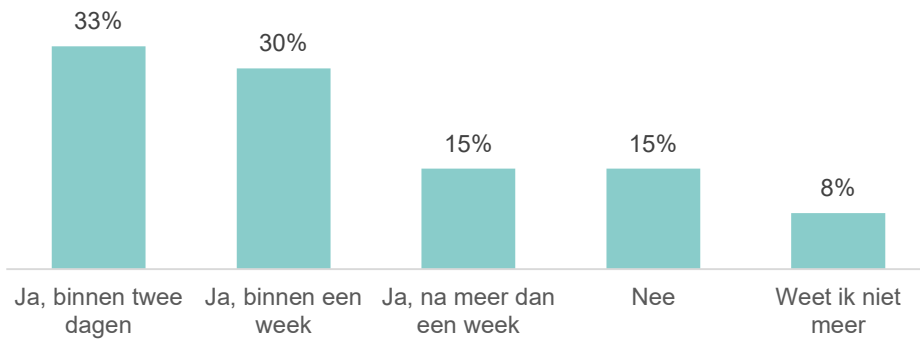
Hoe tevreden bent u over het aanbod van producten en diensten waarover u digitaal bij de gemeente terecht kunt? N=84



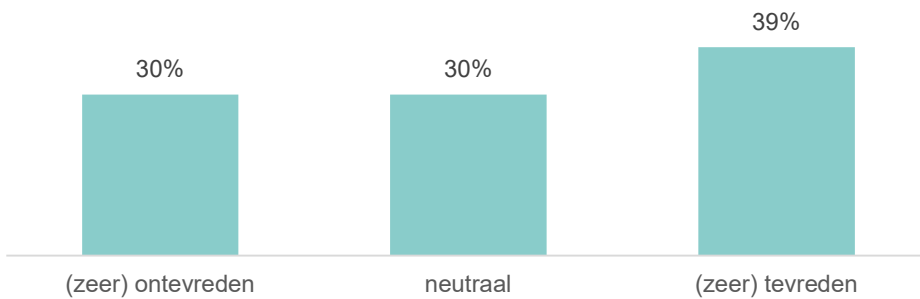
Heeft u via mail of het contactformulier wel eens contact met de gemeente opgenomen? N=84



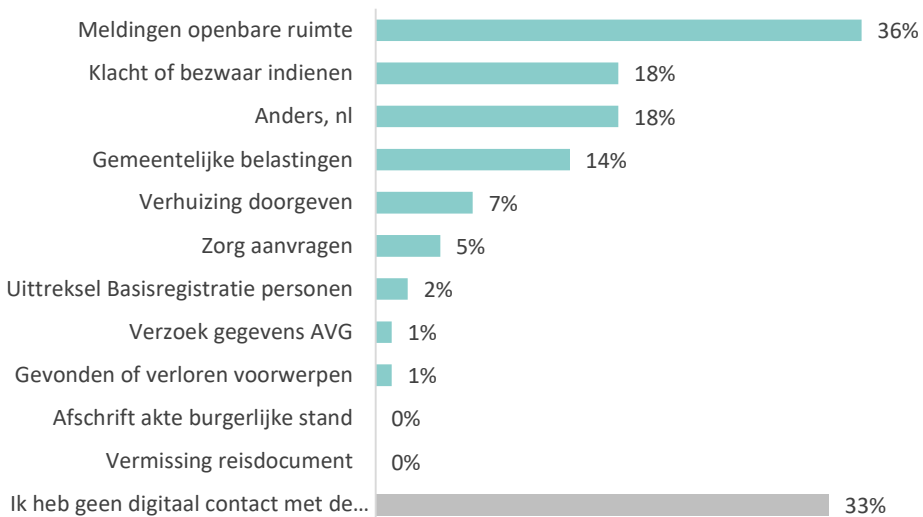
Heeft u antwoord gekregen?? N=48



Hoe tevreden bent u over dit contact? N=48

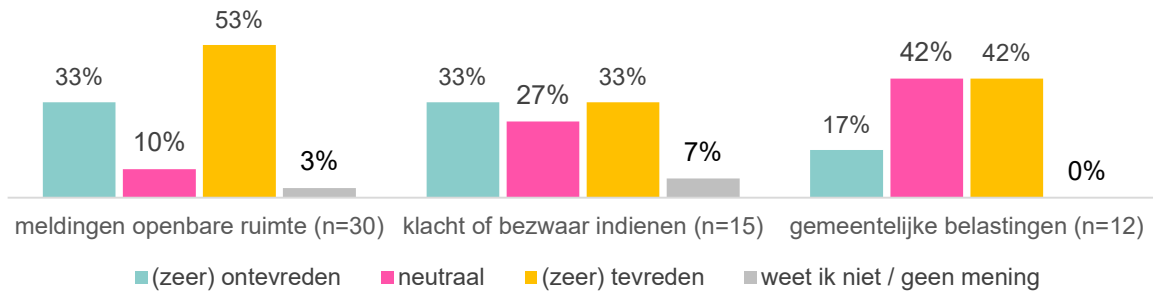


Over welke van de onderstaande onderwerpen heeft u afgelopen jaar digitaal contact gehad? N=84

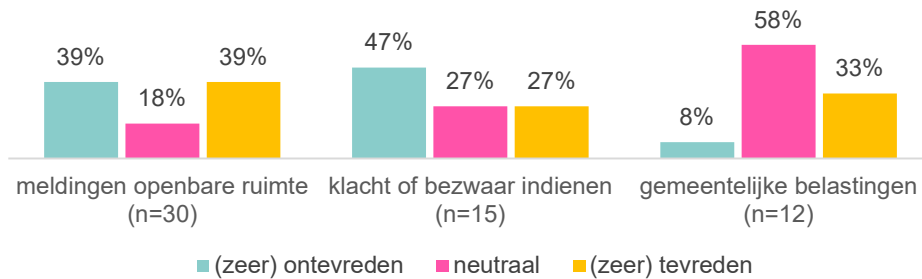


Hoe tevreden bent u over de onderstaande onderdelen van het contact over...

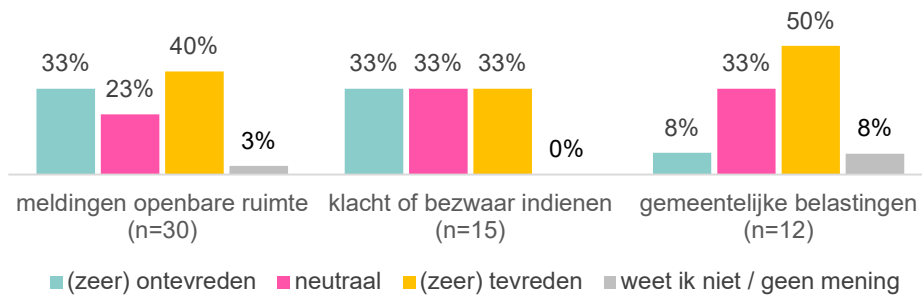
Het contact in het algemeen



De snelheid van de afhandeling



De gebruiksvriendelijkheid



Het eindresultaat

