

Rekenkamer Wageningen

DIGITALE DIENSTVERLENING IN DE GEMEENTE WAGENINGEN

- Onderzoek naar de doeltreffendheid, doelmatigheid, rechtmatigheid en kwaliteit van de digitale dienstverlening van de gemeente Wageningen-

Eindrapportage

Rekenkamer Wageningen

22 oktober 2024

In samenwerking met BMC

Rekenkamer Wageningen

Helma Lamers, Frank Buijs, Tim Vos-Goedhart, Ingrid Spoor (secretaris)
Postbus 1
6700 AA Wageningen

E. rekenkamerwageningen@gmail.com

BMC,

Marsha de Vries, Marcel Appels, Abel Bakema, Arjuna Snoep-Delleman (onderzoekers)
Postbus 490
3800 AL Amersfoort

Inhoud

pagina

Bestuurlijke nota

Aanbiedingsbrief gemeenteraad	4
Bestuurlijke samenvatting met conclusie en aanbevelingen	6
Bestuurlijke reactie college d.d. 2 oktober 2024	11
Nota van Bevindingen-rapportage BMC d.d. 10 juni 2024	13

Rekenkamer Wageningen

Aanbiedingsbrief Onderzoek 'Digitale dienstverlening Wageningen'

Gemeenteraad Wageningen
Postbus 1
6700 AA Wageningen

Wageningen, 22 oktober 2024

Geachte leden van de gemeenteraad,

De Rekenkamer heeft BMC onderzoek laten uitvoeren naar de digitale dienstverlening van de gemeente. Dit onderzoek is uitgevoerd in de tweede helft van 2023 en het eerste kwartaal van 2024.

De resultaten van dit onderzoek bieden we u hierbij aan. Het onderzoek geeft inzicht in de stand van de digitale dienstverlening en geeft aanbevelingen voor verbetering. Naast de nota van bevindingen van BMC ontvangt u de bestuurlijke samenvatting met conclusies en aanbevelingen en de bestuurlijke reactie van het college.

Nawoord Rekenkamer naar aanleiding van de bestuurlijke reactie

Net als het college is de Rekenkamer van mening dat op het gebied van digitale dienstverlening stappen zijn gezet. Met name in 2023. Maar ook dat er verbeteringen mogelijk zijn.

De Rekenkamer beseft dat door de continu veranderde (digitale) mogelijkheden en regelgeving het een nogal ingewikkeld, langdurig en dynamisch proces is om de gemeentelijke organisatie georganiseerd te krijgen zodat deze *volledig* werkt zoals verwoord in het dienstverleningsconcept uit 2021.

Het BMC- rapport geeft deels inzicht in de stand van zaken op de digitale dienstverlening. Tegelijkertijd heeft het onderzoek ons als Rekenkamer laten zien dat u als gemeenteraad het 'dienstverleningsconcept uit 2021' waarvan digitale dienstverlening slechts een onderdeel van is, uit het oog bent verloren. Ondanks het gegeven dat het college informeert op verschillende manieren.

Deze constatering heeft geleid tot onze eerste aanbeveling aan u:

Wanneer u echt wilt weten hoe het staat met het behalen van de ambitie 'Wageningse Dienstverlening – Hierop kunt rekenen' en wat er nog nodig is om deze te behalen, dan adviseren wij u om dit een hogere prioriteit te geven op de agenda van de gemeenteraad.

Het is dus aan u gemeenteraad om met elkaar het gesprek aan te gaan of u dienstverlening als prioriteit te bestempelen of dat -zoals het college aangeeft- voldoende geïnformeerd bent via de P&C-cyclus.

Tot slot

Afsluitend wil de Rekenkamer de gemeenteambtenaren, het college, betrokken raadsleden en inwoners danken voor hun medewerking aan het onderzoek. Zonder deze medewerking had het rapport niet tot stand kunnen komen.

Met vriendelijke groet,

Helma Lamers

Voorzitter Rekenkamer Wageningen

Bestuurlijke samenvatting met conclusies en aanbevelingen

1. Inleiding

Dit is de bestuurlijke samenvatting van het rekenkameronderzoek naar de digitale dienstverlening van de gemeente Wageningen. Het onderzoek is in 2023-2024 uitgevoerd door het onderzoeksbureau BMC.

Waarom dit rekenkameronderzoek naar de digitale dienstverlening?

In 2021 heeft de gemeente Wageningen het dienstverleningsconcept 'Wageningse dienstverlening- Hierop kunt u rekenen' omarmd. Doel van het concept was:

1. duidelijk maken aan inwoners, ondernemers, bestuur en ambtelijke organisatie wat de accenten in de Wageningse dienstverlening zijn EN wat er verbeterd gaat worden;
2. richting geven aan de plannen en projecten die de gemeente doet om de dienstverlening te verbeteren.

De focus van het rekenkameronderzoek ligt bij de digitale dienstverlening, omdat met name hier veel ontwikkelingen plaatsvinden en vraagstukken liggen waarop een gemeente moet inspelen. Denk hierbij aan onder andere technologische ontwikkelingen, wettelijke eisen en richtlijnen, de toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van de digitale systemen, de aansluiting op andere vormen van dienstverlening.

Deze samenvatting begint met de aanbevelingen van de rekenkamer (paragraaf 2). Vervolgens volgt in paragraaf 3 een toelichting op het onderzoek, de doelstelling en de onderzoeksvraag. Paragraaf 4 bevat de samenvattende conclusies, die hebben geleid tot de aanbevelingen.

De uitgebreide nota van bevindingen van BMC is separaat toegevoegd.

2. Advies van de rekenkamer Wageningen

Aan de Gemeenteraad:

- Stel een beleidskader "dienstverlening" vast met een uitvoeringsprogramma waarin de ambities op het gebied van digitale dienstverlening zijn uitgewerkt. Neem het dienstverleningsconcept "Wageningse dienstverlening-Hierop kunt u rekenen" daarbij als uitgangspunt.
- Verzoek het college jaarlijks een overzicht aan te leveren over de ervaringen en behoeften van (typen) gebruikers van de verschillende dienstverleningskanalen. Inclusief de afstemming tussen deze kanalen.
- Geef opdracht aan B&W u jaarlijks te informeren over de vorderingen/ontwikkelingen, de kosten, de dilemma's, de afwegingen die de gemeentelijke organisatie maakt bij het realiseren van de ambities uit 2021.

Aan Burgermeester en Wethouders:

- Zorg voor regie op de doorontwikkeling van de (digitale) dienstverlening door een programmatische aanpak. Zorg voor een passende afstemming tussen visie, beleid en uitvoering. Wees helder over wanneer wat en tegen welke kosten ontwikkeld en uitgevoerd kan worden.
- Zorg voor regie op het klantcontact.
- Ontwikkel een methode om het gebruik en de ervaring van gebruikers van de digitale dienstverlening goed in beeld te krijgen. Servicenormen is een goede methode om zicht te krijgen op de 'harde' indicatoren, logistieke 'activiteiten' en logische productvragen. Ontwikkel servicenormen waarbij ook info opgehaald wordt over 'doodlopend' zoekgedrag in de digitale dienstverlening, én de mogelijkheden, de wensen en eventuele achterliggende vragen van gebruikers(groepen).

3. Het onderzoek: doelstelling en onderzoeksvragen

Doelstelling van dit onderzoek:

Inzicht leveren in de mate waarin het dienstverleningsconcept 'Wageningse dienstverlening- Hier kunt u op rekenen' effectief is (geweest) voor de inrichting van de dienstverlening.

Dit wordt aangetoond door de focus te leggen bij de digitale dienstverlening. Het onderzoek levert inzicht in de wijze waarop de gemeente Wageningen de digitale dienstverlening inricht, borgt en uitvoert.

Onderzoeksvragen:

De hoofdvragen van dit Rekenkameronderzoek naar de digitale dienstverlening bij de gemeente Wageningen luiden:

Is het dienstverleningsconcept (2021) actueel en effectief voor het inrichten van de digitale dienstverlening conform alle wet- en regelgeving en de wensen van raad en gebruikers?

Is de gemeente in staat om alle ambities tot uitvoering te brengen?

Wat is de kwaliteit van de digitale dienstverlening van de gemeente Wageningen en is deze digitale dienstverlening doeltreffend en doelmatig ingericht?

Deze hoofdvragen zijn uitgewerkt in 12 deelvragen met normen op het gebied van beleid, organisatie, uitvoering, monitoring en verantwoording. Hiervoor verwijzen we u naar bijlage 1 van het onderzoeksrapport van BMC.

Onderzoeksmethoden:

Er zijn verschillende onderzoeksmethoden toegepast: documentstudie, gesprekken met medewerkers, managers, portefeuillehouder, inwoners, ondernemers. Dit levert in de breedte informatie over hoe omgegaan is met het dienstverleningsconcept met name bij de digitale dienstverlening. De ervaringen van inwoners en ondernemers met de digitale dienstverlening zijn inzichtelijk gemaakt met zogeheten klantreizen. Hierbij wordt via

een aantal stappen/ gebeurtenissen de ervaring, de wensen en de verwachtingen van de klant in beeld gebracht. Daarnaast is een mystery e-mailonderzoek uitgevoerd om na te gaan hoe snel en goed de gemeente de betreffende e-mails beantwoordt.

4. Samenvattende conclusies

1. Het dienstverleningsconcept blijkt niet effectief en actueel te zijn voor de inrichting van de (digitale) dienstverlening.

Het dienstverleningsconcept is niet vertaald in een beleidskader met een uitvoeringsprogramma (inclusief middelen en tijdsplanning) dat regelmatig geëvalueerd en bijgesteld wordt. Het implementatieplan uit 2021 is met andere woorden niet gebruikt als sturend instrument voor het inrichten van de organisatie en/of als verantwoordingskader voor de gemeenteraad.

Dat wil niet zeggen dat er niets gebeurt. De gemeente Wageningen werkt op vele fronten en in al haar geledingen actief aan het verbeteren van haar (digitale) dienstverlening. De werkwijze is het beste te omschrijven als 'organisch' of 'al werkende weg'.

De website is vernieuwd, diverse producten zijn digitaal aan te vragen, het Klanten Contact Centrum heeft een centrale rol bij het beantwoorden van vragen en diensten, het zaken systeem JOIN wordt uitgerold door de gehele organisatie. Momenteel wordt er gewerkt aan het opstellen van servicenormen, zodat er meer zicht komt op de kwaliteit van dienstverlening.

Wat betreft de digitale dienstverlening volgt de gemeente Wageningen de Europese en landelijke wet- en regelgeving op de voet. Hieronder vallen wetten zoals:

- De Wet digitale toegankelijkheid;
- Wet digitale overheid (WDO);
- Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (WMEBV);
- Wet elektronische publicatie algemene bekendmakingen en mededelingen (WEP);
- Wet open overheid (WOO);
- Besluit digitale toegankelijkheid.

De implementatie is gedeeltelijk in lijn hiermee. Wageningen is niet de enige gemeente die niet volledig in lijn is. Beperkende factoren bij de implementatie van de wetten en regels zijn onder andere: niet goed op elkaar afgestemde wetten, het ontbreken van goede handreikingen vanuit de VNG, de ontwikkeling van de juiste software bij de softwareleveranciers enz.

2: Regie op de dienstverlening en/of de digitale dienstverlening in de organisatie staat in de kinderschoenen.

Uit de gesprekken blijkt dat binnen de organisatie geen twijfel bestaat over wat de dienstverlening van Wageningen zou moeten zijn: 'ieder kiest het gewenste communicatiekanaal'.

Medewerkers ervaren de capaciteit en middelen dat beschikbaar is voor de digitale dienstverlening als toereikend. Tegelijkertijd zijn taken, rollen, verantwoordelijkheden en beschikbare middelen niet voor iedereen duidelijk.

Onduidelijkheden zijn er intern over afstemming en planning zoals:

- wanneer welke producten diensten ook digitaal aangeboden kunnen worden
- de mate waarin 'digitaal aangeboden producten' op dezelfde manier aangeboden en behandeld worden door de afdelingen.
- de (organisatie) van een goede afstemming tussen de verschillende communicatiekanalen wanneer klanten via verschillende kanalen hun vragen indienen. Denk hierbij aan de digitale communicatie, telefonisch, fysiek aan de balie en via collega's of stakeholders. Het zaakstelsel JOIN moet hierin voorzien, maar wordt nog niet systematisch gebruikt.

Uit het onderzoek blijkt dat momenteel *rond de 25* concrete gemeentelijke producten en diensten digitaal aan te vragen zijn. De hierop ondervraagde inwoners en ondernemers beoordelen deze aanvraag als voldoende. Dit wordt bevestigd in het mystery emailonderzoek (onderdeel van dit onderzoek). Het toont aan dat e-mails van inwoners en ondernemers snel en accuraat worden behandeld.

De verwachting is dat regie op inhoud en de samenwerking binnen de organisatie met de in 2023 aangestelde CIO/programmaleider en de Stuurgroep Digitale Organisatie verbetert voor de digitale dienstverlening.

3. Een volledige en systematische monitoring van het gebruik én de ervaring/beoordeling van gebruikers over de (digitale) dienstverleningskanalen ontbreekt.

De digitale dienstverlening van de gemeente verloopt via verschillende kanalen : de website, e-mail en sociale media. Er is nog geen volledig beeld over het gebruik van de verschillende dienstverleningskanalen. Hetzelfde geldt voor de eenduidigheid in sturing van deze kanalen.

De gemeente haalt bij gebruikers niet gestructureerd informatie op over de kwaliteit van de (digitale) dienstverlening zoals gebruiksvriendelijkheid, toegankelijkheid en tevredenheid.

De monitoring van de digitale meldingen openbare ruimte is het verst ontwikkeld. Met behulp van een dashboard worden typenmeldingen, de voortgang van de afhandeling en de tevredenheid van de melder bijgehouden.

Naast gebruikerservaringen per afgenomen product of diensten (product-evaluatie) ontbreken (vooralsnog) ervaringsgegevens op het niveau van 'doelgroepen' en de 'vindbaarheid en bereikbaarheid van digitale dienstverleningskanalen'.

Dit komt naar voren in de gesprekken met respondenten. De verwachtingen en beelden over de (digitale) dienstverlening van de ondernemers en raadsleden waarmee gesproken is, ligt hoger dan wat nu aangeboden wordt. Dit klinkt tegenstrijdig met de

positieve beoordeling van de daadwerkelijke gebruikers van de digitale producten en diensten, afkomstig uit de klantreizen en het mystery e-mailonderzoek.

Deze hogere verwachtingen van de ondervraagde respondenten hebben te maken met:

- de mate van toegankelijkheid van de website en de digitaal aangeboden diensten (verwoord door gemeenteraadsleden),
- voorkeur voor meer persoonlijk contact dan digitaal (verwoord door een deel van de ondernemers).
- een ervaren hiaat tussen gewenste informatie en aangeboden informatie.

In de nota van bevindingen van BMC is te lezen dat er sprake is van verschillende (beelden van de) ervaringen van inwoners en ondernemers met de digitale dienstverlening van de gemeente Wageningen. Raadsleden en ambtenaren hebben de indruk dat de digitale dienstverlening door de gemeente Wageningen onvoldoende is afgestemd op de behoeften van inwoners en ondernemers. Zij vragen aandacht voor de toegankelijkheid van de gemeentelijke website voor inwoners die minder digitaal vaardig zijn en geven aan dat zij signalen ontvangen dat niet alle inwoners altijd de benodigde informatie kunnen vinden op de website. Desondanks zijn de meeste inwoners met wie is gesproken in het kader van dit onderzoek tevreden over de toegankelijkheid van de website en de duidelijkheid van de informatie die daarop te vinden is. Ondernemers geven aan de website van de gemeente in beperkte mate te raadplegen. Hun ervaringen met en oordeel over de website zijn heel divers. Raadsleden, ambtenaren, verschillende ondernemers en enkele inwoners zien aandachtspunten met betrekking tot het contact tussen gemeente en inwoners/ondernemers via e-mail, in het bijzonder waar het gaat om de (snelheid van) afhandeling daarvan. Tegelijkertijd komt uit het mystery e-mailonderzoek dat is uitgevoerd in het kader van dit rekenkameronderzoek naar voren dat er snel en correct wordt gereageerd op e-mails van inwoners en ondernemers. Een reden voor deze discrepantie kan de complexiteit van de aanvragen zijn, bijvoorbeeld wanneer meerdere teams betrokken zijn waardoor de beantwoording langer duurt. Dit vraagt om een nadere analyse. Voor de meeste ondernemers met wie in dit onderzoek is gesproken, heeft persoonlijk contact met de gemeente de voorkeur boven contact via de verschillende digitale dienstverleningskanalen.

4. De gemeenteraad wordt incidenteel geïnformeerd over de ontwikkelingen op het gebied van digitale dienstverlening.

De informatie aan de gemeenteraad en de vragen van gemeenteraadsleden zijn tot dusver beperkt tot concrete onderdelen zoals de website, privacy issues, naar aanleiding van incidenten. De raadsleden waarmee gesproken is ervaren dit als te beperkt.

Tot dusver heeft de gemeenteraad zelf de voortgang in de realisering van het dienstverleningsconcept, waaronder de digitale dienstverlening, niet geagendeerd in de gemeenteraad of een commissie.

Bestuurlijke reactie college

De Rekenkamer Wageningen
P/a rekenkamerwageningen@gmail.com

Wageningen	16 juli 2024
ons kenmerk	PDV/D24.1237019
zaaknummer	Z24.457320
onderwerp	Brief bestuurlijk wederhoor
bijlagen	Informatienota
behandeld door	Team Publieke Dienstverlening
telefoon	(0317) 49 29 11
verzendsdatum	2 oktober 2024

Geachte leden van de Rekenkamer Wageningen,

Met belangstelling heeft het college kennis genomen van uw onderzoek "Digitale Dienstverlening in de gemeente Wageningen". Het onderzoek geeft inzicht in de stand van zaken over de digitale dienstverlening van de gemeente Wageningen. Het onderzoek laat zien dat er al veel stappen zijn gezet, maar ook dat er nog veel kansen liggen. Het onderzoeksrapport laat daarnaast zien dat er uiteenlopende beelden zijn tussen inwoners/ondernemers, raadsleden en de ambtelijke organisatie. We constateren aanvullend dat het BMC rapport positiever is dan de bestuurlijke samenvatting met conclusies en aanbevelingen van de Rekenkamer.

In reactie op de bestuurlijke samenvatting hecht het college eraan de volgende nuanceringen aan te brengen:

1. Dienstverleningsconcept: De gedane aanbevelingen ziet het college reeds terug in het dienstverleningsconcept (o.a. servicenormen, klanttevredenheid, wet- en regelgeving etc.). Het college beschouwt het dienstverleningsconcept daarmee wel als voldoende basis om vanuit het programma Digitale Organisatie te werken aan de verdere inrichting van de digitale dienstverlening.
2. Regie op (digitale) dienstverlening: Het college ziet dat er reeds stappen worden gezet op de regie op dienstverlening. Inwoners en ondernemers geven in het onderzoek hier ook blijk van. Het college zal aandacht besteden aan het verder verbeteren van de regie vanuit het Programma Digitale Organisatie.
3. Volledige en systematische monitoring van het gebruik en ervaring/beoordeling: Het college ziet dat er nog geen sprake is van *volledige* monitoring, maar dat er met ondersteuning van het Datalab al zeer bruikbare dashboards op onderdelen zijn ontwikkeld en ontwikkeld worden. Het verder datagedreven monitoren van (digitale) dienstverlening is een speerpunt van het Programma Digitale Organisatie. Het college is trots op de stappen die Wageningen reeds heeft gezet met het datagedreven werken.

4. Informeren raad: Het college herkent zich niet in de conclusie dat de raad incidenteel geïnformeerd wordt. De gemeenteraad wordt *structureel* over de digitale dienstverlening geïnformeerd via de planning- en controlcyclus. Daarnaast is en wordt de gemeenteraad elk half jaar geïnformeerd over de digitale dienstverlening via de collegepresentatie Digitale Organisatie.

Het rapport geeft goed inzicht en is bruikbaar om verbeteringen te doen in de digitale dienstverlening. De aanbevelingen uit het hoofdonderzoek passen bij de reeds ingezette lijnen die we met het programma Digitale Organisatie inslaan. Het college ziet geen meerwaarde om een apart uitvoeringsprogramma voor digitale dienstverlening op te zetten, gezien de samenhang met andere digitale aspecten van de Digitale Organisatie.

Tot slot ontvangt de gemeenteraad van ons een informatienota over het Rekenkameronderzoek, u ontvangt hier een afschrift van.

Wij willen u ontzettend bedanken voor dit waardevolle onderzoek.

Hoogachtend,

burgemeester en wethouders van Wageningen,

de secretaris,

de burgemeester,

J. de Wit

F. Vermeulen

De brieven van de gemeente Wageningen worden in principe niet meer of digitaal ondertekend.

Digitale dienstverlening in de gemeente Wageningen

Rekenkameronderzoek



Digitale dienstverlening in de gemeente Wageningen

Rekenkameronderzoek

Rapport
Rekenkamer Wageningen

Dit document (inclusief eventuele bijlagen) is opgesteld door BMC en de (auteurs)rechten met betrekking tot de inhoud en het format van dit document berusten bij BMC. Dit document is uitsluitend bedoeld voor gebruik door de opdrachtgever en mag niet worden gepubliceerd of aan anderen ter beschikking worden gesteld zonder uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van BMC.

Inhoudsopgave

H1 Inleiding	1
H2 Onderzoeksaanpak	3
2.1 Doelstelling	3
2.2 Hoofd- en deelvragen	3
2.3 Scope van het onderzoek	4
2.4 Onderzoeksmethoden	6
2.4.1 Deskresearch	6
2.4.2 Praktijkonderzoek	6
H3 Beleid	8
3.1 Dienstverleningsconcept	8
3.2 Wet- en regelgeving	11
3.3 Van ambities en doelen naar servicenormen	12
3.4 Résumé	13
H4 Organisatie en uitvoering	14
4.1 Organisatie	14
4.1.1 Rollen, taken en verantwoordelijkheden	14
4.1.2 De beschikbaarheid en inzet van middelen	15
4.2 Verschillende digitale dienstverleningskanalen	15
4.2.1 Website	16
4.2.2 E-mail	17
4.3 Toegankelijkheid van en sturing op dienstverleningskanalen	18
4.4 Résumé	19
H5 Monitoring en verantwoording	21
5.1 Monitoring	21
5.2 Ervaringen met de digitale dienstverlening	22
5.2.1 Inwoners	22
5.2.2 Ondernemers	28
5.3 Bestuurlijke aandacht voor digitale dienstverlening	31
5.3.1 Aandacht van het college	31
5.3.2 Informatievoorziening en rol van de raad	31
5.4 Résumé	32
H6 Conclusies	34
Bijlage 1 Normenkader	36
Bijlage 2 Geraadpleegde documenten	42
Bijlage 3 Respondenten	44
Colofon	45

H1 | Inleiding

Dienstverlening aan inwoners is een kerntaak van gemeenten. Een klantgerichte dienstverlening en een optimale bereikbaarheid voor inwoners, ondernemers en keten- en netwerkpartners zijn de basis van een goed functionerende gemeente. De dienstverlening strekt zich uit over een breed terrein: van het verstrekken van paspoorten en opmaken van geboorteakten tot het afgeven van vergunningen. En van het onderhouden van de openbare ruimte tot het organiseren van de toegang tot zorg en ondersteuning. Maar ook de communicatie over ontwikkelingen in de gemeente en inwonersparticipatie rondom maatschappelijke onderwerpen worden gezien als vormen van gemeentelijke dienstverlening.

Veel gaat goed bij publieke dienstverlening maar toch wordt de urgentie tot verbetering breed gevoeld. Vijf jaar geleden werd in een onderzoek naar gemeentelijke dienstverlening geconstateerd:¹ *'De basis staat, maar zijn de prestaties nu echt al verbeterd? Wij vinden van niet! Althans, niet voldoende.'* En uit de rapportage van de Staat van de Uitvoering blijkt dat veel mensen vastlopen in het systeem. Maar liefst 1,2 miljoen burgers dienden in 2022 een klacht of bezwaar in, vooral bij complexe levensgebeurtenissen rond inkomen, wonen en schulden.²

De afgelopen jaren hebben veel gemeenten stevig geïnvesteerd in het verbeteren van de kwaliteit van hun dienstverlening aan de balie en via de telefoon, en in het bijzonder in de kwaliteit van de digitale dienstverlening. Steeds meer diensten en producten van gemeenten worden digitaal aangeboden. Een groot deel van de inwoners maakt hiervan graag gebruik, maar voor sommigen levert de digitalisering problemen op. In 2019 werd door de Nationale Ombudsman geconstateerd dat Nederlanders het liefst contact hebben met de overheid via e-mail en telefoon, gevolgd door contact via de website en de publieksbalie. Hoewel de helft van de inwoners denkt dat de overheid in de toekomst alleen nog maar digitaal zal communiceren, geeft ook een meerderheid van zestig procent van de inwoners aan dat de fysieke locatie om overheidszaken te regelen nooit mag verdwijnen. Het belangrijkste verbeterpunt voor de dienstverlening is versimpelen: begrijpelijke taal en simpele procedures, het liefst via één loket.³

De Rekenkamer heeft besloten de digitale dienstverlening van de gemeente Wageningen te onderzoeken en heeft BMC gevraagd dit onderzoek uit te voeren. Tijdens de bezoeken begin 2023 van de Rekenkamer aan de raadsfracties gaf het merendeel van de fracties aan dat zij een onderzoek naar digitale dienstverlening interessant vinden. Vragen die de raadsfracties daarbij in het bijzonder relevant vinden zijn:

- Worden de doelgroepen bereikt?
- Wat is de staat van de digitale overheid?
- Hoe toegankelijk is de dienstverlening van de gemeente?

¹ De Goede, F., Kok, D. & De Voogd, E. (2017). Van buiten naar binnen. Klantcontact en interactie in het publieke domein. Delft: Eburon, p.13.

² De Stuurgroep, Staat van de Uitvoering 2022.

³ Kantar, *Relatie burger overheid 2030. Onderzoek in opdracht van De Nationale ombudsman*, 2019.

In hoofdstuk 2 beschrijven we de aanpak van het onderzoek met daarin het doel, de onderzoeksvragen en de onderzoeksmethoden die we hebben ingezet. In hoofdstuk 3 schetsen we vervolgens het beleid ten aanzien van digitale dienstverlening in de gemeente Wageningen en beschrijven we hoe dit beleid zich verhoudt ten opzichte van wet- en regelgeving en andere beleidsvelden van de gemeente. Daarna komt in hoofdstuk 4 aan de orde hoe de dienstverlening in de gemeente is georganiseerd en wordt uitgevoerd. In hoofdstuk 5 beschrijven we hoe de aard van en ervaringen met de digitale dienstverlening worden gemonitord en hoe de digitale dienstverlening door inwoners en ondernemers wordt ervaren. In hoofdstuk 6, tot slot, worden de conclusies gepresenteerd en wordt een beeld geschetst van de aanknopingspunten voor verbetering van de digitale dienstverlening van de gemeente Wageningen.

H2 | Onderzoeksaanpak

2.1 Doelstelling

Het college van de gemeente Wageningen heeft in maart 2021 het dienstverleningsconcept vastgesteld en de raad hierover geïnformeerd. De Rekenkamer wil nagaan of het dienstverleningsconcept effectief is voor de inrichting van de dienstverlening in de gemeente. Het onderzoek moet inzicht geven in de wijze waarop de gemeente Wageningen de digitale dienstverlening inricht, borgt en uitvoert, en in de kwaliteit van de dienstverlening. Dat heeft geleid tot de volgende driedelige doelstelling voor dit onderzoek:

- Inzicht geven in het beleid ten aanzien van digitale dienstverlening (visie) en de wijze waarop de gemeente daar invulling en uitvoering aan geeft (dienstverleningsstrategie).
- Inzicht geven in de ervaringen van inwoners en ondernemers met de huidige digitale dienstverlening.
- Inzichtelijk maken wat goed gaat en op welke punten en op welke wijze de gemeente Wageningen haar digitale dienstverlening kan verbeteren.

2.2 Hoofd- en deelvragen

Op basis van deze doelstelling heeft de Rekenkamer voor dit onderzoek de volgende hoofdvragen geformuleerd:

- *Is het dienstverleningsconcept actueel en effectief voor het inrichten van de digitale dienstverlening conform alle wet- en regelgeving en de wensen van raad en gebruikers?*
- *Is de gemeente in staat om alle ambities tot uitvoering te brengen?*
- *Wat is de kwaliteit van de digitale dienstverlening van de gemeente Wageningen en is deze digitale dienstverlening doeltreffend en doelmatig ingericht?*

Deze hoofdvragen vallen uiteen in de volgende deelvragen:

Beleid

1. Wat is het beleid van de gemeente Wageningen ten aanzien van digitale dienstverlening?
2. In hoeverre is dit beleid in lijn met Europese en landelijke wet- en regelgeving?
3. In hoeverre zijn er servicebeloftes en/of servicenormen voor de digitale dienstverlening opgesteld?
4. In hoeverre is het beleid afgestemd op of maakt het onderdeel uit van de visie op informatievoorziening van de gemeente?

Organisatie

5. Hoe is de uitvoering van en de regie op het digitale dienstverleningsbeleid qua taken, rollen, verantwoordelijkheden en onderlinge samenwerking belegd binnen de gemeente?
6. Hoe is de organisatie toegerust op de digitale dienstverlening aan inwoners (allocatie van middelen, capaciteit, kennis en vaardigheden)?

Uitvoering

7. Hoe geeft de gemeente uitvoering aan het beleid ten aanzien van digitale dienstverlening?
 - a. In hoeverre is het beleid ten aanzien van digitale dienstverlening vertaald naar een uitvoeringsplan?
 - b. Hoe communiceert de gemeente het beleid naar haar inwoners, ondernemers en organisaties?
 - c. Welke vormen van digitale dienstverlening worden door de gemeente aangeboden en hoe toegankelijk zijn deze?
 - d. Zet de gemeente kanaalsturing in om gebruikers te stimuleren gebruik te maken van het digitale kanaal?
 - e. Op welke wijze wordt de digitale dienstverlening afgestemd op de behoeften en leefwereld van inwoners? In hoeverre betreft de gemeente Wageningen gebruikers hierbij?
 - f. Hoe vindt doorontwikkeling en innovatie plaats en wordt geanticipeerd op toekomstige ontwikkelingen?
 - g. Is er ruimte om maatwerk toe te passen als de individuele situatie van mensen daarom vraagt?

Monitoring en verantwoording

8. In hoeverre monitort en evalueert de gemeente het verloop en de kwaliteit van de digitale dienstverlening?
9. In hoeverre worden de beschikbare middelen doelmatig ingezet?
10. Hoe ervaren inwoners, ondernemers en organisaties de digitale dienstverlening van de gemeente?

Lessen voor de toekomst

11. In hoeverre sluit de praktijk van digitale dienstverlening aan bij het beleid, bij de eigen servicenormen en richtlijnen en bij de wensen van de doelgroep en de raad?
12. Wat zijn aanknopingspunten voor verbetering van de digitale dienstverlening van de gemeente aan inwoners, ondernemers en organisaties?

Om de bevindingen van dit onderzoek te kunnen duiden is een **normenkader** opgesteld en gehanteerd. Dit normenkader is opgenomen in een tabel in bijlage 1. Voor de afzonderlijke deelvragen zijn normen geformuleerd op basis van eerder (rekenkamer)onderzoek naar (digitale) dienstverlening door BMC. In de tabel in bijlage 1 wordt kort beschreven hoe de praktijk zich verhoudt ten opzichte van de normen.

2.3 Scope van het onderzoek

Zoals we in het eerste hoofdstuk al constateerden, is de dienstverlening door gemeenten heel divers van aard. Dienstverlening heeft niet alleen betrekking op de activiteiten die door publiekszaken worden verricht, maar gaat over alle vormen van contact tussen inwoners, ondernemers, keten- en netwerkpartners en de gemeente en betreft alle domeinen waarvoor de gemeente verantwoordelijk is.

Voor een onderzoek naar de digitale dienstverlening door de gemeente Wageningen is het dus van belang om vooraf de scope van het onderzoek te bepalen.

Allereerst kan er onderscheid worden gemaakt tussen externe en interne dienstverlening. Externe dienstverlening is iedere vorm van contact tussen inwoners, ondernemers, keten- en netwerkpartners en de gemeente. Interne dienstverlening gaat over de wijze waarop de organisatie is ingericht om diensten aan hen te kunnen verlenen (bedrijfsvoering). Dit onderzoek gaat allereerst over de externe dienstverlening aan inwoners, ondernemers en organisaties. Er wordt daarbij niet alleen gekeken naar de relatie tussen de gemeente en de inwoner, ondernemer of organisatie, maar ook naar de kwaliteit van de geleverde dienst. De wijze waarop de gemeente intern de dienstverlening heeft georganiseerd is eveneens onderwerp van dit onderzoek, in het bijzonder aspecten als communicatie, eenduidigheid en integraliteit (samenwerking tussen front- en backoffice).

De dienstverlening van de gemeente kan via verschillende kanalen plaatsvinden. Allereerst kan er sprake zijn van traditionele dienstverlening aan de balie, via de telefoon of via de post. Maar dienstverlening kan ook plaatsvinden via alternatieve kanalen zoals het thuisbezorgen van reisdocumenten en via digitale kanalen. Dit onderzoek richt zich op de digitale dienstverlening door de gemeente. Onder digitale dienstverlening verstaan we in dit onderzoek het aanbieden van informatie, diensten en producten via internet.⁴ Digitale dienstverlening kan op verschillende manieren vorm krijgen. Zo kan er digitale informatie over de producten en diensten van de gemeente via de website worden verstrekt en kunnen inwoners via de website formulieren downloaden en invullen of direct producten bestellen. Maar ook gaat het om het contact tussen inwoner en gemeente via e-mail, WhatsApp, Facebook, chatbots⁵, et cetera. Dit onderzoek betreft de verschillende digitale dienstverleningskanalen van de gemeente.

Tot slot komt het dienstverleningsaanbod van een gemeente tot stand vanuit een tweetal invalshoeken: van binnen naar buiten en van buiten naar binnen.⁶ De invalshoek van binnen naar buiten wil zeggen dat het dienstverleningsaanbod van gemeenten gebaseerd is op de infrastructuur die vanuit landelijke wetgeving, normen en richtlijnen en gemeentelijke doelstellingen gerealiseerd moet worden. De invalshoek van buiten naar binnen verwijst naar de ontwikkeling dat gemeenten, zo ook de gemeente Wageningen, in toenemende mate de wensen en behoeften (leefwereld) van inwoners, bedrijven en maatschappelijke organisaties leidend willen laten zijn in het bepalen van hun dienstverleningsaanbod. In dit onderzoek naar dienstverlening zijn beide invalshoeken interessant en relevant en zijn beide invalshoeken dus meegenomen.

⁴ Overeenkomstig de Monitor Doelgerichte Digitalisering van de VNG.

⁵ De gemeente Wageningen maakt hier momenteel nog geen gebruik van.

⁶ F. de Goede, D. Kok & E. de Voogd (2017). *Van buiten naar binnen. Klantcontact en interactie in het publieke domein*. Delft: Eburon.

2.4 Onderzoeksmethoden

De onderzoeksvragen betreffen het gehele proces waarlangs de digitale dienstverlening aan de doelgroep inwoners, ondernemers en organisaties plaatsvindt: hoe ziet het dienstverleningsbeleid eruit, hoe heeft de gemeente de dienstverlening georganiseerd, hoe wordt er uitvoering gegeven aan het beleid, hoe worden het verloop en de kwaliteit van de dienstverlening gemonitord en hoe ervaren de doelgroepen de dienstverlening? In onze aanpak is een combinatie van onderzoeksmethoden gebruikt om de onderzoeksvragen te beantwoorden. Deze triangulatie-aanpak leidt tot een gedetailleerder en completer inzicht in een bepaald fenomeen, in dit geval de digitale dienstverlening van de gemeente Wageningen. De volgende onderzoeksmethoden zijn ingezet:

1. Deskresearch
 - a. Documentenstudie.
 - b. Analyse van beschikbare managementinformatie.
2. Praktijkonderzoek
 - a. Interviews met ambtelijk en bestuurlijk betrokkenen.
 - b. Interviews met de doelgroep in combinatie met klantreizen.
 - c. Mystery e-mailonderzoek.

2.4.1 Deskresearch

Dit onderzoek is gestart met een deskresearch. De deskresearch bestaat uit een documentenstudie en een analyse van de beschikbare managementinformatie.

Om inzicht te krijgen in de visie en het beleid ten aanzien van digitale dienstverlening in de gemeente Wageningen, is gestart met het uitvoeren van een **documentenstudie**. Hierin is onder andere gekeken naar visiedocumenten, beleids- en uitvoeringsplannen, programmabegrotingen en jaarverslagen en de geldende procedures en gehanteerde protocollen. In bijlage 2 is een chronologisch overzicht opgenomen van de bestudeerde documenten. Deze hebben betrekking op de periode 2017 tot heden.

Ook is tijdens deze fase de **beschikbare managementinformatie** over de omvang en aard van de digitale dienstverlening bestudeerd en is geïnterviewd en geanalyseerd in hoeverre en op welke wijze de gemeente de ervaringen met de digitale dienstverlening aan inwoners, ondernemers en organisaties meet en registreert. De managementinformatie had betrekking op de periode 2020 tot heden.

2.4.2 Praktijkonderzoek

Interviews met ambtelijk en bestuurlijk betrokkenen

De informatie uit de deskresearch is aangevuld met verschillende (groeps)gesprekken met de verantwoordelijk portefeuillehouder, een vertegenwoordiging van de ambtelijke organisatie (beleid en uitvoering) en medewerkers van het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) dat in de bibliotheek van Wageningen gevestigd is. In deze gesprekken is nagegaan hoe het dienstverleningsconcept is vertaald naar beleid en uitvoering, hoe de (digitale) dienstverlening is georganiseerd binnen de gemeente en werd aandacht besteed aan de wijze waarop de gemeente de uitvoering van het beleid monitort. Ook zijn vier raadsleden geïnterviewd om zo

inzicht te krijgen in de ambities en verwachtingen van de raad op het gebied van digitale dienstverlening en om te achterhalen of zij voldoende inzicht hebben om kaders te kunnen stellen en te kunnen controleren. In bijlage 3 is een lijst opgenomen van de respondenten.

Interviews met de doelgroep in combinatie met klantreizen

Ook is de ervaring van inwoners en ondernemers inzichtelijk gemaakt middels telefonische interviews. Er zijn in totaal achttien interviews gehouden waarin de ervaring, beleving en tevredenheid over de uitvoering van het beleid in de praktijk centraal stonden. Er is gesproken met vijf ondernemers, vier inwoners die een melding openbare ruimte deden, vier inwoners met een aanvraag betreffende het sociaal domein en vijf inwoners die een aanvraag met betrekking tot een product publiekszaken deden. De inwoners en ondernemers zijn door de gemeente benaderd voor deelname aan het onderzoek. De gemeente heeft vervolgens de contactgegevens van deze deelnemers aangeleverd. Het aantal interviews is niet representatief voor de gehele gemeente, maar geeft een indicatief beeld, wat voldoende is voor het opstellen van de klantreizen.

Vervolgens zijn er vier klantreizen gemaakt. Bij een klantreis worden via een aantal stappen/gebeurtenissen de ervaring, de wensen en de verwachtingen van de klant in beeld gebracht. In de klantreis worden meerdere interviews gecombineerd die gezamenlijk een algemeen beeld geven. De klantreis gaat in op de tevredenheid van de doelgroep over de dienstverlening, maar het geeft ook een beeld van hoe de gemeente en haar medewerkers werken vanuit klantperspectief. De klantreizen hebben betrekking op de volgende thema's:

- Klantreis ondernemers.
- Klantreis melding openbare ruimte (melding over groen).
- Klantreis sociaal domein (aanvraag Wmo).
- Klantreis publiekszaken (aanvraag parkeervergunning).

De klantreizen zijn opgenomen in hoofdstuk 5.

Mystery e-mailonderzoek

Een effectieve manier om de klantbeleving te beoordelen is de inzet van mystery guest-onderzoek. In een dergelijk onderzoek worden medewerkers/teams van de gemeente benaderd door een mystery guest op basis van een realistische casus. Voor dit onderzoek naar digitale dienstverlening in de gemeente Wageningen is een mystery e-mailonderzoek uitgevoerd om te zorgen dat ook dit dienstverleningskanaal goed in beeld wordt gebracht. Hiermee werd onderzocht hoe snel en hoe goed e-mails van klanten door de gemeente worden beantwoord. In totaal zijn vijftien mystery e-mails verstuurd naar de verschillende e-mailadressen van de gemeente. Er zijn vier e-mails verstuurd met betrekking tot het thema sociaal domein, zes e-mails met betrekking tot publiekszaken en vijf e-mails gericht aan het ondernemersloket.

H3 | Beleid

- Wat is het beleid van de gemeente Wageningen ten aanzien van digitale dienstverlening?
- In hoeverre is dit beleid in lijn met Europese en landelijke wet- en regelgeving?
- In hoeverre zijn er servicebeloftes en/of servicenormen voor de digitale dienstverlening opgesteld?
- In hoeverre is het beleid afgestemd op of maakt het onderdeel uit van de visie op informatievoorziening van de gemeente?

3.1 Dienstverleningsconcept

Het college van de gemeente Wageningen heeft in maart 2021 een dienstverleningsconcept vastgesteld en heeft hier in april van datzelfde jaar de gemeenteraad over geïnformeerd. In het dienstverleningsconcept beschrijft de gemeente hoe zij aankijkt tegen dienstverlening, wat de uitgangspunten en ambities van haar dienstverlening zijn en hoe zij nu en in de toekomst voor haar inwoners, ondernemers en organisaties klaar wil staan. Het dienstverleningsconcept is opgesteld door verschillende teams vanuit de gemeente, waaronder het Startpunt, digitalisering, het KCC, communicatie en beleid. Hierbij zijn ook de inzichten uit onderzoeken onder inwoners en ondernemers meegenomen. De manager publieke dienstverlening was opdrachtgever van het dienstverleningsconcept.

De dienstverlening in de gemeente Wageningen gaat uit van vijf principes voor moderne, passende dienstverlening vanuit het perspectief van inwoners, ondernemers en organisaties. Dit zijn:⁷

1. We bedienen inwoners, ondernemers en organisaties zo goed als mogelijk via de contactvorm die zij kiezen, vanuit het principe 'online waar het kan en persoonlijk waar het moet'.
2. We bieden toegankelijke en begrijpelijke dienstverlening, zodat iedereen eenvoudig zaken met ons kan doen.
3. We werken samen met andere partijen (zoals brandweer, GGD en de stad) voor goede dienstverlening.
4. We maken gebruik van landelijke en bewezen systemen voor veilige en herkenbare dienstverlening. We maken gebruik van de kennis en ervaring van andere overheden.
5. We blijven ons steeds verbeteren en gaan mee in ontwikkelingen zodat onze dienstverlening passend bij de tijd is.

Daarnaast heeft de gemeente negen thema's benoemd. Deze thema's bevatten doelstellingen en normen waaraan de gemeente deels al voldoet en deels nog wil gaan voldoen.

⁷ Wageningse dienstverlening, 2021, p.9.

De negen thema's van Wageningse dienstverlening⁸

1. Bereikbaar
2. Stem van de stad
3. Toegankelijk
4. Balans in behoeften
5. Transparant
6. Privacy en online veiligheid
7. Persoonlijk en op maat
8. Keuze in contact
9. Klanttevredenheid



Dienstverlening heeft volgens de definitie van de gemeente Wageningen betrekking op elke vorm van contact tussen de gemeentelijke organisatie enerzijds en de inwoners, ondernemers en ketenpartners anderzijds. Dat contact kan via de balie en telefoon verlopen, ook wel aangeduid als de traditionele dienstverleningskanalen, maar ook digitaal via bijvoorbeeld de website, e-mail of social media.

Het toekomstbeeld dat wordt geschetst in het dienstverleningsconcept is in 2020 vertaald in een uitvoeringsplan waarin projecten en initiatieven worden genoemd die kansen bieden voor de verbetering van de dienstverlening. Het is de bedoeling het college en management

⁸ Wageningse dienstverlening, 2021, p.8-10.

jaarlijks te informeren over de stand van zaken van het uitvoeringsplan. In het uitvoeringsplan worden de doelstellingen van verschillende projecten en initiatieven beschreven, die deels lopen en deels nog opgestart moeten worden. Een deel van deze projecten is specifiek gericht op de digitale dienstverlening van de gemeente, zoals:

- Webformulieren en klantportaal: Inwoners kunnen meer digitaal zaken bij de gemeente opstarten. Deze nieuwe webformulieren maken tevens het opstarten van het behandelproces sneller en efficiënter.
- e-Diensten: Inwoners en begrafenisondernemers kunnen eenvoudig digitaal zaken doen met de gemeente. De e-Diensten verhogen de kwaliteit van het indienen en de efficiëntie van het opstarten van het behandelproces.
- Zaakgericht werken: Inwoners kunnen zelf de inhoud en voortgang van hun zaakdossier online inzien. Medewerkers hebben alle informatie en procesinformatie bij elkaar rondom een klantvraag.
- Vernieuwen website: Een nieuwe flexibelere website realiseren die toegankelijk en gebruiksvriendelijk is.
- Engelstalige website: Belangrijke informatie is Engelstalig beschikbaar.
- e-Diensten uitbreiden: Uitbreiding van online dienstverlening met betrekking tot aangifte geboorte, aangifte huwelijk partnerschap, aanvragen reisdocument, doorgeven emigratie, geheimhouding, wijzigen aanschrijfnaam, doorgeven vermissing reisdocument, doorgeven vermissing stempas, doorgeven emigratie, aanvragen volmacht stempas, aanvragen onderzoek.

In interviews wordt aangegeven dat sinds het dienstverleningsconcept is vastgesteld, het uitvoeringsplan op zich niet meer is geactualiseerd. Daarbij wordt opgemerkt dat de lijn die in het dienstverleningsconcept en het bijbehorende uitvoeringsplan is uitgezet en de projecten die hierin zijn opgenomen wel worden opgepakt. De gemeente wil nu een professionaliseringsslag maken en een programmaplan opstellen om bij te houden waar de gemeente mee bezig is en waar de prioriteiten liggen. Daar vallen dan de projecten digitale dienstverlening, die deels zijn opgenomen in het uitvoeringsplan, ook onder.

Voor verschillende projecten uit het uitvoeringsplan wordt opgemerkt dat zij onderdeel zijn van het Informatiebeleidsplan 2019-2021 (I-plan) van de gemeente Wageningen. In het I-plan worden verschillende beleidsvoornemens geschetst die in het kader van de digitale dienstverlening van de gemeente interessant zijn, waaronder:

- We zetten in op kwalitatieve dienstverlening en realiseren daarmee gewoon goede dienstverlening voor elke inwoner en andere betrokkenen.
- Inwoners krijgen meer regie en zicht op de informatie die de gemeente van hen heeft.
- We zetten wet- en regelgeving en landelijke afspraken slim in voor de stad.
- Zelf doen voor wie dat wil – keuzevrijheid voor inwoners en ondernemers daadwerkelijk faciliteren en de interne processen daarop afstemmen.

In een brief aan de raad in 2020 wordt gesteld dat de implementatie van het I-plan bijdraagt aan de toekomstgerichte dienstverlening, waarmee beter aangesloten kan worden op de behoeften van de inwoner en ondernemer.

In 2023 heeft de directie van de gemeente Wageningen op basis van het coalitieakkoord en de organisatievisie het Concernplan MT Gemeente Wageningen 2023 opgesteld. Opgavegericht werken is hierin het uitgangspunt. Er worden twee strategische programma's benoemd waarvan 'Digitale organisatie' in het kader van dit rekenkameronderzoek in het bijzonder interessant is. In het concernplan komt het thema dienstverlening expliciet aan de orde waarbij het dienstverleningsconcept als uitgangspunt wordt genoemd. Thema's die voor 2023 van belang worden geacht zijn onder andere aandacht voor bereikbaarheid en (digitale) toegankelijkheid, inclusief Klare taal⁹, en activiteiten rond de Wet Open Overheid (WOO) en de Archiefwet.

3.2 Wet- en regelgeving

De digitale informatie en diensten van gemeenten, zoals de websites en apps die door gemeenten worden ingezet, moeten voor iedereen toegankelijk zijn. De Wet digitale toegankelijkheid ziet hierop toe. Digitale toegankelijkheid betekent dat digitale informatie en diensten even bruikbaar zijn voor mensen met een functiebeperking als voor mensen zonder functiebeperking. Uit de documentenanalyse¹⁰ komt naar voren dat de website van de gemeente Wageningen moet voldoen aan alle eisen op het gebied van digitale toegankelijkheid en dat deze gebruiksvriendelijk is. De status van de gemeentewebsite is B, dat wil zeggen, de website voldoet gedeeltelijk aan de Wet digitale toegankelijkheid. Voor de overige websites¹¹ is geen verklaring opgenomen.¹² In de praktijk blijkt toegankelijkheid een aandachtspunt in de afspraken met softwareleveranciers. De indruk bestaat dat de gemeente daarin als gevolg van de (dwingende) wetgeving voorop loopt, terwijl marktpartijen zouden achterlopen en minder aandacht zouden hebben voor de toegankelijkheid van digitale producten.

Naast de Wet digitale toegankelijkheid zijn er meerdere andere Nederlandse en Europese wetten van toepassing op online dienstverlening en digitaal klantcontact, waaronder:¹³

- Wet digitale overheid (WDO).
- Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (WMEBV).
- Wet elektronische publicatie algemene bekendmakingen en mededelingen (WEP).
- Wet open overheid (WOO).
- Besluit digitale toegankelijkheid.

Respondenten geven aan dat men binnen de gemeente Wageningen een goed beeld heeft van de wet- en regelgeving en normeringen waaraan men moet voldoen en deze mee te nemen in de verschillende ontwikkelingen die momenteel gaande zijn, bijvoorbeeld het implementeren van de omnichannelstrategie en de transitie van kernapplicaties naar de cloud.

⁹ Klare Taal wil zeggen dat de teksten van de gemeente begrijpelijk zijn. Dit is eenvoudig Nederlands op B1-niveau. De overgrote meerderheid van de bevolking begrijpt teksten op taalniveau B1. Een tekst in Klare Taal bestaat uit makkelijke woorden die bijna door iedereen worden gebruikt. En uit korte, eenvoudige en actieve zinnen. (Dienstverleningsconcept Wageningen, 2021).

¹⁰ Visie nieuwe website. Herzien: januari 2022; Presentatie kennismaking nieuwe website t.b.v. het college, n.d.

¹¹ Waaronder <https://edienstenburgerzaken.wageningen.nl/Verhuizen/Login/>; <https://stemvan.wageningen.nl/nl-NL/>; <https://wageningen.begrotingsapp.nl/> en <https://parkeerbalie.wageningen.nl/>.

¹² <https://dashboard.digitoegankelijk.nl/organisaties/34>.

¹³ <https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/wetgeving/>.

In de praktijk wordt het als knelpunt gezien dat wet- en regelgeving vaak slecht op elkaar is afgestemd of wordt uitgesteld, denk bijvoorbeeld aan de Omgevingswet. Ook gebeurt het dat zaken worden overgelaten aan gemeenten, bijvoorbeeld het gebruik van TikTok door ambtenaren, terwijl de VNG op zich laat wachten met het publiceren van een handreiking.

Een relevante ontwikkeling is de omnichannelstrategie zoals in 2021 beschreven in de memo Omnichannelstrategie en de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (WMEBV). De WMEBV geeft inwoners en ondernemers het recht om op digitale wijze met de overheid te communiceren. Daarnaast is er de oproep aan gemeenten tot ontwikkeling van een omnichannelstrategie wat betekent dat zij hun dienstverleningskanalen in goede samenhang moeten organiseren. Klanten moeten, ongeacht het kanaal, hetzelfde antwoord krijgen en er moet bij elk kanaal zoveel mogelijk dezelfde informatie voorhanden zijn. In de memo geeft de gemeente Wageningen aan dat beide ontwikkelingen passen in het dienstverleningsconcept en het I-plan. De gemeente vindt dat zij met onder andere het in gebruik nemen van het JOIN klantcontactsysteem en zaakstelsel en het online portaal e-Diensten Burgerzaken en de vernieuwde website de juiste instrumenten in handen heeft om goed invulling te kunnen geven aan de doelstellingen van de wet en de omnichannelstrategie, al zullen er daarnaast extra inspanningen nodig zijn om aan de wet te voldoen.

Een andere interessante ontwikkeling wordt beschreven in het '2022-2026 Cloudtransitieplan voor Wageningen bij de vervanging van de kernapplicaties'. In het cloudtransitieplan wordt aangegeven dat een belangrijk deel van de kernapplicaties is verouderd en de komende jaren wordt vervangen.¹⁴ Als gevolg hiervan zullen inwoners en ondernemers meer inzicht krijgen in lopende zaken, zelf meer regie uitvoeren op gegevens en biedt de gemeente transparantie over welke data in haar bezit zijn. Door de transitie naar nieuwe applicaties kan er tegelijk beter ingezet worden op eisen vanuit nieuwe wetgeving: de Wet open overheid (WOO), het Besluit digitale toegankelijkheid, de Wet digitale overheid (WDO), de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (WMEBV) en de Wet elektronische publicaties (WEP). Daarnaast wordt de bereikbaarheid van de gemeente vergroot. Een ontwikkeling richting online portalen die 24/7 toegankelijk zijn, past bij 2026, aldus de gemeente Wageningen. Daarbij wil de gemeente wel toegankelijk en inclusief zijn. De gemeente wil daarom inzetten op 'digitaal, tenzij' en laagdrempelig persoonlijk contact waar dit past. Voor de Wet open overheid (WOO) is er inmiddels een projectgroep ingesteld en een stappenplan opgezet. Er is een applicatie aangekocht met een koppeling met het zaakstelsel. Van daaruit kan de gemeente documenten uploaden en anonimiseren. Uitzondering hierop zijn pdf-documenten, die niet voldoende digitaal toegankelijk zijn. Daarvoor zoekt de gemeente nu een alternatief.

3.3 Van ambities en doelen naar servicenormen

In het dienstverleningsconcept wordt aangegeven dat de gemeente Wageningen servicenormen gaat opstellen. Servicenormen zijn concrete beloften aan de inwoners en ondernemers over de kwaliteit van de dienstverlening die duidelijk maken welke dienstverlening zij van de gemeente mogen verwachten, zo staat in het uitvoeringsplan

¹⁴ Het gaat om de volgende kernapplicaties: Suite, Key2burgerzaken, Key2financiën, Key2BAG, Key2belastingen/Key2WOZ, Key2begraven, Key2datadistributie, Xential, Allegro, DecosJoin, ArcGIS, DG-Dialog en Cognos.

vermeld. Deze normen kunnen betrekking hebben op de contactkanalen (balie, telefonisch, schriftelijk of digitaal, social media en e-mail), de inhoudelijke kwaliteit van de dienstverlening, de bejegening en de klachtenbehandeling. Servicenormen moeten concreet en bekend zijn, zodat inwoners en ondernemers in staat zijn bij de dienstverlening zelf te toetsen of aan de servicenormen wordt voldaan. De gemeente Wageningen was voornemens de servicenormen in 2021 vast te leggen in een kwaliteitshandvest waarmee de gemeente uitvoering geeft aan de ambities van de VNG waar de gemeente zich aan heeft geconformeerd.

Tot op heden heeft de gemeente nog geen servicenormen vastgesteld. Ten tijde van dit rekenkameronderzoek wordt er door advies- en ontwerpbureau theRevolution een nulmeting dienstverlening uitgevoerd met als doel te komen tot servicenormen die de hele organisatie (h)erkent en waar draagvlak voor is. De servicenormen worden in cocreatie tot stand gebracht en niet van bovenaf opgelegd.

Inwoners zijn op dit moment niet betrokken bij de ontwikkeling van de servicenormen. Dit wil men op een later moment in 2024 oppakken via de Stem van Wageningen, het digitaal platform van de gemeente Wageningen waarop inwoners kunnen meepraten over projecten en plannen van de gemeente. Risico bij deze intern gerichte aanpak is dat er servicenormen geformuleerd worden die afwijken van waar inwoners prioriteit aan geven.

In gesprekken wordt aangegeven dat de servicenormen gekoppeld zouden moeten worden aan het zaakstelsel waarmee de gemeente werkt, zodat de gemeente bijvoorbeeld het halen van afhandeltermijnen kan monitoren en erop kan sturen.

3.4 Résumé

In 2021 is in de gemeente Wageningen een dienstverleningsconcept vastgesteld. Dit concept geeft ambities van de gemeente weer. Bij het dienstverleningsconcept is een uitvoeringsplan opgesteld. Dit is niet geactualiseerd. De gemeente wil een professionaliseringsslag maken door bij te houden wat loopt en waar de prioriteiten liggen. Recent is de gemeente aan de slag gegaan met het opstellen van servicenormen. De inwoners worden hier (nog) niet bij betrokken. De gemeente Wageningen voldoet nog niet volledig aan alle wet- en regelgeving ten aanzien van digitale dienstverlening. De organisatie lijkt goed op de hoogte te zijn van vigerende en toekomstige wet- en regelgeving en neemt stappen om hier aan te gaan voldoen. De ontwikkelingen rond digitale dienstverlening raken aan de ontwikkelingen die gaande zijn met betrekking tot digitalisering en informatiemanagement en worden in samenhang opgepakt.

H4 | Organisatie en uitvoering

- Hoe is de uitvoering van en de regie op het digitale dienstverleningsbeleid qua taken, rollen, verantwoordelijkheden en onderlinge samenwerking belegd binnen de gemeente?
- Hoe is de organisatie toegerust op de digitale dienstverlening aan inwoners (allocatie van middelen, capaciteit, kennis en vaardigheden)?
- In hoeverre worden de beschikbare middelen doelmatig ingezet?
- Hoe geeft de gemeente uitvoering aan het beleid ten aanzien van digitale dienstverlening?
- In hoeverre sluit de praktijk van digitale dienstverlening aan bij het beleid en bij de eigen servicenormen en richtlijnen?

4.1 Organisatie

4.1.1 Rollen, taken en verantwoordelijkheden

De ambtelijke organisatie van de gemeente Wageningen bestaat uit zes teams. Vanuit alle teams zijn medewerkers op enigerlei wijze betrokken bij (ontwikkelingen in) het beleid en de uitvoering van digitale dienstverlening. Denk bijvoorbeeld aan medewerkers vanuit de front- en de backoffice van het team Publieke dienstverlening, frontofficemedewerkers vanuit Sociale dienstverlening, medewerkers die betrokken zijn bij het afhandelen van meldingen openbare ruimte en vergunningverlening vanuit team Publieke dienstverlening, communicatiemedewerkers die werkzaam zijn bij Facilitair, ICT-medewerkers vanuit Bedrijfsvoering en beleidsadviseurs vanuit Beleid en projecten. Het contact van ondernemers met de gemeente verloopt door de accountmanager bedrijven en het Ondernemersloket.

Voor een deel van de respondenten is de verdeling van rollen, taken en verantwoordelijkheden ten aanzien van digitale dienstverlening duidelijk. Maar dit is lang niet voor alle respondenten het geval, vooral niet waar het de uitvoering en de rollen, taken en verantwoordelijkheden die medewerkers van andere teams daarin hebben, betreft. De onderlinge samenwerking tussen beleid en uitvoering en binnen de uitvoering wordt wisselend beoordeeld. Aandachtspunten die hierbij worden genoemd zijn de betrokkenheid (of het niet betrekken) van de uitvoering bij de plannen die door beleid worden gemaakt en de naleving van afspraken die tussen de uitvoering en beleid zijn gemaakt. Ook wordt de samenwerking met betrekking tot belastingen als lastig ervaren. Er is overleg tussen de verschillende teams in de uitvoering; soms periodiek zoals tussen het KCC en belastingen en soms naar aanleiding van zaken die niet goed lopen. In dat laatste geval wordt geprobeerd om tot nieuwe werkafspraken te komen.

In 2023 is er een CIO/programmaleider digitale organisatie aangesteld die aanjager en boegbeeld is op het gebied van data en digitalisering en die verder werkt aan een visie op de digitale transformatie in de publieke sector en ontwikkeling van gemeenten in het bijzonder, aldus het concernplan. Daarnaast is er een Stuurgroep Digitale Organisatie ingesteld, waaronder alle opgaven rond digitalisering, informatieveiligheid en privacy vallen voor besluitvorming en prioritering. In deze stuurgroep zijn de wethouder, de gemeentesecretaris,

de manager bedrijfsvoering, de business controller en de programmaleider digitale organisatie/CIO vertegenwoordigd. Het werken met de stuurgroep zit nog in de opstartfase. Voorheen waren er veel losse projecten, de stuurgroep is ingesteld voor planning en prioritering. Dit is nog in opbouw en er is ook nog geen overkoepelend programmaplan, wel deelplannen op de verschillende onderdelen. De gemeente is op dit moment nog bezig met 'de winkel verbouwen'; nieuwe rollen, nieuwe functies, beheer uitfasen, cloudtransitie en diverse wetgevingstrajecten.

4.1.2 De beschikbaarheid en inzet van middelen

Er is geen overzicht van de (financiële) middelen die specifiek beschikbaar zijn voor digitale dienstverlening. Vanuit de ambtelijke organisatie wordt aangegeven dat een dergelijk overzicht wel uit de systemen (Key2Finance, Pepperflow) te genereren is. In interviews wordt opgemerkt dat de beschikbare (financiële) middelen voor digitale dienstverlening door de ambtelijke organisatie als toereikend worden ervaren. Zowel vanuit de raad als het college wordt er voldoende aandacht voor en bereidheid om te investeren in ICT en digitale dienstverlening ervaren. Voor de wensen die er waren ten aanzien van dienstverlening en digitalisering zijn voldoende middelen beschikbaar gesteld, al moeten er wel degelijk keuzes gemaakt en geprioriteerd worden, zo geven respondenten aan. Wel geven verschillende respondenten aan te verwachten dat nieuwe eisen ten aanzien van digitale toegankelijkheid meer controle op de inhoud en dus inzet van ambtelijke capaciteit vragen en mogelijk zelfs tot een capaciteitsprobleem leiden. Het in toenemende mate moeten controleren van het niveau van aangeleverde teksten legt bijvoorbeeld een aanzienlijk beslag op de beschikbare uitvoeringscapaciteit bij communicatie. De huidige capaciteit is op dit moment voldoende om invulling te geven aan de dienstverlening aan inwoners en ondernemers.

In het dienstverleningsconcept zijn onder meer ambities opgenomen voor het verbeteren van de digitale vaardigheden van medewerkers, maar hier is tot op heden beperkt uitvoering aan gegeven. In 2024 loopt het project 'digitale nieuwsgierigheid' om de vaardigheden en kennis binnen de gemeente op orde te brengen, zodat de organisatie klaar is voor de steeds verdergaande digitalisering van de maatschappij en de dienstverlening van de gemeente.

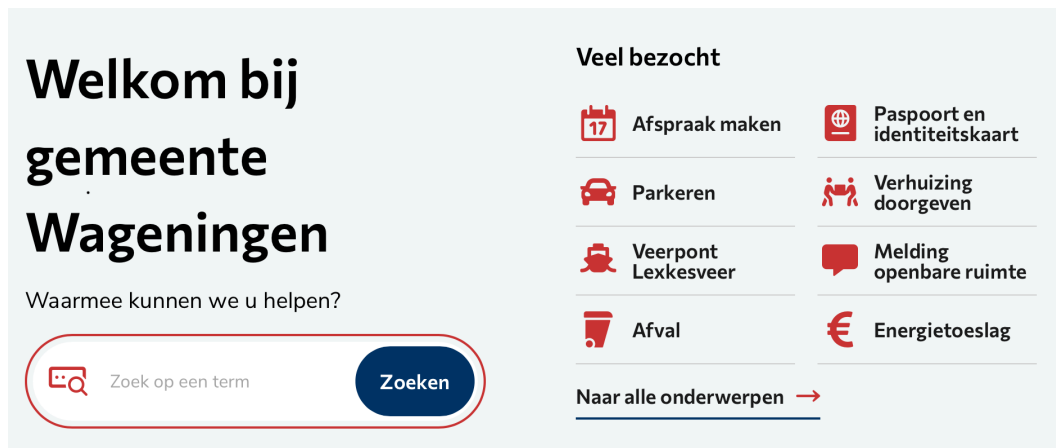
De gemeente Wageningen werkt met het zaaksysteem JOIN. Met behulp van dit systeem wordt digitale informatie opgeslagen, ontsloten, bewerkt en gedeeld. Verschillende respondenten geven aan het werken met JOIN niet gebruiksvriendelijk te vinden.

4.2 Verschillende digitale dienstverleningskanalen

Het aanbod van digitale producten en diensten door de gemeente is breed en verloopt via verschillende kanalen, waarvan de website en e-mail de belangrijkste zijn, zo blijkt uit de gesprekken. Ook communiceren de gemeente en haar inwoners door middel van social media, namelijk WhatsApp, Twitter, Facebook, Instagram en LinkedIn, waarover meer in het volgende hoofdstuk.

4.2.1 Website

In 2021 heeft de gemeente Wageningen de website opnieuw ingericht. Uitgangspunt is dat de gebruiker centraal staat. Daarom, zo geeft de gemeente aan, is de website ingericht als dienstverleningskanaal (= vraaggericht) in plaats van als communicatiekanaal (= zendgericht). De website is ingericht als toptakenwebsite, dat wil zeggen, een website die zo ingericht is dat de meest gevraagde onderwerpen snel te vinden zijn en de bezoeker dus snel de juiste informatie en producten kan vinden.



Bij het opzetten van de nieuwe website is samengewerkt met verschillende andere gemeenten en de VNG en is common ground, de landelijke VNG-lijn voor open systemen en toegang tot data, het uitgangspunt geweest.

Inwoners en ondernemers kunnen via de website van de gemeente Wageningen veel zaken online regelen, zoals:

Publiekszaken: paspoort, rijbewijs en uittreksel, levensgebeurtenissen

- Het maken van een afspraak op het stadhuis.
- Het doorgeven van een verhuizing of emigratie.
- Aanvragen van een uittreksel uit de Basis Registratie Personen (BRP), al dan niet door wettelijke vertegenwoordigers.
- Doen van aangifte van overlijden door een begrafenisondernemer.
- Aanvragen volmacht stempas, kiezerspas of vervangende stempas.
- Aangifte geboorte.
- Aanvragen of doorgeven vermissing reisdocument.

Zorg, jeugd en inkomen

- Tegemoetkoming energiekosten.
- Melding Wmo.
- Individuele inkomenstoeslag aanvragen.
- Ik doe (digitaal) mee-fonds aanvragen.

- Tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten aanvragen.
- Bijzondere bijstand aanvragen.

Wonen, bouwen en groen

- Vergunning kamerverhuur aanvragen.
- Collectevergunning aanvragen.
- Omgevingsvergunning aanvragen voor bouwen of verbouwen.
- Subsidie voor het groener maken van uw tuin, dak of buitenmuur aanvragen.
- Subsidie voor afkoppelen regenwater aanvragen.

Ondernemen

- Evenementenvergunning aanvragen of melden.
- Ontheffing gebruik openbare ruimte aanvragen.

Melding, klacht of bezwaar

- Bezwaar maken tegen belastingen, WOZ-waarde of parkeerboete.
- Iets melden dat kapot, vies of onveilig is in de buurt.
- Een Woo-verzoek doen.

Parkeren en vervoer

- Gehandicaptenparkeerplaats bij woning aanvragen.
- Leerlingenvervoer aanvragen.

Ook zijn er verschillende pdf-formulieren die nu nog gedownload en uitgeprint kunnen worden, omdat sommige gebruikers (inwoners/aanvragers) moeite hebben met een webformulier. De gemeente geeft aan op het gebied van gebruiksvriendelijkheid hoge eisen te stellen aan vindbaarheid, overzichtelijkheid, beeld en taal (Klare Taal). Op de nieuwe website zijn meer pagina's naar het Engels vertaald dan in het verleden het geval was, wat onder meer belangrijk is voor de internationale studenten in Wageningen. Naast productpagina's, waarop een product of dienst aangevraagd kan worden, zijn nu ook contentpagina's, zoals de pagina's over de gemeenteraad, in het Engels beschikbaar en kan ook in het Engels een afspraak met de gemeente worden gemaakt.

4.2.2 E-mail

Ook kunnen inwoners de gemeente Wageningen via e-mail bereiken. Op de website van de gemeente staan verschillende e-mailadressen genoemd waarmee inwoners en ondernemers de gemeente kunnen bereiken, waaronder:

- gemeente@wageningen.nl
- publiekszaken@wageningen.nl
- startpunt@wageningen.nl
- ondernemersloket@wageningen.nl
- vergunningen@wageningen.nl
- loketruimte@wageningen.nl
- bestuurssecretariaat@wageningen.nl
- belastingen@wageningen.nl

In een interview wordt aangegeven dat de inwoner in principe gebaat zou zijn met één e-mail-c.q. contactadres. In het kader van de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (WMEBV) wil de gemeente toewerken naar een contactformulier dat op een centrale plaats de organisatie binnenkomt. Van mailboxen die onvoldoende bijgehouden worden wil de gemeente af en ook moet duidelijker worden wie verantwoordelijk is voor de afhandeling van e-mails zodat deze niet blijven rondzweven binnen de organisatie. Op dit moment kan de afhandeling van e-mails nog niet gevolgd worden. Medewerkers kunnen er afhankelijk van hun eigen voorkeur voor kiezen om e-mails zelf te beantwoorden (via e-mail of telefonisch) en om deze al dan niet in het zaakstelsel te zetten. Onlangs is er vanuit de uitvoering gesproken met de Dienst Informatievoorziening (DIV) over hoe je kunt omgaan met contacten met inwoners via bijvoorbeeld e-mails die niet in het zaakstelsel zijn opgenomen. Inwoners ontvangen niet standaard een ontvangstbevestiging of terugkoppeling op hun e-mail. Het aantal e-mails dat de gemeente ontvangt, wordt als groot ervaren.

In dit rekenkameronderzoek is een mystery e-mailonderzoek uitgevoerd; middels vijftien fictieve vragen en meldingen is in beeld gebracht hoe de gemeente reageert op vragen en meldingen die via e-mail binnenkomen. Wanneer inwoners en ondernemers een e-mail sturen naar de gemeente, dan wordt er snel gereageerd. In bijna alle gevallen gebeurt dit binnen een werkdag. Wanneer de vraag in de e-mail niet direct beantwoord kan worden, wordt aangegeven dat er liever telefonisch contact met de inwoner wordt opgenomen. Hierbij wordt de inwoner gevraagd om een telefoonnummer terug te mailen. In de e-mails wordt weinig jargon gebruikt en er is sprake van begrijpelijk en correct taalgebruik. De kwaliteit van spelling, grammatica en taalgebruik is lager wanneer het gaat om vragen die gesteld zijn in het Engels.

4.3 Toegankelijkheid van en sturing op dienstverleningskanalen

In het dienstverleningsconcept wordt de ambitie uitgesproken: 'Online waar het kan en persoonlijk waar het moet'. De gemeente geeft aan dat digitale kanalen worden gepromoot, maar dat iedereen welkom is en blijft in het stadhuis en bij het Startpunt. De gemeente stelt in het dienstverleningsconcept, dat mede gebaseerd is op onderzoek onder de doelgroepen, dat inwoners, ondernemers en partners er steeds vaker de voorkeur aan geven om digitaal zaken met de gemeente te doen, ook omdat zij dit al gewend zijn van het contact met andere organisaties en bedrijven. Bij de digitale systemen die de gemeente de komende jaren gaat inzetten, krijgen de inwoner en ondernemer vaak meer mogelijkheden om zaken nog meer digitaal zelf te regelen, zo staat in het dienstverleningsconcept te lezen.

Verschillende respondenten vragen zich af of alle inwoners van de gemeente Wageningen wel digitaal vaardig genoeg zijn en geven aan het belangrijk te vinden dat er voldoende aandacht blijft voor deze doelgroep. Respondenten zien een rol voor het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) bij het ondersteunen van deze doelgroep. Het IDO is gevestigd in de bibliotheek in Wageningen en is een eerste aanspreekpunt voor inwoners met algemene vragen over de (digitale) overheid, waaronder de gemeente. Zowel vanuit beleid als uitvoering is er contact tussen de gemeente en het IDO. Uit informatie van het IDO blijkt dat van de 300 vragen die gesteld zijn aan het IDO door inwoners van de gemeente Wageningen, 24 vragen (8%) betrekking hadden op de dienstverlening van de gemeente Wageningen.

Ruim de helft van deze inwoners was ouder dan 65 jaar, terwijl een kwart van de inwoners tussen de 45 en 65 jaar oud was. De vragen van inwoners waren uiteenlopend. Er werden vragen gesteld over onder andere het aanvragen van energietoeslag, subsidies en vergunningen, het doen van een melding openbare ruimte en het printen van formulieren. In een gesprek met vertegenwoordigers van het IDO geven zij aan dat er met betrekking tot de digitale dienstverlening van de gemeente Wageningen redelijk vaak mensen langskomen met vragen over vergunningaanvragen. De online vergunningcheck van de Rijksoverheid is niet helemaal duidelijk en een telefoonnummer voor vragen bij vergunningaanvragen is lastig te vinden op de website van de gemeente. Veel inwoners denken dat vergunningaanvragen per se digitaal gedaan moeten worden. De gemeente stuurt er volgens het IDO actief op dat zaken, zoals een vergunningaanvraag of een melding over een losse stoeptegels, online geregeld worden. Soms komen mensen ook langs bij het IDO voor hulp om een digitale afspraak bij de gemeente te maken. Het merendeel van de stad is hieraan gewend, maar er is ook een grote groep die hier niet in mee kan. Er komen incidenteel ook mensen bij het IDO langs die door medewerkers van het gemeentehuis naar het IDO zijn doorverwezen.

Volgens de ambtelijke organisatie kiezen inwoners in de praktijk zelf het kanaal waarlangs zij de gemeente willen benaderen. De mate waarin wordt gestuurd op het gebruik van digitale kanalen verschilt per team, aldus respondenten. Bij publieksdienstverlening lijkt er minder sterk te worden gestuurd op het gebruik van digitale kanalen dan in het sociaal domein, al wordt tegelijkertijd aangegeven dat dit ook afhankelijk is van de inschatting van de betrokken medewerker. Medewerkers in de uitvoering merken op dat het voor inwoners niet altijd eenvoudig is om de benodigde informatie te vinden via de website. Soms verandert de werkwijze van de gemeente en moeten bijvoorbeeld organisatoren van evenementen de gemeente online benaderen, terwijl dat eerder niet het geval was, wat op onbegrip stuit. Medewerkers in de uitvoering vinden het van belang dat er verschillende (digitale) wegen open blijven waarlangs de gemeente benaderd kan worden.

4.4 Résumé

Er zijn de afgelopen jaren stappen gezet in de digitalisering en modernisering van de digitale dienstverlening. Vanuit alle teams van de gemeente Wageningen zijn medewerkers op enigerlei wijze betrokken bij (ontwikkelingen in) het beleid en de uitvoering van digitale dienstverlening. De verdeling van rollen, taken en verantwoordelijkheden ten aanzien van digitale dienstverlening is niet voor iedereen duidelijk en de samenwerking verloopt niet altijd naar wens. De regie op de digitale dienstverlening is beperkt. De recent aangestelde CIO/programmamanager digitale organisatie en de Stuurgroep Digitale Organisatie moeten meer regie op inhoud gaan brengen.

De beschikbare capaciteit wordt door medewerkers op dit moment niet als knelpunt ervaren. Een overzicht van de beschikbare capaciteit, dat tevens inzicht geeft of de kennis en ervaring van medewerkers op het gebied van (digitale) dienstverlening toereikend is, is niet voorhanden. De gemeente heeft ambities ten aanzien van het verbeteren van de digitale vaardigheden van medewerkers, maar hier is tot op heden beperkt uitvoering aan gegeven. Het werken met het zaakstelsel JOIN wordt door sommige medewerkers als lastig ervaren.

De digitale dienstverlening van de gemeente Wageningen verloopt via de website (via webformulieren, e-mail, e-Diensten, MOR-meldingen), via social media (plaatsen van berichten) en webcare (reageren op berichten).

De website is recent opnieuw ingericht waarbij de gebruiker als uitgangspunt is genomen en met inachtneming van common ground, de informatiekundige visie van de VNG. Inwoners en ondernemers kunnen via de website van de gemeente Wageningen veel zaken online regelen. Daarnaast heeft de gemeente verschillende e-mailadressen waarmee inwoners en ondernemers de gemeente kunnen bereiken. Er is geen eenduidige wijze van het afhandelen en registreren van e-mails; niet alle e-mails worden verwerkt in het zaaksysteem. Inwoners en ondernemers ontvangen niet standaard een ontvangstbevestiging. Dit lijkt geen significante invloed te hebben op de kwaliteit van afhandeling, want uit het mystery e-mailonderzoek ontstaat het beeld dat er snel en correct wordt gereageerd op e-mails van inwoners en ondernemers. De beantwoording van vragen in het Engels is een aandachtspunt. Voor vragen die niet direct per e-mail beantwoord kunnen worden, wordt aan de inwoner of ondernemer gevraagd om zelf een telefoonnummer te mailen. Medewerkers geven bij dit contact niet direct een telefoonnummer dat inwoners zelf kunnen bellen.

In het dienstverleningsconcept wordt de ambitie uitgesproken: 'Online waar het kan en persoonlijk waar het moet'. In de praktijk kiezen inwoners zelf het kanaal waarlangs zij de gemeente willen benaderen. Er is geen eenduidige sturing op het gebruik van digitale kanalen; dit verschilt per team en medewerker. Medewerkers signaleren dat het voor inwoners niet altijd eenvoudig is om de benodigde informatie te vinden via de website. Medewerkers vinden het van belang dat er verschillende (digitale) wegen zijn waarlangs de gemeente benaderd kan worden.

H5 | Monitoring en verantwoording

- In hoeverre monitort en evalueert de gemeente het verloop en de kwaliteit van de digitale dienstverlening?
- Hoe ervaren inwoners, ondernemers en organisaties de digitale dienstverlening van de gemeente?
- In hoeverre sluit de praktijk van digitale dienstverlening aan bij de wensen van de doelgroep en de raad?

5.1 Monitoring

De monitoring van het gebruik van de verschillende digitale dienstverleningskanalen en de (snelheid en wijze van) afhandeling van (aan)vragen zijn in de gemeente Wageningen nog in ontwikkeling. Zo worden de wijze waarop en de mate waarin inwoners gebruikmaken van de website niet systematisch en eenduidig in beeld gebracht voor alle meldingen en aanvragen.

De gemeente registreert het aantal ontvangen berichten via de verschillende social media en de afhandeling daarvan. Ook worden typen berichten, tijdstippen waarop berichten zijn ontvangen en de reactiesnelheid bijgehouden.

Ook wordt het aantal contacten per e-mail en de afhandeltijd ten dele bijgehouden in het zaakstelsel. Hierbij moet worden opgemerkt dat dit niet voor alle e-mailadressen gebeurt, alleen voor de e-mails die binnenkomen bij het KCC, waardoor een totaaloverzicht van door de gemeente ontvangen en afgehandelde e-mails ontbreekt.

Voor de meldingen openbare ruimte is er recent een dashboard ontwikkeld waarin de meldingen zijn ingedeeld naar typen meldingen en aan de hand waarvan de voortgang van de afhandeling van de afzonderlijke meldingen intern gevolgd kan worden. In het dashboard wordt ook de klanttevredenheid bijgehouden, waarbij de klanttevredenheid voor de afzonderlijke onderwerpen inzichtelijk is. In een interview wordt aangegeven dat deze informatie wordt besproken in periodiek overleg en wordt gebruikt om bij te sturen.

De tevredenheid van inwoners en ondernemers over de dienstverlening via de verschillende digitale kanalen wordt niet systematisch gemonitord, met uitzondering van de dienstverlening via WhatsApp, waarvoor een dashboard is ingericht. In 2020 is er voor het laatst een klanttevredenheidsonderzoek geweest naar de dienstverlening door de gemeente Wageningen. Hierin heeft slechts één respondent zich uitgesproken over de digitale dienstverlening. In een interview wordt aangegeven dat de gemeente voornemens is om in 2024 klantreizen uit te voeren voor de verschillende dienstverleningskanalen van de gemeente.

5.2 Ervaringen met de digitale dienstverlening

5.2.1 Inwoners

Beelden bij raadsleden

In het gesprek met de raadsleden worden op basis van eigen ervaringen en signalen van inwoners en ondernemers verschillende aandachtspunten genoemd ten aanzien van de digitale dienstverlening door de gemeente.

Ten aanzien van het sociaal domein wordt opgemerkt dat de informatie die (digitaal) door de gemeente wordt verstrekt voor inwoners soms ingewikkeld is. Er is in het sociaal domein sprake van een wirwar aan regelgeving en deze is lastig digitaal toegankelijk, aldus een raadslid.

Ook hebben raadsleden de indruk dat het voor inwoners lastig is om bij een specifiek probleem digitaal de juiste informatie te vinden. Het aanvragen van burgerzakenproducten en het maken van afspraken lukt vaak nog wel, maar een digitale aanvraag van een vergunning bijvoorbeeld niet. Een raadslid vraagt zich af of de gemeente wel alles digitaal moet willen aanbieden.

Volgens raadsleden is het voor inwoners moeilijk om goede informatie en de juiste contactgegevens te vinden. De digitale drempel wordt als heel hoog gezien. Raadsleden maken zich zorgen over de digitale toegankelijkheid van de gemeente voor niet digitaal vaardige inwoners. Ook signaleren zij dat ouderen worden gewaarschuwd voor het online delen van informatie en dat dat hen terughoudend kan maken in het digitale contact met de gemeente. De beschikbare ondersteuning door het IDO is bekend, maar wanneer je iets van de gemeente wilt, dan moet je op het gemeentehuis terechtkunnen, merkt een raadslid op.

Verder signaleren raadsleden dat bij het online maken van afspraken bij publiekszaken het soms lang duurt voordat daadwerkelijk een afspraak kan plaatsvinden en dat er dan alsnog telefonisch een afspraak moet worden gemaakt om eerder bij de gemeente terecht te kunnen.

De informatievoorziening via de website wordt naar de mening van raadsleden onvoldoende ingegeven door waar de inwoner naar op zoek is; er wordt vanuit de gemeente niet vanuit inwonersperspectief naar de website gekeken. Soms staat bepaalde informatie, zoals de afsluiting van een weg, wel op Facebook maar niet op de website. De zoekfunctie van de website en verschillende links werken niet goed en basale dingen waar de inwoner naar zoekt zijn lastig te vinden. Wat volgens de raadsleden zou kunnen helpen is wanneer de gemeente met inwoners het gesprek zou aangaan over hun informatiebehoefte. Het aanvragen van een paspoort of bouwvergunning doen inwoners niet vaak, maar informatie over wat er door de gemeente is besloten en wat er in hun wijk gebeurt, is voor hen wellicht belangrijker om op de website te vermelden.

Raadsleden verbazen zich erover dat de gemeente niet meer talen op de website kan zetten, terwijl de gemeente de nadruk legt op het internationale karakter van de gemeente. Het is volgens raadsleden voor inwoners niet duidelijk wat de procedure is bij klachten, zeker niet voor iemand die het Nederlands niet beheerst.

E-mails komen volgens raadsleden vaak niet goed aan bij de gemeente. In het geval van inspraak lopen processen ondertussen door, terwijl inwoners nog wachten op een antwoord. Het duurt lang voordat inwoners een antwoord ontvangen op hun e-mails. Wanneer zij dan naar de bestuurder mailen, dan krijgen zij wel een antwoord en als je die brutaliteit niet hebt, dan krijg je geen antwoord, aldus een raadslid.

Ervaringen van inwoners met digitale dienstverlening

In het kader van dit rekenkameronderzoek is ook gesproken met achttien inwoners. Veruit de meeste inwoners geven aan tevreden te zijn over de toegankelijkheid en duidelijkheid van de website. Zij kunnen eenvoudig de benodigde informatie vinden en een aanvraag indienen of melding doen. Na het indienen van hun melding of aanvraag ontvangen zij een ontvangstbevestiging via de e-mail. Twee inwoners gaven aan dat zij geen gebruikgemaakt hebben van de website, maar dat zij de gemeente direct hebben gemaaild met betrekking tot onwenselijke situaties in de openbare ruimte. De ene inwoner ontving geen reactie vanuit de gemeente, de andere inwoner werd naar tevredenheid op de hoogte gehouden van de afhandeling van zijn melding.

Bij de meldingen openbare ruimte en de aanvragen/meldingen bij burgerzaken is het voor inwoners duidelijk wat de vervolgstappen zijn die zij vanuit de gemeente kunnen verwachten. Bij de aanvragen in het sociaal domein is dat niet voor iedereen het geval en is het bijvoorbeeld niet voor iedereen duidelijk hoe het Startpunt zich verhoudt ten opzichte van de gemeente Wageningen.

Inwoners denken verschillend over de doorlooptijd van hun aanvragen en meldingen. De doorlooptijd van aanvraag/melding tot afhandeling wordt voor wat betreft burgerzaken als snel ervaren, terwijl de doorlooptijd van meldingen openbare ruimte en aanvragen in het sociaal domein vaker als (te) lang wordt beoordeeld.

Ook over de wijze waarop aanvragen en meldingen worden afgehandeld verschillen de ervaringen van inwoners. Bij de aanvragen sociaal domein wordt het digitaal contact altijd gevolgd door telefonisch contact. Inwoners constateren daarbij dat de afstemming binnen de gemeente niet altijd optimaal verloopt; zij moeten soms meerdere keren hun verhaal vertellen aan verschillende medewerkers. Bij de aanvragen publiekszaken verloopt de afhandeling over het algemeen naar wens. Ook het online maken van een afspraak om het gemeentehuis te bezoeken verloopt voorspoedig volgens de geïnterviewde inwoners. Bij de meldingen openbare ruimte zijn de ervaringen van inwoners met de wijze van afhandeling en de communicatie daarover door de gemeente wisselend.

Twee inwoners gaven aan dat zij contact hebben opgenomen met bekenden bij de gemeente om een aanvraag of melding (opnieuw) onder de aandacht te brengen.

De ervaringen van inwoners zijn verder weergegeven in de volgende drie klantreizen, verdeeld over de volgende thema's: meldingen openbare ruimte (melding over groen), sociaal domein (aanvraag Wmo) en publiekszaken (aanvraag parkeervergunning).

Maak kennis met Eva, 50 jaar

Samen met haar gezin woont Eva al een kleine tien jaar in de gemeente Wageningen. Op de hoek van de straat waar zij wonen staan bomen en bramenstruiken. Deze bramenstruiken hangen voor een deel over de weg en belemmeren op die manier het zicht van automobilisten die aan komen rijden. Zij kunnen daardoor niet goed zien of er fietsers aankomen. In het afgelopen half jaar zijn er hierdoor al twee ongelukken gebeurd. Eva besluit daarom om een melding te maken bij de gemeente dat deze struiken gesnoeid moeten worden.

Via Google komt ze op de website van de gemeente Wageningen. Op de gemeentewebsite kan Eva makkelijk vinden waar ze haar melding moet doen. In een keuzemenu kan ze vervolgens aangeven onder welke categorie haar melding valt en een beschrijving geven van de melding. In deze beschrijving geeft Eva uitgebreid aan wat er aan de hand is en benadrukt zij dat er ongelukken zijn gebeurd door de onveilige situatie. Als laatste kan zij haar contactgegevens achterlaten en haar melding plaatsen op een digitale kaart van de gemeente Wageningen. Op deze digitale kaart staan alle meldingen openbare ruimte die binnen de gemeente zijn gemaakt en de status van deze meldingen. Op deze manier kan Eva zien of er al iemand anders is geweest die melding heeft gemaakt van de situatie. Ze vindt dit een mooi en overzichtelijk systeem. Na het indienen van haar melding krijgt zij een automatische ontvangstbevestiging met daarin een meldingsnummer.

Vervolgens hoort Eva een maand niets vanuit de gemeente. Ze vindt dit te lang duren en staat op het punt om nog een melding te maken via de website. Wanneer zij de volgende dag thuiswerkt, ziet zij vanuit haar huis dat de braamstruiken gesnoeid worden. Na het werk gaat ze bij de situatie kijken, maar ze vindt dat de struiken nog niet voldoende zijn gesnoeid en dat de situatie gevaarlijk blijft.

Vanuit de gemeente krijgt Eva een paar dagen later bericht dat de werkzaamheden zijn uitgevoerd en of zij mee wil doen aan een tevredenheidsonderzoek. In dit onderzoek geeft Eva aan dat zij niet tevreden is over de uitgevoerde werkzaamheden. Daarnaast vraagt zij of er iemand van de groen afdeling contact met haar kan opnemen. Na een paar weken heeft zij nog niets vernomen vanuit de gemeente. De man van Eva is manager bij de gemeente Wageningen en hij besluit om na te vragen bij de afdeling groen waarom er nog niet is gereageerd op het verzoek van Eva. Nadat haar man navraag heeft gedaan krijgt Eva een mail van de groenafdeling met een reactie. Vervolgens worden de braamstruiken nog verder gesnoeid. Eva is nu tevreden over de situatie.

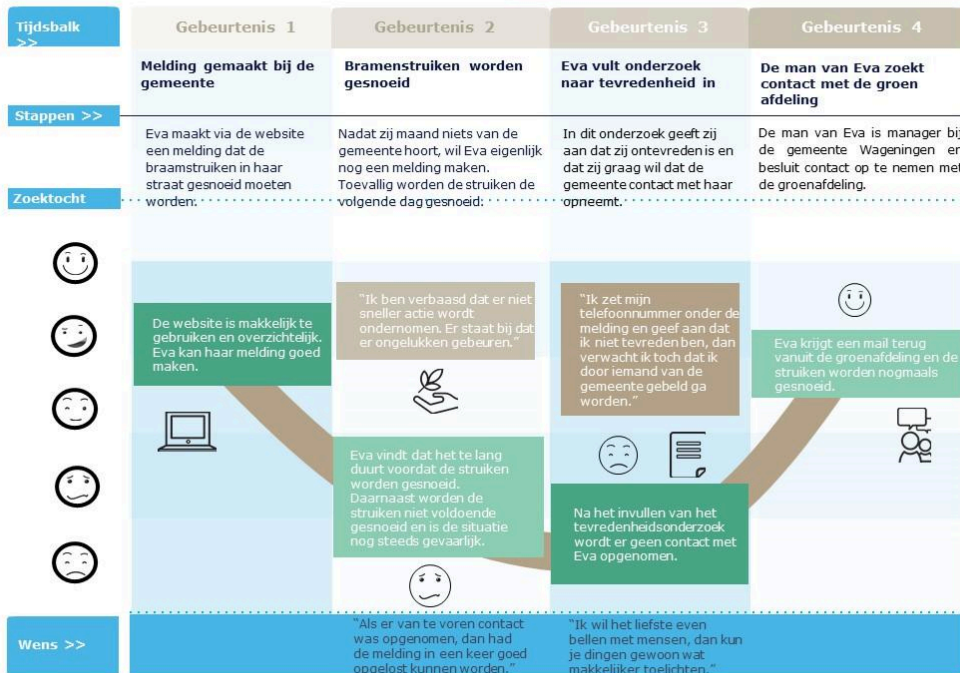
Inzichten vanuit meldingen openbare ruimte:

Wat gaat goed?

- Het maken van een melding via de gemeentewebsite wordt door inwoners over het algemeen als gemakkelijk ervaren.
- De digitale kaart van Wageningen met daarop de meldingen openbare ruimte en de status daarvan geeft een goed en duidelijk overzicht van de meldingen binnen de gemeente.

Wat kan beter?

- Sommige inwoners vinden dat het lang duurt voordat een melding wordt opgepakt, zelfs bij gevaarlijke situaties.
- Inwoners missen soms persoonlijk contact met de gemeente rondom hun melding. Zeker wanneer de inwoner aangeeft dat hier behoefte aan is zodat een probleem sneller en beter kan worden opgelost.



Maak kennis met Femke, 63 jaar

Femke woont haar hele leven al in de gemeente Wageningen. Op dit moment zit ze in de ziektewet met een bijstandsuitkering. Een paar maanden geleden heeft zij een ongeluk gehad waardoor ze slecht ter been is. Haar revalidatieproces duurt nog de rest van het jaar. Gedurende de revalidatie heeft ze wekelijks ergotherapie en fysiotherapie. Haar fysiotherapeut heeft haar erop gewezen dat ze een Wmo aanvraag kan doen bij de gemeente voor een scootmobiel. Dat zou Femke erg helpen in haar bewegingsvrijheid en dat lijkt haar erg prettig.

Via Google kan Femke makkelijk vinden waar ze haar aanvraag kan doen op de website van de gemeente Wageningen. Op de website van de gemeente moet Femke inloggen met haar DigiD en vervolgens komt ze bij het aanvraagformulier. Daar vult ze in waarvoor ze de aanvraag doet. Femke vindt het formulier wat kort. Ze hoopt dat de gemeente zo wel voldoende informatie heeft om haar aanvraag goed te kunnen beoordelen. Ze stuurt het formulier op en krijgt via de mail een ontvangstbevestiging van haar aanvraag. Na het ontvangen van de bevestiging weet Femke niet precies wat er met de aanvraag gaat gebeuren.

Anderhalve week later krijgt Femke bericht dat haar Wmo aanvraag voor de scootmobiel is afgewezen. Vervolgens wordt ze opgebeld door een medewerker van het startpunt van de gemeente die de afwijzing met haar bespreekt. Femke is een beetje overonderd door het nieuws en klappt dicht. Ze vergeet daarom te vragen waarom de aanvraag specifiek is afgewezen. Na het telefoongesprek merkt ze dat ze erg teleurgesteld is.

Femke wil toch graag een scootmobiel om meer te kunnen doen buiten de deur. Bij de gemeente gaat ze in gesprek met haar klantmanager. Ze vraagt of er vanuit de gemeente toch niet iets mogelijk is voor haar. Op die manier komt ze aan een tijdelijke scootmobiel voor twee maanden. Daar is Femke erg blij mee, maar ze wil graag nog langer een scootmobiel hebben.

Femke bespreekt de afwijzing van haar aanvraag ook nog met haar zus. Vorig jaar heeft de zus van Femke ook contact gehad met het startpunt. Zij is toen fijn geholpen door Linda. De zus van Femke vertelt dat Linda iemand is die de tijd voor je neemt en naar je verhaal luistert. Femke krijgt van haar zus het mobiele nummer van Linda en stuurt haar een bericht via WhatsApp. Linda reageert hierop en vraagt of Femke een keer wil bellen. Tijdens dit telefoongesprek legt Femke haar situatie nog een keer uit. Linda geeft aan dat ze een gespreksverslag zal maken van dit gesprek en dat ze het dossier van Femke nog een keer zal doorzetten binnen het startpunt. Femke vindt dit erg fijn en hoopt op een positieve uitkomst.

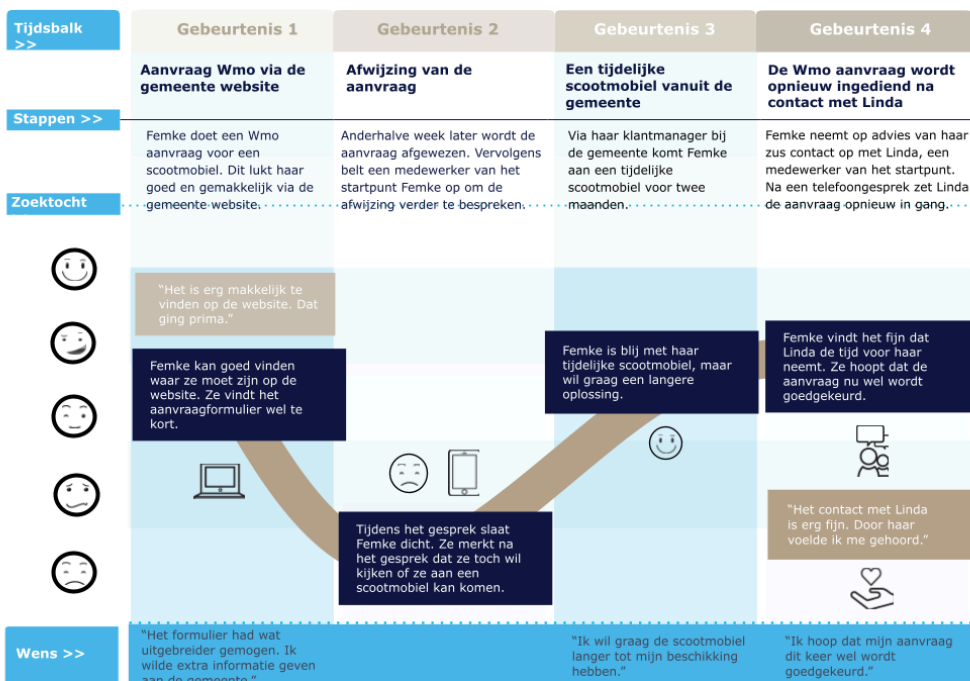
Inzichten vanuit aanvragen Wmo:

Wat gaat goed?

- Het doen van een Wmo aanvraag via de website wordt over het algemeen als makkelijk ervaren.
- Bij het doen van een aanvraag staat duidelijk vermeld welke informatie aangeleverd moet worden.

Wat kan beter?

- Inwoners geven aan dat het aanvraagformulier wat kort is om goed hun situatie te kunnen beschrijven.
- Het is voor inwoners niet duidelijk wat er met hun aanvraag gaat gebeuren na het indienen.
- Inwoners geven aan dat niet iedere medewerker van het startpunt de juiste inhoudelijke kennis heeft.
- Het is afhankelijk van met welke medewerker van het startpunt inwoners contact hebben, of inwoners het gevoel krijgen dat zij gehoord worden.



Maak kennis met Ahmed, 45 jaar

Ahmed woont al een paar jaar in de gemeente Wageningen. Voor zijn werk heeft hij een vergunning om te parkeren in de binnenstad. Deze vergunning moet Ahmed jaarlijks verlengen. Hij houdt ervan om dat soort zaken online te regelen en hij probeert daarom om de vergunning via de website van de gemeente te verlengen. Op de website van de gemeente kan Ahmed makkelijk vinden waar hij moet zijn om de verlenging aan te vragen. Hij moet met zijn DigiD inloggen, maar vervolgens staat er dat zijn vergunning nog niet verlengd kan worden. Ahmed snapt niet direct waarom dit het geval is.

Om toch zijn parkeervergunning te verlengen besluit Ahmed daarom een afspraak te maken op het gemeentehuis om het te regelen. Dit kan Ahmed makkelijk doen via de website. Hij kan zelf een dag en tijdstip kiezen en hij krijgt een bevestiging via de mail van zijn afspraak. Dit vindt Ahmed erg prettig.

Twee weken later krijgt Ahmed een dag voor de afspraak ook nog een herinneringsmail van zijn afspraak. Ondertussen weet hij ook waarom hij nog niet zijn parkeervergunning kon verlengen via de website. Hij heeft namelijk een dag eerder een automatische mail gekregen van de gemeente Wageningen waar in staat dat hij zijn parkeervergunning vanaf dat moment kan verlengen. Blijkbaar was Ahmed er te vroeg bij. Omdat hij toch al de afspraak op het gemeentehuis heeft staan besluit hij zijn vergunning op het gemeentehuis te verlengen.

Op het gemeentehuis meldt Ahmed zich aan voor zijn afspraak en wacht totdat hij aan de beurt is. Hij kan snel worden geholpen en meldt zich bij een balie. De medewerker aan de balie weet waarvoor Ahmed komt en is vriendelijk in het contact. Nadat de verlenging is geregeld gaat er iets fout met de betaling. Er is een storing met het pinautomaat. De balie-medewerker haalt er een collega bij, maar er kan op het gemeentehuis niet betaald worden. De balie-medewerker geeft tegen Ahmed aan dat hij het bedrag

online moet betalen vanwege de storing. Ahmed vindt dit niet erg, zoiets kan gebeuren. Dezelfde middag gaat hij naar de gemeentewebsite en logt hij in met zijn DigiD. Daar kan hij met iDEAL betalen. Daarna is de verlenging van zijn parkeervergunning helemaal geregeld.

Inzichten vanuit aanvragen publiekszaken:

Wat gaat goed?

- Inwoners geven aan dat zij de website van de gemeente toegankelijk en overzichtelijk vinden.
- Het aanvragen van producten en het regelen van publiekszaken via de website wordt heel positief ervaren door inwoners.
- Wanneer inwoners een afspraak maken met de gemeente kunnen zij snel terecht en staat er duidelijk vermeld welke informatie mee moet worden genomen.

Wat kan beter?

- Inwoners geven aan erg tevreden te zijn over de website en hebben geen verbeteringen hiervoor met betrekking tot het aanvragen van publiekszaken.
- Sommige inwoners geven aan dat zij het fijn zouden vinden als zij nog meer zaken en/of producten online kunnen regelen.

Tijdsbalk >>	Gebeurtenis 1	Gebeurtenis 2	Gebeurtenis 3	Gebeurtenis 4
	Verlengen van parkeervergunning via de website	Afspraak maken met de gemeente	Op het gemeentehuis de parkeervergunning verlengen	De betaling via de website afronden
Stappen >>	Ahmed wil zijn parkeervergunning verlengen via de website van de gemeente.	Nadat hij de vergunning online nog niet kan verlengen, besluit Ahmed een afspraak te maken om dit op het gemeentehuis te doen.	Op het gemeentehuis wordt Ahmed snel geholpen. De verlenging wordt geregeld, maar er is een storing met de betaling.	Ahmed logt met zijn DigiD in op de gemeentewebsite. Daar kan hij via iDEAL de betaling afronden.
Zoektocht	Op de website staat dat Ahmed zijn vergunning nog niet kan verlengen. Later blijkt dat hij te vroeg is met zijn aanvraag.	Het maken van een afspraak vindt Ahmed erg makkelijk en hij kan snel terecht bij de gemeente. "Het is een fluitje van een cent, heel makkelijk."	De medewerker aan de balie is erg vriendelijk en behulpzaam. Ahmed vindt het niet erg dat er een storing is voor de betaling.	Ahmed kan de betaling makkelijk via de website regelen. Dat vindt hij erg prettig. "Op de website staat alle informatie. Het is best simpel eigenlijk."
Wens >>	"Ik had wel graag direct willen zien waarom ik de vergunning nog niet kon verlengen."			

5.2.2 Ondernemers

Beelden bij de gemeente

De accountmanager bedrijven is de schakel tussen de gemeente en ondernemers in Wageningen. Hij signaleert dat ondernemers de website kunnen vinden, maar dat de communicatie met de gemeente nadat zij de website hebben gevonden en bijvoorbeeld een aanvraag hebben gedaan, aandacht behoeft. Ondernemers dienen een aanvraag in, maar lezen niet altijd goed wat vervolgens de procedure is waarlangs aanvragen worden afgehandeld en welke termijnen daarbij gelden. De gemeente gaat er op haar beurt van uit dat de ondernemers wel weten dat zij moeten wachten, bijvoorbeeld omdat hun vraag bij verschillende medewerkers moet worden uitgezet. Er ontstaan bij ondernemers dan frustraties over de opvolging door de gemeente. Ook raadsleden geven aan dat zij van ondernemers horen dat het erg lang duurt om van de gemeente een antwoord te krijgen op een vraag en dat zij soms een heel technisch antwoord ontvangen, bijvoorbeeld wanneer het gaat om een vergunning of het vergroten van het terras. Raadsleden horen dat er zaken misgaan rond vergunningverlening, waardoor ondernemers plannen on hold zetten.

Daarnaast, zo merkt de accountmanager op, weten ondernemers waarvoor zij bij de gemeente moeten zijn, maar weten zij niet altijd hoe zij dat moeten aanpakken. In de praktijk schieten zij dan bijvoorbeeld een wethouder aan tijdens een bijeenkomst. Vanuit de gemeente is de wens dat ondernemers bij vragen de website raadplegen, direct contact met een wethouder wordt als een uiterste middel gezien.

Binnen de ambtelijke organisatie bestaat het beeld dat er te vaak door de gemeente wordt bedacht wat goed is voor ondernemers, terwijl ondernemers daarover zelf niet zijn gehoord. Hebben zij bijvoorbeeld wel behoefte aan ondersteuning voor wat betreft energiekosten? Soms worden er door de gemeente regelingen bedacht, maar zijn er vervolgens geen aanmeldingen van ondernemers. De gemeente zou laagdrempelig en benaderbaar moeten zijn. Bij de gemeente is de ervaring dat een nieuwsbrief voor ondernemers niet werkt. Tegelijkertijd wordt geconstateerd dat ondernemers zelf niet goed weten hoe zij dan wel benaderd willen worden. De gemeente probeert nu op werklocaties ondernemers samen te brengen en van daaruit het contact met de gemeente vorm te geven. Er blijkt een verschil te zijn in de behoefte aan samenwerking met de gemeente Wageningen voor verschillende typen ondernemers. Waar het MKB sterk gericht is op de gemeente Wageningen en op de lokale economie, staan bedrijven die zijn gelieerd aan de WUR meer op afstand en richten zij zich met name op nationaal en Europees niveau.

Ervaringen van ondernemers met digitale dienstverlening

In het kader van dit rekenkameronderzoek is met vijf ondernemers gesproken. Uit deze gesprekken blijkt dat het gebruik van de website door ondernemers beperkt is en wanneer deze wordt geraadpleegd dan zijn de ervaringen heel verschillend; waar de ene ondernemer de website als dramatisch bestempeld, geven andere ondernemers aan de benodigde informatie eenvoudig te kunnen vinden.

Alle ondernemers hebben in het kader van hun aanvraag persoonlijk contact met ambtenaren van de gemeente Wageningen gehad. Verschillende ondernemers appten de accountmanager bedrijven die zij onder meer kennen vanuit zijn rol als centrummanager bij de Stichting Ondernemers Wageningen. Door de accountmanager werden zij vervolgens in contact gebracht met de verantwoordelijk ambtenaar. Ondernemers waarderen de accountmanager en de rol die hij vervult in het contact met de gemeente.

Voor een deel verliep het contact van ondernemers met de gemeente via e-mail. Het persoonlijk contact met ambtenaren van de gemeente Wageningen wordt over het algemeen gewaardeerd, het contact via e-mail minder. Wanneer ondernemers de gemeente mailen dan ontvangen zij niet altijd of soms heel laat een reactie. De doorlooptijd van aanvragen wordt verschillend beoordeeld. Verschillende ondernemers geven aan dat zij niet goed op de hoogte zijn gehouden van de stand van zaken met betrekking tot hun aanvraag.

Ondernemers constateren dat zij sinds kort middels bijeenkomsten voor ondernemers meer worden betrokken door en mogen meedenken met de gemeente. De meeste ondernemers ervaren dat als een verbetering in het contact met de gemeente.

Daarnaast zijn de ervaringen van ondernemers nog op een concrete manier verder uitgewerkt in de klantreis op de volgende pagina.

Inzicht in de dienstverlening van de gemeente Wageningen



Maak kennis met Bart, 51 jaar

Vijf jaar geleden is Bart begonnen als ondernemer in de gemeente Wageningen. Samen met zijn zoon heeft hij een broodjeszaak in het centrum van Wageningen met daarvoor een klein terras. Bart vindt dat hij weinig contact heeft met de gemeente. Het contact dat er met de gemeente is, heeft vooral betrekking tot het aanvragen van vergunningen. Zo heeft hij vijf jaar geleden een vergunning aangevraagd voor het openen van zijn zaak en heeft hij zes maanden geleden een vergunning aangevraagd voor het plaatsen van een windscherm rond zijn terras.

Het afgelopen jaar is er namelijk veel regen gevallen in Wageningen, vaak in combinatie met harde wind. Om zijn klanten te beschermen voor de regen, wil Bart graag een windscherm plaatsen onder de overkapping van zijn terras. Tijdens een evenement voor ondernemers in Wageningen vertelt een collega ondernemer aan Bart over zijn ervaringen met een recente aanvraag voor een verbouwing. De collega ondernemer is erg positief over het regelen van de aanvraag via de website van de gemeente en het persoonlijke contact dat hij heeft gehad met de bouwbegeleider van de gemeente. Bart besluit daarom om zijn aanvraag via de gemeente website te doen. Op de website kan Bart makkelijk vinden waar hij een vergunningaanvraag kan starten, maar zijn vraag valt niet binnen de categorieën die op de website als opties staan. Hij komt daarom niet verder op de website van de gemeente.

Omdat hij toch graag het windscherm wil plaatsen, neemt Bart contact op met de accountmanager bedrijven bij de gemeente. Bart kent hem als ex-collega ondernemer en als centrum manager bij de Stichting Ondernemers Wageningen (SOW). Bart is zelf ook actief bij de SOW en hij vindt dat de dubbelrol van de accountmanager ervoor zorgt dat deze goed op de hoogte is van wat er speelt bij de ondernemers en hier vanuit de gemeente goed op kan inspelen. Hij stuurt de accountmanager een appje met daarin zijn vraag. De accountmanager reageert dezelfde middag

nog en geeft Bart het emailadres van een adviseur vergunningverlening bij de gemeente. Naar deze adviseur stuurt Bart een mail met daarin de vraag of hij het windscherm op zijn terras mag plaatsen. Hij krijgt binnen een paar dagen een mail terug waarin staat dat de medewerker met zijn vraag aan de slag gaat.

Zes maanden later heeft Bart nog niks over zijn aanvraag gehoord. Hij besluit een tweede mail te sturen naar de medewerker waar hij de volgende dag reactie op krijgt. De medewerker geeft aan met de aanvraag bezig te zijn. Bart weet niet wanneer hij definitief antwoord kan verwachten. Omdat het weer ondertussen wat beter is geworden, heeft het plaatsen van het windscherm wat minder prioriteit voor Bart. Toch heeft hij weinig vertrouwen erin dat hij een duidelijk antwoord van de gemeente gaat krijgen. Met zijn zoon bespreekt Bart dat hij overweegt om het windscherm in het najaar gewoon te plaatsen als hij dan nog geen antwoord van de gemeente heeft.

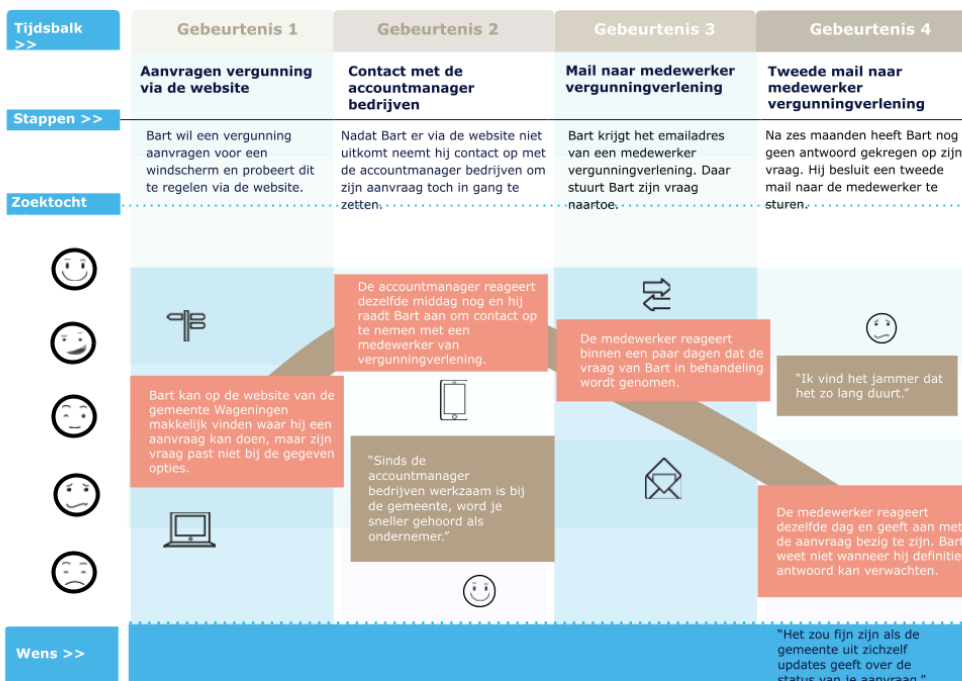
Inzichten vanuit gesprekken met ondernemers:

Wat gaat goed?

- Een aanvraag indienen via de website van de gemeente is makkelijk te doen
- Standaard aanvragen (bv. voor verbouwing) worden goed opgepakt
- De accountmanager bedrijven is een belangrijke schakel in het contact tussen ondernemers en de gemeente Wageningen

Wat kan beter?

- Niet standaard aanvragen duren langer om beantwoord te worden
- Ondernemers kunnen beter op de hoogte worden gehouden van de status van hun aanvraag



BMC
YACHT GROUP

Partners in verbetering

5.3 Bestuurlijke aandacht voor digitale dienstverlening

5.3.1 Aandacht van het college

De portefeuillehouder geeft aan digitale dienstverlening als uitvoeringsaspect te zien. De ambitie van de gemeente is meer beleidsinhoudelijk, (digitale) dienstverlening moet daar ondersteunend aan zijn. Hij constateert dat de digitale dienstverlening goed verloopt en heeft dus geen reden om hier bijzondere aandacht aan te besteden. Hij heeft geen zicht op ervaringen van inwoners en ondernemers, maar ziet hier een verantwoordelijkheid voor de raad weggelegd vanuit zijn volksvertegenwoordigende rol. Raadsleden komen in actie als zij signalen van inwoners en ondernemers krijgen, maar daar is volgens hem op dit moment geen sprake van en dan is er ook geen reden om als bestuurder in te grijpen. Het onderwerp digitale dienstverlening staat ook niet periodiek op de agenda van het college. Gezien het internationale karakter van Wageningen is er aandacht voor het ontsluiten van de website in andere talen. Hierover vindt ook het gesprek met de raad plaats. Een ander onderwerp waarover met de raad wordt gesproken is het ondersteunen van digitale vaardigheden van inwoners en het bieden van alternatieven, bijvoorbeeld fysiek of op papier.

5.3.2 Informatievoorziening en rol van de raad

Uit de documentenanalyse blijkt dat raadsleden worden geïnformeerd over ontwikkelingen rond dienstverlening in het algemeen en digitale dienstverlening in het bijzonder. Zo werd de raad geïnformeerd over het dienstverleningsconcept, over het mystery guestonderzoek dat is uitgevoerd door de gemeente Wageningen en over de ontwikkelingen rond de website. Ook heeft de raad ten tijde van dit rekenkameronderzoek een raadsinformatiebrief ontvangen over de hack van een social mediaaccount van de gemeente (Facebook).

Verschillende zittende raadsleden geven desgevraagd aan niet bekend te zijn met het dienstverleningsconcept van de gemeente Wageningen. Zij constateren dat zij door de portefeuillehouder in beperkte mate geïnformeerd worden over digitale dienstverlening. Dit gebeurt bijvoorbeeld als er een vragenlijst of regeling online komt of over online communicatie door de gemeente. Ook stelt de raad zelf incidenteel vragen over digitale dienstverlening.

Raadsleden geven aan dat het goed zou zijn om als raad met het college te spreken over de digitale dienstverlening van de gemeente Wageningen. Digitalisering ziet de raad als middel, het doel is toegankelijk en begrijpelijk zijn als gemeente. Raadsleden vinden zelf dat zij hierover meer het debat met elkaar zouden moeten aangaan. Klanttevredenheid over de (digitale) dienstverlening is een onderwerp dat nooit voorbij komt in de raad, terwijl het wel de interesse heeft van raadsleden. Raadsleden geven aan meer zicht te willen hebben op hoe inwoners de dienstverlening van de gemeente ervaren. Zij hebben nu geen zicht op of en hoe dit gemeten wordt, maar zouden dit wel graag willen weten om de informatie vervolgens ook te kunnen duiden. Dergelijke informatie zou bijvoorbeeld gedeeld kunnen worden in de Raadsflits.

Raadsleden geven aan benieuwd te zijn naar de stand van zaken met betrekking tot het dienstverleningsconcept. Zij krijgen graag meer handvatten om te sturen op de (digitale) dienstverlening. Er wordt wel van uit gegaan dat dienstverlening door digitalisering verbeterd, maar is dat daadwerkelijk zo?, vragen raadsleden zich af.

5.4 Résumé

De monitoring van het gebruik van de verschillende digitale dienstverleningskanalen en de (snelheid en wijze van) afhandeling van (aan)vragen is nog in ontwikkeling in de gemeente Wageningen. De monitoring verschilt per (digitaal) dienstverleningskanaal en is nog niet gekoppeld aan servicenormen. Van datagedreven sturing is bij digitale dienstverlening (nog) nauwelijks sprake; dit gebeurt alleen bij de meldingen openbare ruimte. De ervaringen van inwoners met de verschillende digitale dienstverleningskanalen en hun tevredenheid over de huidige digitale dienstverlening worden op dit moment niet gemonitord. Inzicht hierin wordt wel belangrijk gevonden door zowel ambtelijk als bestuurlijk betrokkenen.

Raadsleden ontvangen informatie over ontwikkelingen rond dienstverlening in het algemeen en digitale dienstverlening in het bijzonder, maar zij zouden graag beter geïnformeerd willen worden, onder meer over de ervaringen van inwoners en ondernemers met de digitale dienstverlening. Raadsleden zouden meer met elkaar en met de portefeuillehouder hierover in gesprek willen. Raadsleden zien op dit moment verschillende aandachtspunten ten aanzien van de digitale dienstverlening aan inwoners. Zo vinden zij de informatie op de website voor een deel ingewikkeld en lastig vindbaar en maken zij zich zorgen over de toegankelijkheid van de website voor inwoners die minder digitaal vaardig zijn. Daarnaast hebben raadsleden de indruk dat de website onvoldoende vanuit inwonersperspectief is ingericht met onder andere als gevolg dat niet de juiste informatie op de website staat. Over het contact via e-mail horen zij dat e-mails niet altijd aankomen bij de gemeente dan wel bij de juiste medewerker en signaleren zij onvrede over de snelheid waarmee e-mails door de gemeente worden beantwoord. De meeste inwoners waarmee in het kader van dit rekenkameronderzoek is gesproken, zijn desondanks tevreden over de toegankelijkheid en duidelijkheid van de website. Zij vinden het eenvoudig om de benodigde informatie te vinden en een aanvraag in te dienen of melding te doen. Verschillende geïnterviewde inwoners hebben e-mails van de gemeente ontvangen. Twee respondenten hebben zelf de gemeente via e-mail benaderd, met wisselende ervaringen. Het verschilt per type melding of aanvraag in hoeverre het voor inwoners duidelijk is welk traject hun aanvraag of melding doorloopt en hoe zij oordelen over de doorlooptijd van hun aanvraag of melding en de uiteindelijke afhandeling daarvan door de gemeente. Het meest kritisch zijn inwoners over de dienstverlening in het sociaal domein, het meest tevreden zijn zij over de aanvragen betreffende burgerzaken.

Ook met betrekking tot de digitale dienstverlening aan ondernemers zijn volgens raadsleden en de ambtelijke organisatie nog stappen te zetten, in het bijzonder in het afstemmen van verwachtingen en het aansluiten bij de behoeften van ondernemers. Zelf geven ondernemers aan de website van de gemeente in beperkte mate te raadplegen. Hun ervaringen met en oordeel over de website zijn heel verschillend. Ondernemers hebben veelal persoonlijk contact met de gemeente en in mindere mate contact via e-mail, waarbij de waardering voor het persoonlijk contact groter is dan de waardering voor het contact via e-mail.

De accountmanager bedrijven vervult een belangrijke rol in het contact tussen ondernemers en gemeente en recent worden ondernemers meer betrokken door/bij de gemeente.

H6 | Conclusies

- Wat zijn aanknopingspunten voor verbetering van de digitale dienstverlening van de gemeente aan inwoners, ondernemers en organisaties?

De gemeente Wageningen vindt goede digitale dienstverlening aan inwoners en ondernemers belangrijk en zet stappen om deze verder te ontwikkelen.

In 2021 heeft de gemeente Wageningen een dienstverleningsconcept met ambities voor de dienstverlening aan inwoners en ondernemers opgesteld. Dit dienstverleningsconcept heeft betrekking op zowel de traditionele dienstverlening (via de balie en de telefoon) als de digitale dienstverlening via de website, e-mail en social media. De gemeente zet in op het verder ontwikkelen van de digitale dienstverlening. Momenteel werkt de gemeente aan een plan voor het strategische programma 'Digitale Organisatie' waarin verschillende ontwikkelingen rond digitale dienstverlening een plek krijgen. Daarnaast worden er servicenormen voor de (digitale) dienstverlening opgesteld en is er recent een nieuwe website ingericht. Ook implementeert de gemeente een omnichannelstrategie en vindt er een transitie plaats van kernapplicaties naar de cloud, waarmee de gemeente anticipeert op de eisen die voortvloeien uit nationale en Europese wet- en regelgeving ten aanzien van digitale dienstverlening. Inwoners en ondernemers worden op dit moment niet actief betrokken bij het (door)ontwikkelen van de digitale dienstverlening.

Regie op de samenhang tussen de verschillende ontwikkelingen en de samenwerking rond digitale dienstverlening is van groot belang.

In de praktijk wordt de beschikbare capaciteit als toereikend ervaren, maar blijkt de verdeling van rollen, taken en verantwoordelijkheden ten aanzien van digitale dienstverlening niet voor iedereen duidelijk. Ook verloopt de interne samenwerking niet altijd naar wens. De regie op de digitale dienstverlening is beperkt. Met het aanstellen van een CIO/programmameider digitale organisatie en het inrichten van een Stuurgroep Digitale Organisatie wil de gemeente Wageningen meer regie op de inhoud creëren.

Er is op dit moment nog geen volledige en systematische monitoring van het gebruik van en de ervaringen van inwoners en ondernemers met de verschillende digitale dienstverleningskanalen van de gemeente.

De digitale dienstverlening van de gemeente Wageningen verloopt via verschillende kanalen: de website, e-mail en social media. Er is op dit moment geen compleet beeld van en eenduidige sturing op het gebruik van de verschillende digitale dienstverleningskanalen. Ook de tevredenheid van inwoners en ondernemers over de dienstverlening via de verschillende digitale kanalen wordt niet volledig en systematisch gemonitord. De monitoring is het meest ontwikkeld voor de digitale meldingen openbare ruimte, waarbij in een dashboard zowel de typen meldingen, de voortgang van de afhandeling van de meldingen en de tevredenheid van melders wordt bijgehouden.

Er bestaan verschillende (beelden van de) ervaringen van inwoners en ondernemers met de digitale dienstverlening van de gemeente Wageningen.

Raadsleden en ambtenaren hebben de indruk dat de digitale dienstverlening door de gemeente Wageningen onvoldoende is afgestemd op de behoeften van inwoners en ondernemers. Zij vragen aandacht voor de toegankelijkheid van de gemeentelijke website voor inwoners die minder digitaal vaardig zijn en geven aan dat zij signalen ontvangen dat niet alle inwoners altijd de benodigde informatie kunnen vinden op de website. Desondanks zijn de meeste inwoners met wie is gesproken in het kader van dit onderzoek tevreden over de toegankelijkheid van de website en de duidelijkheid van de informatie die daarop te vinden is. Ondernemers geven aan de website van de gemeente in beperkte mate te raadplegen. Hun ervaringen met en oordeel over de website zijn heel divers.

Raadsleden, ambtenaren, verschillende ondernemers en enkele inwoners zien aandachtspunten met betrekking tot het contact tussen gemeente en inwoners/ondernemers via e-mail, in het bijzonder waar het gaat om de (snelheid van) afhandeling daarvan. Tegelijkertijd komt uit het mystery e-mailonderzoek dat is uitgevoerd in het kader van dit rekenkameronderzoek naar voren dat er snel en correct wordt gereageerd op e-mails van inwoners en ondernemers. Een reden voor deze discrepantie kan de complexiteit van de aanvragen zijn, bijvoorbeeld wanneer meerdere teams betrokken zijn waardoor de beantwoording langer duurt. Dit vraagt om een nadere analyse.

Voor de meeste ondernemers met wie in dit onderzoek is gesproken, heeft persoonlijk contact met de gemeente de voorkeur boven contact via de verschillende digitale dienstverleningskanalen.

De gemeenteraad wordt incidenteel geïnformeerd over de ontwikkelingen die plaatsvinden op het gebied van digitale dienstverlening en zoekt naar handvatten voor inzicht en sturing.

Raadsleden worden geïnformeerd over ontwikkelingen rond dienstverlening in het algemeen en digitale dienstverlening in het bijzonder, maar zij ervaren de mate waarin zij door de portefeuillehouder worden geïnformeerd als beperkt. Zo wordt de raad (nog) niet periodiek en op eenduidige wijze geïnformeerd over het gebruik van, de behoefte aan en de ervaringen van inwoners en ondernemers met de digitale dienstverlening. Ondanks signalen die raadsleden ontvangen dat inwoners en ondernemers kritisch zijn over de digitale dienstverlening, bevragen raadsleden het college of de portefeuillehouder nauwelijks actief op dit onderwerp. Raadsleden geven aan meer met elkaar en met de portefeuillehouder in gesprek te willen over digitale dienstverlening. Raadsleden zouden graag beter geïnformeerd willen worden over de ervaringen van inwoners en ondernemers met (digitale) dienstverlening. De portefeuillehouder ziet een belangrijke rol voor de raad bij het initiëren van dit gesprek.

Bijlage 1 | Normenkader

Onderzoeksvraag	Norm	Praktijk
Beleid		
1. Wat is het beleid van de gemeente Wageningen ten aanzien van digitale dienstverlening?	- Het dienstverleningsconcept is vertaald naar een beleidskader. - Het beleidskader is vastgesteld en actueel. - De beleidsdoelen zijn benoemd en SMART geformuleerd.	Het dienstverleningsconcept is niet vertaald naar een beleidskader met doelen voor digitale dienstverlening.
2. In hoeverre is dit beleid in lijn met Europese en landelijke wet- en regelgeving?	Het dienstverleningsbeleid is in lijn met Europese en landelijke wet- en regelgeving, waaronder de Wet Open Overheid en de Wet digitale toegankelijkheid.	De digitale dienstverlening is gedeeltelijk in lijn met geldende wet- en regelgeving.
3. In hoeverre zijn er servicebeloftes en/of servicenormen voor de digitale dienstverlening opgesteld?	De beleidsdoelen zijn vertaald naar servicenormen die via gemeentelijke publicaties bekend zijn gemaakt.	Er zijn recent stappen gezet voor het opstellen van servicenormen. Deze zijn nog in ontwikkeling.
4. In hoeverre is dit beleid afgestemd op of maakt het onderdeel uit van de visie op informatievoorziening van de gemeente?	Op basis van de gestelde doelen en ambities uit het dienstverleningsconcept heeft afstemming plaatsgevonden om te kunnen voorzien in de benodigde infrastructuur, functionaliteit en applicaties.	De ontwikkelingen rond digitale dienstverlening worden opgepakt in samenhang met de ontwikkelingen die gaande zijn met betrekking tot digitalisering en informatiemanagement.
Organisatie		
5. Hoe is de uitvoering van en regie op het digitale dienstverleningsbeleid qua taken, rollen, verantwoordelijkheden en onderlinge samenwerking	Er is een overzicht van de taken, rollen en verantwoordelijkheden en deze zijn bekend in de gemeentelijke organisatie.	De verdeling van rollen, taken en verantwoordelijkheden ten aanzien van digitale dienstverlening is niet voor iedereen binnen de gemeentelijke organisatie

belegd binnen de gemeente?	• De digitale dienstverlening is domein- en afdelingsoverstijgend georganiseerd. Er is een visie en aanpak voor de samenwerking tussen front- en backoffice en de afhandeling van meervoudige of afdelingsoverstijgende aanvragen op basis van casemanagement. • De digitale infrastructuur voor de dienstverlening sluit aan op landelijk voorgeschreven normen, standaarden en richtlijnen (zoals common ground) en de gemeente werkt onder VNG-regie samen met andere gemeenten aan digitaliseringsopgaven (GGU).	duidelijk en de samenwerking verloopt niet altijd naar wens. De regie op de digitale dienstverlening is, in het geval deze teams overstijgt, beperkt. De recent aangestelde CIO/programmableider digitale organisatie en de Stuurgroep Digitale Organisatie moeten meer regie op inhoud gaan brengen. Bij het opzetten van de nieuwe website is samengewerkt met verschillende andere gemeenten en de VNG en is common ground, de landelijke VNG-lijn voor open systemen en toegang tot data, het uitgangspunt geweest.
6. Hoe is de organisatie toegerust op de digitale dienstverlening aan inwoners (allocatie van middelen, capaciteit, kennis en vaardigheden)?	• Er is een werkplanning met inzicht in middelen en capaciteit en daaruit blijkt dat de middelen en capaciteit toereikend zijn voor de geplande activiteiten. • Medewerkers worden ondersteund door moderne front- en backoffice-applicaties voor een integraal klantbeeld en het samenwerken binnen dienstverleningsprocessen (zoals KCC-functionaliteit, kennisbanken, zaaksystemen e.d.). • Er is een visie en aanpak voor het beheer van de tien basisregistraties met voor de dienstverlening belangrijke data. • Er is een overzicht dat inzicht geeft of kennis en	Er is geen overzicht van de benodigde middelen, capaciteit, kennis en vaardigheden. De gemeente Wageningen werkt met het zaakstelsel JOIN. Het zaakstelsel wordt nog niet systematisch gebruikt, bijvoorbeeld voor het registreren van alle e-mails van inwoners. Sommige medewerkers geven aan het lastig te vinden om met dit zaakstelsel te werken. De gemeente heeft ambities ten aanzien van het verbeteren van de digitale vaardigheden van medewerkers, maar hier is tot op heden beperkt uitvoering aan gegeven.

	ervaring op het gebied van digitale dienstverlening toereikend zijn en er is een aanpak om ambtelijke kennis en ervaring op peil te brengen, bijvoorbeeld in de vorm van trainingen in digitale vaardigheden voor medewerkers.	
Uitvoering		
7. Hoe geeft de gemeente uitvoering aan het beleid ten aanzien van digitale dienstverlening? a. In hoeverre is het beleid ten aanzien van digitale dienstverlening vertaald naar een uitvoeringsplan? b. Hoe communiceert de gemeente dit beleid naar haar inwoners, ondernemers en organisaties? c. Welke vormen van digitale dienstverlening worden door de gemeente aangeboden en hoe toegankelijk zijn deze? d. Zet de gemeente kanaalsturing in om gebruikers te stimuleren gebruik te maken van het digitale kanaal? e. Op welke wijze wordt de digitale dienstverlening afgestemd op de behoeften en leefwereld van inwoners? In hoeverre betreft de gemeente Wageningen gebruikers hierbij? f. Hoe vindt doorontwikkeling en innovatie plaats en hoe	• Het beleidskader is uitgewerkt in een uitvoeringsplan met daarin onder meer de te ondernemen maatregelen, de benodigde inzet van capaciteit en middelen, een beschrijving van de wijze waarop monitoring plaatsvindt en een planning. • Er zijn up-to-date dienstverleningsrichtlijnen/-handleidingen/-protocollen voor medewerkers. • Het is de inwoner duidelijk op welke (digitale) manieren de gemeente kan worden benaderd bij een vraag, verzoek of melding. • De digitale dienstverleningskanalen zijn goed vindbaar en bereikbaar voor de verschillende doelgroepen, ook voor specifieke doelgroepen zoals inwoners met een beperking, laaggeletterden en digitaal minder vaardige inwoners. • Er zijn werkafspraken en/of er is functionaliteit beschikbaar op basis waarvan inwoners hun ingediende aanvragen op de voet kunnen volgen (bijvoorbeeld binnen een	Er heeft geen uitwerking voor digitale dienstverlening plaatsgevonden in een actueel uitvoeringsplan, richtlijnen en/of protocollen. Inwoners en ondernemers weten op welke (digitale) manieren de gemeente benaderd kan worden. Inwoners kunnen hun ingediende aanvragen op dit moment niet volgen en er worden geen methodieken ingezet om de behoeften en ervaringen van specifieke doelgroepen in beeld te brengen. Of de digitale dienstverleningskanalen goed vindbaar en bereikbaar zijn voor de genoemde specifieke doelgroepen kan in dit onderzoek niet worden vastgesteld. De gemeente Wageningen heeft bij het opzetten van de nieuwe website samengewerkt met andere gemeenten en de VNG.

wordt geanticipeerd op toekomstige ontwikkelingen? g. Is er ruimte om maatwerk toe te passen als de individuele situatie van mensen daarom vraagt?	'Mijn gemeente'-deel op de website). • Er wordt gewerkt met methodieken zoals klantreizen, Customer Experience (CE) en landelijke initiatieven zoals 'Mens Centraal', 'Gebruiker Centraal' en de 'Direct Duidelijk Brigade' om de behoeften en ervaringen van doelgroepen in beeld te brengen en de digitale dienstverlening te verbeteren of te vernieuwen. • De gemeente maakt gebruik van door andere gemeenten ontwikkelde toepassingen of innovaties op het gebied van digitale dienstverlening (zoals 'GemeenteDelers' van de VNG).	
Monitoring en verantwoording		
8. In hoeverre monitort en evalueert de gemeente het verloop en de kwaliteit van de digitale dienstverlening?	• Voor de afzonderlijke digitale dienstverleningskanalen wordt geregistreerd hoeveel klantcontacten er zijn, de aard van de contacten, de wijze waarop deze zijn afgehandeld, wachttijden, termijnen, et cetera. • Voor de afzonderlijke digitale dienstverleningskanalen meet de gemeente hoe inwoners de kwaliteit van de dienstverlening ervaren, onder meer voor de aspecten betrouwbaarheid, gebruiksgemak, responsiviteit/ reactiesnelheid en toegankelijkheid.	De monitoring van het gebruik van de verschillende digitale dienstverleningskanalen en de (snelheid en wijze van) afhandeling van (aan)vragen is nog in ontwikkeling. De ervaringen van inwoners met de verschillende digitale dienstverleningskanalen en hun tevredenheid over de huidige digitale dienstverlening worden op dit moment niet gemonitord en gebruikt om de digitale dienstverlening te verbeteren.

	De gemeente haalt op structurele wijze signalen van de verschillende doelgroepen op (zoals klachten, complimenten, cliëntervaringsonderzoek, social mediaberichten) voor input om de dienstverlening te verbeteren of te vernieuwen.	
9. In hoeverre worden de beschikbare middelen doelmatig ingezet?	- De gemeente heeft inzicht in de middelen die zij inzet voor de ontwikkeling, het onderhoud en de uitvoering van de digitale dienstverlening. - De inzet van de beschikbare middelen is gericht op het realiseren van de gestelde ambities. - De beschikbare middelen blijken toereikend voor het realiseren van de gestelde ambities.	Er is geen overzicht van de middelen die specifiek beschikbaar zijn voor digitale dienstverlening. De beschikbare middelen worden tot op heden wel als toereikend ervaren.
10. Hoe ervaren inwoners, ondernemers en organisaties de digitale dienstverlening van de gemeente?	Inwoners, ondernemers en organisaties zijn tevreden over de verschillende kwaliteitsaspecten, onder meer over de aspecten betrouwbaarheid, gebruiksgemak, klantvriendelijkheid, responsiviteit/reactiesnelheid en toegankelijkheid.	De kwaliteit van de digitale dienstverlening wordt in het algemeen als voldoende ervaren, waarbij er een verschil te zien is tussen typen dienstverlening.
Lessen voor de toekomst		
11. In hoeverre sluit de praktijk van digitale dienstverlening aan bij het beleid, bij de eigen servicenormen en richtlijnen en bij de wensen van de doelgroep en de raad?	De digitale dienstverlening sluit aantoonbaar aan bij het beleid, de eigen servicenormen en richtlijnen en voorziet in de behoeften van inwoners, ondernemers, organisaties en de raad.	Op dit moment sluit de digitale dienstverlening nog niet aantoonbaar aan bij het beleid, de richtlijnen en servicenormen van de gemeente, aangezien deze nog deels ontwikkeld moeten worden.

		De digitale dienstverlening lijkt over het algemeen te voldoen aan de behoeften van inwoners en ondernemers, maar minder aan de behoefte van de raad.
12. Wat zijn aanknopingspunten voor verbetering van de digitale dienstverlening van de gemeente Wageningen aan inwoners, ondernemers en organisaties?	<i>Hiervoor bestaat in beginsel geen norm, dit moet uit het onderzoek blijken.</i>	<i>N.v.t.</i>

Bijlage 2 | Geraadpleegde documenten

2017

- November: Raadsinformatiebrief Digitale dienstverlening.

2018

- Juli: Informatiebeleidsplan 2019-2021.
- December: Raadsinformatiebrief Voortgangsrapportage onderzoeksrapport Rekenkamer.

2019

- November: Raadsinformatiebrief Engelstalige website.

2020

- Januari: Raadsinformatiebrief Voortgangsrapportage Wageningse dienstverlening.
- Juni: Memo vernieuwing website.
- Factsheet klanttevredenheid gemeente Wageningen.
- Uitvoeringsplan dienstverlening.

2021

- Maart: Raadsinformatiebrief Dienstverlening.
- November: Memo gemeenteraad over nieuwe gemeentewebsite.
- November: Informatiedocument: Wageningen heeft een nieuwe gemeentewebsite.
- Dienstverleningsconcept Wageningse dienstverlening.
- Memo Omnichannelstrategie en WMEBV.
- Presentatie Dienstverleningsconcept aan raad.

2022

- Januari: Visie nieuwe website (Herzien: januari 2022).
- Coalitieakkoord Samen aan de slag 2022-2026.
- Juli: Memo Week van de dienstverlening.
- September: Cloudtransitieplan voor Wageningen 2022-2026.
- Jaarlijkse Klantcontacten (JKC) rapportage.

2023

- Januari: Raadsinformatiebrief Artikel 39 vragen.
- April: Presentatie teamdag gemeente Wageningen
- Mei: Analyse processen gemeente Wageningen.
- Juli: Applicatielandschap gemeente Wageningen.
- Augustus: Actiepunten n.a.v. verbeterplan belastingen.
- September: Webcarerapportage gemeente Wageningen.
- Concernplan MT Gemeente Wageningen.
- Jaarlijkse Klantcontacten (JKC) rapportage.

2024

- Januari: Rapport nulmeting dienstverlening en aanzet servicenormen.

Zonder datum

- Collegevoorstel informatiepunt digitale overheid (IDO).
- Informatie document over informatiepunt digitale overheid (IDO).
- Memo MT zaakgericht werken (ZGW) webformulieren.
- Organisatiestructuur gemeente Wageningen.
- Presentatie aan college: kennismaking nieuwe website.
- Presentatie MT zaakgericht werken.
- Resultaten onderzoek: Wat vind jij handig en fijn in het contact met de gemeente?

Bijlage 3 | Respondenten

- Portefeuillehouder dienstverlening en digitalisering.
- Afvaardiging van de gemeenteraad.
- Manager team publieke dienstverlening.
- Adviseur digitale toegankelijkheid.
- Communicatiemedewerker.
- Adviseur dienstverlening.
- CIO en programmaleider Digitale Organisatie.
- Gemeentearchivaris.
- Medewerker Publieke Dienstverlening.
- Senior medewerker Publieke Dienstverlening.
- Medewerker WOZ.
- Senior adviseur vergunningverlening.
- Medewerker loket openbare ruimte.
- Coördinator KCC.
- Leidinggevende sociaal domein.
- Data-analist.
- Accountmanager bedrijven.
- Vertegenwoordigers Informatiepunt Digitale Overheid (IDO).

BMC

Databankweg 26D
3821 AL Amersfoort

Postbus 490
3800 AL Amersfoort

(033) 496 52 00
info@bmc.nl
www.bmc.nl

KvK BMC Advies 32078667
IBAN NL91 ABNA 0504035754
BTW NL80.86.63.598 B.01

Colofon

10 juni 2024

Classificatie : Intern gebruik

Namen adviseurs : M.S. (Marsha) de Vries
M. (Marcel) Appels
A. (Abel) Bakema
A. (Arjuna) Snoep-Delleman

Kenmerknnummer : PO041723-2378

Kijk voor meer info op onze website: bmc.nl