

Onderzoek digitale dienstverlening

Rekenkamer Oosterhout

Bestuurlijke samenvatting

Het onderzoek

De rekenkamer wil inzichtelijk maken waar de gemeente Oosterhout staat op het gebied van digitale dienstverlening en of er eventuele verbeterpunten zijn. De rekenkamer heeft de focus op de gebruikers gelegd in de centrale onderzoeksvragen:

1. Hoe beoordelen inwoners, ondernemers en organisaties de vindbaarheid en kwaliteit van specifieke informatie over digitale dienstverlening op de website van de gemeente Oosterhout?
2. Welke verwachtingen hebben inwoners, ondernemers en organisaties over de specifieke digitale dienstverlening van de gemeente?

De rekenkamer heeft naar de digitale dienstverlening van de gemeente Oosterhout gekeken vanuit de invalshoeken beleid, uitvoering en ervaring. Per invalshoek zijn deelvragen geformuleerd. Voor het beantwoorden van de vragen zijn beleidsdocumenten geanalyseerd en interviews gehouden. Voor het inzichtelijk maken van de ervaringen van gebruikers zijn 'digitale klantreizen' uitgevoerd. Tijdens deze klantreizen hebben acht inwoners enkele taken op de website van de gemeente Oosterhout uitgevoerd.

Het is niet mogelijk om alle producten en diensten van de gemeente te onderzoeken. De scope van dit rekenkameronderzoek is daarom beperkt tot vijf producten en diensten.

Resultaten

Beleid

Landelijk

Concrete landelijke kaders en richtlijnen voor (digitale) dienstverlening ontbreken. Het beleid is voornamelijk geformuleerd als doelstellingen en ambities. De belangrijkste punten die naar voren komen zijn het centraal stellen van inwoners, ondernemers en organisaties, waarbij zij bediend worden op het kanaal van hun keuze: online waar dat kan en persoonlijk waar het moet. Ook ligt de focus op innovatie, efficiëntie en het beschermen van grondrechten en publieke waarden. Daarnaast wordt vanuit de landelijke richtlijnen veel aandacht besteed aan toegankelijkheid, inclusiviteit en begrijpelijkheid. Dit wordt nog eens benadrukt door de Wet op de modernisering van het elektronische en bestuurlijk verkeer en het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid.

Gemeente Oosterhout

Het college heeft het dienstverleningsconcept in 2021 vastgesteld. Dit concept bouwt voort op de toekomstvisie Oosterhout 2030 en de organisatievisie Oosterhout Ontwikkelt. Samengevat komt het concept neer op vier servicebeloften naar inwoners, ondernemers en organisaties, waarbij de gemeente Oosterhout vijf servicetypen hanteert. De vijf servicetypen waarmee inwoners contact hebben met de gemeente zijn: 1) snel-service (meestal online), 2) ontwerp-service (maatwerk), 3) ontwikkel-service (met partners in de stad), 4) toezicht-service en 5) beheer-service.

In het bestuursakkoord en de jaarlijkse planning-en-controlcyclus is aandacht voor digitale dienstverlening. De documenten uit de jaarlijkse planning-en-controlcyclus geven geen volledig inzicht in de financiën en indicatoren van digitale dienstverlening.

De gemeenteraad heeft verschillende instrumenten om kaderstellend of controlerend te werken. Over digitale dienstverlening zijn weinig amendementen en moties ingediend. Wel stellen raadsleden regelmatig vragen over digitale dienstverlening.

Uitvoering

De gemeente Oosterhout beschikt over 210 producten en diensten die inwoners, ondernemers en organisaties kunnen aanvragen bij de gemeentewinkel. In dit rekenkameronderzoek is de digitale beschikbaarheid en volwassenheid van deze producten en diensten inzichtelijk gemaakt. Digitale beschikbaarheid is het aantal digitale producten en diensten. Digitale volwassenheid is een wijze om uit te drukken in hoeverre sprake is van een geavanceerde digitale toepassing. De digitale beschikbaarheid is minimaal gedaald en de digitale volwassenheid is iets gestegen ten opzichte van 2017.

De implementatie van het dienstverleningsconcept dient deels in de teams te gebeuren. Het voornemen was dat het college de input uit de teamjaarplannen samenbrengt in een uitvoeringsagenda. Een dergelijke uitvoeringsagenda heeft de rekenkamer niet ontvangen.

De gemeente Oosterhout geeft op de website aan dat deze volledig voldoet aan de toegankelijkheidseisen (toegankelijkheidsonderzoek maart 2022). Op verzoek van de gemeente Oosterhout is de pagina "<https://samenwerkendegemeenten.equalit.nl/formulier/nl-NL/Oosterhout/scAfspraak.aspx>" buiten de scope van het toegankelijkheidsonderzoek gehouden. Uit het toegankelijkheidsonderzoek van Equalit blijkt dat deze pagina deels voldoet aan de toegankelijkheidseisen. Die informatie ontbreekt op de website van de gemeente Oosterhout.

De kwaliteit van de dienstverlening wordt voornamelijk gemonitord door het meten van doorlooptijden en het bijhouden van het aantal klachten en bezwaarschriften. Om inzicht te krijgen in de behoefte van gebruikers hanteert de gemeente instrumenten zoals de Burgerijenquête en Bedrijvenenquête en een DigiPanel. Voor (digitale) dienstverlening is het DigiPanel in november 2020 voor het laatst geraadpleegd. Uit de interviews blijkt dat gebruikers niet structureel worden betrokken bij de implementatie en ontwikkeling van digitale dienstverlening.

Ervaring

In dit rekenkameronderzoek zijn de ervaringen van een aantal inwoners, ondernemers en organisaties inzichtelijk gemaakt door het uitvoeren van enkele taken op de website van de gemeente Oosterhout. De taken kunnen we onderverdelen in twee categorieën, namelijk 1) informatievraag en 2) digitale dienstverlening.

- 1) Het is alle acht deelnemers gelukt om informatie over wegwerkzaamheden te vinden. Voor de informatievraag over buurtbemiddeling moeten de meeste deelnemers zoeken. Door middel van de zoekfunctionaliteit lukt het alle deelnemers uiteindelijk om de juiste pagina te vinden. Slechts één van de deelnemers kan de relevante pagina vinden via de tegel "Iets melden" op de hoofdpagina.
- 2) De deelnemers zijn minder tevreden over de ervaringen met digitale dienstverlening. De meeste deelnemers ervaren de klantreis om een parkeervergunning aan te vragen als niet intuïtief. Twee deelnemers lukt het niet om een parkeervergunning aan te vragen. Daarnaast hadden alle vijf deelnemers moeite met het indienen van een melding voor een afgewaaid tak. Een aantal deelnemers geeft zelfs aan geen zin meer te hebben om deze melding in te dienen. Het formulier wordt niet als gebruiksvriendelijk ervaren. Het gevolg hiervan is dat bij één van de deelnemers de melding op de verkeerde locatie is ingediend.

Voor het aanvragen van een parkeervergunning en het indienen van een melding van een afgewaarde tak zijn de opgedane inzichten visueel verbeeld in een zogenaamde hartmonitor. Hiervoor verwijzen we u naar figuur 9, 10 en 12.

Conclusies en aanbevelingen

Beleid

Conclusie 1

Het beleid van de gemeente Oosterhout sluit aan op landelijke kaders en richtlijnen.

Conclusie 2

Prestatie-indicatoren voor digitale dienstverlening ontbreken.

Conclusie 3

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

Aanbeveling Versterk als raad de kaderstellende rol (aanbeveling 4).

Uitvoering

Conclusie 4

Uitvoeringsagenda digitale dienstverlening ontbreekt.

Conclusie 5

Implementatie dienstverleningsconcept verloopt niet planmatig.

Aanbeveling Stel één implementatieplan voor de gehele organisatie op, waarin zowel invulling en uitvoering wordt gegeven aan de digitaliseringsambities en -doelen uit de toekomstvisie 2030 en het dienstverleningsconcept. Dit dient daarnaast ondersteund te worden door periodieke monitoring (aanbeveling 5).

Aanbeveling Monitor de beleidsdoelstellingen. Vertaal de beleidsdoelstellingen daarnaast naar de uitvoering en monitor deze tevens (aanbeveling 2).

Conclusie 6

Gemeente Oosterhout voldoet niet aan de landelijke verplichtingen omtrent digitale inclusiviteit en toegankelijkheid.

Aanbeveling Wees transparant over de digitale toegankelijkheid. Volg daarnaast de werkwijze van Logius op. Dat betekent dat in de toegankelijkheidsverklaring wordt beschreven welke maatregelen de gemeente Oosterhout neemt om zo snel mogelijk aan de eisen te voldoen en wanneer die maatregelen zullen zijn uitgevoerd (aanbeveling 3).

Conclusie 7

Oosterhout werkt vóór de burger, maar nog niet mét de burger aan digitale dienstverlening.

Aanbeveling Betrek inwoners, ondernemers en organisaties permanent bij (digitale) dienstverlening (aanbeveling 1).

Conclusie 8

Ondersteuningsmogelijkheden tegenstrijdig en niet geheel duidelijk weergegeven.

Ervaring

Conclusie 9

Website bevat verwijzingen naar webpagina's die niet werken.

Aanbeveling Voer een aparte toets uit op het functioneren, de leesbaarheid en begrijpelijkheid van de website. Naast de werking van de website kan hierbij ook acht worden geslagen op vakjargon (aanbeveling 6).

Conclusie 10

Digitale dienstverlening wordt minder gebruiksvriendelijk ervaren.

Aanbeveling Betrek inwoners, ondernemers en organisaties permanent bij (digitale) dienstverlening (aanbeveling 1).

Conclusie 11

Deelnemers hebben meer behoefte aan uitleg en instructie.

Aanbeveling Voer een aparte toets uit op het functioneren, de leesbaarheid en begrijpelijkheid van de website. Naast de werking van de website kan hierbij ook acht worden geslagen op vakjargon (aanbeveling 6).

Inhoudsopgave

Bestuurlijke Nota

1. Onderzoeksverantwoording.....	9
1.1. Aanleiding	9
1.2. Doelstelling en vraagstelling.....	9
1.3. Deelvragen.....	10
1.4. Werkwijze en rapportage.....	10
1.5. Leeswijzer	12
2. Conclusies en aanbevelingen.....	13
2.1. Conclusies	13
2.1.1. Conclusies over beleid	13
2.1.2. Conclusies over uitvoering	13
2.1.3. Conclusies over ervaring.....	15
2.2. Aanbevelingen	15
3. Bestuurlijke reactie college.....	17
4. Nawoord rekenkamer	20

Nota van bevindingen

1. Beleid digitale dienstverlening	23
1.1. Beleid met betrekking tot digitale dienstverlening	23
1.1.1. Landelijke kaders en richtlijnen digitale dienstverlening.....	23
1.1.2. Oproep Nationale Ombudsman: Houd het simpel	24
1.1.3. Gemeenschappelijke kaders en richtlijnen digitale dienstverlening.....	25
1.2. Beleid gemeente Oosterhout.....	25
1.2.1. Toekomstvisie Oosterhout 2030	25
1.2.2. Informatiebeleid 2019 - 2022.....	26
1.2.3. Organisatievisie Oosterhout Ontwikkelt	27
1.2.4. Dienstverleningsconcept	27
1.3. Digitale dienstverlening in gemeenteraad en college.....	28
1.3.1. Bestuursakkoord 2018 – 2022 en 2022 - 2026.....	28
1.3.2. Programmabegroting, jaarverslag en jaarrekening	29
1.3.3. Gemeenteraad	30
1.3.4. College.....	31

2.	Uitvoering digitale dienstverlening	32
2.1.	Digitale producten- en dienstenpakket.....	32
2.1.1.	Digitaal zakendoen.....	32
2.1.2.	Digitalisering van producten en diensten	34
2.2.	Uitvoeringsagenda dienstverleningsconcept.....	34
2.3.	Maatregelen inclusieve dienstverlening	35
2.3.1.	Website voldoet (niet) aan overheidsstandaard.....	35
2.3.2.	Ondersteuning van minder digitaal vaardigen	36
2.4.	Kwaliteitsmonitoring	37
2.4.1.	Wettelijke en gemeentelijke normen.....	37
2.4.2.	Behoeftte van gebruikers	37
3.	Ervaring digitale dienstverlening	40
3.1.	Gebruikersgemak specifieke digitale dienstverlening	40
3.1.1.	Inleiding.....	40
3.1.2.	Informatievraag: wegwerkzaamheden	40
3.1.3.	Informatievraag: buurtbemiddeling	41
3.1.4.	Digitale dienstverlening: parkeervergunning.....	42
3.1.5.	Digitale dienstverlening: sloop van een bedrijfspand	47
3.1.6.	Digitale dienstverlening: melding van een afgewaaide tak.....	48
3.2.	Minder digitaal vaardige inwoners	50
	Bijlage 1 – Landelijke kaders en richtlijnen	51
	Bijlage 2 – Gemeenschappelijke kaders en richtlijnen	57
	Bijlage 3 – Meting aanbod digitale dienstverlening 2017 - 2022	59
	Bijlage 4 – Overzicht digitale diensten en producten	62
	Bijlage 5 – Beschrijving en achtergronden van elke opdracht.....	66
	Bijlage 6 – Uitvoeringsplanning	71
	Bronnen	72
	Interviews ambtelijke organisatie.....	72
	Documenten.....	72

Bestuurlijke nota

1. Onderzoeksverantwoording

1.1. Aanleiding

Dienstverlening aan inwoners, ondernemers en organisaties is een kerntaak van een gemeente. Gemeenten zijn namelijk (vaak) de meest nabije overheid en het visitekaartje voor de gehele overheid.¹ Volgens de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) worden steeds meer diensten en producten van gemeenten digitaal aangeboden. De visie van gemeenten is inmiddels veranderd van 'digitaal, tenzij...', naar 'digitaal waar het kan en persoonlijk waar het moet.'²

De gemeente Oosterhout heeft verschillende kanalen om haar dienstverlening aan te bieden: aan de balie, telefonisch en digitaal. Vooral het laatste heeft een flinke groei doorgemaakt en het college heeft de ambitie dat meer inwoners gebruik gaan maken van digitale dienstverlening. In de toekomstvisie 2030 wordt namelijk het volgende geschetst: *"In 2030 kan iedere inwoner op het door hem gewenste apparaat - of het nu een laptop, tablet of smartphone is - met één klik alle relevante gemeentelijke informatie tot zich nemen en gemeentelijke diensten aanvragen."*³

De gemeentelijke dienstverlening van Oosterhout is op dit moment nog niet volledig gedigitaliseerd (bijvoorbeeld het melden van een voorgenomen huwelijk partnerschap, het aanvragen van een afvalcontainer, etc.), maar de trend van de afgelopen jaren is zeker dat de meeste aanvragen ook digitaal afgehandeld kunnen worden. Reden voor de rekenkamer om te onderzoeken of Oosterhout de randvoorwaarden en uitgangspunten op orde heeft, om er voor te zorgen dat alle inwoners, ondernemers en organisaties goed gebruik kunnen maken van de digitale dienstverlening.

De Coronacrisis heeft daarnaast het belang van digitale dienstverlening benadrukt. Digitalisering heeft namelijk noodgedwongen een sprong gemaakt.⁴ Uit onderzoek blijkt bijvoorbeeld dat 35% van de ouderen meer gebruik maken van internet.⁵ Daarnaast, blijft het dagelijkse leven voor bepaalde doelgroepen nog steeds in het teken staan van beperkingen en voorzichtigheid.⁶

Door alle ontwikkelingen vindt de rekenkamer dit een goed moment om een quickscan uit te voeren en hiermee een beeld te krijgen van de ontwikkeling, omvang en kwaliteit van de digitale dienstverlening én de mening van inwoners, ondernemers en organisaties hierover te peilen. Met de uitkomsten van dit onderzoek willen we aanbevelingen doen voor (eventuele) verbeteringen van de digitale dienstverlening van de gemeente Oosterhout aan inwoners, ondernemers en organisaties.

1.2. Doelstelling en vraagstelling

De belangrijkste doelstelling van dit onderzoek is om inzichtelijk te maken waar de gemeente Oosterhout staat op het gebied van digitale dienstverlening en of er eventuele verbeterpunten zijn. Als aanvulling op de eerder uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoeken



Ton Biemans
"Digitale dienstverlening moet helder en duidelijk zijn. Het moet voor een zo breed mogelijk publiek zo eenvoudig mogelijk zijn."



Johan van Beek
"De verwachting is als je digitale dienstverlening afneemt dat het makkelijk is. Dat je makkelijk antwoord kan krijgen op je vragen. Dat je makkelijk iets kan regelen wat je wil regelen."

heeft de rekenkamer een onderzoek uitgevoerd waarin de ervaringen van gebruikers nadrukkelijk aan de orde komen.^{7 8} De ervaringen van gebruikers staan in dit onderzoek centraal.

Bovenstaande doelstelling is vertaald naar drie thema's voor het onderzoek:

1. Beleid. Wat is het landelijke beleid of wat zijn de gebruikelijke richtlijnen ten aanzien van digitale dienstverlening, wat is het gemeentelijk beleid en in welke mate komt dit overeen?
2. Uitvoering. In hoeverre sluit de uitvoering aan bij het gestelde beleid, welke producten en diensten biedt de gemeente digitaal aan en welke producten en diensten worden digitaal afgehandeld?
3. Ervaring. Wat zijn de ervaringen van inwoners, ondernemers en organisaties met de digitale dienstverlening van de gemeente en wat zijn hun wensen?

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

1. Hoe beoordelen inwoners, ondernemers en organisaties de vindbaarheid en kwaliteit van specifieke informatie over digitale dienstverlening op de website van de gemeente Oosterhout?
2. Welke verwachtingen hebben inwoners, ondernemers en organisaties over de specifieke digitale dienstverlening van de gemeente?

1.3. Deelvragen

Om deze vraagstelling te beantwoorden heeft de rekenkamer acht deelvragen geformuleerd.

Beleid

1. Wat zijn de landelijke of gebruikelijke richtlijnen t.a.v. digitale dienstverlening?
2. Wat is het beleid van de gemeente Oosterhout t.a.v. digitale dienstverlening?
3. In welke mate sluit het beleid van de gemeente Oosterhout aan op de landelijke richtlijnen en welke afwegingen zijn hierin gemaakt?

Uitvoering

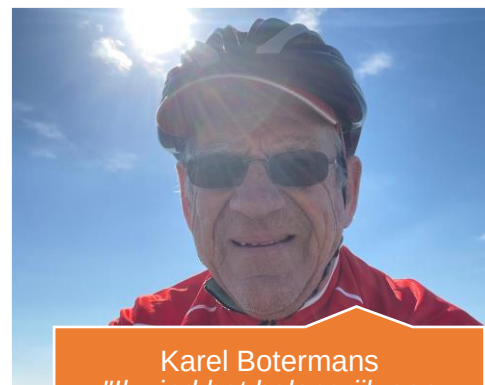
4. Voldoet de gemeente Oosterhout aan de landelijke of gebruikelijke normen en de eigen normen t.a.v. digitale dienstverlening?
5. Wordt de kwaliteit van de digitale dienstverlening gemonitord en geëvalueerd?

Ervaring

6. Hoe ervaren inwoners, ondernemers en organisaties het gebruiksgemak van de specifieke digitale dienstverlening van de gemeente Oosterhout?
7. Hoe ervaren minder digitaal vaardige burgers het gebruik van digitale dienstverlening van de specifieke diensten?
8. Welke kansen en mogelijkheden zijn er om de digitale dienstverlening van de specifieke diensten verder te verbeteren?

1.4. Werkwijze en rapportage

In dit onderzoek is gebruik gemaakt van documentenanalyse, interviews en observaties. Als eerste stap zijn in dit onderzoek de documenten bestudeerd. Het gaat hierbij om



Karel Botermans
"Ik vind het belangrijk aan digitale dienstverlening dat ik een reactie krijg. Het mag ook digitaal zijn dat vind ik niet erg."

documenten zoals begrotingen en jaarverslagen, raadsvoorstellen, visiedocumenten en beleidsstukken. Op basis van deze documentenanalyse en zeven interviews met de portefeuillehouder en gemeenteambtenaren is er een beeld gevormd over de kaders en richtlijnen van het digitale dienstverleningsbeleid en de uitvoering hiervan van de gemeente Oosterhout, en de aansluiting bij landelijke kaders en richtlijnen. Geïnterviewden hebben van de rekenkamer een verslag ontvangen dat zij allen hebben kunnen verifiëren en aanvullen. Daarna is het verslag definitief gemaakt.

Vervolgens zijn de zogenaamde 'digitale klantreizen' ingericht en uitgevoerd. In deze klantreizen zijn de ervaringen van inwoners, ondernemers en organisaties met het digitaal aanvragen van diverse gemeentelijke diensten en producten en het via de website zoeken en opvragen van informatie geïnventariseerd. Door hen te observeren tijdens hun klantreis is een indruk gekregen van de gebruiksvriendelijkheid van de digitale informatie en de mogelijkheden en beperkingen om digitaal een aanvraag te doen voor diverse voorzieningen.

Inwoners, ondernemers en organisaties zijn op de volgende manieren benaderd om deel te nemen aan dit rekenkameronderzoek:

Periode	Wervingsmethode	Resultaat (aantal deelnemers aan dit onderzoek)
Mei 2022	Openbare oproep (Weekblad Oosterhout ⁹ , BN DeStem ¹⁰ en in de radio-uitzending van Oosterhout Vandaag ¹¹)	8 inwoners
Juni 2022	De ambtelijke organisatie heeft 9 klanten benaderd die recent gebruik hebben gemaakt van de digitale dienstverlening	3 ondernemers
Augustus 2022	Oproep specifiek gericht op ondernemers (Nieuwsbrief ondernemend Oosterhout en bedrijvenverenigingen Oosterhout)	/
Augustus 2022	Aanwezigheid tijdens twee inloopspreekuren van het Informatiepunt Digitale Overheid in Bibliotheek Theek5 Oosterhout (deze aanwezigheid is aangekondigd op Facebook ¹² , website van de gemeente Oosterhout ¹³ en in het Weekblad Oosterhout ¹⁴).	6 inwoners + 1 schriftelijke/telefonische reactie

Tabel 1: Werving van inwoners, organisaties en ondernemers

De observaties zijn in de periode van juni 2022 tot en met augustus 2022 uitgevoerd. Door het aantal observaties kunnen er in dit onderzoek geen uitspraken worden gedaan over de gehele populatie. In dit onderzoek is gefocust op de individuele ervaringen van inwoners, ondernemers en organisaties. De overeenkomsten en verschillen zijn inzichtelijk gemaakt, zodat er een beeld kan worden gevormd hoe een aantal inwoners, ondernemers en organisaties de digitale dienstverlening van de gemeente Oosterhout ervaren.



Op 10 oktober 2022 is de Nota van Bevindingen aangeboden voor een toets op de feitelijke juistheid van de bevindingen in het kader van het ambtelijk wederhoor. Op 26 oktober 2022 ontving de rekenkamer de reactie in het kader van het ambtelijk wederhoor.

1.5. Leeswijzer

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

De Nota van bevindingen bevat de onderzoeksbevindingen en bestaat uit drie hoofdstukken. Hoofdstuk 1 gaat over het beleid van de gemeente Oosterhout en de landelijke kaders en richtlijnen op het gebied van digitale dienstverlening. Hoofdstuk 2 gaat over de uitvoering van digitale dienstverlening in de gemeente Oosterhout. Hoofdstuk 3 beschrijft de ervaringen van burgers, organisaties en ondernemers met digitale dienstverlening in Oosterhout.

Naast deze feitelijke rapportage heeft de rekenkamer de ervaringen van burgers, organisaties en ondernemers ook in een aparte publicatie visueel samengevat. Daarbij is gebruik gemaakt van de zogenaamde hartmonitor (zie pagina 45, 46 en 49). De hartmonitor maakt visueel inzichtelijk welke positieve en ook negatieve ervaringen eindgebruikers van de digitale dienstverlening hebben vanaf het eerste contactmoment totdat een dienst is aangevraagd.

Dit rapport bevat 6 bijlagen.



Gaby Hermans
"Ik vind het belangrijk dat digitale dienstverlening voor iedereen bereikbaar is."

2. Conclusies en aanbevelingen

2.1. Conclusies

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

2.1.1. Conclusies over beleid

1. Het beleid van de gemeente Oosterhout sluit aan op landelijke kaders en richtlijnen

De verschillende beleidsdocumenten van de gemeente Oosterhout die van toepassing zijn op digitale dienstverlening sluiten aan op de landelijke thema's wat betreft het centraal stellen van inwoners, ondernemers en organisaties en de vrije kanaalkeuze. Eén van de hoofddoelen uit het dienstverleningsconcept is namelijk "de situatie centraal" en "makkelijk en snel". Men wil digitale diensten aanbieden waar mogelijk, met behoud van persoonlijke dienstverlening aan de telefoon of aan de balie als inwoners, ondernemers en organisaties daar behoefte aan hebben.

2. Prestatie-indicatoren voor digitale dienstverlening ontbreken

De digitale dienstverlening van de gemeente Oosterhout is eerder onderzocht door de Rekenkamer West-Brabant. In dit onderzoek uit 2011 is geconcludeerd dat doelstellingen en prestaties in zijn algemeenheid en in algemene termen worden beschreven. Prestatie-indicatoren voor digitale dienstverlening zijn niet benoemd. In ons rekenkameronderzoek wordt deze conclusie overgenomen. De programmabegrotingen bevatten echter wel prestatie-indicatoren. Deze indicatoren zijn jaarlijks terugkerend en de laatste (wezenlijke) wijziging heeft plaatsgevonden voor de programmabegroting van 2016. De indicatoren zijn voornamelijk van toepassing op fysieke dienstverlening en indicatoren voor digitale dienstverlening ontbreken.

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

Het college legt de kaderstellende beleidsdocumenten voor (digitale) dienstverlening niet ter vaststelling voor aan de raad. In de informatievoorziening aan de raad over digitale dienstverlening in de programmabegroting en jaarrekening trof de rekenkamer geen terugkoppeling aan op het niveau van beleidsdoelen. Bovendien zijn de financiële ontwikkelingen op het terrein van digitale dienstverlening niet inzichtelijk voor de raad.

2.1.2. Conclusies over uitvoering

4. Uitvoeringsagenda digitale dienstverlening ontbreekt

In dit rekenkameronderzoek is de digitale volwassenheid en beschikbaarheid van alle producten en diensten inzichtelijk gemaakt. Op 18 juni 2022 is de digitale volwassenheid van de gemeente Oosterhout: 43,6%, en de digitale beschikbaarheid: 61,4%. Het is de wens vanuit raad en college om verder te digitaliseren. De ambitie voor 2030 is dat iedere inwoner op het door hem gewenste apparaat met één klik alle relevante gemeentelijke informatie tot zich kan nemen en gemeentelijke diensten kan aanvragen. Ook in de organisatie is dit bewustzijn aanwezig. Het verbeteren van de service en dienstverlening is de drijfveer om de dienstverlening, en dus ook digitale dienstverlening, door te ontwikkelen.

De doorontwikkelingen en verbeteringen zijn voornamelijk praktisch ingestoken. De organisatie heeft inzicht in de lopende projecten, maar een roadmap ontbreekt. De realisatie van de digitaliseringsambitie wordt om deze reden niet voortvarend, dat wil zeggen op basis van een strakke uitvoering met een daartoe vastgesteld tijdschema, uitgevoerd en gemonitord.

5. Implementatie dienstverleningsconcept verloopt niet planmatig

In 2021 heeft het college het nieuwe dienstverleningsconcept vastgesteld. Het dienstverleningsconcept wordt beschouwd als een kaderstuk. De implementatie hiervan moet namelijk deels in de teams gebeuren. Om alle projecten rondom dienstverlening inzichtelijk te hebben heeft het college op 25 mei 2021 besloten om een uitvoeringsagenda op te stellen. Voor de ondersteuning van het dienstverleningsconcept en het mede doorontwikkelen hiervan is 0,5FTE (€ 46.000,-) opgenomen in de begroting van 2022 en 2023.

De rekenkamer heeft geen uitvoeringsagenda ontvangen waarin de input uit de teamjaarplannen is verzameld. Om deze reden gaat de rekenkamer ervan uit dat deze uitvoeringsagenda niet aanwezig is. Na analyse van de teamjaarplannen blijkt dat hierin verschillende activiteiten voor dienstverlening zijn opgenomen. Maar de wijze waarop deze activiteiten bijdragen aan de implementatie van het dienstverleningsconcept wordt niet duidelijk. In het merendeel van de teamjaarplannen ontbreekt namelijk een relatie met de servicebeloften en de bijpassende servicetypen uit het dienstverleningsconcept.

6. Gemeente Oosterhout voldoet niet aan de landelijke verplichtingen omtrent digitale inclusiviteit en toegankelijkheid

Vanuit de Ombudsman, Vereniging van Nederlandse Gemeente en het Rijk ligt een duidelijke opdracht voor toegankelijke en begrijpelijke dienstverlening, zodat iedereen eenvoudig zaken met de gemeente kan doen. De ambitie van de gemeente Oosterhout komt hiermee overeen. Uit het informatiebeleidsplan 2019 – 2022 blijkt dat de gemeente Oosterhout dit voor al haar inwoners wenst te realiseren.

Op dit moment voldoet de website van de gemeente niet aan de landelijke verplichtingen omtrent digitale inclusiviteit en toegankelijkheid. De digitale formulieren zijn namelijk ten onrechte uitgesloten in het laatst uitgevoerde toegankelijkheidsonderzoek (maart 2022). Bovendien is het testrapport van Equalit niet geplaatst op de website. Uit het onderzoek van Equalit blijkt dat de digitale formulieren niet voldoen aan de toegankelijkheidseisen. Ten slotte, op 19 april 2022 heeft de gemeente verantwoording afgelegd aan Logius (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties) dat de website volledig voldoet, wat niet blijkt uit het rapport van Equalit.

7. Oosterhout werkt vóór de burger, maar nog niet mét de burger aan digitale dienstverlening

De Nationale ombudsman pleit ervoor burgers te betrekken bij het ontwikkelen en verbeteren van digitale formulieren: *“Zo vergroot je de gebruiksvriendelijkheid. Alleen dan kan de burger prettig en laagdrempelig online zaken doen met de overheid.”* In de beleidsdocumenten van de gemeente Oosterhout komt dit duidelijk naar voren. Gemeente Oosterhout gaat haar dienstverlening verlenen op een manier die voor de inwoners logisch is (Oosterhout Ontwikkelt) en we gaan na op welke manier we alle betrokkenen kunnen betrekken bij onze beleidsvorming (Informatiebeleidsplan 2019 – 2022). Dit rekenkameronderzoek richt zich op een vijftal producten en diensten. In tegenstelling tot het beleid zijn en worden inwoners, ondernemers en organisaties niet betrokken bij de totstandkoming en uitvoering van deze producten en diensten.

8. Ondersteuningsmogelijkheden tegenstrijdig en niet geheel duidelijk weergegeven

De gemeente conformeert zich aan de norm ‘online waar het kan en persoonlijk waar het moet’. Fysieke en telefonische dienstverlening blijven mogelijk, ook wanneer een dienst is gedigitaliseerd. De informatievoorziening aan inwoners, ondernemers en organisaties over de fysieke ondersteuningsmogelijkheden zijn echter tegenstrijdig en niet geheel duidelijk. In tegenstelling tot het dienstverleningsconcept waarin aangegeven wordt dat ‘ontmoeten prettig is’, communiceert de gemeente tot 17 september 2022 op haar website dat ze de

inloop in de publiekshal wenst te beperken. Daarnaast is de verwijzing naar de burgeradviseurs van Surplus niet correct en ontbreekt er een verwijzing naar het Informatiepunt Digitale Overheid.

2.1.3. Conclusies over ervaring

9. Website bevat verwijzingen naar webpagina's die niet werken

De gemeente beschikt over een broken link checker om onjuiste verwijzingen op te sporen. Met dit instrument wordt de kwaliteit van de website gemonitord en bijgestuurd. Desondanks is tijdens dit onderzoek geconstateerd dat vijf verwijzingen niet werken.

10. Digitale dienstverlening wordt minder gebruiksvriendelijk ervaren

In dit onderzoek zijn de opgedane inzichten visueel verbeeld in een zogenaamde hartmonitor. De theorie hierachter stelt dat gebruikers negatieve ervaringen beter onthouden dan positieve, en daar ook meer waarde aan hechten. In dit vakgebied wordt het volgende geadviseerd: zorg er voor dat tegenover een negatieve ervaring een heleboel positieve staan, en zorg er altijd voor dat je klant zijn reis positief afsluit.¹⁵ Uit de resultaten van dit onderzoek blijkt dat de taken veel negatieve reacties opwekken bij de deelnemers. De redenen hiervoor zijn uiteenlopend, bijvoorbeeld: techniek wat niet werkt, verwijzing onjuist, onduidelijk welke informatie benodigd is, onduidelijk welke actie wordt gevraagd, etc. Gemeente Oosterhout heeft daarnaast de ambitie dat iedere inwoner met één klik alle relevante gemeentelijke informatie tot zich kan nemen en gemeentelijke diensten kan aanvragen. Dit rekenkameronderzoek toont aan dat er nog werk aan de winkel is.

11. Deelnemers hebben meer behoefte aan uitleg en instructie

De beantwoording van de deelnemers geeft aan dat op een aantal onderdelen van de digitale dienstverlening een nadere uitleg en instructie van de kant van de gemeente is vereist. In dit onderzoek komt dit het duidelijkst naar voren bij het aanvragen van een parkeervergunning en het melden van een afgewaaid tak. Deelnemers geven aan 'af te haken' en ervaren het gevoel 'dat ze het bos in worden gestuurd'.

2.2. Aanbevelingen

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

1. Betrek gebruikers bij implementatie en doorontwikkeling van digitale dienstverlening

Gebruikers kunnen wel feedback geven, maar worden nog niet structureel betrokken. Het verdient aanbeveling om gebruikers mee te laten denken in de behoeftedefinitie en vaker te betrekken bij de verwachtingen met betrekking tot (digitale) dienstverlening, zodat vraag en aanbod goed op elkaar zijn afgestemd.

De rekenkamer doet daarmee als eerste aanbeveling om permanent inwoners, ondernemers en organisaties te betrekken bij (digitale) dienstverlening. Een manier hiervoor is om klantreizen met inwoners, ondernemers en organisaties uit te voeren (of een vergelijkbaar instrument in te zetten), om zo inzicht te blijven houden in die zaken die voor de gebruikers minder vanzelfsprekend of lastig zijn.

2. Breng beleid en uitvoering dicht bij elkaar

In het onderzoek heeft de rekenkamer twee werelden gezien; de wereld van beleid en de wereld van uitvoering. Deze vinden elkaar via het dienstverleningsconcept en het informatiebeleidsplan en de doorvertaling daarvan in teamjaarplannen en uitvoeringsplannen. De verbinding van beleid naar uitvoering (en van uitvoering naar beleid) moet gestructureerder georganiseerd worden. De rekenkamer beveelt aan om de beleidsdoelstellingen te monitoren, en deze concreet te vertalen naar de uitvoering en daarop tevens te monitoren.

3. Wees transparant en beschrijf de maatregelen voor digitale toegankelijkheid

In dit onderzoek is geconcludeerd dat de website van de gemeente niet voldoet aan de landelijke verplichtingen omtrent digitale inclusiviteit en toegankelijkheid. De aanbeveling van de rekenkamer is om hier transparant over te zijn.

Digitale toegankelijkheid is een wettelijke verplichting en één van de doelstellingen uit het informatiebeleidsplan 2019 – 2022. De rekenkamer doet om deze de reden de aanbeveling om de werkwijze van Logius op te volgen. Dat betekent dat in de toegankelijkheidsverklaring wordt beschreven welke maatregelen de organisatie neemt om zo snel mogelijk aan de eisen te voldoen en wanneer die maatregelen zullen zijn uitgevoerd.¹⁶

4. Versterk als raad de kaderstellende rol

Dienstverlening en digitalisering van dienstverlening zijn de ambities voor en keuzes in het samenspel van de gemeente met inwoners, ondernemers en organisaties. De rekenkamer ziet (digitale) dienstverlening daarom dan ook als aangelegenheid van de raad, waar kaderstelling door de raad aan de orde is.

5. Maak één implementatieplan voor de digitaliseringsambitie en het dienstverleningsconcept

Het dienstverleningsconcept van de gemeente Oosterhout bouwt voort op de toekomstvisie 2030. Deze beleidsdocumenten kunnen elkaar versterken. Anderzijds is geconcludeerd dat de digitaliseringsambitie niet voortvarend wordt uitgevoerd en een implementatieplan voor het dienstverleningsconcept ontbreekt. Om deze reden doet de rekenkamer de aanbeveling om één implementatieplan voor de gehele organisatie op te stellen, waarin zowel invulling en uitvoering wordt gegeven aan de digitaliseringsambities en -doelen uit de toekomstvisie 2030 en het dienstverleningsconcept. Dit dient ondersteund te worden door periodieke monitoring. Sluit daarbij aan bij de planning-en-controlcyclus.

6. Toets de website op functioneren, leesbaarheid en begrijpelijkheid

Eveneens is het raadzaam een aparte toets uit te voeren op het functioneren, de leesbaarheid en begrijpelijkheid van de website. Naast de werking van de website kan hierbij ook acht worden geslagen op vakjargon. Immers, wat vanuit perspectief gemeente voor de hand liggend is, is voor inwoners, ondernemers of organisaties niet altijd begrijpelijk. Bijvoorbeeld; de termen openbare ruimte, gemeentewinkel of werkgeversverklaring? Daarom wordt ook aanbevolen om meer te werken met duidelijke termen of praktijkvoorbeelden.

3. Bestuurlijke reactie college



gemeente **Oosterhout**

Datum	Uw kenmerk	Ons kenmerk	In behandeling bij
15 december 2022	-	-	tel. 14 0162

Onderwerp
Bestuurlijk wederhoor onderzoek digitale dienstverlening

Beste heer Van Vliet,

Met belangstelling hebben wij kennis genomen van uw rapport over het onderzoek digitale dienstverlening. U geeft aan dat de belangrijkste doelstelling van het rapport is: *“Inzichtelijk te maken waar de gemeente Oosterhout staat op het gebied van digitale dienstverlening en of er eventuele verbeterpunten zijn.”* Wij waarderen uw insteek om inwoners, ondernemers en organisaties te betrekken bij uw onderzoek en na te gaan hoe zij feitelijk de digitale dienstverlening van de gemeente ervaren. De aanbevelingen die uit het onderzoek komen nemen we dan ook zeker mee in onze verdere doorontwikkeling. Toch hebben we ook enkele kanttekeningen bij sommige conclusies die worden getrokken. Deze zullen we hierna toelichten.

Onderzoeksonderwerpen

Voor uw onderzoek naar de digitale dienstverlening is gekozen voor vijf van de 210 digitale producten en diensten van de gemeente:

- informatie over wegwerkzaamheden;
- informatie over buurtbemiddeling;
- het aanvragen van een parkeervergunning;
- het aanvragen van een vergunning voor de sloop van een bedrijfspand;
- een melding van een afgewaaid tak.

Wij vinden het jammer dat u niet ook heeft gekozen voor één of enkele producten vanuit burgerzaken. Van deze digitale producten en diensten wordt in Oosterhout ook veel gebruik gemaakt. Hopelijk heeft de presentatie die aan u is gegeven over de digitale dienstverlening met betrekking tot burgerzakenproducten op u een positieve indruk achtergelaten.

In de burgerij-enquête staat weergegeven hoe de Oosterhoutse inwoner de brede dienstverlening van de gemeente Oosterhout ervaart en waardeert. Het gemiddelde rapportcijfer is een 7,2, waarbij de top 3 van contactredenen door inwoners aangegeven in de Burgerijenquête 2020 als volgt is gewaardeerd: burgerzaken 7,9, meldingen openbare ruimte 6,8 en vergunningen 7,4.

Het digitaal aanvragen van een parkeervergunning is eerder dit jaar tijdens het vragenhalfuurtje bij de gemeenteraad uitgebreid aan de orde geweest. We erkennen de problemen en zij hebben onze nadrukkelijke aandacht.

Het aanvragen van een sloopvergunning loopt via onze website naar het Omgevingsloket Online, een landelijke applicatie. Hierop heeft een gemeente niet direct invloed.

Meldingen van problemen in de openbare ruimte kunnen via de website gemeld worden (23% van de inwoners maakt daar gebruik van), telefonisch (35%) en via de MijnGemeente app (33%) en via overige kanalen (schriftelijk, persoonlijk, social media e.d) (bron: Burgerij-enquête 2020). De afhandeling van een melding die is gedaan via het digitaal webformulier krijgt in de laatste burgerij-enquête een 5,6 als rapportcijfer en afhandeling via de MijnGemeente app een 7,7. We erkennen de problemen die de deelnemers hebben ervaren bij het melden van de afgewaarde tak via de website. En ook de aanbevelingen die u daarbij aandraagt, nemen wij mee.

Onderzoeksgroep

Het digitale proces van de bovengenoemde onderwerpen heeft u door een klein aantal mensen laten beoordelen (variërend van drie tot acht personen in totaal). Door de samenstelling en de grootte van de groep geeft het ervaringsonderzoek, zoals u zelf ook in het rapport aangeeft, voor deze producten een beperkt beeld.

Digitale volwassenheid

Graag willen we hierover nog het volgende aangeven. Zover aangenomen moet worden dat digitale volwassenheid is gekoppeld aan het plaatsen van producten achter DigiD, willen we erop wijzen dat het eerder vanuit de raad en college de wens is geweest niet alles achter DigiD weg te zetten. Overwegingen hiervoor waren dat het laagdrempelig moest zijn om iets digitaal (aan) te vragen of door te geven en dat het voor enkele zaken niet nodig is om zoveel persoonlijke gegevens te verkrijgen (privacy-aspect voor de inwoner).

De gemeentelijke website

We vinden het belangrijk om te benadrukken dat uit onderzoek naar de website www.oosterhout.nl blijkt dat deze voldoet aan alle eisen (50 van de 50 succescriteria als voldoende zijn beoordeeld¹).

Met betrekking tot de digitale formulieren wordt nog niet volledig voldaan aan alle eisen. Hierover vindt wel overleg plaats met de leverancier. We werken aan continue verbetering van de toegankelijkheid, we hebben een toegankelijkheidsverklaring gepubliceerd en blijven werken aan het voldoen aan alle eisen ten aanzien van www.samenwerkendegemeenten.equalit.nl.

Naar aanleiding van de tussenrapportage hebben wij de door uw commissie vastgestelde fouten op de website direct aangepast.

Positionering van de raad

Wij erkennen en respecteren de controlerende en kaderstellende rol van de gemeenteraad. Zo hebben wij ook de raad betrokken via een informatiebijeenkomst over het dienstverleningsconcept voordat het door het college is vastgesteld. Als de raad extra prestatie-indicatoren gericht op (digitale) dienstverlening wil toevoegen aan het indicatorenoverzicht is dit mogelijk, zowel kwalitatief als kwantitatief.

¹ https://www.oosterhout.nl/fileadmin/documenten/internet/Goedgekeurd_Onderzoek_www.oosterhout.nl_WCAG2.1-AA.pdf

Uitvoeringsagenda digitale dienstverlening, planmatige aanpak dienstverleningsconcept

Het dienstverleningsconcept is een visiedocument dat zich richt op vier beloften die we willen waarmaken door aandacht voor houding en gedrag. Dit onderdeel ligt ook nadrukkelijk in de teams belegd. Kijken waar zaken snel en gemakkelijk kunnen en waar digitaal praktisch is en ontmoeten prettig. In feite bestaat de uitvoeringsagenda van het brede dienstverleningsconcept uit de realisatie van de acties uit de teamplannen en de afspraken die over dit onderwerp tijdens managementdagen worden gemaakt. Zaken worden gecombineerd en of gezamenlijk opgepakt. Zoals bijvoorbeeld het doel om te komen tot een excellente telefonische bereikbaarheid en het voeren van duidelijke taal.

Samenwerking voor en met de burger en gebruiksvriendelijkheid

Wij gaan inwoners, ondernemers en organisaties steeds meer betrekken bij de vormgeving van onze digitale dienstverlening. Dat doen wij zelf, zoals bijvoorbeeld via een hackaton die we recent hebben georganiseerd rondom het verbeteren van een digitaal (aanvraag)proces binnen het sociaal domein. Verder gaan we ook het proces van de evenementenvergunning met organisaties doorlopen om punten van verbetering op te halen. En ook via onze leveranciers gaan we inwoners betrekken bij productontwikkeling.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders van Oosterhout,

, burgemeester

, secretaris

4. Nawoord rekenkamer

De Rekenkamer Oosterhout heeft met genoegen kennisgenomen van de bestuurlijke reactie van het college op het onderzoeksrapport “Digitale dienstverlening”. Verheugd is de rekenkamer over het feit dat de aanbevelingen door het college worden meegenomen in de verdere doorontwikkeling. Daarnaast waardeert het college de insteek van de rekenkamer om inwoners, ondernemers en organisaties te betrekken.

Het college heeft ook enkele kanttekeningen bij sommige conclusies van de rekenkamer. In dit nawoord volgt de inhoudelijke reactie op deze onderdelen, waarbij de paragraaftitels uit de bestuurlijke reactie worden gehanteerd.

Onderzoeksonderwerpen

Het is niet mogelijk om alle producten en diensten van de gemeente te onderzoeken. De scope van het rekenkameronderzoek is daarom beperkt tot vijf producten en diensten. Bij de keuze van de producten en diensten heeft de rekenkamer onder andere gelet op het aantal contactmomenten en de behoeften vanuit inwoners, ondernemers en organisaties. Hiervoor heeft de rekenkamer onder andere de resultaten uit de Bewonersenquête, Bedrijvenenquête en meldingen openbare ruimte geraadpleegd. Voor de verdere onderbouwing van de keuze verwijzen we u naar het onderzoeksplan.

De burgerzakenproducten vallen buiten de scope van dit onderzoek. Ondanks dat heeft de rekenkamer met veel interesse kennisgenomen van de digitale dienstverlening van de burgerzakenproducten. Deze doorontwikkelingen hebben een positieve indruk achtergelaten.

Uit de reactie van het college blijkt dat de problemen met de parkeervergunning worden onderkend. Het is goed om te horen dat dit nadrukkelijke aandacht heeft. De constatering over het Omgevingsloket Online is terecht. Het is de rekenkamer bekend dat gemeenten niet direct invloed hebben op deze landelijke applicatie (zie ons onderzoeksrapport paragraaf 2.4.2.).

Digitale volwassenheid

In dit rekenkameronderzoek zijn de volwassenheidsniveaus gehanteerd uit eerder onderzoek van Deloitte. Het college geeft aan dat de raad en het college niet alles achter DigiD of eHerkenning willen plaatsen. De rekenkamer heeft niet de suggestie willen wekken dat 100% (achter DigiD of eHerkenning) de norm is. Het is immers aan de raad en het college om de juiste afwegingen hierin te maken. De rekenkamer constateert wel dat niet alle volwassenheidsniveaus aansluiten bij de toekomstvisie 2030. De ambitie is namelijk dat iedere inwoner met één klik alle relevante gemeentelijke informatie tot zich kan nemen en gemeentelijke diensten kan aanvragen.

De gemeentelijke website

Het college geeft aan continu te werken aan het verbeteren van de toegankelijkheid. Daarnaast zijn verschillende aanpassingen reeds in gang gezet. Dat vinden wij fijn om te horen. Desondanks constateert de rekenkamer dat niet alle fouten zijn aangepast. Op het moment van schrijven van dit nawoord wordt op de website van de gemeente Oosterhout verwezen naar een toegankelijkheidsverklaring, die voor het laatst bijgewerkt is op 19 april 2022, waarin wordt aangegeven dat de website volledig voldoet.

Uitvoeringsagenda digitale dienstverlening, planmatige aanpak dienstverleningsconcept

Gedurende dit rekenkameronderzoek heeft de rekenkamer geen uitvoeringsagenda ontvangen waarin de input uit de teamjaarplannen is verzameld. In uw reactie verwijst het college hiervoor nogmaals naar de realisatie van de acties uit de teamjaarplannen en de

afspraken die over dit onderwerp tijdens managementdagen worden gemaakt. De rekenkamer moet nogmaals benadrukken dat geen documenten zijn ontvangen waaruit de planmatige aanpak van het dienstverleningsconcept blijkt. De bevindingen van de rekenkamer blijven hierdoor ongewijzigd.

Samenwerking voor en met de burger en gebruiksvriendelijkheid

Het is goed om te horen dat inwoners, organisaties en ondernemers steeds meer worden betrokken bij de vormgeving van digitale dienstverlening. Anderzijds meent de rekenkamer dat de woordkeuze “steeds meer betrekken” terughoudend en voorzichtig kan overkomen. Naar de mening van de rekenkamer zou een duidelijkere stellingname de digitale dienstverlening verbeteren. Tevens worden hiermee beleid en uitvoering dichter bij elkaar gebracht (aanbeveling 2).

Tot slot wil de rekenkamer graag benadrukken dat we de medewerking vanuit het bestuur en de ambtelijke organisatie als zeer prettig hebben ervaren, waarvoor wij onze dank uitspreken. Wij hopen met ons onderzoek een bijdrage te leveren aan het verbeteren van de (digitale) dienstverlening in de gemeente Oosterhout en zullen de verdere doorontwikkelingen met betrekking tot dit onderwerp met belangstelling blijven volgen.

Voorzitter Rekenkamer Oosterhout

Nota van bevindingen

1. Beleid digitale dienstverlening

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op het landelijke en lokale beleid en richtlijnen op het gebied van (digitale) dienstverlening (deelvragen 1 en 2). Hierbij wordt ook de aansluiting tussen het beleid van de gemeente Oosterhout en het landelijk beleid geanalyseerd (deelvraag 3).

1.1. Beleid met betrekking tot digitale dienstverlening

De landelijke kaders en richtlijnen met betrekking tot digitale dienstverlening lopen al vanaf 2005. In 2020 zijn deze grotendeels geactualiseerd en opgevolgd door nieuwe visiedocumenten met 2024 als horizon. Hoewel de focus van dit onderzoek ligt op digitale dienstverlening, besteedt de rekenkamer in dit onderzoek ook kort aandacht aan dienstverlening in algemene zin. Dienstverlening draait namelijk om het aanbieden van (passende) diensten via verschillende kanalen (zoals aan de balie, telefonisch), maar ook het digitale kanaal. Visies en richtlijnen over algemene dienstverlening bevatten daarom ook keuzes over digitale dienstverlening.

In de gemeente Oosterhout is het dienstverleningsconcept in 2021 door het college vastgesteld. Het dienstverleningsconcept dient als basis voor alle individuele dienstverlening aan inwoners, ondernemers en organisaties. Tevens is het input voor het nieuwe gemeentehuis.

1.1.1. Landelijke kaders en richtlijnen digitale dienstverlening

Er zijn veel ontwikkelingen gaande die dienstverlening van de overheid moeten verbeteren. In 2004 heeft de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) de commissie Gemeentelijke Dienstverlening (commissie Jorritsma) ingesteld. Deze commissie bracht in 2005 het rapport 'Publieke dienstverlening, professionele gemeenten' uit. De kernboodschap was dat gemeenten binnen tien jaar dé poort tot de overheid zouden moeten worden. De gemeenten staan immers het dichtst bij inwoners, ondernemers en organisaties.¹⁷

De eerste overheidsbrede visie op dienstverlening dateert uit 2010. In deze visie verwoorden de overheden (gemeenten, provincies, waterschappen, uitvoeringsorganisaties en het Rijk) hun gedeelde ambitie: één digitale overheid voor betere service en méér gemak.¹⁸

De belangrijkste documenten voor Oosterhout (die apart zijn uitgewerkt in bijlage 1) zijn:

	Vastgesteld door	Titel	Jaar van vaststelling
Dienstverlening algemeen	• Overheidsbrede visie op dienstverlening 2011	Dienstverlening – samen doen	2011
	• VNG visie Gemeentelijke Dienstverlening		
	○ Publieke dienstverlening, professionele gemeenten	Visie 2015	2005
	○ Dienstverlening draait om mensen	De basis op orde, werken aan de toekomst	2010
	○ Position paper dienstverlening	Position paper dienstverlening	2020
Digitale dienstverlening	• Wetgeving inzake toegankelijkheid van digitale dienstverlening		
	○ Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap, New York, 13-12-2006	VN-verdrag handicap	2016

	○ Tijdelijke regels betreffende de toegankelijkheid van de websites en mobiele applicaties van overheidsinstanties	Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid	2018
	○ Wet digitale overheid		2020
	○ Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer		Nog niet vastgesteld
	● NL Digibeter		
	○ NL Digibeter	Agenda Digitale Overheid	2018
	○ NL Digibeter 2019	Agenda Digitale Overheid	2019
	○ NL Digibeter 2020	Agenda Digitale Overheid	2020
	● VNG Digitale Agenda Gemeenten		
	○ Digitale agenda 2020	Meer samen doen	2015
	○ Digitale Agenda Gemeenten 2024	Naar een Waardenvolle Informatiesamenleving	2020
	● Toepassen van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid versie 1.04 in het digitale verkeer met het Rijk	Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO)	2019
	● Gemeentelijke Model Architectuur (GEMMA)		2009

Tabel 2: Landelijke kaders en richtlijnen digitale dienstverlening

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

1.1.2. Oproep Nationale Ombudsman: Houd het simpel

In 2019 heeft de Nationale ombudsman onderzoek verricht naar de gebruiksvriendelijkheid van digitale formulieren van de overheid. De ombudsman had meerdere klachten ontvangen (over ingewikkeld taalgebruik, problemen om bijlagen te uploaden, formulier klappt dicht als je er te lang over doet en het moeten invullen van teveel of onnodige informatie) wat aanleiding gaf voor dit onderzoek.¹⁹

De Nationale ombudsman is van mening dat de overheid digitalisering in het belang van burgers moet inzetten. Digitale formulieren moeten gebruiksvriendelijk zijn en optimaal gebruikt kunnen worden. Om dit te waarborgen wordt de overheid verzocht om de volgende uitgangspunten te hanteren bij het ontwikkelen en verbeteren van digitale formulieren:

- Betrek de burger bij het ontwikkelen van nieuwe digitale formulieren;
- Houd rekening met de wensen van de burger;
- Maak gebruik van de bestaande initiatieven en tips voor het ontwikkelen en verbeteren van digitale formulieren;
- Vraag burgers hun ervaringen met bestaande digitale formulieren te delen;
- Verbeter bestaande digitale formulieren aan de hand van de ervaringen van burgers.

Het onderzoek van de ombudsman laat zien dat er winst te behalen is op gebruiksvriendelijkheid als de overheid nog beter luistert naar de burger. Bovengenoemde uitgangspunten zijn voornamelijk gericht op het betrekken van burgers bij het ontwikkelen en verbeteren van digitale formulieren.

1.1.3. Gemeenschappelijke kaders en richtlijnen digitale dienstverlening

Concrete kaders en richtlijnen voor digitale dienstverlening ontbreken en de verschillende documenten (zie tabel 2) zijn voornamelijk geformuleerd als doelstellingen en ambities. Echter, uit deze documenten komt een gemeenschappelijke visie op digitale dienstverlening naar voren (zie tabel 9 in bijlage 2). De VNG heeft op basis van ervaringen, eerder geformuleerde visies en voorgenomen strategieën de vijf principes voor moderne, passende dienstverlening vanuit het perspectief van inwoners, ondernemers en organisaties samengevat.²⁰ Deze samenvatting komt overeen met de landelijke kaders en richtlijnen (tabel 2). Deze principes komen ook naar voren in het rapport van de Nationale ombudsman:

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

In de volgende paragraaf wordt beschreven hoe deze landelijke kaders en richtlijnen zijn geborgd in de beleidsstukken van de gemeente Oosterhout.

1.2. Beleid gemeente Oosterhout

Zoals aangegeven in paragraaf 1.1. is kennis van de uitgangspunten van dienstverlening in algemene zin van belang om uitgangspunten van digitale dienstverlening te begrijpen. In 2021 heeft het college het nieuwe dienstverleningsconcept vastgesteld. Deze nieuwe visie bouwt voort op visies zoals de toekomstvisie Oosterhout 2030 en de organisatievisie Oosterhout Ontwikkelt (zie figuur 1).

Hieronder worden per document de belangrijkste beleidsvoornemens beschreven:

1.2.1. Toekomstvisie Oosterhout 2030

In 2018 heeft Oosterhout een toekomstvisie geformuleerd. In dit toekomstbeeld is een passage over digitale dienstverlening opgenomen. De ambitie voor digitale dienstverlening in 2030 is als volgt geformuleerd:²¹

Toekomstvisie Oosterhout 2030

Vastgesteld door de
gemeenteraad in 2018

Informatiebeleidsplan 2019 - 2022

Vastgesteld door het college
in 2019

Organisatievisie Oosterhout Ontwikkelt

Vastgesteld door het college
in 2021

Dienstverleningsconcept

Vastgesteld door het college
in 2021

Figuur 1: Beleid gemeente Oosterhout

Digitaal

In 2030 kan iedere inwoner op het door hem gewenste apparaat - of het nu een laptop, tablet of smartphone is - met één klik alle relevante gemeentelijke informatie tot zich nemen. Je kunt die informatie op een geografische ondergrond presenteren en in enkele seconden alle informatie ophalen die - bijvoorbeeld - nodig is om te kunnen beslissen over de aankoop van grond, een woning of een bedrijf.

Hetzelfde geldt voor het aanvragen van gemeentelijke diensten. Wie geïnteresseerd is in de geschiedenis, trends of ontwikkelingen op een bepaald gebied kan die ook met één druk op de knop ophalen.

De Toekomstvisie is gezamenlijk met inwoners, ondernemers en organisaties tot stand gekomen. Meerdere beleidsdocumenten bouwen hierop voort. Het informatiebeleidsplan (zie 1.2.2.), de organisatievisie (zie paragraaf 1.2.3.) en de bestuursakkoorden (zie paragraaf 1.3.1.) hebben onder andere als doel om de toekomstvisie waar te maken.

1.2.2. Informatiebeleid 2019 - 2022

De gemeente Oosterhout stelt iedere collegeperiode een informatiebeleidsplan vast. Voor dit onderzoek heeft de rekenkamer het informatiebeleidsplan uit de vorige collegeperiode ontvangen (2018 – 2022). In dit informatiebeleidsplan zijn een vijftal beleidssporen geïdentificeerd waarlangs de informatievoorziening wordt doorontwikkeld. Spoor 1 betreft de doorontwikkeling van de gemeentelijke dienstverlening en omvat de volgende thema's:²²

Digitale inwoner- en overheidsparticipatie

De samenleving vraagt in toenemende mate om een gemeente die ruimte biedt aan eigen ideeën en initiatieven van bewoners. De gemeente Oosterhout gaat dit faciliteren.

Digitale kanaalstrategie

De digitale transformatie en het grote scala aan online diensten op de consumentenmarkt zorgt ervoor dat inwoners en ondernemers meer verwachten. Gemeente Oosterhout komt aan deze verwachting tegemoet door verder in te zetten op de ontwikkeling van digitale dienstverlening en het digitale kanaal.

Digitale toegankelijkheid

Inwoners willen hun productaanvragen regelen, op een voor hen prettig tijdstip. Daarbij willen zij duidelijkheid over wat wel en niet mogelijk is. Dit vereist slimme formulieren, gekoppeld met backofficesystemen die al direct gerichte antwoorden kunnen geven en voldoen aan de webrichtlijnen (WCAG 2.0).

Integraal klantbeeld voor een betere dienstverlening

Inwoners willen het liefst één gemeentelijke website waar ze kunnen communiceren en zelf al hun zaken kunnen doen. De gemeente wil een integraal klantbeeld dat de gehele dienstverlening bestrijkt.

Uit deze thema's heeft de gemeente Oosterhout vier opgaven, voor de collegeperiode 2019 – 2022, gedefinieerd:

1. Gemeente Oosterhout gaat na op welke manier alle betrokkenen, inwoners, organisaties, college en raad kunnen worden betrokken bij beleidsvorming, monitoring en evaluatie;
2. Er wordt onderzoek verricht naar wat inwoners en ondernemers willen en verwachten van de gemeente. Op basis hiervan gaat de gemeente Oosterhout de kanalen goed inrichten;

3. Gemeente Oosterhout gaat na op welke wijze digitaal gastheerschap kan worden ingericht en gaat structureel data-analyses uitvoeren ten behoeve van de optimale bediening van inwoners en (keten)partners;
4. De laatste opgave is het inrichten van zelfbediening voor medewerkers en klanten waar daar behoefte aan is. Als een product of dienst zich voor digitale afhandeling leent, dan gaat de gemeente Oosterhout dit mogelijk maken.

1.2.3. Organisatievisie Oosterhout Ontwikkelt

De gemeente Oosterhout wenst de Toekomstvisie Oosterhout 2030 samen met inwoners, partners, bedrijven en anderen waar te maken. De toekomstvisie maakt echter ook de ontwikkelingen in de (veranderende) samenleving inzichtelijk en wat dat betekent voor de functie en rol van de gemeente Oosterhout. De maatschappij is namelijk steeds meer netwerk georiënteerd en vraagt dit ook van de overheid. Het uiteindelijke doel van de gemeente Oosterhout is om te groeien naar een flexibele en wendbare organisatie.²³

In de organisatievisie worden verschillende ambities benoemd, waaronder digitale ontwikkelingen:

We hebben de ambitie om voor onze inwoners alle relevante gemeentelijke informatie beschikbaar en toegankelijk te maken. Daarnaast zijn we continu op zoek naar nieuwe toepassingen (bijvoorbeeld data gedreven werken, block chain en smart contracting) om onze dienstverlening te optimaliseren.

De organisatie wil daarnaast de dienstverlening zowel fysiek als digitaal op een snelle en zorgvuldige manier verlenen, op een manier die voor de inwoners logisch is.

1.2.4. Dienstverleningsconcept

Het dienstverleningsconcept van de gemeente Oosterhout dient als basis voor alle individuele dienstverlening aan inwoners, ondernemers en organisaties. Het uitgangspunt voor dit concept is dat inwoners, ondernemers en organisaties meer zelf willen bepalen hoe en wanneer zij hun producten en diensten bestellen. Daarnaast gaan inwoners, ondernemers en organisaties steeds vaker zelf aan de slag met hun ideeën. De gemeente wenst hierin mee te denken en er aan mee te werken om de dienstverlening zo makkelijk mogelijk te maken.

De basis van het dienstverleningsconcept wordt gevormd door vier servicebeloften:

1. We stellen de mens centraal (we geven een integraal antwoord, passend bij de situatie van de inwoner of ondernemer);
2. We streven ernaar hen positief te verrassen;
3. We doen het samen met de inwoner en ondernemer en zijn betrokken;
4. We doen het zo snel en gemakkelijk mogelijk.

De gemeente Oosterhout gaat de manier van dienstverlening aanpassen aan de vraag, verwachtingen en wensen van inwoners, ondernemers en organisaties. De gemeente hanteert hiervoor vijf servicetypen:

Servicetype	Omschrijving	Waar
Snel service	Simpel, snel, standaard producten en diensten, korte doorlooptijd, direct duidelijkheid.	Online
Ontwerpservice	Samen en op maat, samengestelde diensten, combinatie van aantal producten, persoonlijk contact (meedenken).	Aan tafel
Ontwikkel service	Co-creatie en partnerschap, draagvlak door samen nieuwe of verbeterde producten te ontwikkelen.	In de stad

Toezichtservice	Alert en rechtvaardig, toezicht conform afspraken, preventief en repressief, veilige stad.	Op locatie
Beheerservice	Schoon, heel en veilig, collectieve dienstverlening in de openbare ruimte, leefbare stad.	Op straat

Tabel 3: Servicetypen gemeente Oosterhout

Uit de toelichting op Publieksdiensten blijkt dat de gemeente meer vanuit de leefwereld van de inwoners en ondernemers gaat werken. In het nieuwe dienstverleningsconcept is er geen verkeerd loket. Dit wordt onderbouwd met het volgende voorbeeld: *“Stel je bent niet meer zo mobiel en je wil een traplift. Dan kun je je melden bij gezondheid en welzijn, want daar valt de WMO onder. Maar iemand kan ook denken ‘Ik meld me bij mijn huis en verbouwing, want ik ga mijn woning aanpassen en dus meld ik me daar.’ Dat moet dus niet uitmaken.”*

Daarnaast is het de wens van het college dat iedereen welkom is. Uit de toelichting blijkt dat de gemeente hoge eisen stelt aan de digitale dienstverlening: *“Als wij willen dat mensen een digitaal product gebruiken dan moeten wij ervoor zorgen dat het een uitmuntend digitaal product is en dat mensen het heel gemakkelijk kunnen vinden en gebruiken.”*²⁴

Het dienstverleningsconcept wordt beschouwd als een kaderstuk. Voor de implementatie hiervan is meer benodigd. In het collegevoorstel wordt aangegeven dat de implementatie (deels) in de teams zelf kan gebeuren, hiervoor wordt verwezen naar teamjaarplannen en de inzet van ambassadeurs. Aanvullend op de teamjaarplannen wordt er een uitvoeringsagenda opgesteld. In deze uitvoeringsagenda wordt de input van de teamjaarplannen opgenomen zodat alle projecten op het gebied van dienstverlening inzichtelijk zijn. In het volgende hoofdstuk, uitvoering, wordt verder ingegaan op de teamjaarplannen en de uitvoeringsagenda.²⁵

1.3. Digitale dienstverlening in gemeenteraad en college

Digitale dienstverlening komt naar voren in de gemeenteraad en het college, startend vanuit het bestuursakkoord tot de jaarlijkse planning-en-controlcyclus.

1.3.1. Bestuursakkoord 2018 – 2022 en 2022 - 2026

In 2022 werden de Nederlandse gemeenteraadsverkiezingen gehouden. Tijdens dit onderzoek is het nieuwe bestuursakkoord voor de periode 2022 – 2026 tot stand gekomen. Om deze reden wordt de wijze waarop digitale dienstverlening in het huidige bestuursakkoord (2022 – 2026) en in het vorige bestuursakkoord (2018 – 2022) aan bod komt beschreven.

Bestuursakkoord 2018 – 2022: Samen op weg naar 2030

In het bestuursakkoord staat beschreven dat senioren goed oud moeten kunnen worden en op een volwaardige manier moeten kunnen deelnemen aan de samenleving. Voor digitale dienstverlening omvat het bestuursakkoord één concrete ambitie:²⁶

Het college wenst de administratieve lastendruk voor evenementenorganisatoren te verminderen door bijvoorbeeld het proces verder te digitaliseren en/of de invoering van meerjarige aanvragen.

Bestuursakkoord 2022 – 2026: De stap vooruit

Uit het bestuursakkoord blijkt dat Oosterhout verder wil bouwen aan haar ambities zoals deze zijn geformuleerd in de Toekomstvisie Oosterhout 2030. Het bestuursakkoord heeft daarnaast aandacht voor inclusiviteit en dienstverlening. In een inclusieve samenleving kan iedereen meedoen en wordt niemand gediscrimineerd of uitgesloten.²⁷ Het college wenst de mens als uitgangspunt te nemen en samen te zorgen voor een inclusieve samenleving. De basisvoorwaarde voor een inclusieve samenleving is de goede toegankelijkheid van

voorzieningen, zowel fysiek als digitaal. Het college wenst kritisch te zijn op de eigen dienstverlening, voorzieningen en communicatie. Het voornemen is om onnodige drempels (zowel fysiek als mentaal) aan te pakken.

Wat betreft dienstverlening wenst het college de ontwikkelingen te volgen in de samenleving. Dit betekent dat klanten worden benaderd op een manier die hen het beste uitkomt: digitaal is prima, maar een 'echt gesprek' is vaak beter. Tevens is vermeld dat de gemeente de vragen van inwoners in een zo breed mogelijke context wil beantwoorden, door op zoek te gaan naar 'de vraag achter de vraag'.²⁸

1.3.2. Programmabegroting, jaarverslag en jaarrekening

Programmabegroting 2022

Voor (digitale) dienstverlening is in de programmabegroting 2022 de implementatie van het dienstverleningsconcept opgenomen. Voor een concrete uitwerking hiervan wordt verwezen naar de perspectiefnota 2022, namelijk: *"Vanuit de gemeentelijke organisatie is een nieuw gemeentebreed dienstverleningsconcept ontwikkeld. Voor de ondersteuning en het mede (door)ontwikkelen van dit concept is tot op heden niet voorzien in capaciteit. Gebleken is inmiddels dat centrale ondersteuning nodig is om de gewenste slag te maken. Voor de jaren 2022 en 2023 is hiervoor een 0,5fte schaal 11 (€ 46.000) voorzien. Daarnaast is een uitvoeringsbudget (ad € 50.000) benodigd zodat ook initiatieven waarbij niet direct in de teambegrotingen en budgetten is voorzien ten uitvoer kunnen worden gelegd."*²⁹ De ambtelijke organisatie heeft aangegeven dat dit krediet niet (uitsluitend) bedoeld is voor digitale dienstverlening. Daarnaast zijn er nog budgetten voor de doorontwikkeling van de website en worden uit het exploitatiebudget communicatie kleinere aanpassingen aan de website voldaan. Ook het gemeentebrede ICT-budget heeft een sterke relatie met digitale dienstverlening.

Voor het inzichtelijk maken van de effecten van beleid op de programma's hanteren gemeenten beleidsindicatoren. Deze indicatoren helpen raadsleden om de resultaten van beleid te begrijpen en te sturen op beleidsontwikkeling.³⁰ In de programmabegroting van de gemeente Oosterhout worden voor elk thema de indicatoren weergegeven. De indicatoren die de gemeente Oosterhout hanteert voor dienstverlening (zie figuur 2) zijn jaarlijks terugkerend en de laatste (wezenlijke) wijziging heeft plaatsgevonden voor de programmabegroting van 2016.

Jaarverslag en jaarrekening 2021

Digitalisering en modernisering van dienstverlening is, volgens het jaarverslag en de jaarrekening, door Corona in een stroomversnelling geraakt. De gemeente heeft in 2021 verschillende applicaties, zoals het parkeerrechtensysteem en de burgerzaken applicatie, vervangen voor nieuwe applicaties die beter passen bij de digitale transformatie. De gemeente geeft daarnaast aan dat een inwoner de dienst kan afnemen via het kanaal van zijn/haar voorkeur. Dit kan bijvoorbeeld digitaal zijn, maar ook fysiek. De gemeente is aan het onderzoeken via welk kanaal (bijvoorbeeld digitaal, aan de balie, telefonisch) haar inwoners bepaalde producten/diensten willen afnemen om tot een passende omni channel strategie te komen.³¹ Bij omni channel gebruikt de klant verschillende kanalen die goed op elkaar zijn afgestemd.³²

Omschrijving indicator	Score 2018	Score 2019	Score 2020	Prognose 2021	Prognose 2022	*
Waardering inwoners algehele gemeentelijke dienstverlening (score 1-10)	6,9	6,9	7,0	-	-	B
Behandeling aan de telefoon	7,1	7,3	7,1	-	-	B
Snelheid inhoudelijke afdoening brief	7,4	6,7	6,8	-	-	B
Wachttijd balies in de publiekshal	7,7	7,8	7,7	-	-	B
Behandeling in het stadhuis	8,7	8,2	8,3	-	-	B
De huidige dagopenstelling van de balies in de publiekshal zijn voldoende.	8,4	8,0	-	-	-	B
De huidige avondopenstelling van de balies in de publiekshal is voldoende.	8,8	9,0	9,0	-	-	B
Volgt lokale ontwikkelingen via social media (zoals Facebook, Twitter, Instagram, Snapchat)	57,00%	72,00%	60,00%	-	-	B
Behandeling aan de balie / het loket	7,7	7,4	7,9	-	-	B
Beoordeling gemeentelijke regels	6,3	7,4	7,4	-	-	B
Waardering aanbod en kwaliteit van gemeentelijke info	7,3	7,5	8,4	-	-	B
Waardering website gemeente	7,5	7,5	7,6	-	-	B

* L(andelijk), G(emeentelijk), B(urger)

Figuur 2: Indicatoren dienstverlening

1.3.3. Gemeenteraad

De raad heeft verschillende instrumenten om kaderstellend of controlerend te werken, zoals moties, amendementen en schriftelijke vragen. De beschikbare informatie laat zien dat de gemeenteraad weinig gebruikmaakt van amendementen en moties voor digitale dienstverlening. De laatste motie dateert uit 2017 waarin het college wordt verzocht de gemeenteraad inzicht te verschaffen in de erkende risico's en genomen maatregelen op het gebied van informatiebeveiliging, de extra maatregelen waarvan wordt verwacht dat ze de komende jaren nodig zijn en de daaraan verbonden verwachte kosten.³³ De gemeenteraad stelt wel regelmatig schriftelijke vragen over digitale dienstverlening. Zo zijn er vragen gesteld over: 1) het alleen nog maar digitaal aanbieden van de afvalkalender, 2) het digitaal aanvragen van voorzieningen via de website van gemeente Oosterhout en 3) digitale invoering van de parkeervergunning. De vragen en antwoorden worden hieronder weergegeven:

	Datum	Vraag	Antwoord
1	Raad - vragenhalfuur dinsdag 21 december 2021	Vraag van Gemeentebelangen en Voor Heel Oosterhout over digitale invoering van parkeervergunning. Voor sommige inwoners met een leaseauto blijkt de vergunning te worden geweigerd. Bij een bezoek aan het gemeentehuis blijkt dat er geen afspraken kunnen worden gemaakt. Verder is het moeilijk om een digitale kraskaart aan te vragen.	Het college geeft aan dat er wel eens wat mis gaat. Dat is hier ook het geval. De invoering is niet vlekkeloos verlopen. Met de leverancier zijn er afspraken gemaakt om de opstartproblemen op te lossen. Het overgrote deel van de vergunningen gaat goed, maar er zijn situaties die niet goed zijn gegaan. Als het gaat om de afspraak aan de balie. Er was digitaal geen keuze om een afspraak te maken voor een parkeervergunning. De gedachte was dat mensen die niet in staat zijn om digitaal een parkeervergunning aan te vragen, ook niet digitaal een afspraak zouden maken. De dames

			aan de balie, medewerkers van het KCC, zijn goed geïnstrueerd. ³⁴
2	Raad - vragenhalfuur woensdag 28 april 2021	Vraag van GroenLinks over het alleen nog maar digitaal aanbieden van de afvalkalender.	Het college geeft aan dat duurzaamheid en bezuinigingsdoelen aanleiding geven tot dit besluit. Het college is van mening dat inwoners op een eenvoudige manier aan een papieren versie moeten komen. Inwoners kunnen een papieren versie aanvragen bij de gemeente. Het voorstel om papieren versies te verstrekken bij Theek5 en een advertentie in het weekblad wordt toegezegd. ³⁵
3	Raad - vragenhalfuur dinsdag 3 juli 2018	Vragen van GroenLinks over het digitaal aanvragen van voorzieningen via website gemeente Oosterhout. Een groot aantal zaken kunnen geregeld worden via de website. Een voorbeeld is het aanvragen van leerlingenvervoer. Als aanvrager krijg je een standaardbevestiging. Daar zit geen toelichting bij hoe een aanvraag behandeld wordt en de periode waarin de beslissing wordt genomen. Is het college van mening dat de communicatie beter kan?	Het college interpreteert de vraag als volgt: Kan de standaardbevestiging aangepast worden zodat de gebruiker specifiek geïnformeerd wordt over het te doorlopen proces? Het is een technische vraag. Het college heeft toegezegd op deze vraag terug te komen. ³⁶

Tabel 4: Schriftelijke vragen door de gemeenteraad

1.3.4. College

Om te weten te komen hoe de inwoners van de gemeente Oosterhout denken over hun stad of kerkdorp organiseert de gemeente jaarlijks een grootschalig onderzoek in de vorm van een bewonersenquête: de Burgerijenquête. Vast onderdeel in deze enquête is het Klanttevredenheidsonderzoek (KTO).³⁷ Naast de Burgerijenquête wordt de waardering van ondernemers periodiek gemeten in de Bedrijvenenquête.³⁸ De burgerijenquête en bedrijvenenquête worden beschouwd als een belangrijk sturingsinstrument. Uit de interviews blijkt namelijk dat deze resultaten worden besproken en behandeld: *“Deze presenteren we vervolgens aan directie, team en opgaveleiders. Ook de wethouders bevragen de teams welke activiteiten er worden ondernomen”* en *“Periodiek wordt het college door middel van college specials geïnformeerd over de resultaten van de digitale dienstverlening.”* In het kader van dit onderzoek heeft de rekenkamer de presentatie en collegespecials opgevraagd. Deze documenten zijn niet ontvangen.

2. Uitvoering digitale dienstverlening

In dit hoofdstuk worden de digitale diensten en producten van de gemeente Oosterhout geanalyseerd en beoordeeld. De digitale volwassenheid van het producten- en dienstenpakket en ook de mate waarin dit aansluit bij de gemeentelijke doelen en landelijke kaders en richtlijnen, wordt beschreven (deelvraag 4). Tot slot wordt beschreven en beoordeeld in hoeverre de gemeente de kwaliteit monitort en evalueert (deelvraag 5).

2.1. Digitale producten- en dienstenpakket

Het huidige regeerakkoord 'Omzien naar elkaar, voortuitkijken naar de toekomst (2021)' bevat volgens branchevereniging NLdigital meer digitalisering dan eerdere akkoorden.³⁹ In het regeerakkoord van 2012 was voor digitale dienstverlening al een belangrijke doelstelling opgenomen, namelijk *"Bedrijven en burgers kunnen uiterlijk in 2017 zaken die ze met de overheid doen – zoals het aanvragen van een vergunning – digitaal afhandelen."*⁴⁰ Digitale dienstverlening is een breed begrip. Om een beeld te krijgen hoe het staat met de digitale dienstverlening, is in 2015 gestart met een onderzoek naar de digitale volwassenheid van de meest gebruikte producten en diensten. In dit onderzoek zijn vier volwassenheidsniveaus gehanteerd (zie tabel 5).⁴¹

Niveau	Volwassenheidsniveau	Omschrijving
1	Niet digitaal alleen informatie 0%	Het aanvraag(formulier) is niet digitaal beschikbaar en op de website is alleen informatie over het product.
2	Digitaal downloaden (pdf) en printen 33%	Digitaal downloaden van het aanvraagformulier waarbij de inzet van een printer nodig is om de aanvraag te verwerken (bijvoorbeeld voor het ondertekenen van de aanvraag).
3	Digitaal downloaden, invullen en weer verzenden 66%	Mogelijkheid om digitaal de aanvraag in te dienen door middel van bijvoorbeeld een web-formulier, hierbij is de inzet van een printer niet nodig.
4	Achter DigiD of eHerkenning 100%	De website geeft de mogelijkheid gebruik te maken van een voor ingevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden.
Product niet kunnen waarnemen		Indien er geen informatie over het product beschikbaar is doordat bijvoorbeeld het product niet bestaat of er wordt vermeld dat het product niet van toepassing is voor de organisatie (door bijvoorbeeld deregulering).

Tabel 5: Volwassenheidsniveaus producten en diensten

2.1.1. Digitaal zakendoen

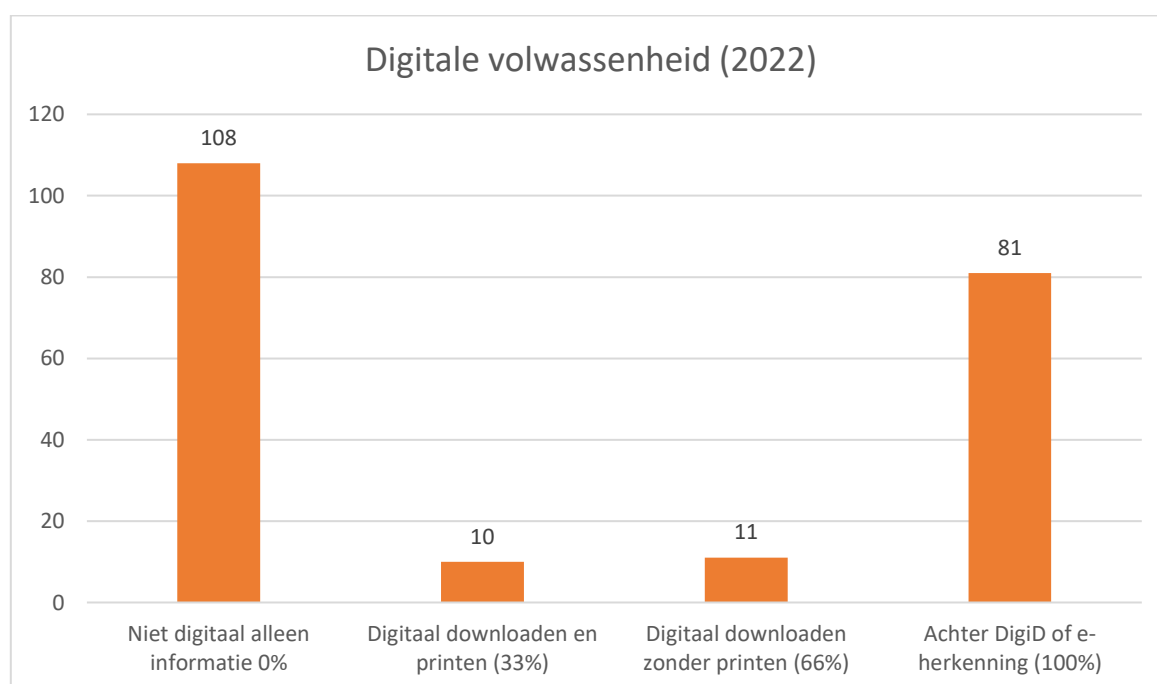
Voor de producten en diensten die de Nederlandse Overheid biedt aan inwoners, organisaties en ondernemers zijn uniforme productnamen opgesteld. In deze Uniforme Productnamenlijst (UPL) zijn uitsluitend de producten en diensten opgenomen waarbij er interactie plaats vindt met inwoners, ondernemers en organisaties zoals een aanvraag, melding of verplichting. Producten en diensten zoals onderhoud van de groenvoorziening of het wegnemen zijn niet in de UPL opgenomen. De UPL bevat 1170 uniforme productnamen, waarvan 505 productnamen relevant zijn voor een gemeente.⁴² Digitaal aanvragen is niet voor alle producten en diensten van toepassing. De productnamenlijst bevat namelijk ook verplichtingen, zoals afvalinzameling.

Zoals aangegeven heeft het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties onderzoek laten doen naar de digitale beschikbaarheid en volwassenheid van producten en diensten (in het kader van het programma Digitaal 2017). Digitale beschikbaarheid maakt het aantal digitale producten en diensten inzichtelijk en digitale volwassenheid de mate waarin er sprake is van een geavanceerde digitale toepassing. De onderzoekers hebben voor alle gemeenten onderzocht in hoeverre 57 producten en diensten (34 voor inwoners en 23 voor ondernemers) digitaal beschikbaar zijn in 2014, 2015, 2016 en 2017. Dit is volgens Deloitte een selectie van de meest gebruikte producten binnen gemeenten. In dit onderzoek zijn de resultaten uit 2017 geactualiseerd (zie bijlage 3).⁴¹ Uit deze actualisatie blijkt dat de digitale beschikbaarheid van de geselecteerde producten en diensten is gedaald en de digitale volwassenheid is gestegen (zie tabel 6).

In de gemeentewinkel van de gemeente Oosterhout zijn op dit moment 367 producten en diensten opgenomen. Hiervan kunnen 210 producten/diensten (digitaal) worden aangevraagd. De overige producten/diensten zijn verplichtingen (zoals afvalinzameling) of uitsluitend informatief. De digitale beschikbaarheid en volwassenheid van alle producten en diensten wordt tevens weergegeven in tabel 6. In figuur 3 wordt een verdeling over de volwassenheidsniveaus weergegeven. Specifiek staat de digitale volwassenheid en beschikbaarheid van alle producten en diensten die de gemeente Oosterhout aanbiedt in bijlage 4.

	57 producten en diensten (onderzoek Deloitte)			Alle producten en diensten
	Landelijk gemiddelde (Deloitte, 2017)	Gemeente Oosterhout (Deloitte, 2017)	Gemeente Oosterhout (rekenkamer, 2022)	Gemeente Oosterhout (rekenkamer, 2022)
Digitale beschikbaarheid	81%	83,9%	82,1%	61,4%
Digitale volwassenheid	67%	74,9%	79,1%	43,6%

Tabel 6: Digitale volwassenheid van 57 producten en diensten



Figuur 3: Digitale volwassenheid naar niveau (18 juni 2022)

Tot slot, bij de actualisatie van deze cijfers heeft de rekenkamer geconstateerd dat de informatie over producten en diensten niet altijd volledig is of de verwijzing niet altijd juist is. Een voorbeeld hiervan is de verwijzing naar de digitale balie van de Belastingssamenwerking West-Brabant op de pagina Hondenbelasting⁴³ en WOZ.⁴⁴

2.1.2. Digitalisering van producten en diensten

Uit de interviews komt naar voren dat digitalisering van dienstverlening geen doel op zichzelf is. In één van de interviews wordt dit als volgt toegelicht: *“Moet het digitaal, of gaat het om een service of dienstverlening die je aanbiedt en ga je dan kijken wat het beste past.”* Vervolgens: *“Dienstverlening zou net zo goed dedigitalisering kunnen zijn. Het gaat om het verbeteren van de dienstverlening en niet om de digitalisering”*.

De verwachting is echter wel dat het aantal digitale producten en diensten zal worden uitgebreid. De geïnterviewde geeft namelijk aan: *“Digitale dienstverlening heeft door Corona een enorme boost gehad. We verwachten een uitbreiding van digitale diensten”*. Desondanks geeft de gemeente aan altijd over een vangnet voor digitale dienstverlening te beschikken. Inwoners, ondernemers en organisaties kunnen altijd telefonisch een afspraak maken bij de gemeente.

De keuze voor het al dan niet (verder) digitaliseren van producten en diensten én het daadwerkelijk ontwikkelen is een proces dat wordt geïnitieerd door de inhoudelijke afdelingen, in nauw overleg met de afdeling Informatie, Innovatie & Beheer en Equalit. Uit de interviews komt het beeld naar voren dat het digitaliseren van dienstverlening niet zozeer wordt ingegeven door een vooraf opgestelde planning maar door concrete signalen. Bijvoorbeeld: landelijke eisen, bezuinigingstaakstelling, vraag vanuit inwoners, ondernemers en organisaties en suggesties vanuit de organisatie. Een uitvoeringsagenda ontbreekt, blijkt uit de interviews: *“Nee, er is geen roadmap”*, *“Nee de ontwikkelingen zijn nog niet vastgelegd”* en *“Het uitvoeringsprogramma voor de komende jaren moeten we nog opstellen”*.

2.2. Uitvoeringsagenda dienstverleningsconcept

Zoals aangegeven in paragraaf 1.2., is het dienstverleningsconcept van de gemeente Oosterhout in 2021 vastgesteld. In het collegevoorstel staat vermeld dat het een kaderstuk betreft en dat voor de implementatie hiervan meer is benodigd. Dit kan deels in de teams zelf gebeuren. Het collegevoorstel verwijst hiervoor naar teamjaarplannen, waarin zaken rond het dienstverleningsconcept worden uitgewerkt. De input uit de teamjaarplannen worden tevens verzameld in een uitvoeringsagenda, zodat er een centraal beeld ontstaat van alle projecten.²⁵

Voor dit onderzoek heeft de rekenkamer de teamjaarplannen en de uitvoeringsagenda opgevraagd. De rekenkamer heeft geen uitvoeringsagenda ontvangen die overeenkomt met bovengenoemde definitie uit het collegevoorstel. Wat de rekenkamer wel heeft ontvangen kunt u vinden in bijlage 6.⁴⁵ Om deze reden kan er geen beeld over de uitvoeringsagenda van het dienstverleningsconcept worden gevormd. De relevante dienstverleningspassages uit de teamjaarplannen (met uitzondering van Equalit en Administratie) zijn wel ontvangen. Na analyse van de teamjaarplannen blijkt dat hierin verschillende activiteiten voor dienstverlening zijn opgenomen (zie tabel 7). Echter, een implementatieplan van het dienstverleningsconcept is niet ontvangen.

	Teams								
Activiteit	Team A	Team B	Team C	Team D	Team E	Team F	Team G	Team H	Team I
Aandacht voor de servicebeloften			X						
Aandacht voor luisteren en meedenken met de klant							X		X
Aanpassen indeling website					X				
Duidelijke taal		X		X	X	X			
Evaluatie van de openingstijden								X	
Het verbeteren van de telefonisch bereikbaarheid		X		X		X			
Het verbeteren van de terugkoppeling aan de klant								X	
Het verlenen van snelle en adequate service								X	
Inzet van een participatieplatform		X			X				
Meer en breder gebruik maken van systemen/gegevens binnen de organisatie	X		X					X	
Onderzoeken en identificeren van de gewenste kanaalstrategie	X								
Opleiding en trainingen waarmee de klant beter kan worden bediend				X	X				
Samenwerking met andere teams									X
Structureel meten van de beleving van de bezoeker				X					

Tabel 7: Activiteiten teams (Teamjaarplannen)

Verdere acties en opvolging vanuit de teamjaarplannen is door de rekenkamer niet ontvangen.

2.3. Maatregelen inclusieve dienstverlening

Om alle inwoners te betrekken bij dienstverlening, dient er rekening te worden gehouden met de digitale vaardigheden van inwoners. Ook in de gemeente Oosterhout zijn er inwoners die moeite hebben met het digitale contact met de overheid. In de doelgroepenanalyse van Cubiss (2019) wordt namelijk aangegeven: *“naar verwachting beschikken ruim 9.400 inwoners van Oosterhout tussen de 16 en 75 jaar over lage digitale vaardigheden. Daarnaast maken ruim 2.300 inwoners geen gebruik van het internet en/of zijn geheel niet digitaal vaardig.”*⁴⁶

2.3.1. Website voldoet (niet) aan overheidsstandaard

Nederland telt 352 gemeenten en iedere gemeente beheert meerdere websites. Volgens de VNG heeft slechts een paar procent van de gemeentelijke websites en apps op dit moment de gewenste A-status.⁴⁷ De A-status betekent dat de website onder andere gebruiksvriendelijker en beter toegankelijk is voor verschillende doelgroepen. Gemeente Oosterhout geeft op de website aan hieraan te voldoen. De website van de gemeente Oosterhout beschikt onder andere over een voorleesfunctie en een mogelijkheid om letters vereenvoudigd weer te geven en te vergroten.⁴⁸

Als je een verklaring wil afgeven dat je website of app volledig voldoet, ofwel Status A heeft, dan moet je dit als organisatie kunnen aantonen.⁴⁹ Op de website van de gemeente Oosterhout staat aangegeven dat deze regelmatig getest wordt op toegankelijkheid/webrichtlijnen door een onafhankelijke stichting. Het laatst gepubliceerde toegankelijkheidsonderzoek is afgerond op vrijdag 25 maart 2022.⁴⁸ Wat opvalt in dit onderzoeksrapport is dat de pagina

“<https://samenwerkendegemeenten.equalit.nl/formulier/nl-NL/Oosterhout/scAfspraak.aspx>” op verzoek van de Gemeente Oosterhout buiten de scope van het toegankelijkheidsonderzoek is gehouden.⁵⁰ Een website mag volgens Logius in delen worden getest.⁵¹ In het interview wordt dit echter als volgt toegelicht: *“Dat komt omdat we daar geen invloed op hebben. Dat loopt bij Equalit”* en *“De formulieren samenwerkendegemeenten.nl is een andere URL en mag je uitsluiten.”* De content van Equalit valt echter wel onder de verantwoordelijkheid van de gemeente Oosterhout, omdat deze (mede) door de gemeente Oosterhout is ontwikkeld en gefinancierd. Om deze redenen moet deze content volgens Logius toegankelijk worden en het is niet toegestaan om deze content buiten de scope van het onderzoek te plaatsen.⁵²

De pagina, <https://samenwerkendegemeenten.equalit.nl/formulier/nl-NL/Oosterhout/scAfspraak.aspx>, is wel meegenomen in het toegankelijkheidsonderzoek van Equalit wat in 2021 is uitgevoerd. Dit onderzoeksrapport ontbreekt op de website van de gemeente Oosterhout, maar wordt wel weergegeven op de website en in de toegankelijkheidsverklaring van verschillende deelnemers aan het ICT-samenwerkingsverband. In dit onderzoek wordt geconcludeerd dat de pagina nog niet volledig voldoet aan alle succescriteria. De pagina voldoet niet aan succescriteria 1.1.1 (niet-tekstuele content), 1.3.5 (identificeer het doel van de input), 2.4.2 (paginatitel), 2.4.4 (linkdoel), 4.1.1 (parsen), 4.1.2 (naam, rol en waarde) en 4.1.3 (statusberichten).^{53 54 55}

2.3.2. Ondersteuning van minder digitaal vaardigen

In 2020 heeft de gemeente Oosterhout samen met veertien regiogemeenten een plan gemaakt om laaggeletterdheid aan te pakken en te voorkomen. Ieder jaar stellen de gemeenten op basis van het regionale plan een lokaal plan op. Het uitvoeringsplan laaggeletterdheid 2022 is door het college vastgesteld. Uit dit plan blijkt dat de gemeente Oosterhout in 2022 aan de slag gaat met de volgende onderwerpen: 1) het betrekken van werkgevers bij de aanpak van laaggeletterdheid, 2) duidelijke taal door de gemeente en 3) de certificering van het Digi-Taalhuis wordt uitgebreid.⁵⁶

De gemeente geeft vooral invulling aan digitale inclusie door laagdrempelig contact mogelijk te maken en de tijd te nemen voor het ondersteunen van mensen die daarom vragen. Uit het dienstverleningsconcept blijkt dat de gemeente aandacht heeft voor minder digitaal vaardige inwoners door fysieke ondersteuning aan te bieden.²⁵ Echter, de wijze waarop deze ondersteuning kan worden verkregen is op de website niet geheel duidelijk:

- In de gemeentewinkel wordt voor hulp verwezen naar de burgeradviseurs van Surplus. Website van Surplus waarnaar wordt verwezen is niet correct: *“Sorry, deze pagina bestaat niet”*.⁵⁷
- Gemeente Oosterhout geeft aan alleen op afspraak te werken. Tijdens dit onderzoek wordt op de website aangegeven dat de gemeente de inloop in de publiekshal wil beperken:⁵⁸
 - *“Probeer eerst zaken digitaal te regelen via deze website;*
 - *Maak alleen afspraken voor spoedzaken die niet digitaal geregeld kunnen worden, zoals aangifte van geboorte of overlijden;*
 - *Kom naar een afspraak met maximaal 1 begeleider.”*

Op 16 september 2022 is dit ook geconstateerd door één van de juryleden tijdens de Dragons' Den 'Beste Overheidsorganisatie van het Jaar 2022'.⁵⁹ Op 17 september 2022 constateert de rekenkamer dat de contactpagina is aangepast.

- Inwoners, ondernemers en organisaties kunnen met hun vragen terecht bij het Informatiepunt Digitale Overheid in de bibliotheek.⁶⁰ Op de website van de gemeente Oosterhout ontbreekt een verwijzing naar deze ondersteuningsmogelijkheid.

2.4. Kwaliteitsmonitoring

Kwaliteit is een breed begrip. Eén van de meest gebruikte definities van kwaliteit komt van 'International Organization for Standardization' (ISO). De definitie luidt: 'Kwaliteit is het geheel van eigenschappen en kenmerken van een product of dienst dat van belang is voor het voldoen aan vastgestelde of vanzelfsprekende behoeften.'⁶¹ Deze behoefte is afhankelijk van het perspectief van de gebruiker en de inhoud van het product of de dienst. In dit onderzoek hanteren we een onderscheid naar:

- Wettelijke en gemeentelijke normen;
- De behoefte van gebruikers.

2.4.1. Wettelijke en gemeentelijke normen

Uit de interviews komt naar voren dat de gemeente de kwaliteit van de dienstverlening monitort door het meten van doorlooptijden en het bijhouden van het aantal klachten en bezwaarschriften over bepaalde processen, producten of diensten. Voor meldingen Openbare Ruimte geldt bijvoorbeeld een normtijd van 10 dagen. En voor het aanvragen van een vergunning voor de sloop van een bedrijfspand geldt 8 weken bij een reguliere procedure. In de verschillende interviews wordt nadrukkelijk aangegeven dat deze normen zelden worden overschreden. Voor meldingen Openbare Ruimte wordt zelfs een strengere ambitienorm gehanteerd van 5 dagen. Dit rekenkameronderzoek richt zich op digitale dienstverlening. Om deze reden heeft de rekenkamer bovengenoemde uitvoeringsnormen niet nader onderzocht. Voor digitale dienstverlening heeft de rekenkamer geen normen ontvangen.

De gemeente beschikt echter wel over websitestatistieken waarmee de kwaliteit van de website kan worden gemonitord en bijgestuurd. De gemeente heeft bijvoorbeeld inzicht in de meest bezochte pagina's. De gemeente geeft daarnaast aan over een broken link checker te beschikken, inzicht te hebben in de klikpaden en hoe iemand binnen komt. Met een broken link checker controleer je een website op niet werkende links.⁶²

2.4.2. Behoeft van gebruikers

Naast het uitvoeren van de bestaande meetinstrumenten, zoals de eerder genoemde Burgerijenquête en Bedrijvenenquête, hanteert de gemeente Oosterhout een DigiPanel. Het DigiPanel wordt op de website van de gemeente Oosterhout als volgt toegelicht: *"Het gemeentebestuur werkt continu aan het verbeteren van haar dienstverlening aan de Oosterhoutse inwoners en ondernemers. Dat houdt in dat er regelmatig producten of diensten bijkomen of wijzigen. Voordat de gemeente wijzigingen doorvoert, hoort zij graag wat burgers en ondernemers daarvan vinden. Het is niet haalbaar om dit aan ieder individu in de gemeente te vragen."*⁶³ De ambtelijke organisatie geeft aan dat het DigiPanel regelmatig wordt geraadpleegd. De onderzoeken die in de afgelopen jaren zijn uitgezet gaan echter niet altijd over dienstverlening. Uit het interview komt tevens naar voren dat een deel van de bewonersenquête via het burgerpanel wordt uitgezet. In 2020 is het laatste onderzoek voor dienstverlening onder het DigiPanel uitgezet. Dit onderzoek had betrekking op het dienstverleningsconcept.⁶⁴

Dit rekenkameronderzoek richt zich op een vijftal producten en diensten:

1. Informatie over wegwerkzaamheden (valt onder website van de gemeente);
2. Informatie over buurtbemiddeling (valt onder website van de gemeente);
3. Het aanvragen van een parkeervergunning;
4. Het aanvragen van een vergunning voor de sloop van een bedrijfspand;
5. Een melding indienen van een afgewaaid tak.

De wijze waarop de behoefte van gebruikers voor deze producten en diensten wordt gemeten is verschillend. Om deze reden zal dit per product en dienst worden beschreven:

Website van de gemeente Oosterhout

De huidige website is in december 2020 online gegaan. Uit het interview blijkt dat inwoners, ondernemers en organisaties niet zijn betrokken. De ambtelijke organisatie geeft namelijk aan gebruik te hebben gemaakt van een beproefd concept, het top taken principe. De organisatie is ervan overtuigd dat dit concept altijd tevreden bezoekers oplevert. Op dit moment worden inwoners, ondernemers en organisaties ook niet betrokken. Eventuele vragen of opmerkingen kunnen digitaal worden gemeld via het contactformulier of het e-mailadres van de webmaster.

In de burgerijenquête 2020 wordt de website beoordeeld met een 7,6.³⁷ De resultaten uit deze enquête worden ter kennisname aangenomen. Uit het interview blijkt dat de gemeente geen aanleiding ziet voor aanvullende acties om gebruikers te betrekken: *“Een gemeentewebsite doet wat hij moet doen. Die gaat geen 10 scoren. Want zulke cijfers geven mensen niet. Als mensen het goed vinden is het tussen een 7 en 8. Veel hoger krijg je voor een website vaak niet”*. De gemeente geeft daarnaast aan dat diverse gemeenten het websiteformat hebben overgenomen wat erop wijst dat ze in de goede richting zitten.

Het aanvragen van een parkeervergunning

Sinds 1 december 2021 gaat het aanvragen van een parkeervergunning in Oosterhout volledig digitaal. Uit het interview met de ambtelijke organisatie komt naar voren dat er in de beginperiode veel individuele knelpunten zijn geweest. Het was bijvoorbeeld niet mogelijk om een parkeervergunning aan te vragen voor een lease auto of geld te storten voor het aanvragen van een digitale bezoekersvergunning (voorheen papieren kraskaart). Dit heeft invloed gehad op de ervaringen van inwoners, ondernemers en organisaties. De gemeente heeft zich ingespannen om inwoners, ondernemers en organisaties te ondersteunen: *“We hebben altijd de houding gehad, we gaan u zo maximaal mogelijk helpen. Elk probleem is een serieus probleem. Je kan je niet verschuilen achter een systeem, of capaciteitsprobleem of de leverancier die redt het niet. Daar moet je een bewoner niet mee lastig vallen maar daar heb je feitelijk wel mee te maken. Het is geen makkelijk implementatieproces geweest. Maar ik kan wel zeggen dat we met deze mindset het maximale eruit hebben gehaald. Had je dit aan de voorkant anders kunnen doen? Ja zeker”*.

Inwoners, ondernemers en organisaties zijn niet betrokken bij de totstandkoming van de digitale dienstverlening. Daarnaast ziet de ambtelijke organisatie op dit moment geen aanleiding om gebruikers te betrekken: *“Eind dit jaar wil ik een integrale evaluatie hebben. Deze evaluatie is met name intern op het proces gericht. Ik vraag me af wat nu de toegevoegde waarde is om dat ook met gebruikers te doen. Je triggert me wel om daar op zijn minst over na te denken. Ik moet daar wel goed over nadenken”*. Tot slot, één van de lessen die de gemeente heeft geleerd is om bij een volgend groot implementatietraject gebruikers vroegtijdig te betrekken: *“Dat is een les die we hebben geleerd, als we weer een groter implementatietraject hebben dan zit de uitdaging in het eerder beginnen met testen. En daar gebruikers bij te betrekken”*.

Het aanvragen van een vergunning voor de sloop van een bedrijfspand

Sloopmeldingen worden digitaal ingediend via het Omgevingsloket. Het Omgevingsloket is een landelijke applicatie. Uit het interview met de ambtelijke organisatie blijkt dat de gemeente geen invloed heeft op het landelijke systeem. Inwoners, ondernemers en organisaties worden om deze reden niet betrokken bij de (ontwikkeling) van digitale dienstverlening. De gemeente geeft aan wel invloed te hebben op de communicatie en informatie: *“Burgers geven af en toe aan dat de vragen in het Omgevingsloket complex zijn. De vragen zijn aan de voorkant bepaald. We proberen ze te helpen door de vragen aan de burger uit te leggen en samen met de burger te doorlopen”*.

Een melding indienen van een afgewaarde tak

Uit het interview met de ambtelijke organisatie blijkt dat inwoners, ondernemers en organisaties niet structureel worden betrokken bij de ontwikkeling van digitale dienstverlening. De gemeente organiseert jaarlijks een bewonersenquête waarin het Meldpunt Openbare Ruimte apart wordt benoemd. De resultaten uit deze enquête worden voornamelijk ter kennisname aangenomen: *“Hier wordt geen directe actie op ondernomen. Natuurlijk vragen we wel rond. Maar waar men niet tevreden over is komt vaak vanzelf wel”*.

3. Ervaring digitale dienstverlening

Dit hoofdstuk gaat in op de wijze waarop inwoners, ondernemers en organisaties het gebruiksgemak van de specifieke digitale dienstverlening van de gemeente Oosterhout ervaren (deelvraag 6). De ervaringen van minder digitaal vaardige burgers komen in dit hoofdstuk tevens aan bod (deelvraag 7). Tot slot wordt door het beantwoorden van deze deelvragen de laatste deelvraag (deelvraag 8) beantwoord, namelijk inzicht geven in de kansen en mogelijkheden die er zijn om de digitale dienstverlening verder te verbeteren.

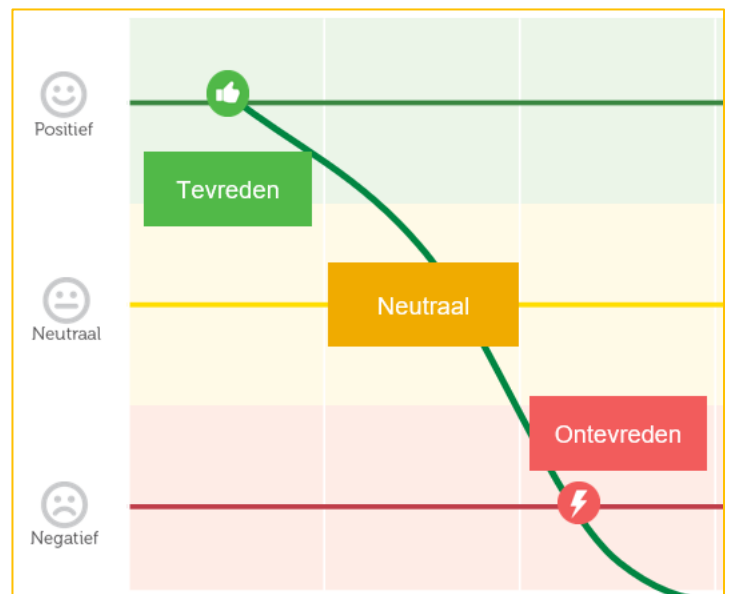
3.1. Gebruiksgemak specifieke digitale dienstverlening

3.1.1. Inleiding

Inwoners, ondernemers en organisaties zijn gevraagd om enkele taken uit te voeren op de website van de gemeente Oosterhout. Dit noemen we 'digitale klantreizen'. Tijdens de uitvoering van deze taken heeft de rekenkamer de deelnemers verzocht om hardop aan te geven waarom zij een bepaalde route op de website volgen en wat hen daarbij opvalt, zowel in positieve als negatieve zin. Elke deelnemer is begeleid door een lid van de rekenkamer. Overigens is tijdens uitvoering van de taken niet ingegrepen door de rekenkamer. Het was immers belangrijk om zoveel mogelijk een echte taak te simuleren. Als een deelnemer vastloopt is dat ook een valide uitkomst.

In dit hoofdstuk worden de ervaringen van de deelnemers bij de uitvoering van de taken beschreven. Bijlage 5 bevat meer informatie over deze opdrachten. In die bijlage is onder meer aangegeven hoe de gemeente zelf de website op de desbetreffende taak heeft ingericht, c.q. hoe het uitvoeren van de taak in het beste geval verloopt. In dit hoofdstuk staan nu de ervaringen van de deelnemers centraal.

De verschillende taken in dit onderzoek kunnen we onderverdelen in twee categorieën, namelijk 1) informatievraag en 2) digitale dienstverlening. Voor digitale dienstverlening worden de opgedane inzichten visueel verbeeld in een zogenaamde hartmonitor. In een dergelijke hartmonitor wordt het verloop van het dienstverleningsproces grafisch weergegeven, waarbij bovendien wordt aangegeven welke 'emoties' de verschillende onderdelen van dit proces bij de deelnemers oproepen. Als de weergegeven lijn in de hartmonitor neutraal is, zijn de deelnemers over het algemeen tevreden. Daaronder zijn ze ontevreden en daarboven juist tevreden (zie figuur 4).



Figuur 4: Voorbeeld hartmonitor

3.1.2. Informatievraag: wegwerkzaamheden

Het is alle deelnemers (8) gelukt om de informatie over de werkzaamheden aan de Marksluis en de brug over Sluis 1 te vinden. Het merendeel van de deelnemers (62,5%) heeft hiervoor de zoekfunctionaliteit gehanteerd. De overige deelnemers (37,5%) heeft de informatie gevonden via de koppeling op de hoofdpagina naar "Verkeer, parkeren, werk aan de weg".

Het merendeel van de deelnemers, die gebruik heeft gemaakt van de zoekfunctionaliteit, kiest hier meteen voor. Twee deelnemers maken alsnog gebruik van de zoekfunctionaliteit doordat ze de informatie op een andere manier niet kunnen vinden. Eén van de deelnemers zoekt in eerste instantie tevergeefs via “Inwoners”, “Ruimtelijke ontwikkeling”, “Projecten en woningbouwprojecten”. De andere deelnemer zoekt in eerste instantie op de hoofdpagina in de speerpunten “Oosterhout werkt”, “Bouwen”, “Genieten” en “Duurzaamheid”.

In de zoekresultaten wordt de pagina samenvattend en verkort weergegeven (zie figuur 5).⁶⁵ Als je vervolgens doorklikt krijg je het volgende bericht te zien. Eén van de deelnemers raadpleegt (in eerste instantie) het verkorte bericht en vindt dat niet duidelijk.

Zoekresultaten

April: Werkzaamheden brug Marksluis en Sluis I >

www.oosterhout.nl/nieuws/nieuwsberichten/nieuwsbericht/april-werkzaamheden-brug-marksluis-en-sluis-i

Rijkswaterstaat voert in april 2022 werkzaamheden uit aan de brug over de Marksluis en de brug over Sluis 1. Tijdens deze werkzaamheden kan het gemotoriseerd ... de andere zijde van de brug en door een tunnelconstructie. Brug over de Marksluis: werkzaamheden van 4 april 07.00 tot en met 17 april 17.00 uur Brug over

Figuur 5: Zoekresultaat “Marksluis”

De website van de gemeente Oosterhout bevat twee pagina’s “Werk aan de weg”, namelijk: (1) <https://www.oosterhout.nl/inwoners/verkeer/werk-aan-de-weg> en (2) <https://www.oosterhout.nl/nieuws/werk-aan-de-weg>. De eerste pagina verwijst naar de tweede pagina. Twee deelnemers ervaren dit als storend. Volgens deze deelnemers kunnen deze pagina’s worden samengevoegd.

De pagina “wegwerkzaamheden” bevat voornamelijk werkzaamheden uit het verleden. Twee deelnemers geven aan dat deze informatie niet meer relevant is. Deelnemer 8 geeft aan: *“Het valt me op dat er weinig in de toekomst staat. Wat heb je aan de informatie uit maart 2022? Wat heb je vandaag aan die informatie? Toch helemaal niks?”* De reactie van deelnemer 6 is als volgt: *“Daarnaast, op de vorige pagina staan veel werkzaamheden. Je hebt eigenlijk werkzaamheden die zijn afgelopen, werkzaamheden die gepland zijn en werkzaamheden die actueel zijn.”*

De pagina over werkzaamheden aan de Marsluis en de brug over Sluis 1 kan volgens de helft van de deelnemers duidelijker en beknopter. Eén van de deelnemers vindt het irritant dat er verschillende lettertypes worden gehanteerd. Een andere deelnemer geeft aan dat deze kleinere tekst juist de belangrijkste informatie bevat.

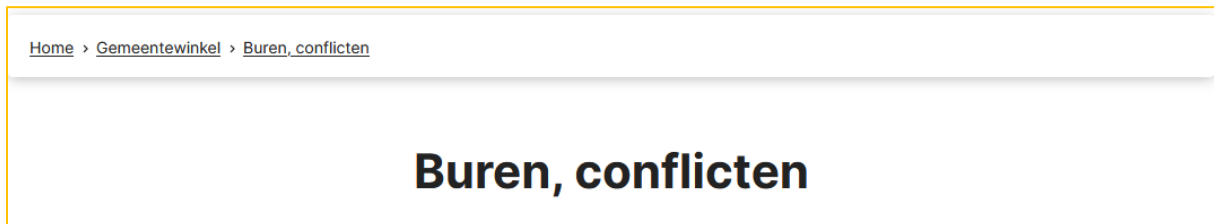
3.1.3. Informatievraag: buurtbemiddeling

Deze taak is uitgevoerd door 8 deelnemers. Nagenoeg alle deelnemers moeten voor deze taak gebruik maken van de zoekfunctionaliteit (87,5%). Slechts één van de deelnemers (deelnemer 6) kan de relevante pagina vinden via de tegel “iets melden” op de hoofdpagina. Deelnemer 3 kiest in eerste instantie ook voor de tegel “iets melden”. Deze deelnemer kan de informatie niet vinden en constateert vervolgens dat dit niet de goede weg is: *“Dit moet dus via de zoekfunctie. Anders kom je er niet”*. Twee andere deelnemers zoeken in eerste instantie onder “Wonen, leven en bouwen”. De onderwerpen op deze pagina sluiten niet aan bij de vraagstelling, waardoor deze deelnemers alsnog gebruik maken van de zoekfunctionaliteit.

De helft van de deelnemers hanteert gelijk de zoekfunctionaliteit. Voor deze deelnemers is de relevante pagina snel en makkelijk vindbaar. Deelnemer 7 geeft aan positief te zijn: *“Dit is*

voor mij helder. Als dit de vraag is dan heb ik nu alle antwoorden gekregen die ik wil. Dus daar kan ik alleen positief over zijn.”

Achteraf blijkt, voor alle deelnemers, dat de relevante pagina's "Buren, conflicten" en "Burenoverlast melden" in de gemeentewinkel staan (zie figuur 6).⁶⁶ Alle deelnemers ervaren dit als een niet logische plek. De gemeentewinkel wordt geassocieerd met producten: "Nee, bij gemeentewinkel denk ik aan iets aanschaffen. Dan denk ik aan een ID, rijbewijs, paspoort, doorgeven van een verhuizing. Maar de winkel om een klacht door te geven vind ik een rare. Tenminste, die associatie heb ik niet. Ik zou dit eerder een loket noemen dan een winkel" (deelnemer 6).



Figuur 6: Pagina buren, conflicten

Het merendeel van de deelnemers vindt de informatie op de pagina "Burenoverlast melden" niet duidelijk. De tekst kan namelijk simpeler: "Eigenlijk staat er twee keer hetzelfde. De informatie op de website is dubbel. Het is een overkill aan informatie. De informatie kan simpeler en dan kan je de letters ook groter maken. Het hoeft er niet allemaal dubbel in te staan" (Deelnemer 3). De reactie van deelnemer 8 komt overeen en zijn suggestie is als volgt: "Bovenin de pagina worden de verschillende oorzaken van overlast vermeld. Van mij had hier gelijk een verwijzing naar de mogelijkheden mogen staan."

Tot slot, op de pagina "Burenoverlast melden" staat een kleine typefout. Er staat namelijk openbaar in plaats van openhaard. Opvallend is dat dit bijna alle deelnemers gelijk opvalt.

3.1.4. Digitale dienstverlening: parkeervergunning

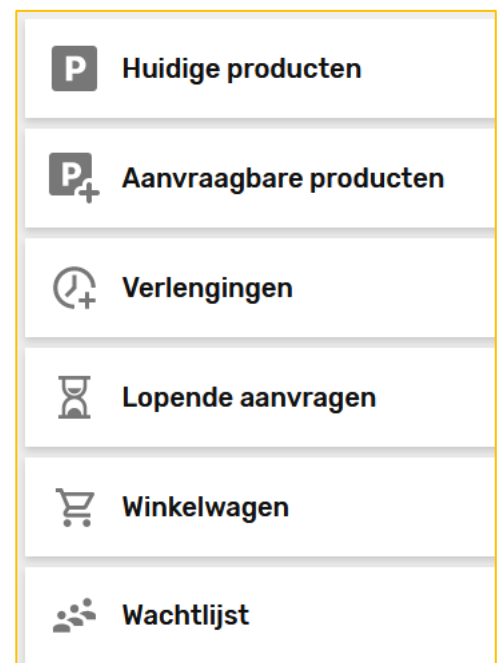
Deze taak is, in overleg, met de ambtelijke organisatie uitgevoerd in de acceptatieomgeving van het E-loket. In het E-loket kunnen inwoners, ondernemers en organisaties parkeerproducten aanvragen voor henzelf of voor anderen. Volgens de ambtelijke organisatie is de acceptatieomgeving van het E-loket gelijk aan de productieomgeving op twee zaken na, namelijk: 1) betalen gebeurt door middel van een iDeal simulator en 2) inloggen gebeurt met een BSN in plaats van DigID (burger) en KvK nummer en/of vestigingsnummer in plaats van eHerkenning (bedrijf of organisatie). Deze taak is uitgevoerd door 4 deelnemers. Twee deelnemers is het niet gelukt om een parkeervergunning aan te vragen. Deze deelnemers kregen tijdens de klantreis de volgende foutmelding: "Op dit moment kan het kenteken niet worden gecontroleerd. Probeert u het later opnieuw. Onze excuses voor het ongemak." Deze deelnemers hebben de test op verschillende momenten uitgevoerd, namelijk donderdagavond 23 juni (deelnemer 3) en vrijdagmiddag 1 juli (deelnemer 7).

De meeste deelnemers vinden relatief snel de pagina "Parkeervergunning aanvragen of wijzigen". De klantreis van de deelnemers is echter verschillend. Deelnemer 3 constateert dat er meerdere routes zijn en ervaart dit als verwarrend. Deelnemer 7 maakt gelijk gebruik van de zoekfunctionaliteit. In de zoekresultaten komen meerdere resultaten naar voren, zoals "Parkeervergunning bewoner" en "Parkeervergunning bewoners: kenteken wijzigen". Het zoekresultaat "Parkeervergunning bewoner: aanvragen" ontbreekt volgens deze deelnemer.

Het merendeel van de deelnemers twijfelt of ze de parkeervergunning gelijk kunnen aanvragen of dat ze eerst alle informatie op de pagina moeten doornemen. Deelnemer 6 verwoordt dit als volgt: *“Wat ik zelf irritant vind. Als je een aanvraag ingaat en erachter komt dat je eerder de informatie van de website nodig hebt. Het liefst heb ik dat ik me daar geen zorgen om hoeft te maken.”* Op de pagina “Parkeervergunning bewoners” staat een verwijzing naar de parkeerzones en de vergunningengebieden. Deelnemers vragen zich met name af of ze voor het aanvragen van een parkeervergunning op de hoogte moeten zijn van de parkeerzones en de vergunningsgebieden. Daarnaast wordt de informatie over de zones en gebieden door één van de deelnemers niet als gebruiksvriendelijk ervaren: *“Het is een gigantische kaart. Als ik dit met mijn mobiel moet gaan laden. Dat je dit voor de wet- en regelgeving en voor handhaving vastgelegd moet hebben is prima. Maar voor een inwoner of bedrijf voor Oosterhout vind ik dit niet gebruiksvriendelijk”* (Deelnemer 6).

Voor het uitvoeren van deze taak hebben alle deelnemers gebruik gemaakt van een uniek account in de acceptatieomgeving. Tijdens het onderzoek werd er voor de eerste keer ingelogd op deze accounts. Wanneer een gebruiker voor de eerste keer inlogt dient de gebruiker zijn e-mail adres te verifiëren. Deze verificatie stap wordt op twee verschillende pagina's weergegeven. Op de tweede pagina kan de gebruiker de verificatiecode invoeren. Alle deelnemers zijn zoekende naar het invoerveld van de verificatiecode: *“Ik moet mijn e-mail adres verifiëren. Maar wat moet ik doen? Waar moet ik het aangeven? Er staat volgende. Volgende wat? Het is niet duidelijk? Dit had makkelijker gekund”* (deelnemer 7).

Op de hoofdpagina van het E-loket wordt het menu weergegeven (zie figuur 7).⁶⁷ Voor deze taak, het aanvragen van een parkeervergunning, moeten de meeste deelnemers zoeken. De verschillende termen zijn namelijk niet duidelijk. Deelnemer 7 vindt de term “aanvraagbare producten” vreemd Nederlands. Deelnemer 1 reageert als volgt: *“Op de website staat aanvraagbare producten. Ik ben een klein beetje leesblind. Als je snel leest staat er aangevraagde producten in plaats van aanvraagbare producten. Ik zou het logischer vinden als er zou staan “een nieuw product aanvragen.”*



Figuur 7: Menu e-loket

Voor de meeste deelnemers is het proces niet intuïtief. Deelnemer 6 verwoordt dit als volgt: *“Als je het eenmaal weet en je moet gaan verlengen dan is het appeltje eitje. De eerste keer heb je het gevoel dat je het bos wordt ingestuurd.”* In hun klantreis moeten de deelnemers namelijk verschillende keuzes maken. Informatie over deze keuzes ontbreekt. Een voorbeeld hiervan is dat er maximaal drie kentekens kunnen worden opgevoerd. Dit is voor alle deelnemers onduidelijk: *“Nee, het is niet duidelijk. Ik heb ergens wel de verschillende kosten van de vergunningen voorbij zien komen. Maar nergens dat je per adres drie vergunningen kan aanvragen. Dat komt nu pas voor het eerst in beeld.”*

Een ander voorbeeld is de werkgeversverklaring. Eén van de voorwaarden van een parkeervergunning is dat het voertuig op naam van de aanvrager staat.⁶⁸ Als het kenteken niet op naam van de aanvrager staat dient er een aanvullend bewijsdocument te worden overlegd (zie figuur 8).⁶⁹ De inhoud van de werkgeversverklaring is niet duidelijk: *“In de financiële dienstverlening is een werkgeversverklaring een heel ander document dan hier gevraagd wordt. In een werkgeversverklaring staat wat voor dienstverband je hebt, wat je salaris is en hoeveel vakantiegeld je krijgt. Dat lijkt me hier niet relevant voor. Maar als ik een eigen huis heb gekocht en ik vraag een parkeervergunning aan, dan heb je kans dat iemand dezelfde werkgeversverklaring indient. Dus ik weet niet zo goed wat erin moet staan. Het zou handig zijn dat er wordt aangegeven wat je wilt zien”* (Deelnemer 1).

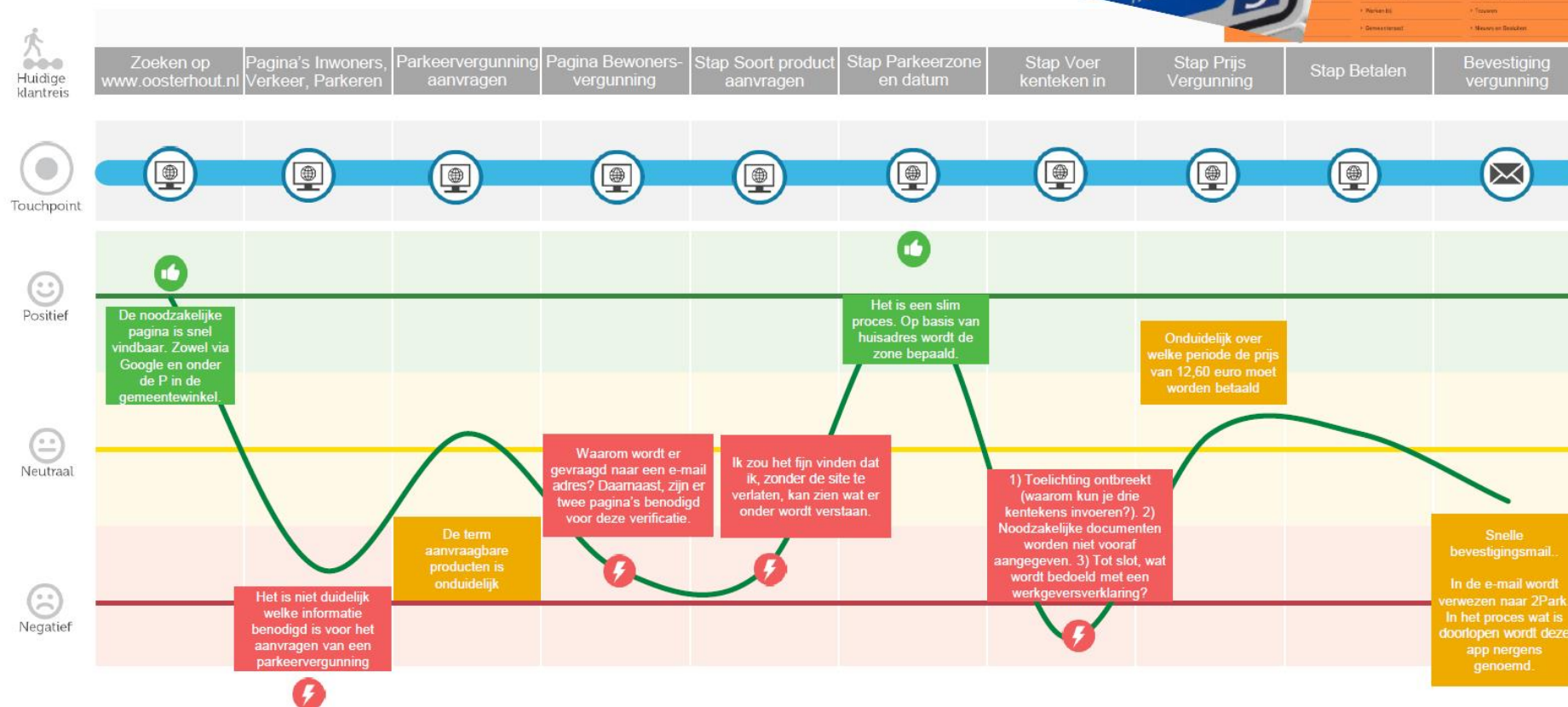
Kenteken **123456** staat niet op uw naam. U dient een document toe te voegen waaruit blijkt dat u dit voertuig mag besturen. Selecteer hieronder welk type **Autobezit bewijs** u wilt uploaden:

- ☒ Leasecontract
- ☐ Huurcontract
- ☐ Werkgeversverklaring

Figuur 8: Kenteken controle E-loket

Voor de deelnemers, die de aanvraag hebben kunnen indienen, is het samenvattend beeld als volgt:

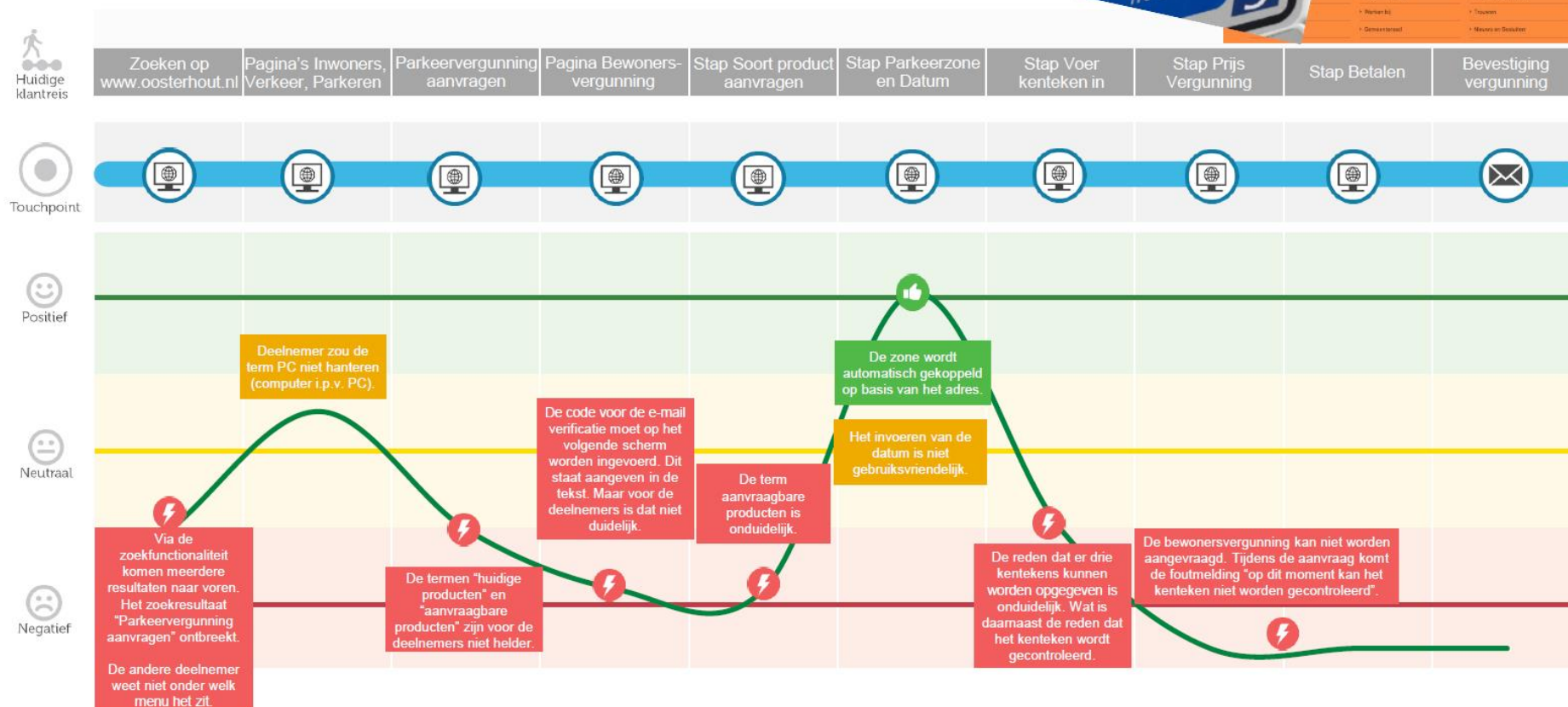
Digitale dienstverlening Aanvraag van parkeervergunning



Figuur 9: Hartmonitor "Parkeervergunning aanvragen"

Voor de deelnemers, die de aanvraag niet hebben kunnen indienen, is het samenvattende beeld als volgt:

Digitale dienstverlening Aanvraag van parkeervergunning



Figuur 10: Hartmonitor "Parkeervergunning aanvragen (2)"

3.1.5. Digitale dienstverlening: sloop van een bedrijfspand

Door middel van een openbare oproep (Weekblad Oosterhout, BN De Stem en in de radio-uitzending van Oosterhout Vandaag) zijn inwoners, ondernemers en organisaties opgeroepen om deel te nemen aan de 'digitale klantreizen'. Na deze oproep hebben we voornamelijk aanmeldingen van inwoners ontvangen. Om deze reden heeft de rekenkamer in juli 2022 besloten om een extra oproep uit te zetten specifiek voor ondernemers. Deze extra oproep heeft niet geresulteerd in aanmeldingen waardoor deze test onvolledig blijft.

In tegenstelling tot de andere producten en diensten, hebben drie ondernemers zich aangemeld die recent gebruik hebben gemaakt van de digitale dienstverlening. In deze paragraaf zal de wijze waarop deze ondernemers het gebruiksgemak van de digitale dienstverlening ervaren worden beschreven. De opgedane inzichten zijn echter ontoereikend om deze visueel te kunnen verbeelden in een zogenaamde hartmonitor.

Deelnemer 10 en 11 geven aan dat de techniek niet altijd functioneert. Deelnemer 10 geeft aan dat het Omgevingsloket online en het Landelijk Asbestvolgsysteem (LAVS) aan elkaar zijn gekoppeld. Door deze koppeling kunnen de gegevens worden opgehaald uit het LAVS, wat voor deze deelnemer veel tijd scheelt. Volgens deze deelnemer komt het elke week wel een keer voor dat de koppeling niet functioneert. Deelnemer 11 ervaart ook technische problemen met het Omgevingsloket Online. Deze deelnemer geeft aan een foutmelding te krijgen bij het invullen van de locatie.

Om ingelogd te blijven in het Omgevingsloket dienen gebruikers ten minste iedere 15 minuten een actie te verrichten in het Omgevingsloket.⁷⁰ Alle deelnemers ervaren dit als storend. In hun beleving worden ze zelfs na 5 á 10 minuten al uitgelogd. Deelnemers geven aan dat hiermee de gegevens (deels) verloren gaan en opnieuw moeten worden ingevoerd.

Deelnemers aan dit onderzoek vragen regelmatig een vergunning aan voor de sloop van een bedrijfspand. Uit de 3 gesprekken komt het beeld naar voren dat deze deelnemers tevreden zijn en het aanvraagproces als eenvoudig ervaren. De toelichtingsvelden kunnen naar mening van deelnemer 9 en 11 worden verbeterd. Deelnemer 9 ervaart deze velden als een "strak stramien" en meer ruimte zou wenselijk zijn. Voor deelnemer 11 is het niet altijd duidelijk waar je de informatie kan of moet toelichten.

Deelnemer 11 licht zijn ervaringen toe met een recent praktijkvoorbeeld. In dit voorbeeld is de melding gelijk afgewezen. Bij de melding ontbraken namelijk documenten. Volgens deze deelnemer komt dat vaker voor als aanvullend onderzoek vereist is of de aanbesteding en sloopmelding gelijktijdig plaatsvinden. Kleine aanvullingen worden niet toegestaan, waardoor de melding opnieuw moest worden ingediend. Het systeem beschikt echter wel over de mogelijkheid om een aanvulling in te dienen. Het toestaan van kleine aanvullingen zou volgens deze deelnemer gebruiksvriendelijker zijn en veel tijd schelen.

3.1.6. Digitale dienstverlening: melding van een afgewaaide tak

Alle 5 deelnemers hadden moeite met het indienen van deze melding. Een aantal deelnemers geeft zelfs aan geen zin meer te hebben om deze melding in te dienen: *“Zie je hoeveel meldingen ik moet doen om een simpel takje te melden?”* (Deelnemer 4), *“Ik zou bij wijze van spreken al zeggen: laat maar”* (deelnemer 5) en *“Ik denk dat ik de moed al opgegeven zou hebben”* (Deelnemer 8).

Het merendeel van de deelnemers (60%) hanteert de zoekfunctionaliteit. De overige deelnemers maken gebruik van de tegel “iets melden” op de hoofdpagina. Het meldingsformulier is niet vindbaar voor de deelnemers die de zoekfunctionaliteit hanteren. Deelnemer 5 zoekt bijvoorbeeld tevergeefs op “afgewaaide tak” of “onveilige verkeerssituatie” en dit levert geen zoekresultaten op. Door middel van de zoekfunctionaliteit belanden de deelnemers vervolgens op de pagina “Stormschade”.⁷¹ Op deze pagina wordt verwezen naar het meldingsformulier openbare ruimte. Deze verwijzing is echter niet juist en deelnemers krijgen de volgende foutmelding: *“Fout. Er is geen sessie gevonden. Mogelijk is de sessie verlopen. U kunt het formulier opnieuw invullen. Mocht deze foutmelding zich weer voordoen, controleer dan of uw browser cookies ondersteunt.”*⁷² Een lid van de rekenkamer heeft deze deelnemers vervolgens naar het juiste formulier geleid.

In het formulier “Melding openbare ruimte” worden eerst de meldingen getoond die de gemeente heeft ontvangen. Dit wordt als volgt toegelicht: *“U ziet op de kaart welke meldingen wij hebben ontvangen. Staat uw melding er niet bij? Klik dan op nieuwe melding.”*⁷³ Alle deelnemers ervaren deze pagina als onhandig en niet gebruiksvriendelijk. Deelnemers schrikken namelijk van deze pagina: *“Het is een gigantische lijst. Daar ga ik niet in zoeken. Je gaat toch geen 48 pagina’s doorzoeken of dat de melding erbij staat”* (Deelnemer 7). Deelnemer 2 ervaart daarnaast problemen met het zoeken in de kaart. Het zoekresultaat verdwijnt namelijk als je met de cursor in de kaart begeeft en voor deze deelnemer is het lastig om de juiste straat te selecteren. Voor deelnemer 4 is de zoekfunctionaliteit onduidelijk: *“Ik weet niet hoe de zoekfunctie in het meldingssysteem zoekt. Op elk keyword, stormschade of straatnaam?”*

Alle deelnemers kiezen er vervolgens voor om een nieuwe melding in te dienen. Bij het indienen van een nieuwe melding is het verplicht om een hoofd- en subcategorie te selecteren. Alle deelnemers twijfelen over de juiste categorie: *“Afval. Groen. Overlast. Je moet kiezen tussen iets. Het is iets met groen. Maar het heeft vooral te maken met overlast. Dus ik zou uiteindelijk gaan voor overlast. De melding kan onder meerdere categorieën vallen”* (Deelnemer 7).

Deelnemers moeten vervolgens de locatie van deze melding aangegeven. In het dropdown menu onder “Plaats” staat: *“Kies een woonplaats”* (zie figuur 11).⁷⁴ Dit is voor een aantal deelnemers verwarrend: *“Woonplaats of incident? Het incident is op de kruising Bredaseweg – Wilhelminalaan en van Liedekerkestraat. Maar in het formulier wordt gevraagd naar een woonplaats”* (Deelnemer 4).

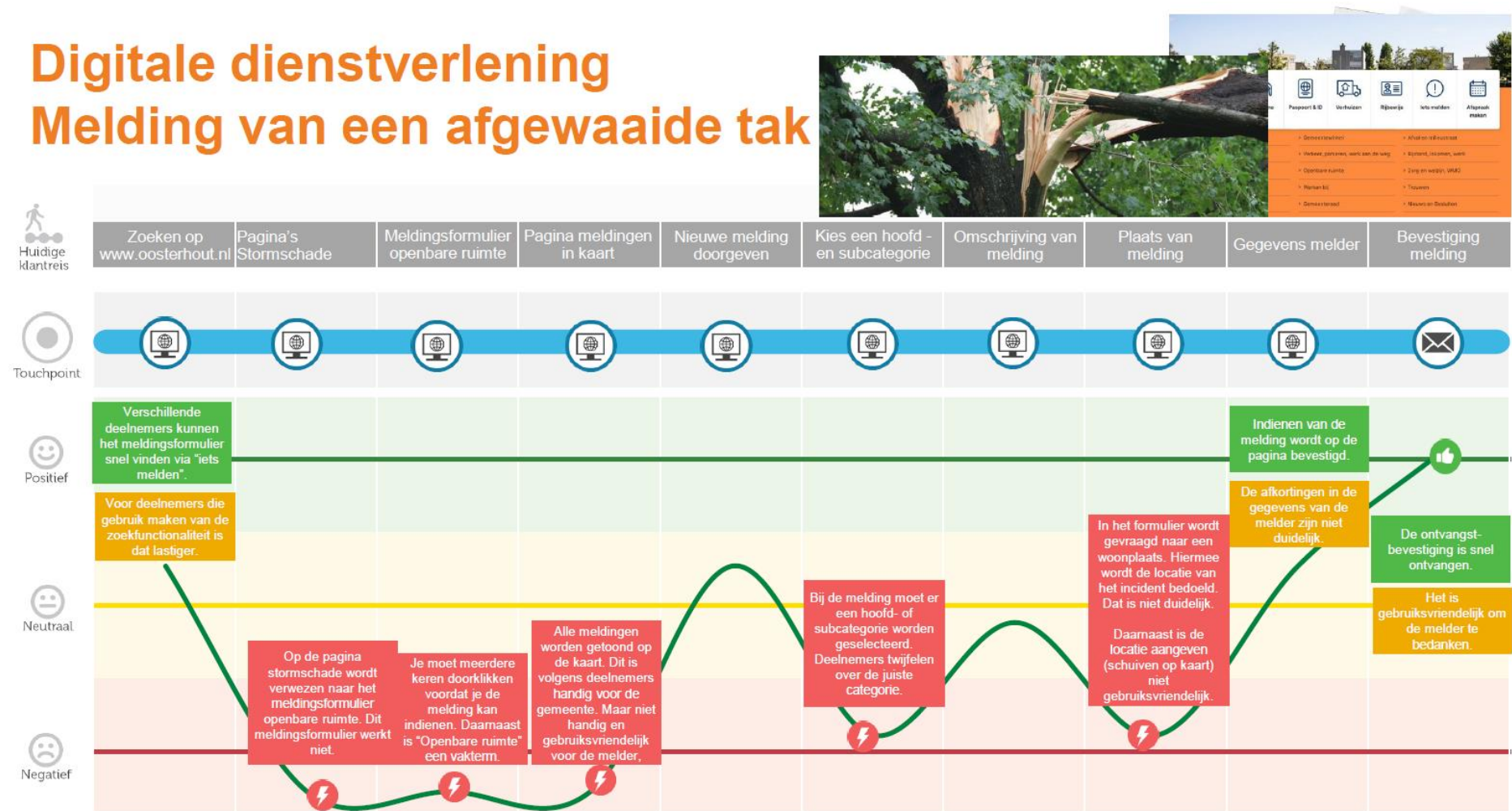


The image shows a screenshot of a web form titled "Melding Openbare Ruimte". It contains two dropdown menus. The first is labeled "Plaats *" and has a selection box with the text "Kies een woonplaats". The second is labeled "Straat *" and has a selection box with the text "Kies een straat".

Figuur 11: Melding Openbare Ruimte

Nadat de plaats en straat zijn ingevoerd wordt de kaart zichtbaar in het meldingsformulier. Bij deze kaart staat de volgende instructie: *“U kunt de locatie van uw melding aangeven door op de kaart te klikken. De locatie wordt dan gemarkeerd op de kaart.”*⁷⁴ Het lukt de deelnemers niet om de locatie aan te geven door op de kaart te klikken. Deelnemers kunnen de locatie wijzigen door te “schuiven”, maar dit wordt niet als gebruiksvriendelijk ervaren. Daarnaast, door het scrollen in het meldingsformulier is bij verschillende deelnemers de locatie verplaatst. Deelnemers 2 en 4 hebben dit tijdig gesignaleerd en aangepast. De melding van deelnemer 1 is hierdoor op de verkeerde locatie ingediend.

Samenvattend is het beeld als volgt:



Figuur 12: Hartmonitor "Melding van een afgewaaid tak"

3.2. Minder digitaal vaardige inwoners

Inwoners, ondernemers en organisaties kunnen met hun vragen over bijvoorbeeld belastingaangifte, DigiD of het aanvragen van een uitkering terecht bij de Informatiepunten Digitale Overheid. Nederland telt inmiddels 450 digitale informatiepunten in bibliotheken, waaronder ook een informatiepunt bij Theek5 in Oosterhout.⁷⁵ Om minder digitaal vaardige inwoners te kunnen spreken is de rekenkamer aangesloten bij twee inloopspreekuren van het informatiepunt.

De aanwezigheid van de rekenkamer is vooraf aangekondigd (Weekblad Oosterhout, website van de gemeente Oosterhout en op Facebook). Naar aanleiding van deze oproep is de rekenkamer benaderd door een woordvoerder van een bewonersgroep. Deze woordvoerder geeft aan dat 6 bewoners (25% van het appartementengebouw) problemen ervaart met de digitalisering van de bezoekersvergunning. Voor deze bewoners is er een alternatief, namelijk telefonisch aanmelden, maar dit alternatief is volgens deze woordvoerder een omslachtige en moeilijke procedure. Zijn opmerking is *“Digitalisering is goed, maar vergeet niet de inwoners die hier echt niet mee om kunnen gaan.”* Op het Informatiepunt Digitale Overheid komt deze opmerking ook veelvuldig naar voren.

Tijdens de twee inloopspreekuren heeft de rekenkamer 6 inwoners gesproken. Het merendeel (5 inwoners) geeft aan problemen te ervaren met digitale dienstverlening. Dit heeft uiteenlopende redenen. Eén van de geïnterviewden geeft bijvoorbeeld aan dat ze onlangs geremigreerd is en geconfronteerd wordt met de gevorderde digitalisering in Nederland. Een andere geïnterviewde geeft aan afhankelijk te zijn van haar partner, maar door gezondheidsproblemen elders hulp moet inschakelen.

Uit de gesprekken met de 6 geïnterviewden blijkt dat ze tevreden zijn met de fysieke ondersteuning die in Theek5 wordt geboden. Het merendeel van de geïnterviewden bezoekt namelijk regelmatig het Informatiepunt Digitale Overheid. Eén van de geïnterviewden geeft aan ook het Stadskantoor te bezoeken. Op het Stadskantoor heeft ze fysieke ondersteuning gekregen met de bezoekersvergunning en tevens een handleiding ontvangen. De handleiding is volgens een andere geïnterviewde niet duidelijk, waardoor deze geïnterviewde het Informatiepunt Digitale Overheid alsnog benadert.

Bijlage 1 – Landelijke kaders en richtlijnen

In deze bijlage staat een korte omschrijving van de landelijke beleidskaders ten aanzien van digitale

dienstverlening. Dit betreffen de volgende kaders:

- Overheidsbrede visie op dienstverlening (2010) 2020
- VNG visie Gemeentelijke Dienstverlening (2010) en position paper dienstverlening (2020)
- Wetgeving inzake toegankelijkheid van digitale dienstverlening
 - VN verdrag inzake de rechten van personen met een handicap (2016)
 - Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid (2018) en wet digitale overheid (2020)
 - Wet modernisering elektronisch verkeer (2021)
- NL Digibeter 2018, 2019 en 2020
- VNG Digitale Agenda Gemeenten 2020 en 2024
- Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO)
- Gemeentelijke Model Architectuur (GEMMA)

Wetgeving algemeen

Overheidsbrede visie op dienstverlening (2010) 2020

In 2010 is er een overheidsbrede visie op dienstverlening vastgesteld met als titel 'dienstverlening: samen doen'. Met deze visie wil de overheid enerzijds laten zien dat ze als één geheel opereren en dezelfde uitgangspunten voor dienstverlening hanteren. Anderzijds om afspraken te maken over de samenwerking bij de dienstverlening aan inwoners, organisaties en ondernemers. In deze visie zijn zes ambities geformuleerd waaraan de dienstverlening in 2020 moet voldoen:¹⁸

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

VNG visie Gemeentelijke Dienstverlening (2005 en 2010) en position paper dienstverlening (2020)

In 2005 heeft de commissie gemeentelijke dienstverlening/commissie Jorritsma het rapport "Publieke dienstverlening, professionele gemeenten, visie 2015" uitgebracht. In dit rapport wordt geschetst hoe de dienstverlening er in 2015 uit zou moeten zien.¹⁷ Maatschappelijke ontwikkelingen gaven aanleiding om in 2010 een vervolgvisie voor 2020 uit te brengen: "Dienstverlening draait om mensen."⁷⁶ In deze vervolgvisie ligt de nadruk nog meer op de vraag (en de achterliggende behoefte) van de burger.

De kernboodschap voor 2020 is dat houding en gedrag van medewerkers het verschil maken en de uiteindelijke kwaliteit van de dienstverlening bepalen. Ook ligt het accent op meer standaardisatie van dienstverlening, maar ook waar nodig meer maatwerk. De vraag en behoefte van mensen staat centraal.

In 2010 wordt tevens geconcludeerd dat de basis bij gemeenten nog niet voldoende op orde is. Dat geldt zowel voor de techniek en processen, als voor de inrichting van de organisatie en het gedrag van de dienstverleners. Om de basis op orde te krijgen zijn vijf categorieën geformuleerd:

1. Mensgerichte processen: de processen van de overheid moeten ingericht worden op basis van de behoeften van mensen;
2. Mensgerichte techniek: het stelsel van basisregistraties is toegankelijk, gekoppeld en op orde zodat snel en zeker gewerkt kan worden en de verschillende mogelijkheden om met de overheid te communiceren zijn op orde (loket, website, telefoon);
3. Inrichting van de organisatie: de gemeentelijke organisatie is ingericht op de vraaggerichte processen (back-office, mid-office en KCC);
4. Cultuur en gedrag: cultuur en gedrag van gehele gemeentelijke organisatie (niet alleen de front-office!) is gericht op mensgericht contact met burgers, bedrijven en instellingen;
5. Normering en verantwoordelijkheidstoedeling: gemeenten zijn transparant over hun niveau van dienstverlening en daarop aanspreekbaar.

De meest recente visie van de VNG dateert uit 2020. In de position paper dienstverlening worden de principes van moderne en passende dienstverlening samengevat vanuit het perspectief van inwoners, ondernemers en organisaties. De belangrijkste principes zijn²⁰:

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

Digitale dienstverlening

Wetgeving inzake toegankelijkheid van digitale dienstverlening

In Nederland willen we dat openbare voorzieningen toegankelijk zijn voor iedereen. Om deze reden is digitale toegankelijkheid belangrijk, én verplicht voor alle overheidsinstanties.

- *VN verdrag inzake de rechten van personen met een handicap*

Sinds 2016 geldt het VN-verdrag handicap in Nederland. Het doel van dit verdrag is dat de positie van mensen met een beperking verbetert.⁷⁷ Grondbeginselen in het verdrag zijn toegankelijkheid, persoonlijke autonomie en volledige participatie. De overheid dient bij het maken van beleid en wetgeving rekening te houden met deze grondbeginselen. In het verdrag is tevens aangegeven wat de overheid moet doen om ervoor te zorgen dat de positie van mensen met een beperking verbetert.

Het recht op gelijke toegang tot dienstverlening van de overheid staat beschreven in artikel 9.1. Volgens dit artikel moet de overheid ervoor zorgen dat mensen met een handicap zelfstandig kunnen leven en volledig kunnen meedoen. De overheid moet maatregelen nemen die ervoor zorgen dat mensen met een handicap op voet van gelijkheid toegang hebben tot de fysieke omgeving, vervoer, informatie en communicatie en tot andere publieke voorzieningen en diensten van overheid en bedrijfsleven.⁷⁸

- *Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid*

Sinds 1 juli 2018 is het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid van kracht. De reden voor het woord tijdelijk in de naam is dat de grondslag uiteindelijk wordt geleverd door de Wet digitale overheid. In dit Besluit is bepaald dat websites en mobiele applicaties van Nederlandse overheidsinstanties moeten voldoen aan toegankelijkheidseisen. Een organisatie voldoet aan deze verplichting door (1) de laatste versie van de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) standaard op niveau A en AA toe te passen, en (2) een toegankelijkheidsverklaring te publiceren.⁷⁹

De WCAG richtlijnen zijn samen te vatten in 4 principes waar digitale toegankelijkheid aan getoetst kan worden:⁸⁰

1. **Waarneembaarheid:** gebruikers moeten de website (en elementen op de website) kunnen ervaren en gebruiken met de zintuigen die voor hen beschikbaar zijn.
2. **Bedienbaarheid:** gebruikers kunnen content op de website vinden en gebruiken, ongeacht de manier waarop ze er gebruik van maken. Zoals bijvoorbeeld met hulptechnologieën.
3. **Begrijpelijkheid:** gebruikers moeten de software kunnen begrijpen en snappen hoe de website werkt.
4. **Robuustheid:** content kan betrouwbaar worden geïnterpreteerd door een breed scala van user agents (met inbegrip van redelijk verouderde, huidige en verwachte browsers en hulptechnologieën).

Deze principes zijn als volgt uitgewerkt:⁸¹

Principe	Nr.	Richtlijn
Waarneembaarheid	1.1	Tekstalternatieven Lever tekstalternatieven voor alle niet-tekstuele content, zodat die veranderd kan worden in andere vormen die mensen nodig hebben, zoals grote letters, braille, spraak, symbolen of eenvoudigere taal.
	1.2	Op tijd gebaseerde media Lever alternatieven voor op tijd gebaseerde media.
	1.3	Aanpasbaar Creëer content die op verschillende manieren gepresenteerd kan worden (bijvoorbeeld eenvoudiger lay-out) zonder verlies van informatie of structuur.
	1.4	Onderscheidbaar Maak het voor gebruikers gemakkelijker om content te horen en te zien, waaronder scheiding van voorgrond en achtergrond.
Bedienbaarheid	2.1	Toetsenbordtoegankelijk Maak alle functionaliteit beschikbaar vanaf een toetsenbord.
	2.2	Genoeg tijd Geef gebruikers genoeg tijd om content te lezen en te gebruiken.
	2.3	Toevallen en fysieke reacties Ontwerp content niet op een manier waarvan bekend is dat die toevallen of fysieke reacties veroorzaakt.
	2.4	Navigeerbaar Lever manieren om gebruikers te helpen navigeren, content te vinden en te bepalen waar ze zijn.
	2.5	Input modaliteiten

		Maak het eenvoudiger voor gebruikers om de functionaliteit te bedienen met andere vormen van invoer dan alleen het toetsenbord.
Begrijpelijkheid	3.1	Leesbaar Maak tekstcontent leesbaar en begrijpelijk.
	3.2	Voorspelbaar Maak het uiterlijk en de bediening van webpagina's voorspelbaar.
	3.3	Assistentie bij invoer Help gebruikers om fouten te vermijden en ze te verbeteren.
Robuustheid	4.1	Compatibel Maximaliseer compatibiliteit met huidige en toekomstige user agents, met inbegrip van hulptechnologieën.

Tabel 8: Principes WCAG richtlijnen

- *Wet digitale overheid*

Op termijn zal, waarschijnlijk, de Wet digitale overheid (Wdo) in werking treden. De inwerkingtreding is al meerdere malen uitgesteld. De daadwerkelijke datum van de inwerkingtreding is afhankelijk van wanneer de Kamer het wetsvoorstel met de wijziging bespreekt. De Wet digitale overheid (Wdo) vormt, in zijn huidige vorm, een eerste tranche van regelgeving ten behoeve van de verdere digitalisering van de overheid op verschillende niveaus. De wet bevat, volgens de memorie van toelichting, de meest urgente onderwerpen van regelgeving voor de digitale overheid, te weten:⁸²

- De bevoegdheid om bepaalde (open) standaarden te verplichten in het elektronisch verkeer van de overheid;
- Het stellen van regels over informatieveiligheid en het verwerken van persoonsgegevens;
- De verantwoordelijkheid voor het beheer van de voorzieningen en diensten binnen de generieke digitale overheidsinfrastructuur (GDI);
- Regels voor de digitale toegang tot publieke dienstverlening voor inwoners (natuurlijke personen) en organisaties (rechtspersonen en ondernemingen).

In het wetsvoorstel Wdo wordt verplicht gesteld dat het betrouwbaarheidsniveau van identificatiemiddelen, zoals DigiD en eHerkenning, 'substantieel' of 'hoog' moeten zijn. 'Laag' en 'middel' zijn dus niet meer voldoende. Dit betekent dat het voor gemeenten verplicht wordt om veiligere inlogmethodes te gebruiken dan alleen een inlognaam en wachtwoord.

Na inwerkingtreding moet je als gemeente:

- Je digitale diensten indelen naar betrouwbaarheidsniveau;
- Een acceptatieplicht hebben voor toegelaten inlogmiddelen;
- De informatiebeveiliging op orde hebben;
- Meebetalen voor het gebruik van inlogmiddelen door burgers.

Daarnaast bevat het wetsvoorstel van de Wdo ook grondslagen voor de verwerking van persoonsgegevens. Het gaat om de gegevens die voor overheden en private partijen noodzakelijk zijn voor de uitvoering en het verlenen van veilige toegang tot de elektronische dienstverlening. Ook worden nog regels opgesteld voor de verstrekking van persoonsgegevens en de bewaartermijnen en komen er eisen aan verwerking, beveiliging en betrouwbaarheid van persoonsgegevens.⁸³

- *Wet modernisering elektronisch verkeer*

De Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer zal op 1 januari 2023 in werking treden. Door deze wet krijgen inwoners, ondernemers en organisaties het recht om op digitale wijze met de overheid te communiceren. Het wetsvoorstel verplicht bestuursorganen om de kanalen die daartoe gebruikt kunnen worden formeel aan te wijzen. Bij het gebruik

van de digitale weg gelden nieuwe waarborgen, zoals notificatie, ontvangstbevestiging, termijnverlenging bij storing en het 'terugtonen' van informatie ingevoerd in een webformulier. Ook krijgt de overheid een zorgplicht om passende ondersteuning te bieden bij bestuurlijk verkeer, ongeacht of het om digitaal of analoog verkeer gaat. Deze ondersteuning moet zijn afgestemd op de aard van de dienstverlening en de doelgroepen.⁸⁴

NL Digibeter 2018, 2019 en 2020

Digitalisering wordt genoemd als één van de prioriteiten van de Europese Commissie. Om hieraan invulling te geven heeft het kabinet de Nederlandse Digitaliseringsstrategie uitgebracht. Als onderdeel daarvan is, zoals aangekondigd in het regeerakkoord 'Vertrouwen in de toekomst', een brede Agenda Digitale Overheid ontwikkeld. Deze agenda kreeg in 2018 de naam NL DIGIbeter en wordt jaarlijks geactualiseerd.⁸⁵

De laatst gepubliceerde agenda dateert uit 2020. In deze versie wordt, mede als gevolg van de coronacrisis, extra aandacht gegeven aan drie (3) zaken:

1. We nemen extra maatregelen die ervoor zorgen dat iedereen (digitaal) mee kan blijven doen;
2. We zorgen voor goede en betrouwbare digitale dienstverlening waardoor burgers en ondernemers ook op afstand zaken kunnen blijven doen met de overheid;
3. De inzet van technologie om maatschappelijke doelen te realiseren laten we hand in hand gaan met de beantwoording van de (ethische) vragen die deze technologie oproept.

In vijf (5) hoofdstukken behandelt NL DIGIbeter 2020 de thema's die relevant zijn voor de digitale transformatie van de overheid:

1. We investeren in innovatie;
2. Beschermen van grondrechten en publieke waarden;
3. Toegankelijk, begrijpelijk en voor iedereen;
4. Onze dienstverlening maken we persoonlijk;
5. Klaar voor de toekomst!

VNG Digitale Agenda Gemeenten 2020 en 2024

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

De Digitale Agenda Gemeenten 2024 is de opvolger van de eerste gemeentebrede Digitale Agenda (2015-2020). In deze nieuwe versie wordt geconcludeerd dat digitalisering niet meer alleen een onderwerp van de ICT-afdeling betreft, maar verschuift naar de kern van de samenleving en het functioneren van de overheid. De nadruk in de Digitale Agenda Gemeenten 2024 ligt om deze reden meer op '(digitale) samenleving' en 'overheid', in plaats van op digitale infrastructuur en overheid.

De Digitale Agenda Gemeenten 2024 brengt de belangrijkste onderwerpen in kaart voor de komende jaren op het gebied van digitalisering bij gemeenten. Kernthema is de informatiesamenleving, met het perspectief van inwoners, ondernemers en organisaties als uitgangspunt. In deze agenda wordt de rol van gemeenten in de digitale transitie van onze samenleving beschreven aan de hand van 3 doelstellingen:

1. We houden aandacht voor de digitale 'basis op orde' (infrastructuur);
2. We integreren de mogelijkheden van data en digitalisering meer en meer in de vorming en uitvoering van beleid (overheid);
3. We onderzoeken en gebruiken nieuwe technologieën, gericht op de bescherming van publieke waarden (samenleving).⁸⁶

Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO)

Vanaf 2020 geldt voor de gehele Nederlandse overheid één uniform normenkader voor informatiebeveiliging, de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). Voorheen hanteerden gemeenten de Baseline Informatiebeveiliging voor Nederlandse Gemeenten (BIG) als normenkader. Rijk, de waterschappen en provincies hanteren hun eigen respectievelijke normen, de BIR, BIWA en IBI. Deze zijn nu samen met de BIG gebundeld in de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).⁸⁷

Volgens de Rijksoverheid biedt het gebruik van één normenkader een aantal voordelen:

- Het versterken van de informatieveiligheid door betere afstemming binnen ketens van overheden en andere partijen;
- Administratieve lastenverlichting bij overheid en bedrijven, zowel afnemers als leveranciers, door uniforme beveiligingsnormen bij de overheid;
- Aansluiting bij internationale regelgeving en standaarden;
- Vermindering van onderhoudskosten.

Gemeentelijke Model Architectuur (GEMMA)

GEMMA staat voor GEMEentelijke Model Architectuur. GEMMA is een verzameling samenhangende kaders, richtlijnen, referentiemodellen en standaarden die gemeenten helpt bij het inrichten van hun IT-omgeving en processen.

GEMMA bestaat uit een aantal onderdelen⁸⁸:

- De GEMMA referentiearchitectuur is een architectuur die op verschillende niveaus op generieke wijze de informatievoorziening van gemeenten beschrijft;
- Het GEMMA Gegevenslandschap is de doelarchitectuur die is opgesteld om als gemeenten samen met andere partijen de informatiekundige visie Common Ground te kunnen realiseren;
- Een overzicht van standaarden. Deze standaarden bevatten zowel direct implementeerbare standaarden voor het lezen en vastleggen (API-standaarden voor zaakgericht werken, Verwerkingenlogging API), als informatiemodellen en meer abstracte standaarden waarvan de specifieke implementatie per informatiesysteem verschilt (zoals normen voor digitale toegankelijkheid).
- Daarnaast omvat de GEMMA een aantal thema-uitwerkingen die zijn gerelateerd aan een specifiek thema of product.

Bijlage 2 – Gemeenschappelijke kaders en richtlijnen

VNG position paper dienstverlening (2020) ²⁰	NL Digibeter 2020 ⁸⁵	VNG Digitale Agenda Gemeenten 2024 ⁸⁶	Overheidsbrede visie op dienstverlening ¹⁸
We bedienen inwoners en ondernemers zo goed als mogelijk op het kanaal dat zij kiezen, vanuit het principe 'online waar het kan en persoonlijk waar het moet'.		<i>Duiden en reflecteren</i> Waarden in de informatiesamenleving	Uitgangspunt 6 – efficiënt werken
We bieden toegankelijke en begrijpelijke dienstverlening, zodat iedereen eenvoudig zaken met ons kan doen.	<i>Toegankelijk, begrijpelijk en voor iedereen</i> In onze samenleving moet iedereen mee kunnen blijven doen. Daarvoor is het nodig om te investeren in toegankelijke en begrijpelijke communicatie en in het verbeteren van digitale vaardigheden. <i>Onze dienstverlening maken we persoonlijker</i> We werken als één overheid samen om burgers en ondernemers de beste dienstverlening te bieden: zo gebruiksvriendelijk, veilig en betrouwbaar mogelijk. Daarbij is standaardisatie en informatieveiligheid erg belangrijk.	<i>Mogelijk maken</i> Betrouwbare overheid in de informatiesamenleving	- Uitgangspunt 1 – de vraag staat centraal - Uitgangspunt 2 - snel en zeker
We werken zichtbaar samen met onze ketenpartners en	<i>Klaar voor de toekomst</i>	<i>Kansen benutten</i> Verbinding leggen met andere	Uitgangspunt 5 - transparant en aanspreekbaar

medeoverheden, zodat inwoners en ondernemers integrale dienstverlening ervaren.	De actualisatie van NL DIGIbeter is een product van samenwerking. We zetten stappen op weg naar de digitale transformatie van de overheid en zorgen dat we met elkaar klaar blijven voor de toekomst.	sectoren en domeinen (overheid)	
• We maken gebruik van landelijke standaarden en oplossingen, waardoor onze dienstverlening eenduidiger, veiliger en goedkoper wordt.	• <i>Beschermen van grondrechten en publieke waarden</i> Specifiek richten we ons op het inzichtelijk maken van de impact van technologie en de mogelijkheden om hier goed mee om te gaan. De eisen die voortvloeien uit publieke waarden, zoals transparantie, privacy en veiligheid, maken we concreet bij nieuwe technologieën die door overheden worden gebruikt.	• <i>Mogelijk maken</i> Eén digitale overheid / De Basis op Orde • <i>Mogelijk maken</i> Digitale veiligheid	• Uitgangspunt 3 – één overheid • Uitgangspunt 4 - eenmalige uitvraag gegevens
• We maken gebruik van nieuwe technologische mogelijkheden, zodat wij passende, proactieve dienstverlening kunnen bieden aan onze inwoners en ondernemers.	• <i>We investeren in innovatie</i> Innovatie is dé manier om het anders te doen dan voorheen. Met het ondersteunen van innovaties zetten we in op de ontwikkeling van dienstverlening die inclusiever, persoonlijker, gebruiksvriendelijker en veiliger is.	• <i>Kansen benutten</i> Investeren in onderwijs, onderzoek en innovatie (economie) • <i>Duiden en reflecteren</i> Innovatie, nieuwe technologieën en gemeenten	

Tabel 9: Gemeenschappelijke kaders en richtlijnen

Bijlage 3 – Meting aanbod digitale dienstverlening 2017 - 2022

Naam overheidsproduct	Waarnemingsresultaat 2017 (Deloitte) ⁸⁹	Opmerking 2017	Waarnemingsresultaat 2022 (Rekenkamer)	Opmerking 2022
Afspraak maken	Niveau 3 (66%)		Niveau 3 (66%)	
Verhuizen binnen gemeente	Niveau 4 (100%)		Niveau 4 (100%)	
Verhuizen, toestemming hoofdbewoner voor inwoning	Niveau 4 (100%)		Niveau 4 (100%)	
Paspoort, toestemming voor minderjarige	Geen meting nodig		Geen meting nodig	
Melding openbare ruimte	Niveau 4 (100%)		Niveau 4 (100%)	
Uittreksel BRP	Niveau 4 (100%)		Niveau 4 (100%)	
Aanvragen afschrift / uittreksel geboorte akte (uittreksel burgerlijke stand)	Niveau 4 (100%)		Niveau 4 (100%)	
Afspraak grof vuil	Geen meting nodig		Geen meting nodig	
Afval, afvalkalender (digitaal inzien of aanvragen)	Niveau 4 (100%)		Niveau 4 (100%)	
Afvalcontainer aanvragen	Niveau 4 (100%)		Niveau 1 (0%)	In de interviews is aangegeven dat een container digitaal kan worden aangevraagd via het contactformulier. Dit wordt echter niet aangegeven op de pagina "Containers, kratten en zakken".
Melding van voorgenomen huwelijk	Niveau 2 (33%)		Niveau 2 (33%)	
Vorrangsverklaring woningzoekende	Geen meting nodig		Geen meting nodig	
Gevonden of verloren voorwerpen	Niveau 4 (100%)		Niveau 4 (100%)	
Aanvragen vergoeding leerlingenvervoer	Niveau 4 (100%)		Niveau 4 (100%)	
Naamgebruik veranderen	Niveau 4 (100%)		Niveau 4 (100%)	Product is uitbesteed
Aanvraag bijstandsuitkering	Niveau 4 (100%)		Niveau 4 (100%)	
Hond, aanmelden (hondenbelasting)	Niveau 4 (100%)		Niveau 4 (100%)	Product is uitbesteed

Kwijtschelding OZB aanvragen (gemeentelijke belasting)	Niveau 4 (100%)		Niveau 4 (100%)	Product is uitbesteed
Klacht indienen	Niveau 4 (100%)		Niveau 4 (100%)	
Klacht indienen	Niveau 4 (100%)		Niveau 4 (100%)	
Parkeervergunning aanvragen	Niveau 2 (33%)		Niveau 4 (100%)	
Parkeervergunning aanvragen	Niveau 2 (33%)		Niveau 4 (100%)	
Parkeervergunning voor bezoekers regelen	Niveau 4 (100%)		Niveau 4 (100%)	
Parkeervergunning voor bezoekers regelen	Niveau 4 (100%)		Niveau 4 (100%)	
Parkeerontheffing aanvragen	Niveau 4 (100%)		Niveau 4 (100%)	
Parkeerontheffing aanvragen	Niveau 4 (100%)		Niveau 4 (100%)	
Aanvragen Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)	Niveau 2 (33%)	Product is uitbesteed	Niveau 4 (100%)	Product is uitbesteed
Aanvragen Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)	Niveau 4 (100%)		Niveau 4 (100%)	Product is uitbesteed
Gebruik openbare straat	Niveau 4 (100%)		Niveau 4 (100%)	Gebaseerd op de pagina "Tijdelijk gebruik gemeentegrond". Voor de pagina's "Berm gebruiken", "Caravan parkeren op openbare weg", etc. is het resultaat 0%.
Gebruik openbare straat	Niveau 4 (100%)		Niveau 4 (100%)	
Contactformulier	Niveau 4 (100%)		Niveau 4 (100%)	
Contactformulier	Niveau 4 (100%)		Niveau 4 (100%)	
Waarderingssubsidie aanvraag	Geen meting nodig		Geen meting nodig	
Waarderingssubsidie aanvraag	Geen meting nodig		Geen meting nodig	
Evenement melden of aanvragen	Niveau 4 (100%)		Niveau 4 (100%)	
Grote evenementenvergunning aanvragen	Niveau 4 (100%)		Niveau 4 (100%)	
Taxatieverslag WOZ opvragen/inzien	Niveau 4 (100%)		Niveau 4 (100%)	Product is uitbesteed
Taxatieverslag WOZ opvragen/inzien	Niveau 4 (100%)		Niveau 4 (100%)	Product is uitbesteed
Rioolheffing opvragen/inzien	Niveau 4 (100%)		Niveau 4 (100%)	Product is uitbesteed
Rioolheffing opvragen/inzien	Niveau 4 (100%)		Niveau 4 (100%)	Product is uitbesteed

Bezwaarschrift indienen i.h.k.v. Algemene Wet Bestuursrecht (AWB)	Niveau 4 (100%)		Niveau 4 (100%)	
Bezwaarschrift indienen i.h.k.v. Algemene Wet Bestuursrecht (AWB)	Niveau 4 (100%)		Niveau 4 (100%)	
Automatische incasso aanvragen voor het betalen van gemeentelijke belastingen	Niveau 4 (100%)	Product is uitbesteed	Niveau 4 (100%)	Product is uitbesteed
Automatische incasso aanvragen voor het betalen van gemeentelijke belastingen	Niveau 4 (100%)	Product is uitbesteed	Niveau 4 (100%)	Product is uitbesteed
Kansspelvergunning aanvragen	Niveau 1 (0%)		Niveau 1 (0%)	
Ambulante handel	Niveau 1 (0%)		Niveau 1 (0%)	
Drank- en Horecawetvergunning aanvragen	Niveau 1 (0%)		Niveau 1 (0%)	
Horecaexploitatievergunning aanvragen	Niveau 1 (0%)		Niveau 1 (0%)	
Terrasvergunning aanvragen	Niveau 1 (0%)		Niveau 1 (0%)	
Ontheffing sluitingstijden aanvragen	Niveau 1 (0%)		Niveau 1 (0%)	
Marktvergunning	Geen meting nodig		Geen meting nodig	
Rioolaansluiting	Niveau 4 (100%)		Niveau 4 (100%)	
Speelautomatenvergunning	Niveau 1 (0%)		Geen meting nodig	
Ventvergunning	Geen meting nodig		Geen meting nodig	
Vergunning snuffelmarkt	Geen meting nodig		Geen meting nodig	
Gehandicaptenparkeerplaats	Niveau 2 (33%)		Niveau 4 (100%)	
Gehandicaptenparkeerkaart	Niveau 4 (100%)		Niveau 4 (100%)	
Doorgeven vakantie bij bijstand	Niveau 2 (33%)		Niveau 2 (33%)	Er is een digitaal wijzigingsformulier. De verwijzing is echter niet correct.
Doorgeven inkomenswijziging bij bijstand	Niveau 2 (33%)		Niveau 4 (100%)	
Kansspelvergunning aanvragen voor burgers	Niveau 1 (0%)		Niveau 1 (0%)	
Omgevingsvergunning	Niveau 4 (100%)		Niveau 4 (100%)	
Toeristenbelasting aanmelding	Niveau 1 (0%)		Niveau 1 (0%)	
Doorgeven overlijden	Niveau 4 (100%)		Niveau 4 (100%)	
Omgevingsvergunning	Niveau 4 (100%)		Niveau 4 (100%)	

Bijlage 4 – Overzicht digitale diensten en producten

Dit overzicht is gebaseerd op de informatie uit de gemeentewinkel van de gemeente Oosterhout (18 juni 2022).

Niet digitaal alleen informatie (0%)	
Afvalcontainer aanvragen	Marktmeester en havenmeester
Alcohol schenken en verkopen	Natuurgebieden betreden met voertuig of paard
Alcohol tijdelijk schenken	Nederlandse nationaliteit aanvragen
Alcoholvrije dranken schenken	Nederlandse nationaliteit aanvragen via naturalisatie
Antireclamesticker ophalen	Nederlandse nationaliteit opgeven of verliezen
Avondwinkel openen	Nieuwe straatnaam doorgeven
Berm gebruiken	Ondergrondse olietank melden
Blijverslening aanvragen	Ongewoon voorval melden
Boom beplakken of betimmeren	Ontheffing aanvragen voor geluidsoverlast bij bouwen en slopen
Bouw- en grondverklaring aanvragen	Op straat of aan de deur verkopen
Burenoverlast melden	Opkopersregister bijhouden
Caravan parkeren op openbare weg	Opnieuw inschrijven in Nederland
Coffeeshop openen	Optreden op straat
Deeltaxi	Pand tijdelijk verhuren
Demonstratie aanmelden	Parkeren bij autobedrijven
Draaiorgel spelen	Persoonsgebonden budget (pgb)
Een pand van de gemeente gebruiken	Peuterspeelzaal starten, aanvraag en registratie
Eerste inschrijving in Nederland	Plantsoenen betreden
Feestverlichting plaatsen	Precariobelasting betalen
Festiviteit horeca organiseren	Radicalisering melden
Fietsen in voetgangersgebied	Recreatiebedrijf beginnen of overnemen
Filmopnamen maken	Referendum aanvragen
Filmopnamen, melden	Rioolklacht melden
Gebouw als woning gebruiken	Scootmobiel
Gebouw of grond met voorkeursrecht verkopen	Scootmobielpool
Gebruik van een tijdelijk bouwwerk melden	Sluitingstijd horecabedrijven
Gegevens in basisregistratie personen (BRP) aanpassen	Snuffelmarkt organiseren
Geluidswagen gebruiken	Speelterreinen
Gemeentegrond gebruiken voor agrarische activiteiten	Speelterreinen, ongeval
Geregistreerd partnerschap omzetten in een huwelijk	Stedenbouwkundige plannen van de gemeente inzien
Geslacht op geboorteakte wijzigen	Subsidie voor volwasseneneducatie aanvragen
Gevaarlijke stoffen vervoeren	Terrasvergunning aanvragen

Gladheidsbestrijding	Tijdelijke ontheffing van een straf aanvragen
Gokautomaat plaatsen	Toestemming geven voor ontleding van een lichaam
Grafrechten verlengen, overschrijven of afstaan	Tweede of zakenpaspoort aanvragen
Grafsteen plaatsen	Uitkeringsfraude
Grafuitgifte	Uitstalling plaatsen bij een bedrijf
Groot voertuig op de weg parkeren	Vergoeding aanvragen voor de bouw of uitbreiding van een schoolgebouw
Handhavingsverzoek	Vergoeding aanvragen voor schade door een bestemmingsplan
Handtekening laten legaliseren	Verklaring van huwelijksbevoegdheid aanvragen
Herbegraven of alsnog cremieren	Verkoopdemonstratie houden in horecagelegenheid
Heronderzoek rechtmatigheid bijstandsuitkering	Vervoeren of vernietigen resten zieke boom
Horecabedrijf beginnen	Vervoersvoorziening
Hulp bij werk zoeken	Vluchtelingen- of vreemdelingenpaspoort aanvragen
Hulp bij wonen en gezondheid	Voertuig op straat verkopen
Industrie- of bedrijfsterrein van de gemeente kopen	Voltooing bouwwerk melden
Informatiestand plaatsen	Vreemdelingenpaspoort aanvragen
Inschrijven in Nederland voor studie of werk	Vuurwerk opslaan of verkopen
Kamers verhuren	Waarmerken kopie
Kermis organiseren	Welstandsadvies voor bouwen en verbouwen
Kind erkennen en naam kiezen	Wilde dieren en hobbydieren houden
Kinderopvang Sociaal Medische Indicatie en tegemoetkoming	Wmo-voorziening
Loonkostensubsidie aanvragen	Woning- of kamerbemiddelingsbureau beginnen
Loterij organiseren	Woningaanpassing

Digitaal downloaden en printen (33%)

Briefadres aanvragen	Gehandicaptenparkeerplaats aanvragen
Buitenlands huwelijk in Nederland registreren	Plannen voor geregistreerd partnerschap, melding
Dwangsom bij niet tijdig beslissen	Trouwplannen, melding
Een bekende tot trouwambtenaar benoemen	Vuur stoken in de openlucht
Eenvoudige bodemverontreinigingen melden	Zelf een trouwlocatie kiezen

Digitaal downloaden zonder printen (66%)

Eerste rijbewijs aanvragen	Kapotte of vieze speelplekken, melding
Fiets overlast	Legalisatie handtekening
Fraude meldpunt	Melding over openbare ruimte indienen

Gevonden voorwerp	Rijbewijs aanvragen
Jongerenoverlast melden	Rijbewijs verloren of gestolen
Jongerenrijbewijs aanvragen	

Achter DigiD of e-herkenning (100%)	
Aangifte doen van overlijden	Leefgeld voor vluchtelingen uit Oekraïne
Aanmelden voor een bijstandsuitkering	Leerlingenvervoer aanvragen
Adresonderzoek aanvragen	Milieupas aanvragen
Andere achternaam gebruiken	Mobiele puinbreker gebruiken
Asbest verwijderen	Monumentale boom aanmelden of kappen
Beschermde of monumentale boom melden	Omgevingsvergunning aanvragen
Bestemmingsplan (wijzigen of afwijken)	Omgevingsvergunning voor asbestopslag aanvragen
Bewijs van in leven zijn of attestatie de vita	Onderhoud openbaar groen
Bewindvoering	Ontheffing Reglement Verkeersregels en Verkeerstekens
Bezwaarschrift indienen	Overlast van bomen en struiken melden
Bijzondere bijstand	Parkeeroverlast
Bodemonderzoek aanvragen	Parkeervergunning bedrijven, bedrijfsvergunning
Bomen kappen	Parkeervergunning bedrijven, kentekenwijziging
Bouwblok	Parkeervergunning bewoners
Bouwvergunning	Parkeervergunning bewoners, kentekenwijziging
Brandveilig gebruik van gebouwen	Parkeervergunning bezoekers (voorheen kraskaart)
Buitenlands rijbewijs omwisselen	Parkeervergunning, onderhoudsvergunning
Buurtzapproject	Parkeervergunning, zorgvergunning
Circus organiseren	Paspoort of identiteitskaart aanvragen
Containerslot aanvragen	Paspoort of identiteitskaart verloren of gestolen
Echtscheiding melden	Reclame aanbrengen aan pand
Een klein evenement organiseren	Registreren en aangifte doen van een levenloos geboren kind
Eigen bijdrage rechtsbijstand en griffierechten	Rioolaansluiting
Evenementenvergunning	Spandoek ophangen
Geboorteaangifte doen	Subsidieportaal
Gehandicaptenparkeerkaart (GPK)	Uittreksel of afschrift van de burgerlijke stand aanvragen
Geheimhouding persoonsgegevens aanvragen	Uittreksel uit basisregistratie personen opvragen
Geluid, ontheffing	Verhuizen
Gemeente aansprakelijk stellen	Verhuizen naar het buitenland
Gemeenteground gebruiken	Verzoek over persoonsgegevens indienen
Gesloten bodemwarmte-installatie melden	Vooroverleg
Gevels reinigen	Watervergunning aanvragen
Indirecte schoolkosten	Wijziging in bijstandsuitkering doorgeven

Individuele inkomenstoelage	Windmolen(park) bouwen
Individuele studietoelage	Woning splitsen in aparte zelfstandige woningen
Informatieverzoek Wet Open Overheid (voorheen WOB verzoek)	Woning voor ander doel gebruiken
Inkomensvoorziening oudere en/of arbeidsongeschikte werklozen	Woonkostentoelage
Inrit aanleggen	Woonwagen of woonwagenstandplaats huren
Inspraakformulier	Zienswijze indienen
Kentekenregistratie-ontheffing rijden in de binnenstad	Zwemlessen
Klacht over de gemeente indienen	

Tabel 10: Overzicht digitale producten en diensten

Bijlage 5 – Beschrijving en achtergronden van elke opdracht

In deze bijlage worden de oorspronkelijke opdrachten die aan de deelnemers zijn voorgelegd geïntroduceerd. Bovendien wordt aangegeven op welke wijze de opdracht op ideale wijze (the happy flow) had kunnen worden uitgevoerd op de website.

Wegwerkzaamheden

De deelnemers hebben de volgende informatievraag gekregen:

“Van een kennis heeft u vernomen dat Rijkswaterstaat werkzaamheden uitvoert aan de brug over de Marksluis en de brug over Sluis 1. Op de website van de gemeente Oosterhout gaat u op zoek naar:

- *Klopt dit?*
- *Zo ja, wanneer vinden deze werkzaamheden plaats?*
- *Blijft de brug toegankelijk voor verkeer?”*

Op de homepage van de gemeente wordt aandacht gevraagd voor de meest voorkomende diensten en producten van de gemeente, de zogeheten toptaken. Deze informatievraag is geen (top)taak. Voor wegwerkzaamheden binnen Oosterhout staat op de homepage een verwijzing naar ‘Verkeer, parkeren, werk aan de weg’ (zie figuur 13). Na verschillende pagina’s kom je uiteindelijk terecht op de pagina ‘Werk aan de weg’ (zie figuur 14 en 15).



Figuur 13: Verwijzing naar ‘Verkeer, parkeren, werk aan de weg’



Figuur 14: Verwijzen naar 'Werk aan de weg'



Figuur 15: Verwijzen naar 'Werk aan de weg'

Buurtbemiddeling

De deelnemers hebben de volgende informatievrage gekregen:

“Als inwoner ervaart u geluidsoverlast van uw nieuwe bureu.

- Waar kunt u terecht met uw klachten?”

Op de homepage van de gemeente wordt aandacht gevraagd voor de meest voorkomende diensten en producten van de gemeente, de zogeheten toptaken. Deze informatievrage is geen (top)taak. Volgens de website van de gemeente Oosterhout is informatie over buurtbemiddeling vindbaar via 'Inwoners', 'Wonen & Leven' en vervolgens 'Buurtbemiddeling' (zie figuur 16). Op de pagina 'Wonen & Leven' ontbreekt echter een verwijzing naar 'Buurtbemiddeling' (zie figuur 17).



Figuur 16: Pagina 'Buurtbemiddeling'

Wonen & leven		
Omgevingswet per 1 januari 2023: > gevolgen voor initiatieven en bouwaanvragen	> Bouwen en verbouwen	> Wijziging energielabel
> Snippergroen	> Huren in Oosterhout	> Tijdelijke verhuur (leegstandwet)
> Starter woningmarkt en starterslening	> Stimuleringslening duurzaamheid en toegankelijkheid	> Subsidie Klimaatvriendelijke tuinen
> Duurzaamheidslening	> Blijverslening	> Nieuwbouw
> Onderzoeken naar woningvraag	> Wijkgericht werken	> Cultuur
> Sport	> Sportbedrijf	> De Brede Buurt
> Subsidies en subsidieportaal	> Vrijwilligersverzekering	> Trouwen in Oosterhout
> Waterloket	> Onderscheiding aanvragen	> Toegankelijkheid Oosterhout
> Omgevingswet		

Figuur 17: Pagina 'Wonen & leven'

Er zijn echter ook nog andere paden om informatie over geluidsoverlast te vinden, zoals via de gemeentewinkel (zie figuur 18).

> Buren, conflicten
> Burenoverlast melden

Figuur 18: 'Buren, conflicten' en 'Burenoverlast melden' in gemeentewinkel

Parkeervergunning

De deelnemers hebben de volgende taak gekregen:

“Als inwoner gaat u een bewonersvergunning aanvragen.

- BSN-nummer: 126296339
- Ingangsdatum: 1 september 2022.”

Op de homepage van de gemeente wordt aandacht gevraagd voor de meest voorkomende diensten en producten van de gemeente, de zogeheten toptaken. Een parkeervergunning is geen toptak voor de gemeente Oosterhout, wat betekent dat er geen tegel ‘parkeervergunning’ staat. Er zijn andere paden om dit product aan te vragen bij de gemeente. Wanneer men op de homepage naar beneden scrollt kun je bij ‘Verkeer, parkeren, werk aan de weg’ uitkomen (zie figuur 19) als via de tab ‘Gemeentewinkel’.



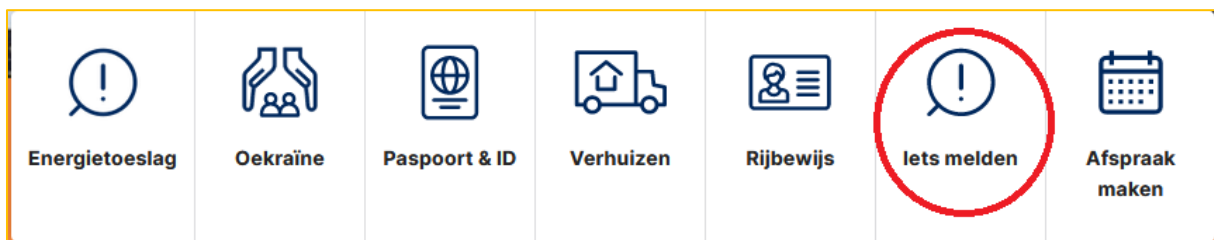
Figuur 19: 'Verkeer, parkeren, werk aan de weg'

Melding afgewaarde tak

De deelnemers hebben de volgende taak gekregen:

“Door een storm zijn er takken beland op de kruising Bredaseweg – Wilhelminalaan en van Liedekerkestraat. Maak hiervan een melding bij de gemeente.”

Op de homepage van de gemeente wordt aandacht gevraagd voor de meest voorkomende diensten en producten van de gemeente, de zogeheten toptaken. ‘Een melding doen’ over de buitenruimte is een toptak voor de gemeente Oosterhout, wat betekent dat er een tegel ‘iets melden’ op de homepage staat (zie figuur 20). Er zijn echter ook nog andere paden om een melding te doen over de buitenruimte, zoals via de tab ‘Inwoners’ boven aan de pagina (zie figuur 21) en de ‘Gemeentewinkel’.



Figuur 20: Tegel 'Iets melden' op homepage


gemeente **Oosterhout**


Lees voor en vertaal

[HOME >](#)
[INWONERS >](#)
[ONDERNEMERS >](#)
[TOERISME >](#)
[BESTUUR & ORGANISATIE >](#)



[Home](#) >
[Inwoners](#) >
[Openbare ruimte](#) >
[Beheer openbare ruimte](#)

Beheer openbare ruimte

> Algemeen beheer openbare ruimte	> Maaien en onkruid	> Bladkorven
> Eikenprocessierups	> Ongedierte (ratten)	> Groen
> Hondenuitlaatplaatsen	> Openbare verlichting	> Spelen
> Sponsoring rotondes	> Water(lopen), sloten en vijvers	> Wegen en Straten
> Stormschade		

Figuur 21: Pagina 'Beheer openbare ruim

Bijlage 6 – Uitvoeringsplanning

Applicatie
Uitvoeringsplanning
Burgerzaken & 1e lijn
Doorontwikkeling KCC - o.m. social media en (balie) burgerzaken Aanvullende kansen BRP / burgerzaken
Vergunningen en Handhaving
CLO invoering
Sociaal Domein uitvoering
Aanschaf nieuwe regiesysteem / vervanging Kedo Implementatie subsidiesysteem
Informatie, Innovatie & Beheer
Onderzoek inzetten RPA / AI Implementatie RPA / AI Implementatie nieuw zaakstelsel
Buiten projecten / beleid
Key2Parkeren
Binnen Advies
WOO
Binnen administratie
Vervanging Decade / nieuwe financieel pakket
Stadsbeheer
Upgrade melddesk
Vastgoed, facility, secretariaat
Sport

Bronnen

Interviews ambtelijke organisatie

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

Functie	Datum
Startgesprek portefeuillehouder	23 mei 2022
Startgesprek gemeentesecretaris en teamleider Eerste lijn en Burgerzaken	23 mei 2022
Teamleider Buiten Beleid	28 juli 2022
Teamleider Vergunningen & Handhaving en vergunningverlener	4 augustus 2022
Teamleider Stadsbeheer en teamcoördinator	2 september 2022
Teamleider Advies Bedrijfsvoering en webadviseur	12 september 2022
Teamleider Informatie, Innovatie en Beheer	22 september 2022

Documenten

Pagina 9

¹ Vereniging van Nederlandse Gemeenten. (2010). Dienstverlening draait om mensen. Geraadpleegd van https://vng.nl/sites/default/files/vng/Documenten/Extranet/Gemeentelijke%20dienstverlening/20100310__Dienstverlening_draait_om_mensen%20.pdf

² VNG Realisatie. (2019). Digitale inclusie: aan de slag met gemeentelijke online dienstverlening. Geraadpleegd van https://www.vngrealisatie.nl/sites/default/files/2019-04/VNG_brochure_digivaardig_v2_0.pdf

³ Gemeente Oosterhout. (2018). Oosterhout 2030. Geraadpleegd van https://www.oosterhout.nl/fileadmin/afbeeldingen/internet/200%20jaar%20stad/Gem_Oosterhout_Magazine-3_A4_LR.pdf

⁴ Manifest voor Digitale Overheid in het (post-)coronatijdperk. (z.d.). VNG. Geraadpleegd op 29 oktober 2022, van <https://vng.nl/nieuws/manifest-voor-digitale-overheid-in-het-post-coronatijdperk>

⁵ Hartholt, S. (z.d.). Onderzoek: ouderen dankzij coronacrisis flink aan het digitaliseren. AG Connect. Geraadpleegd op 29 oktober 2022, van <https://www.agconnect.nl/artikel/onderzoek-ouderen-dankzij-coronacrisis-flink-aan-het-digitaliseren>

⁶ Dekker, N. L. (2020, 17 augustus). Kwetsbare ouderen kunnen niet deelnemen aan coronaversoepelingen. Sociale Vraagstukken. <https://www.socialevraagstukken.nl/kwetsbare-ouderen-kunnen-niet-deelnemen-aan-coronaversoepelingen/>

Pagina 10

⁷ Gemeente Oosterhout. (z.d.). Klanttevredenheidsonderzoek - Gemeente Oosterhout. Geraadpleegd op 16 januari 2022, van <https://www.oosterhout.nl/over-de-gemeente/feiten-en-cijfers/onderzoek/klanttevredenheidsonderzoek>

⁸ Gemeente Oosterhout. (2019). Bedrijvenpeiling Oosterhout 2018. https://www.oosterhout.nl/fileadmin/user_upload/Resultaten_Bedrijvenpeiling_Oosterhout_2018.pdf

Pagina 11

⁹ Uitgeverij Em. de Jong. (2022, 1 juni). Weekblad Oosterhout 2022 week 22. ePaper. Geraadpleegd op 27 augustus 2022, van <https://newsstand.nl/view/WeekbladOosterhout/20220601>

¹⁰ Van Wolffelaar, R. (2022, 30 mei). Gezocht: Oosterhouters die de digitale dienstverlening willen ervaren én beoordelen. bndestem.nl. Geraadpleegd op 27 augustus 2022, van <https://www.bndestem.nl/oosterhout/gezocht-oosterhouters-die-de-digitale-dienstverlening-willen-ervaren-en-beoordelen~ab8a2f829/>

¹¹ Oosterhoutse Radio & Televisie Stichting. (2022, 20 augustus). Radio gemist. ORTS - Oosterhoutse Radio & Televisie Stichting. Geraadpleegd op 27 augustus 2022, van <https://orts.nl/radio-programma-gemist/?id=12897750&dt=20220615>

¹² Meta. (2022, 16 augustus). Facebook. Facebook. Geraadpleegd op 27 augustus 2022, van <https://www.facebook.com/oosterhoutgemeente/posts/pfbid04RL7eMNNV34jeoNQZefwC5LumMv2Mw8eCHJ2riJh8ZDBnXfNQPMCHRziPZcrXnYul>

¹³ Gemeente Oosterhout. (2022, augustus 11). Rekenkamer Oosterhout doet onderzoek naar digitale dienstverlening. Geraadpleegd op 27 augustus 2022, van <https://www.oosterhout.nl/nieuws-single/nieuwsbericht/rekenkamer-oosterhout-doet-onderzoek-naar-digitale-dienstverlening>

¹⁴ Uitgeverij Em. de Jong. (2022, augustus 17). Weekblad Oosterhout 2022 week 33. ePaper. Geraadpleegd op 27 augustus 2022, van <https://newsstand.nl/view/WeekbladOosterhout/20220817>

Pagina 15

¹⁵ Padt, A. van der. (z.d.). Hoe kan inzicht in de klantreis jouw dienstverlening verbeteren? Geraadpleegd op 16 oktober 2022, van <https://www.vismacircle.nl/blog/hoe-inzicht-in-de-klantreis-jouw-dienstverlening-kan-verbeteren>

Pagina 16

¹⁶ Wat als ik niet voldoe? | Digitoegankelijk. (z.d.). Geraadpleegd op 22 oktober 2022, van <https://www.digitoegankelijk.nl/wetgeving/wat-als-ik-niet-voldoe>

Pagina 23

¹⁷ Commissie Gemeentelijke Dienstverlening/Commissie Jorritsma. (2005, juni). Publieke dienstverlening, professionele gemeenten. VNG. https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjwke7C_Jr3AhUHtKQKHT6jBC0QFnoECBQQAw&url=https%3A%2F%2Fvng.nl%2Fsites%2Fdefault%2Ffiles%2Fvng%2FDocumenten%2FExtranet%2FActuele%2520berichten%2Fvisiejorritsma.pdf&usg=AOvVaw39QMfvdQ8-pqVRKRcF_sof

¹⁸ Vereniging van Directeuren Publieksdiensten (VDP). (2011). Overheidsbrede dienstverlening 2020. https://www.noraonline.nl/wiki/Bestand:Overheidsbrede_visie_op_dienstverlening_2011.pdf

Pagina 24

¹⁹ Nationale ombudsman. (2019, augustus). Houd het simpel: Een onderzoek naar de gebruiksvriendelijkheid van digitale formulieren van de overheid. <https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/onderzoeken/2019046-houd-het-simpel-onderzoek-naar-de-gebruiksvriendelijkheid-van-digitale>

Pagina 25

²⁰ VNG. (2020, 1 april). Position paper dienstverlening. Geraadpleegd op 17 april 2022, van <https://vng.nl/brieven/position-paper-dienstverlening>

²¹ Gemeente Oosterhout. (2018). Oosterhout 2030. https://www.oosterhout.nl/fileadmin/afbeeldingen/internet/200%20jaar%20stad/Gem_Oosterhout_Magazine-3_A4_LR.pdf

Pagina 26

²² Gemeente Oosterhout. (2019, juni). Informatiebeleid 2019 - 2022.

Pagina 27

²³ Gemeente Oosterhout. (2019, september). Oosterhout Ontwikkelt.

Pagina 28

²⁴ Vereniging Directeuren Publieksdiensten. (2021, 20 mei). Stadhuis en nieuw dienstverleningsconcept | Serviceformule gemeente | VDP. Vereniging Publieks Diensten. Geraadpleegd op 14 augustus 2022, van <https://www.publieksdiensten.nl/nieuws/stadhuis-en-nieuw-dienstverleningsconcept-gaan-hand-hand>

²⁵ Gemeente Oosterhout. (2021, 25 mei). Collegevoorstel dienstverleningsconcept gemeente Oosterhout. Ibabs. Geraadpleegd op 27 april 2022, van <https://api1.ibabs.eu/publicdownload.aspx?site=oosterhout&id=100133422>

²⁶ Gemeente Oosterhout. (2018, mei). SAMEN OP WEG NAAR 2030. https://www.oosterhout.nl/fileadmin/documenten/internet/college/Bestuursakkoord_Samen_op_weg_naar_2030.pdf

²⁷ Handreiking Lokale Inclusie Agenda. (2019). VNG. Geraadpleegd op 6 oktober 2022, van <https://vng.nl/artikelen/handreiking-lokale-inclusie-agenda>

Pagina 29

²⁸ Gemeente Oosterhout. (2022, mei). De stap vooruit. <https://portal.ibabs.eu/Agenda/View/0f67aab1-3893-4487-9512-78e9d5303c5b>

²⁹ Gemeente Oosterhout. (2021, november). Programmabegroting 2022. <https://oosterhout.bestuurlijkeinformatie.nl/Agenda/Document/5fbf2e6e-a021-4263-ac73-bb389e7df523?documentId=a02b6898-096e-4bb5-a96f-83938a6a71c2&agendatItemId=45c73971-138c-404c-9c70-63cb35e184c5>

³⁰ Necker van Naem. (z.d.). Grip op beleidsindicatoren. Geraadpleegd op 1 mei 2022, van <https://www.necker.nl/kennis/grip-op-beleidsindicatoren/>

³¹ Gemeente Oosterhout. (2022, mei). JAARVERSLAG EN JAARREKENING 2021.

³² Muras, A. (2021, 15 juli). Wat is Omnichannel? - De voordelen, nadelen en valkuilen. Geraadpleegd op 6 oktober 2022, van <https://business.trustedshops.nl/blog/wat-is-omnichannel>

Pagina 30

³³ Gezond Burger Verstand. (2017, februari). Motie GBV inzake krediet doorontwikkeling elektronische dienstverlening en digitale bedrijfsvoering. <https://oosterhout.bestuurlijkeinformatie.nl/Agenda/Document/b63e3e13-a2f6-40f2-9e02-4752d73537b7?documentId=5f626a15-5f4e-4527-8156-04c68a228e47&agendatItemId=1e65ee33-0339-461f-b0a1-40ac8fb7e764>

Pagina 31

³⁴ Gemeente Oosterhout. (2021, december 22). Vragenhalfuur en raadsvergadering 21 december 2021. YouTube. Geraadpleegd op 14 augustus 2022, van <https://www.youtube.com/watch?v=3jdMlszCT7E&t=2334s>

³⁵ Gemeente Oosterhout. (2021, april 28). Raadsvergadering 28 april 2021. Geraadpleegd op 14 augustus 2022, van https://gemeenteoosterhout.connectedviews.nl/SitePlayer/gemeente_oosterhout?session=110485&lang=enfalse

³⁶ Gemeente Oosterhout. (z.d.). Vragenhalfuur 3 juli 2018. Geraadpleegd op 24 september 2022, van https://gemeenteoosterhout.connectedviews.nl/SitePlayer/gemeente_oosterhout?session=14293&lang=enfalse

³⁷ Gemeente Oosterhout. (z.d.). Klanttevredenheidsonderzoek - Gemeente Oosterhout. Geraadpleegd op 16 januari 2022, van <https://www.oosterhout.nl/over-de-gemeente/feiten-en-cijfers/onderzoek/klanttevredenheidsonderzoek>

³⁸ Gemeente Oosterhout. (2019). Bedrijvenpeiling Oosterhout 2018. https://www.oosterhout.nl/fileadmin/user_upload/Resultaten_Bedrijvenpeiling_Oosterhout_2018.pdf

Pagina 32

³⁹ NLdigital. (2021, 15 december). Eerste reactie coalitieakkoord: meest digitale ooit, maar crux zit in de uitwerking. Geraadpleegd op 5 mei 2022, van <https://www.nldigital.nl/news/eerste-reactie-coalitieakkoord-meest-digitale-ooit-maar-crux-zit-in-de-uitwerking/>

⁴⁰ Rijksoverheid. (2012, oktober). Bruggen slaan - Regeerakkoord VVD - PvdA. <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2012/10/29/regeerakkoord>

⁴¹ Deloitte. (2015, april). Meting aanbod Digitale Dienstverlening 2017. <https://kennisopenbaarbestuur.nl/media/255074/meting-aanbod-digitale-dienstverlening-2017.pdf>

⁴² Rijksoverheid. (2022, 28 maart). De Uniforme Productnamenlijst (UPL) | StandaardenOverheid.nl. StandaardenOverheid.nl. Geraadpleegd op 8 mei 2022, van <https://standaarden.overheid.nl/upl>

Pagina 34

⁴³ Gemeente Oosterhout. (z.d.). Hondenbelasting - Gemeente Oosterhout. Geraadpleegd op 28 augustus 2022, van <https://www.oosterhout.nl/gemeentewinkel/hondenbelasting>

⁴⁴ Gemeente Oosterhout. (z.d.). WOZ - Gemeente Oosterhout. Geraadpleegd op 28 augustus 2022, van <https://www.oosterhout.nl/over-de-gemeente/woz>

⁴⁵ Gemeente Oosterhout. (z.d.). Uitvoeringsplanning.

Pagina 35

⁴⁶ Cubiss. (2019). Ken uw doelgroep - Burgers met onvoldoende basisvaardigheden in Oosterhout. https://www.cubiss.nl/sites/default/files/bestanden/Ken-uw-doelgroep-Brabant/Uploaden_aug_2020/Cubiss%20Ken%20uw%20Doelgroep%20-%20Onvoldoende%20basisvaardigheden%20Oosterhout%20-%20definitief.pdf

⁴⁷ VNG. (2021, april 22). Aanjaagteam helpt gemeenten met digitale toegankelijkheid. Digitale Overheid. Geraadpleegd op 14 mei 2022, van <https://www.digitaleoverheid.nl/achtergrondartikelen/aanjaagteam-helpt-gemeenten-met-digitale-toegankelijkheid/>

⁴⁸ Gemeente Oosterhout. (z.d.). Toegankelijkheid - Gemeente Oosterhout. Geraadpleegd op 15 mei 2022, van <https://www.oosterhout.nl/over-de-gemeente/over-deze-website/toegankelijkheid>

Pagina 36

⁴⁹ Zuidema, R. (2021, 20 december). Waarom een toegankelijkheidsonderzoek? WCAG.nl. Geraadpleegd op 15 mei 2022, van <https://wcag.nl/is-een-toegankelijkheidsonderzoek-verplicht/>

⁵⁰ Stichting Accessibility. (2022, maart). Hercontrole onderzoek www.oosterhout.nl. https://www.oosterhout.nl/fileadmin/documenten/internet/Goedgekeurd_Onderzoek_www.oosterhout.nl_WCAG2.1-AA.pdf

⁵¹ Veelgestelde vragen (FAQ) | Digitoegankelijk. (z.d.). Geraadpleegd op 29 oktober 2022, van <https://www.digitoegankelijk.nl/veelgestelde-vragen-faq>

⁵² Logius. (z.d.). Van derden afkomstige inhoud | Digitoegankelijk. Digitoegankelijk. Geraadpleegd op 21 mei 2022, van <https://www.digitoegankelijk.nl/wetgeving/specifieke-situaties/van-derden-afkomstige-inhoud>

⁵³ Gemeente Alphen-Chaam. (2021, 30 november). Toegankelijkheid. Geraadpleegd op 29 mei 2022, van https://www.alphen-chaam.nl/fileadmin/files/alphen-chaam/WCAG_2.1_inspectie_samenwerkendegemeenten.equalit.nl_-_Niveau_AA_-_1.1.pdf

⁵⁴ Gemeente Hilvarenbeek. (2021, 30 november). Toegankelijkheid. Geraadpleegd op 29 mei 2022, van https://www.hilvarenbeek.nl/fileadmin/user_upload/Bestanden/Afbeeldingen/Dienstverlening/Toegankelijkheid/Herkeuring_WCAG_2.1_Digitale_Formulieren_Equalit_-_niveau_AA_-_1.1.pdf

⁵⁵ Gemeente Oosterwijk. (2021, 30 november). Toegankelijkheid. Geraadpleegd op 29 mei 2022, van https://www.oosterwijk.nl/fileadmin/files/oosterwijk/actueel/auditrapporten_toegankelijkheid/2021/Herkeuring_2021/WCAG_2.1_inspectie_samenwerkendegemeenten.equalit.nl_-_Niveau_AA_-_1.1.pdf

⁵⁶ Gemeente Oosterhout. (2022, 15 maart). Collegevoorstel uitvoeringsplan laaggeletterdheid 2022. Ibabs. Geraadpleegd op 21 mei 2022, van <https://api1.ibabs.eu/publicdownload.aspx?site=oosterhout&id=100156066>

⁵⁷ Surplus. (z.d.). 404-fout: pagina niet gevonden. Geraadpleegd op 18 september 2022, van <https://www.surplus.nl/smartinstant3.net?id=10009245>

⁵⁸ Gemeente Oosterhout. (z.d.). Contact - Gemeente Oosterhout. Geraadpleegd op 29 mei 2022, van <https://www.oosterhout.nl/contact-1>

Pagina 37

⁵⁹ Youtube. (2022, 16 september). Dragons' Den Verkiezing Beste Overheidsorganisatie van het Jaar 2022. YouTube. Geraadpleegd op 18 september 2022, van <https://www.youtube.com/watch?v=N371-uMoaPA>

⁶⁰ Informatiepunt Digitale Overheid. (z.d.). Theek5. Geraadpleegd op 17 september 2022, van <https://www.theek5.nl/informatiepunt-digitale-overheid>

⁶¹ NEN. (z.d.). NEN-ISO 8402:1994 nl. Geraadpleegd op 4 augustus 2022, van <https://www.nen.nl/nen-iso-8402-1994-nl-6740>

⁶² Koudijs, B. (2022, 13 mei). Wat is een: broken link checker? Blauwe Monsters. Geraadpleegd op 8 oktober 2022, van <https://blauwemonsters.nl/wiki/seo/broken-link-checker/>

⁶³ Gemeente Oosterhout. (z.d.). DigiPanel - Gemeente Oosterhout. Geraadpleegd op 4 augustus 2022, van <https://www.oosterhout.nl/over-de-gemeente/feiten-en-cijfers/onderzoek/digipanel>

⁶⁴ Gemeente Oosterhout. (2020). Peiling dienstverleningsconcept gemeente Oosterhout.

Pagina 41

⁶⁵ Gemeente Oosterhout. (2022, 25 juli). Zoeken - Gemeente Oosterhout. Geraadpleegd op 25 juli 2022, van <https://www.oosterhout.nl/zoeken?q=marksluis>

Pagina 42

⁶⁶ Gemeente Oosterhout. (z.d.). Buren, conflicten - Gemeente Oosterhout. Geraadpleegd op 25 juli 2022, van <https://www.oosterhout.nl/gemeentewinkel/buren-conflicten>

Pagina 43

⁶⁷ Desyde B.V. (z.d.). Oosterhout E-loket. Oosterhout E-loket. Geraadpleegd op 2 augustus 2022, van <https://testdigid.gemeenteportaal.nl/oosterhout/>

⁶⁸ Gemeente Oosterhout. (z.d.). Parkeervergunning bewoners - Gemeente Oosterhout. Geraadpleegd op 2 augustus 2022, van <https://www.oosterhout.nl/gemeentewinkel/parkeervergunning-bewoners>

⁶⁹ Desyde B.V. (z.d.). Oosterhout E-loket. Oosterhout E-loket. Geraadpleegd op 2 augustus 2022, van <https://testdigid.gemeenteportaal.nl/oosterhout/request-product/21/21>

Pagina 47

⁷⁰ Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat. (z.d.). Na 15 minuten niets doen in het Omgevingsloket word ik automatisch uitgelogd. Wat is hier aan te doen? Kenniscentrum InfoMil. Geraadpleegd op 18 september 2022, van <https://www.infomil.nl/onderwerpen/integrale/omgevingsloket/vragen-antwoorden/bedrijven/aanvraag-0/15-minuten/>

Pagina 48

⁷¹ Gemeente Oosterhout. (z.d.). Stormschade - Gemeente Oosterhout. Geraadpleegd op 7 augustus 2022, van <https://www.oosterhout.nl/inwoners/openbare-ruimte/beheer-openbare-ruimte/stormschade>

⁷² Equalit. (2022). Samenwerkende gemeenten - Digitale formulieren. Geraadpleegd op 7 augustus 2022, van <https://samenwerkendegemeenten.equalit.nl/formulier/nl-NL/Oosterhout/scMOROTH.aspx/scBasisFlowInitialisatie/scInitialisatie/fAuthenticatie>

⁷³ Gemeente Oosterhout. (2022). Gemeente Oosterhout: Melding in kaart. Geraadpleegd op 7 augustus 2022, van <https://mijn-melding.nl/oosterhout/viewer.php>

⁷⁴ Gemeente Oosterhout. (z.d.). Gemeente Oosterhout: Melding over openbare ruimte indienen. Geraadpleegd op 13 augustus 2022, van <https://mijn-melding.nl/oosterhout/melding.php>

Pagina 50

⁷⁵ Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. (2022, 6 april). Kabinet: jaarlijks meer geld voor Informatiepunten Digitale Overheid. Nieuwsbericht | Rijksoverheid.nl. Geraadpleegd op 27 augustus 2022, van <https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2022/04/06/kabinet-wil-jaarlijks-meer-geld-voor-informatiepunten-digitale-overheid>

Pagina 51

⁷⁶ VNG. (2010, maart). Dienstverlening draait om mensen. https://vng.nl/sites/default/files/vng/Documenten/Extranet/Gemeentelijke%20dienstverlening/20100310__Dienstverlening_draait_om_mensen%20.pdf

Pagina 52

⁷⁷ Ministerie van Algemene Zaken. (2021, 16 september). VN-verdrag Handicap. Rechten van mensen met een beperking | Rijksoverheid.nl. Geraadpleegd op 17 april 2022, van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/rechten-van-mensen-met-een-handicap/positie-mensen-met-een-beperking-verbeteren-vn-verdrag-handicap>

⁷⁸ Rijksoverheid. (2006, 13 december). Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap, New York, 13–12-2006. Overheid.nl. Geraadpleegd op 17 april 2022, van https://wetten.overheid.nl/BWBV0004045/2016-07-14#Verdrag_2

Pagina 53

⁷⁹ Logius. (z.d.). Wat is verplicht? | Digitoegankelijk. Geraadpleegd op 17 april 2022, van <https://www.digitoegankelijk.nl/wetgeving/wat-verplicht>

⁸⁰ WCAG.nl. (2021, 5 augustus). Richtlijnen. Geraadpleegd op 17 april 2022, van <https://wcag.nl/kennis/richtlijnen/>

⁸¹ W3C. (2020, 26 mei). Richtlijnen voor Toegankelijkheid van Webcontent (WCAG) 2.1. <https://www.w3.org/Translations/WCAG21-nl/>. Geraadpleegd op 17 april 2022, van <https://www.w3.org/Translations/WCAG21-nl/>

Pagina 54

⁸² VNG Realisatie. (2021, april). Impactanalyse Wet digitale overheid.

<https://vng.nl/sites/default/files/2021-06/20210419-rapportage-impactanalyse-wet-digitale-overheid-.pdf>

⁸³ Havinga, E. (2021, 3 september). Waar gaat de Wet digitale overheid over? – Informatiebeveiliging & Privacy. Geraadpleegd op 17 april 2022, van <https://ib-p.nl/2021/09/waar-gaat-de-wet-digitale-overheid-over-2/>

Pagina 55

⁸⁴ VNG. (2021, januari). Omnichannelstrategie en wetsvoorstel Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer.

https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwi1l_injp33AhV6wQIHHeEmCDoQFnoECAoQAw&url=https%3A%2F%2Fvng.nl%2Fsites%2Fdefault%2Ffiles%2F2021-01%2F20210129_ledenbrief_omnichannelstrategie-en-wetsvoorstel-wet-modernisering-elektronisch-bestuurlijk-verkeer.pdf&usg=AOvVaw2jM4-zhAZ6ANlh2Qce3Z4

⁸⁵ Rijksoverheid. (2020, juni). NL DIGIbeter 2020. <https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/nldigibeter/>

⁸⁶ VNG. (2020, mei). Digitale Agenda Gemeenten 2024. <https://vng.nl/publicaties/digitale-agenda-gemeenten-2024>

Pagina 56

⁸⁷ Rijksoverheid. (2021, 23 december). Baseline informatiebeveiliging Overheid Informatieveiligheid. Digitale Overheid. Geraadpleegd op 18 april 2022, van <https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/informatieveiligheid/kaders-voor-informatieveiligheid/baseline-informatiebeveiliging-overheid/>

⁸⁸ GEMMA Online. (2022, 12 april). Wat is de GEMMA? - GEMMA Online. Geraadpleegd op 18 april 2022, van https://www.gemmaonline.nl/index.php/GEMMA_Architectuur

Pagina 59

⁸⁹ Meting aanbod digitale dienstverlening 2017. (2019, 10 december). Kennisbank Openbaar Bestuur. <https://kennisopenbaarbestuur.nl/rapporten-publicaties/meting-aanbod-digitale-dienstverlening-2017/>