



Digitale dienstverlening gemeente Neder-Betuwe

12 mei 2026

Rapport
Rekenkamer Neder-Betuwe

Classificatie
Openbaar

Projectnummer
P0055181

Inhoudsopgave

Conclusies	1
Aanbevelingen	2
Reactie college van B&W	5
Nawoord Rekenkamer	8
H1 Inleiding	10
1.1 Dienstverlening aan inwoners als kerntaak van gemeenten	10
1.2 Onderzoek naar digitale dienstverlening	10
1.3 Doel van het onderzoek	11
1.4 Onderzoeksvragen	11
1.5 Scope van het onderzoek	12
1.6 Onderzoeksmethoden	13
1.7 Leeswijzer	14
H2 Beleid	16
2.1 Gemeentelijk beleid rondom digitale dienstverlening	16
2.2 Servicebeloften en/of servicenormen	17
2.3 Landelijke ontwikkelingen en wet- en regelgeving	18
H3 Organisatie	21
3.1 Taken, rollen en verantwoordelijkheden	21
3.2 Middelen, capaciteit en kennis	22
3.3 Digitalisering en efficiency	24
H4 Uitvoering	25
4.1 Vormen van digitale dienstverlening in Neder-Betuwe	25
4.2 Ontwikkeling en sturing van dienstverleningskanalen	28
H5 In de praktijk	31
5.1 Ervaringen van de doelgroep met digitale dienstverlening	31
5.2 Monitoring en evaluatie	33
Bijlage 1 Normenkader	35
Bijlage 2 Klantreizen	42
Bijlage 3 Bestudeerde documenten	45
Bijlage 4 Gesproken personen	46

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

Bestuurlijke nota

De Rekenkamer Neder-Betuwe heeft onderzoeksbureau BMC onderzoek laten uitvoeren naar de digitale dienstverlening van de gemeente Neder-Betuwe. Het onderzoek geeft inzicht in....

- ...de huidige stand van zaken ten aanzien van digitale dienstverlening in de gemeente Neder-Betuwe.
- ...de gevolgen van de digitalisering van de dienstverlening voor de gemeentelijke organisatie.
- ...de beleving en waardering van inwoners en organisaties van de huidige digitale dienstverlening van de gemeente.
- ...bouwstenen die door de gemeente gebruikt kunnen worden voor het uitwerken van de dienstverleningsvisie van de gemeente in een uitvoeringsprogramma.

De hoofdvraag die in dit onderzoek beantwoord wordt, luidt als volgt:

Op welke manier heeft de gemeente Neder-Betuwe haar digitale dienstverlening vormgegeven, en in welke mate is deze dienstverlening doeltreffend en toegankelijk voor haar inwoners?

Hieronder volgen de conclusies en aanbevelingen die voortkomen uit het onderzoek. Voor de deelvragen verwijzen we u naar hoofdstuk 1 van de nota van bevindingen.

Conclusies

De digitale dienstverlening voor de gemeente Neder-Betuwe wordt door de inwoners (de voorkant) op dit moment als voldoende ervaren. Dat blijkt zowel uit het door de gemeente uitgevoerde onderzoek waar de dienstverlening een 7 scoort, als uit de twintig interviews die in het kader van dit onderzoek zijn uitgevoerd. Maar vanuit organisatieperspectief (de achterkant) is de digitale dienstverlening sterk versnipperd, kwetsbaar en ontbreekt het binnen de organisatie aan centrale regie, systeemintegratie en structurele monitoring. Door het ontbreken van een uitvoeringsagenda en structurele monitoring is het ook onduidelijk of de gemeente zich houdt aan de servicebeloften en servicenormen richting inwoners uit de recent opgestelde dienstverleningsvisie. Daarnaast voldoet de gemeente niet op alle vlakken aan de wetgeving met betrekking tot digitale dienstverlening. Ondanks de grote inzet en initiatieven van individuele medewerkers om de kwaliteit en continuïteit van de digitale dienstverlening te waarborgen, loopt de gemeente een groot risico het huidige dienstverleningsniveau op termijn niet meer te kunnen vasthouden. Om het huidige dienstverleningsniveau te behouden en de dienstverlening toegankelijk te houden voor elke inwoner van Neder-Betuwe, zullen er stappen gezet moeten worden gericht op het verbeteren van de organisatie van digitale dienstverlening binnen de ambtelijke organisatie.

Beleid

De gemeente heeft een visie op dienstverlening vastgesteld waarin heldere servicebeloften en servicenormen zijn opgenomen. De beleidsmatige borging schiet echter tekort doordat deze visie nog niet is vertaald naar een vastgestelde uitvoeringsagenda. Deze is uitgesteld tot minimaal eind 2026 vanwege een lopende organisatieverandering. Bovendien ontbreekt het momenteel aan de middelen en capaciteit om structureel te monitoren of de gestelde servicenormen en beleidsdoelen in de praktijk daadwerkelijk worden behaald. Daarnaast voldoet de gemeente op punten niet aan wetgeving, bijvoorbeeld op het gebied van de toegankelijkheid van de gemeentelijke website (score D, waar A, B of C verplicht is) en de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv).

Organisatie

De interne organisatie van de digitale dienstverlening kenmerkt zich door een gebrek aan centrale regie en een grote mate van versnippering. Taken en verantwoordelijkheden (zoals webredactie of contentbeheer) zijn niet formeel vastgelegd in functieomschrijvingen, waardoor medewerkers deze er vaak 'bij doen'. De inzet van (financiële) middelen en capaciteit wordt als structureel onvoldoende ervaren. Er zijn meer (financiële) middelen nodig om de digitale dienstverlening goed te kunnen uitvoeren en aan de wettelijke verplichtingen te voldoen. Echter, de raad is terughoudend met grote investeringen op dit onderwerp, omdat de dienstverlening goed beoordeeld wordt door inwoners. De raad geeft de voorkeur aan kleinere stappen met direct effect en het 'plukken van laaghangend fruit', zoals het verbeteren van de gemeentewebsite. Verder is uitvoering van de digitale dienstverlening risicovol en kwetsbaar doordat belangrijke systemen beheerd worden door 'eenpitters' zonder vervanging. Bij langdurige uitval van een 'eenpitter' bestaat het risico dat belangrijke systemen niet (goed) blijven werken. Daardoor komen formele processen in gevaar, als bijvoorbeeld dossiervorming of postregistratie niet (goed) meer lukt. Ook het ontbreken van werkinstructies en protocollen levert kwetsbaarheden op, bijvoorbeeld als het gaat om het veilig omgaan met persoonsgegevens. Ondanks deze grote knelpunten is er een grote mate van trots, professionaliteit en proactiviteit onder de werknemers aanwezig die ervoor zorgt dat de digitale dienstverlening van de gemeente toch draaiende wordt gehouden.

Uitvoering

Hoewel de gemeente steeds meer diensten digitaal aanbiedt (zoals het doorgeven van verhuizingen), ontbreekt een vastgestelde kanaalstrategie of omnichannel-aanpak om gestructureerd te sturen. Een probleem in de uitvoering is dat de digitaliseringsslag intern stagneert: omdat veel webformulieren nog niet automatisch gekoppeld zijn aan het achterliggende zaakstelsel, moeten medewerkers aanvragen alsnog handmatig overtypen. Wel scoort de uitvoering sterk op het gebied van maatwerk: de gemeente is bereid de digitale route te verlaten en persoonlijk contact te zoeken zodra een inwoner vastloopt in het systeem.

Praktijk

In de praktijk zijn inwoners en organisaties overwegend positief over de toegankelijkheid, responsiviteit en klantvriendelijkheid van de gemeente. Er zijn echter een aantal knelpunten: het gebrek aan hergebruik van gegevens (waardoor men bij periodieke aanvragen steeds dezelfde documenten moet aanleveren), de slecht presterende interne zoekfunctie op de gemeentewebsite, het niet altijd adequaat terugkoppelen naar inwoners naar aanleiding van contact met de gemeente en de complexiteit van sommige digitale procedures. Daarnaast ontbreekt het bij de gemeente in de praktijk aan structurele en integrale monitoring: doordat veel klantcontact in losse mailboxen blijft hangen, ontbreekt een integraal klantbeeld en worden klanttevredenheid, wachttijden en doorlooptijden niet doorlopend gemeten. Tot slot worden de behoeften en de tevredenheid van de doelgroep in de praktijk niet structureel geëvalueerd. Hoewel er in het verleden eenmalig een enquête is ingezet, worden inwoners momenteel niet doorlopend betrokken en worden (nieuwe) digitale diensten niet actief met hen getest, waardoor het de gemeente ontbreekt aan structurele feedback vanuit de leefwereld van de inwoners.

Aanbevelingen

Bij het opstellen van de aanbevelingen heeft de Rekenkamer expliciet rekening gehouden met de context waarbinnen de gemeente Neder-Betuwe opereert, de staat waar de gemeentelijke organisatie zich op dit moment in bevindt en de mogelijkheden die de gemeente redelijkerwijs heeft voor het aanpakken en optimaliseren van de digitale dienstverlening. Daarnaast heeft de Rekenkamer ook rekening gehouden met de bedoeling van wetgeving waar de gemeente aan moet voldoen. Als het bijvoorbeeld gaat om de toegankelijkheid van de website, dan is het doel niet puur een wettelijk verplichte score halen. Het doel van de wetgever is dat elke bezoeker, inclusief mensen met een (tijdelijke) beperking, zelfstandig de website moet kunnen gebruiken.

Daardoor kan iedereen gelijkwaardig meedoen. Hetzelfde geldt voor de Wmebv. Deze wet geeft inwoners het recht om digitaal zaken te doen met de gemeente. Daarbij heeft de gemeente ook een zorgplicht om ondersteuning te bieden aan minder digitaal vaardige inwoners via Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's), zodat ze gelijkwaardig kunnen meedoen.

Aanbevelingen aan de raad:

1. Vraag het college inzichtelijk te maken welke (structurele) investering nodig is om aan de wettelijke verplichtingen voor digitale dienstverlening te (blijven) voldoen, het dienstverleningsniveau op peil te houden en de uitvoeringsagenda op te stellen. Vraag hierbij het college verschillende keuzemogelijkheden qua omvang van investering voor te leggen, waarbij inzichtelijk gemaakt wordt wat de gevolgen van deze keuzemogelijkheden zijn voor de digitale dienstverlening. Welk ambitieniveau wordt er met elkaar nagestreefd en welke investeringen passen daarbij? Voer aan de hand van deze keuzemogelijkheden met elkaar het politieke debat en kom tot een besluit over de investering.
2. Formuleer als raad duidelijke richtlijnen voor periodieke rapportages van het college over de prestaties op het gebied van (digitale) dienstverlening, zodat u als raad zicht kan houden op de kwaliteit van de digitale dienstverlening richting de inwoner om zo uw controlerende rol te vervullen.

Aanbevelingen aan het college:

1. Zorg er op korte termijn voor dat de website kernpuntnederbetuwe.nl een (nieuwe) digitale toegankelijkheidsverklaring krijgt. Geef dit vorm door het laten uitvoeren van WCAG-onderzoek en het aanpakken van de verbeterpunten die hieruit naar voren komen. Borg daarnaast het aanpakken van de verbeterpunten voor zowel nederbetuwe.nl als kernpuntnederbetuwe.nl door het eigenaarschap hiervan vast te leggen. Richt een structureel proces in waarbij deze toetsing periodiek wordt herhaald om de kwaliteit op de lange termijn te waarborgen en toegankelijkheidsverklaringen niet meer te laten vervallen.
2. Zorg er op korte termijn voor dat in het kader van de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) een aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening wordt opgesteld en vastgesteld.
3. Creëer een integraal overzicht van alle relevante wetgeving waar de gemeente aan moet voldoen en de stappen die nog nodig zijn om hier daadwerkelijk aan te voldoen. Gebruik dit als input voor de nog op te stellen uitvoeringsagenda digitale dienstverlening en het gesprek met de raad over de benodigde investering in digitale dienstverlening.
4. Begin op afzienbare termijn met het opstellen van de aangekondigde uitvoeringsagenda digitale dienstverlening. Zorg voor duidelijk opdrachtgeverschap binnen de ambtelijke organisatie voor de uitvoeringsagenda en borg het eigenaarschap ten aanzien van de ontwikkeling en implementatie van de agenda. Neem in de agenda een overzicht van in ieder geval de volgende punten op:
 - Landelijke ontwikkelingen op het gebied van digitale dienstverlening en de consequenties hiervan voor de gemeente Neder-Betuwe.
 - Alle lopende projecten die te maken hebben met digitale dienstverlening, zoals het ontwikkelen van digitale formulieren.
 - Alle aanstaande projecten gericht op continuïteit en verbetering van de digitale dienstverlening, zoals het verbeteren van de toegankelijkheid van de gemeentelijke websites en het opstellen van een kanaalstrategie/omnichannel-aanpak.
5. Onderzoek welke mogelijkheden er zijn voor samenwerking met andere gemeenten of aansluiten bij 'best practices', die leiden tot (snellere) verbetering van de digitale dienstverlening en een vermindering van de kwetsbaarheid als organisatie. Denk hierbij aan bestaande samenwerkingsverbanden van gemeenten en/of Common Ground-oplossingen.

6. Borg de organisatie van digitale dienstverlening binnen de organisatie. Doe dit in ieder geval aan de hand van de volgende punten:
 - Maak een samenhangend en volledig overzicht van de taken en verantwoordelijkheden met betrekking tot de digitale dienstverlening (zoals webredactie en contentbeheer) en leg deze formeel vast.
 - Verminder de kwetsbaarheid in de organisatie van digitale dienstverlening door de afhankelijkheid van 'eenpitters' voor belangrijke systemen en taken weg te nemen. Dit kan bijvoorbeeld door een overlap in taken in te richten waardoor er altijd iemand is die van de status van het systeem of de taak op de hoogte is en kan inspringen wanneer dat nodig is.
 - Stel procesbeschrijvingen, werkafspraken en protocollen op, bijvoorbeeld met betrekking tot het veilig omgaan met persoonsgegevens in contact via e-mail met inwoners.
7. Zorg voor structurele monitoring rondom digitale dienstverlening op basis van binnen de eigen organisatie te verzamelen data, zoals data uit het klantcontactstelsel en data over het gebruik en functioneren van de gemeentelijke websites.
8. Evalueer structureel de behoeften en tevredenheid van inwoners, organisaties en ondernemers met de digitale dienstverlening van de gemeente en borg het opvolgen van deze uitkomsten binnen de organisatie.

Reactie College van B&W

Rekenkameronderzoek Digitale Dienstverlening Gemeente Neder-Betuwe

Bestuurlijk wederhoor van het college van burgemeester en wethouders

Het college dankt de Rekenkamer en BMC voor het uitgevoerde onderzoek naar de digitale dienstverlening van gemeente Neder-Betuwe en voor de zorgvuldige wijze waarop gesprekken zijn gevoerd met inwoners, medewerkers, raad en samenwerkingspartners. Het rapport biedt een herkenbaar en bruikbaar beeld van zowel de sterke punten als de verbeteropgaven binnen onze dienstverlening.

Wij herkennen ons in de hoofdconclusie dat inwoners onze dienstverlening aan de “voorkant” overwegend positief waarderen, terwijl aan de “achterkant” sprake is van organisatorische kwetsbaarheden, versnippering en een groeiende druk op capaciteit, systemen en sturing. Dat beeld sluit aan bij signalen die ook intern al langer bekend zijn. Tegelijkertijd constateren wij met waardering dat het rapport expliciet benoemt dat de continuïteit van de dienstverlening momenteel in belangrijke mate wordt gedragen door de inzet, professionaliteit en betrokkenheid van onze medewerkers. Het college spreekt daarvoor zijn waardering uit.

Reactie op de conclusies

1. Positieve waardering door inwoners, maar kwetsbare interne organisatie

Het college is verheugd dat inwoners de dienstverlening gemiddeld positief beoordelen. Dat bevestigt dat de dagelijkse inzet van onze organisatie zichtbaar resultaat oplevert. Tegelijkertijd onderschrijven wij dat dit niveau niet vanzelfsprekend houdbaar is wanneer structurele knelpunten op het gebied van capaciteit, procesinrichting, systeemkoppelingen en eigenaarschap niet worden aangepakt.

2. Ontbreken van centrale regie en uitvoeringsagenda

Wij erkennen dat de recent vastgestelde visie op dienstverlening nog onvoldoende is vertaald naar een concrete uitvoeringsagenda. De samenloop met de lopende organisatieontwikkeling en het moeten stellen van prioriteiten heeft ertoe geleid dat besluitvorming hierover is vertraagd. Het college deelt echter de opvatting dat visie en uitvoering met elkaar verbonden moeten zijn en zal daarom toewerken naar een realistische, gefaseerde uitvoeringsagenda met duidelijke prioriteiten, eigenaarschap en planning.

3. Wettelijke verplichtingen en digitale toegankelijkheid

Het college neemt de constatering over naleving van wettelijke verplichtingen serieus. Dat geldt nadrukkelijk voor digitale toegankelijkheid (WCAG) en de implementatie van de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv). Deze onderwerpen raken direct aan gelijke toegang tot publieke dienstverlening en verdienen daarom prioriteit.

4. Monitoring en stuurinformatie

Wij herkennen dat managementinformatie over dienstverlening nog onvoldoende integraal beschikbaar is. Historisch gegroeide systemen, losse mailboxen en beperkte analysecapaciteit maken structurele sturing lastig. Het college onderschrijft dat dit moet verbeteren, zodat zowel college als raad beter zicht krijgen op prestaties, knelpunten en klantbeleving.

Reactie op de aanbevelingen

Het college kan zich in hoofdlijnen vinden in de aanbevelingen van de Rekenkamer en ziet deze als behulpzaam kader voor verdere verbeteringen. Daarbij merken wij op dat prioritering noodzakelijk is. Niet alles kan worden uitgevoerd binnen de beschikbare capaciteit en financiële ruimte. Daarom kiezen wij voor een gefaseerde en realistisch uitvoerbare aanpak.

Actiegerichte opvolging door het college

Het college zal de aanbevelingen vertalen naar een concreet verbeterprogramma langs vier sporen:

Spoor 1: Directe wettelijke en basismaatregelen (in 2026)

Op korte termijn zetten wij in op:

- Het actualiseren van de toegankelijkheidsverklaringen en uitvoeren van nieuwe WCAG-onderzoeken voor relevante websites;
- Het opstellen en vaststellen van het aanwijzingsbesluit elektronische kanalen in het kader van de Wmebv;
- Het opstellen van een integraal overzicht van relevante wet- en regelgeving en resterende implementatieacties;
- Het vastleggen van eigenaarschap voor web-beheer, toegankelijkheid en digitale dienstverlening.

Spoor 2: Minder kwetsbare organisatie (in 2026 en 2027)

Wij starten met maatregelen om de afhankelijkheid van eenpitters te verminderen door:

- Het benoemen van back-uprollen voor kritieke processen en systemen;
- Het vastleggen van procesbeschrijvingen en werkinstructies voor de kritieke processen;
- Het verbeteren van afspraken rond privacygevoelige communicatie en gegevensverwerking;
- Het scherper beleggen en vastleggen van taken en verantwoordelijkheden.

Spoor 3: Betere dienstverlening en sturing (in 2027)

Wij werken toe naar:

- Invoering en benutting van het klantcontactstelsel en kennisbank;
- Dashboarding op servicenormen, doorlooptijden en klantcontacten;
- Structurele analyse van websitegebruik en klantvragen;
- Periodieke rapportage aan raad en college op hoofdlijnen.

Spoor 4: Uitvoeringsagenda digitale dienstverlening (in 2026 en 2027)

Na afronding van de belangrijkste onderdelen van de organisatieontwikkeling stellen wij een uitvoeringsagenda vast waarin worden opgenomen:

- De wettelijke verplichtingen;
- De lopende en nieuwe digitaliseringsprojecten;
- De kanaalstrategie en omnichannel-principes;
- De mogelijkheden voor samenwerking met andere gemeenten en benutting van gezamenlijke oplossingen;
- De investeringsscenario's met verschillende ambitieniveaus.

Bestuurlijke afweging

Het college onderschrijft de aanbeveling om de raad expliciet keuzes voor te leggen over ambitieniveau en benodigde investeringen. Digitale dienstverlening vraagt structurele keuzes: behoud van het huidige niveau, voldoen aan wetgeving en verdere verbeteringen vragen elk om passende middelen.

Het college zal aan de hand van bovengenoemde sporen hierop in de tweede helft van 2026 bij de gemeenteraad terugkomen.

Slotbeschouwing

Het college beschouwt dit rapport als een waardevolle spiegel én als steun in de rug om noodzakelijke vervolgstappen te zetten. De positieve waardering van inwoners is een goede basis, maar mag geen reden zijn tot stilstand. Juist nu is het moment om de interne organisatie toekomstbestendig te maken, wettelijke verplichtingen op orde te brengen en de dienstverlening duurzaam te versterken.

Wij danken de Rekenkamer en BMC voor haar onderzoek en nemen de aanbevelingen met overtuiging ter hand.

Het college van burgemeester en wethouders
Gemeente Neder-Betuwe

Nawoord Rekenkamer

Met de aanbidding van dit rapport levert de rekenkamer opnieuw een onderzoek op, ditmaal naar de digitale dienstverlening in de gemeente Neder-Betuwe. Het onderzoek biedt inzicht in hoe de digitale dienstverlening is ingericht, hoe deze in de praktijk wordt ervaren en in hoeverre de gemeentelijke organisatie is toegerust om deze dienstverlening duurzaam te ondersteunen. Daarbij is zowel gekeken naar wat goed gaat als naar de punten die aandacht vragen voor de toekomst.

Bestuurlijke reactie college

De rekenkamer spreekt haar waardering uit voor de bestuurlijke reactie van het college op het rapport. De reactie is open en constructief en sluit goed aan bij de bevindingen en conclusies uit het onderzoek. Daarbij valt op dat het college de urgentie van het vraagstuk duidelijk onderkent en de balans tussen wat goed gaat en wat beter moet zorgvuldig neerzet.

De rekenkamer stelt vast dat het college de belangrijkste conclusie uit het onderzoek deelt: inwoners zijn overwegend positief over de digitale dienstverlening, terwijl de organisatie achter deze dienstverlening kwetsbaar en versnipperd is ingericht. Het ontbreken van centrale regie, samenhang, structurele monitoring en een uitvoeringsagenda wordt door het college herkend, evenals de afhankelijkheid van individuele medewerkers.

Ook constateert de rekenkamer dat het college erkent dat nog niet wordt voldaan aan alle geldende wet- en regelgeving. Het voornemen om hier gericht op te sturen en prioriteiten aan te brengen acht de rekenkamer noodzakelijk, mede gezien het belang van toegankelijke en betrouwbare dienstverlening voor alle inwoners.

De rekenkamer is positief over de gekozen aanpak. Het college kiest voor een gefaseerde uitwerking langs verschillende sporen, wat een realistische en werkbare benadering is. De voorstellen zijn concreet en voorzien van een tijdpad, waardoor de voortgang in de komende jaren goed te volgen is en – waar nodig – kan worden bijgestuurd. Dit biedt tevens aanknopingspunten voor een eventueel vervolgonderzoek op termijn.

Tegelijkertijd ziet de rekenkamer enkele aandachtspunten. In de eerste plaats vraagt de rol van de raad om voldoende houvast. Het voornemen om de raad periodiek op hoofdlijnen te informeren is op zichzelf passend, maar vraagt om nadere invulling. Van belang is dat deze informatie ook daadwerkelijk inzicht geeft in voortgang, gemaakte keuzes, risico's en behaalde resultaten, zodat de raad zijn kaderstellende en controlerende rol goed kan vervullen.

Daarmee samenhangend ligt er ook een duidelijke verantwoordelijkheid bij de raad zelf. De voorgestelde aanpak zal naar verwachting vragen om keuzes in ambitie en inzet van middelen. Het is van belang dat deze keuzes expliciet worden gemaakt, bijvoorbeeld in de begroting, zodat duidelijk wordt welke inspanningen nodig zijn om de digitale dienstverlening op peil te houden en verder te ontwikkelen.

Verder acht de rekenkamer het belangrijk dat bij de verdere ontwikkeling van digitale dienstverlening ruimte blijft voor maatwerk. Uit het onderzoek blijkt dat inwoners de mogelijkheid tot persoonlijk contact en ondersteuning waarderen. Het is daarom van belang dat ook inwoners die minder digitaal vaardig zijn, goed gebruik kunnen blijven maken van de dienstverlening.

De rekenkamer wijst daarnaast op het belang van blijvende borging. Verbeteringen zijn alleen duurzaam als keuzes, prioriteiten en verantwoordelijkheden helder worden vastgelegd en ook in de praktijk worden geborgd. De uitvoeringsagenda speelt hierin een belangrijke rol.

Tot slot

De rekenkamer kijkt terug op een waardevolle onderzoeksperiode en dankt iedereen die heeft bijgedragen aan de totstandkoming van dit rapport. In het bijzonder dankt de rekenkamer de onderzoekers van BMC – Arjuna Snoep, Hanneke Vervoort, Mette-Marieke Verschoor en Inge van Werven – voor hun bijdrage aan dit onderzoek.

Nota van bevindingen

H1 | Inleiding

1.1 Dienstverlening aan inwoners als kerntaak van gemeenten

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

Veel gaat goed bij publieke dienstverlening maar toch wordt de urgentie tot verbetering breed gevoeld. Uit een rapportage van de Staat van de Uitvoering blijkt dat nog veel mensen toch vastlopen in het systeem. Maar liefst 1,2 miljoen burgers dienden in 2022 een klacht of bezwaar in, vooral bij complexe levensgebeurtenissen rond inkomen, wonen en schulden.¹

De afgelopen jaren hebben veel gemeenten stevig geïnvesteerd in het verbeteren van de kwaliteit van hun dienstverlening aan de balie en via de telefoon, en in het bijzonder in de kwaliteit van de digitale dienstverlening. Steeds meer diensten en producten van gemeenten worden digitaal aangeboden. Een groot deel van de inwoners maakt hiervan graag gebruik, maar voor sommigen levert de digitalisering problemen op. Uit recent onderzoek in opdracht van de VNG blijkt dat twee op de drie Nederlanders graag gebruikmaakt van de gemeentewebsite of een MijnOmgeving voor het regelen van zaken met de gemeente. Daarnaast worden ook e-mail (53%) en telefoon (46%) vaak gebruikt². Dit toont aan dat inwoners graag gebruikmaken van meerdere kanalen om gemeentezaken te regelen.

Uit een rapport van de Nationale Ombudsman blijkt dat de helft van de inwoners denkt dat de overheid in de toekomst alleen nog maar digitaal zal communiceren, maar een meerderheid van zestig procent van de inwoners geeft ook aan dat de fysieke locatie om overheidszaken te regelen nooit mag verdwijnen. Het belangrijkste verbeterpunt voor de dienstverlening is versimpelen: begrijpelijke taal en simpele procedures, het liefst via één loket.³

1.2 Onderzoek naar digitale dienstverlening

De focus van dit onderzoek ligt op de digitale dienstverlening door de gemeente Neder-Betuwe. Door middel van een enquête heeft de Rekenkamer bij de gemeenteraad getoetst welke onderwerpen interessant gevonden worden voor een rekenkameronderzoek. De digitale dienstverlening van de gemeente was een van de hoogst beoordeelde onderwerpen. Daarnaast gaf het MT van de gemeentelijke organisatie aan dat het een voorkeur had voor dit thema ten opzichte van andere mogelijke thema's voor een rekenkameronderzoek.

¹ De Stuurgroep, Staat van de Uitvoering 2022.

² [VNG & Inviator - Onderzoek: inwoners behoefte aan digitale transparantie, 2024.](#)

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

De Rekenkamer heeft BMC gevraagd om dit onderzoek uit te voeren. In de rest van dit hoofdstuk gaan we in op de aanpak van dit onderzoek en beschrijven we het doel van het onderzoek, de onderzoeksvragen en de methoden die daarbij zijn ingezet.

1.3 Doel van het onderzoek

Het onderzoek naar digitale dienstverlening moet inzicht geven in de huidige stand van zaken rondom de digitale dienstverlening in de gemeente Neder-Betuwe, hoe de digitalisering effect heeft gehad op de gemeentelijke organisatie, hoe de digitale dienstverlening ervaren wordt door inwoners en ondernemers en welke bouwstenen er zijn voor het uitvoeringsprogramma van de dienstverleningsvisie van de gemeente. BMC heeft, uitgaande van die wensen, voor dit onderzoek de volgende doelstellingen geformuleerd:

- Inzicht geven in de huidige stand van zaken ten aanzien van digitale dienstverlening in de gemeente Neder-Betuwe.
- Inzicht geven in de gevolgen van de digitalisering van de dienstverlening voor de gemeentelijke organisatie.
- Inzicht geven in de beleving en waardering van inwoners, ondernemers en organisaties van de huidige digitale dienstverlening van de gemeente Neder-Betuwe.
- Bouwstenen aanbieden die door de gemeente gebruikt kunnen worden voor het uitwerken van de dienstverleningsvisie van de gemeente in een uitvoeringsprogramma.

1.4 Onderzoeksvragen

Voor dit onderzoek zijn de volgende hoofd- en deelvragen geformuleerd:

Op welke manier heeft de gemeente Neder-Betuwe haar digitale dienstverlening vormgegeven, en in welke mate is deze dienstverlening doeltreffend en toegankelijk voor haar inwoners?

Beleid

1. Wat is het beleid van de gemeente Neder-Betuwe ten aanzien van digitale dienstverlening?
2. In hoeverre zijn er door de gemeente servicebeloften en/of servicenormen opgesteld voor de digitale dienstverlening?
3. In hoeverre is het beleid van de gemeente in lijn met landelijke ontwikkelingen, rijksbeleid en wet- en regelgeving?

Organisatie

4. Hoe is de uitvoering van de digitale dienstverlening qua taken, rollen, verantwoordelijkheden en onderlinge samenwerking belegd binnen de gemeente?
5. Hoe is de organisatie toegerust op de digitale dienstverlening aan inwoners (inzet van middelen, capaciteit, kennis en vaardigheden)?
6. Hoe wordt de digitale dienstverlening ervaren door de organisatie, en in hoeverre heeft de digitalisering van de dienstverlening gezorgd voor meer efficiency binnen de organisatie?

Uitvoering

7. Welke ontwikkeling is er geweest in de (digitale) dienstverlening van de gemeente gedurende de huidige raadsperiode?
8. Welke vormen van dienstverlening worden door de gemeente digitaal aangeboden en welke niet?
9. In hoeverre zet de gemeente kanaalsturing in om gebruikers te stimuleren gebruik te maken van een bepaald kanaal?

10. Op welke manier wordt de digitale dienstverlening afgestemd op de behoeften en leefwereld van inwoners? In hoeverre betreft de gemeente inwoners hierbij?
11. Hoe vinden doorontwikkeling en innovatie plaats en wordt geanticipeerd op toekomstige ontwikkelingen?
12. Welke ruimte is er om maatwerk toe te passen als de individuele situatie van mensen daarom vraagt?




In de praktijk

13. Hoe ervaren inwoners, ondernemers en organisaties de digitale dienstverlening van de gemeente?
14. In hoeverre zijn er (groepen van) inwoners, ondernemers en organisaties, bijvoorbeeld laaggeletterden en arbeidsmigranten, die de toenemende digitalisering niet (hebben) kunnen volgen, en dreigen zij hierdoor in de problemen te komen?
15. In hoeverre monitort en evalueert de gemeente het gebruik en de kwaliteit van de digitale dienstverlening?

Lessen voor de toekomst

16. Wat zijn aanknopingspunten voor verbetering van de digitale dienstverlening van de gemeente aan inwoners, ondernemers en organisaties?
17. Welke lessen kan de gemeente meenemen uit de ervaringen van inwoners, ondernemers en organisaties, en gebruiken voor de uitvoeringsagenda van de dienstverleningsvisie van de gemeente?

Om de bevindingen van dit onderzoek te beoordelen, is een normenkader opgesteld en gebruikt. Dit normenkader is te vinden in bijlage 1. De normen voor de afzonderlijke deelvragen zijn geformuleerd op basis van eerder (rekenkamer)onderzoek van BMC naar (digitale) dienstverlening. In de tabel in bijlage 1 wordt kort beschreven hoe de praktijk zich verhoudt tot deze normen. De volgende normering wordt gehanteerd:

-  = aan de norm wordt (grotendeels) voldaan.
-  = aan de norm wordt deels voldaan.
-  = aan de norm wordt (grotendeels) niet voldaan.

1.5 Scope van het onderzoek

Zoals al eerder geconstateerd is de dienstverlening door gemeenten heel divers van aard. Dienstverlening heeft niet alleen betrekking op de activiteiten die door publiekszaken worden verricht, maar gaat over alle vormen van contact tussen inwoners, ondernemers, keten- en netwerkpartners en de gemeente en betreft alle domeinen waarvoor de gemeente verantwoordelijk is. Voor een onderzoek naar de digitale dienstverlening door de gemeente Neder-Betuwe is het dus van belang om vooraf de scope van het onderzoek te bepalen.

Allereerst kan er onderscheid worden gemaakt tussen **externe** en **interne** dienstverlening. Externe dienstverlening is iedere vorm van contact tussen inwoners, ondernemers, keten- en netwerkpartners en de gemeente. Interne dienstverlening gaat over de manier waarop de organisatie is ingericht om diensten aan hen te kunnen verlenen (bedrijfsvoering).

Dit onderzoek gaat allereerst over de externe dienstverlening aan inwoners, ondernemers en organisaties. Er wordt daarbij niet alleen gekeken naar de relatie tussen de gemeente en de inwoner, ondernemer of organisatie, maar ook naar de kwaliteit van de geleverde dienst.⁴

De manier waarop de gemeente de dienstverlening intern heeft georganiseerd is ook onderwerp van dit onderzoek, in het bijzonder aspecten als communicatie, eenduidigheid en integraliteit (samenwerking tussen front- en backoffice).

De dienstverlening van de gemeente kan via verschillende kanalen plaatsvinden. Allereerst kan er sprake zijn van traditionele dienstverlening aan de balie, via de telefoon of via de post. Maar dienstverlening kan ook plaatsvinden via alternatieve kanalen zoals het thuisbezorgen van reisdocumenten en via digitale kanalen. Dit onderzoek richt zich op de digitale dienstverlening door de gemeente. Onder digitale dienstverlening verstaan we in dit onderzoek het aanbieden van informatie, diensten en producten via internet.⁵ Digitale dienstverlening kan op verschillende manieren vorm krijgen. Zo kan er digitale informatie over de producten en diensten van de gemeente via de website worden verstrekt en kunnen inwoners via de website formulieren downloaden en invullen of direct producten bestellen. Dit onderzoek betreft de verschillende digitale dienstverleningskanalen van de gemeente.

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

1.6 Onderzoeksmethoden

De onderzoeksvragen betreffen het gehele proces waarlangs de digitale dienstverlening aan de doelgroep inwoners, ondernemers en organisaties plaatsvindt: hoe ziet het dienstverleningsbeleid eruit, hoe heeft de gemeente de dienstverlening georganiseerd, hoe wordt er uitvoering gegeven aan het beleid, hoe ervaren de doelgroepen de dienstverlening in de praktijk en welke lessen kunnen hieruit getrokken worden voor de toekomst? Om deze vragen goed te kunnen beantwoorden, maken we gebruik van verschillende onderzoeksmethoden.

Deskresearch

We zijn dit onderzoek begonnen met een deskresearch die bestond uit een **documentenstudie** en een **analyse van de beschikbare managementinformatie**. We zijn gestart met het uitvoeren van een documentenstudie om inzicht te krijgen in de visie en het beleid van de gemeente Neder-Betuwe ten aanzien van digitale dienstverlening. Daarvoor hebben we onder andere visie- en beleidsdocumenten en planning-en-

⁴ Een algemeen gehanteerd model om de kwaliteit van dienstverlening te operationaliseren, zo ook in dit rekenkameronderzoek, is het SERVQUAL-model (Service Quality-model). In deze denkwijze staat de behoefte van de klant/burger centraal en niet de perceptie ervan door de organisatie. De negen onderdelen van kwaliteit in dit model zijn: betrouwbaarheid, responsiviteit/reactiesnelheid, competenties/vakkennis, toegankelijkheid, communicatie, geloofwaardigheid, tastbare zaken, veiligheid/geborgendheid en het begrijpen van de klant.

⁵ Overeenkomstig de Monitor Doelgerichte Digitalisering van de VNG.

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

controldocumenten bestudeerd. Bijlage 2 geeft een overzicht van de bestudeerde documenten. Daarnaast hebben we in deze fase ook geïnventariseerd welke managementinformatie beschikbaar is over de omvang en de aard van de digitale dienstverlening en in hoeverre de gemeente de ervaringen van inwoners met de digitale dienstverlening registreert.

Praktijkonderzoek

Interviews met ambtelijk en bestuurlijk betrokkenen

De informatie uit de deskresearch is aangevuld met verschillende (groeps)gesprekken met de verantwoordelijk portefeuillehouder, een vertegenwoordiging van de ambtelijke organisatie en een afvaardiging van de gemeenteraad. Tijdens deze gesprekken hebben we onder andere opgehaald wat het beleid is ten aanzien van (digitale) dienstverlening binnen de gemeente, hoe dit is georganiseerd en hoe de uitvoering in de praktijk gaat. Tijdens het groepsgesprek met de raad zijn we ingegaan op de ambities en verwachtingen van de raad op het gebied van digitale dienstverlening en of zij voldoende inzicht hebben om kaders te kunnen stellen en te kunnen controleren. In bijlage 3 is een lijst opgenomen met de rollen met wie we in gesprek zijn gegaan voor dit onderzoek.

Interviews met de doelgroep in combinatie met klantreizen

Door middel van telefonische interviews hebben we de ervaringen van inwoners en organisaties met de digitale dienstverlening van de gemeente inzichtelijk gemaakt. Er zijn twintig telefonische interviews gevoerd, verdeeld over drie casussen: het aanvragen van leerlingenvervoer (acht interviews), het doorgeven van een verhuizing (zeven interviews) en het aanvragen van een evenementenvergunning (vijf interviews). Tijdens deze interviews hebben we ons vooral gericht op de ervaring, beleving en tevredenheid van de doelgroep over de uitvoering van de digitale dienstverlening in de praktijk.

Vervolgens zijn op basis van deze telefonische interviews drie klantreizen gemaakt. Elke klantreis gaat over een van de drie casussen. In de klantreizen zijn de opgehaalde ervaringen, wensen en verwachtingen van de doelgroep samengevoegd. Door middel van verschillende stappen en gebeurtenissen in de klantreizen wordt getoond hoe tevreden de doelgroep is met de digitale dienstverlening van de gemeente. Daarmee geeft het de gemeente een beeld van hoe de gemeente en haar medewerkers vanuit het klantperspectief opereren. De klantreizen zijn opgenomen in hoofdstuk 5.

Mystery e-mailonderzoek

Ten slotte is een mystery e-mailonderzoek uitgevoerd om de snelheid en kwaliteit van de antwoorden op e-mails van klanten door de organisatie te beoordelen. Hiertoe zijn elf e-mails met uiteenlopende vragen en meldingen, afkomstig van diverse afzenders, naar verschillende e-mailadressen van de gemeente verstuurd. De casussen varieerden van eenvoudige vragen (zoals afvalverwerking) tot complexere verzoeken in het sociaal domein (Wmo, uitkering) en ondernemersvragen (vergunningen). Om de belasting voor de ambtelijke organisatie zo laag mogelijk te maken, is het e-mailverkeer beperkt gebleven tot de initiële vraag en het eerste antwoord vanuit de gemeente.

1.7 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 beschrijven we het beleid en eventuele servicebeloften en -normen van de gemeente. Daarnaast gaan we in op hoe dit zich verhoudt tot landelijke ontwikkelingen en geldende wet- en regelgeving. Vervolgens wordt in hoofdstuk 3 ingegaan op de organisatie van de digitale dienstverlening in de gemeente Neder-Betuwe. Hoe zijn taken belegd binnen de organisatie en in hoeverre zijn hier voldoende voorzieningen voor beschikbaar. In hoofdstuk 4 gaan we in op hoe er uitvoering wordt gegeven aan de digitale dienstverlening. Welke vormen van

dienstverlening worden digitaal aangeboden, en op welke manier worden inwoners betrokken bij de inrichting hiervan. De ervaringen van inwoners met de digitale dienstverlening van de gemeenten Neder-Betuwe komen naar voren in hoofdstuk 5. Tot slot gaan we in hoofdstuk 6 in op verbeterpunten voor de digitale dienstverlening en welke lessen er geleerd kunnen worden op basis van de bevindingen.

H2 | Beleid

Dit hoofdstuk beschrijft het beleid en eventuele servicebeloften en -normen van de gemeente Neder-Betuwe met betrekking tot de digitale dienstverlening. Daarnaast gaan we in op hoe deze zaken zich verhouden tot landelijke ontwikkelingen en beleid, en wettelijke kaders. Hiermee wordt antwoord gegeven op de eerste drie deelvragen van dit onderzoek:

Deelvraag 1

Wat is het beleid van de gemeente Neder-Betuwe ten aanzien van digitale dienstverlening?

Deelvraag 2

In hoeverre zijn er door de gemeente servicebeloften en/of servicenormen opgesteld voor de digitale dienstverlening?

Deelvraag 3

In hoeverre is het beleid van de gemeente in lijn met landelijke ontwikkelingen, rijksbeleid en wet- en regelgeving?

2.1 Gemeentelijk beleid rondom digitale dienstverlening

Op 25 september 2025 heeft de gemeenteraad van Neder-Betuwe het visiedocument 'Dienstverlening in Neder-Betuwe' vastgesteld, hierna te noemen 'visie op dienstverlening'. In deze visie worden onder andere uitspraken gedaan over de digitale dienstverlening. In de visie beschrijft de gemeente wat ze belangrijk vindt en welke ambities er zijn met betrekking tot de gemeentelijke dienstverlening. Het doel van dit visiestuk is om richting te geven en te voorkomen dat de gemeente achterblijft in haar dienstverlening.

In het stuk wordt beschreven dat de gemeente bewust kiest voor zowel fysieke als digitale dienstverlening, waaronder de berichtenbox van MijnOverheid, dienstverlening via de website en op termijn misschien ook via een chatbot die vragen kan beantwoorden. De gemeente wil dat deze kanalen optimaal werken en dat de website een betrouwbare bron voor informatie is. Door haar diensten op verschillende manieren aan te bieden, wil de gemeente faciliteren dat inwoners zelf kunnen kiezen op welke manier, tijd en plek zij bediend worden door de gemeente. Hierbij geeft de gemeente in het visiestuk aan dat de verwachting is dat veel inwoners en ondernemers de voorkeur zullen blijven geven aan persoonlijk contact met de gemeente, via de telefoon of balie. Tegelijkertijd wordt gesignaleerd dat de digitale communicatie een steeds grotere plek inneemt, en dat digitalisering zich in rap tempo ontwikkelt.

De gemeente vindt het belangrijk dat de basisdienstverlening op orde is en blijft. Men ziet dat er veel van de gemeente wordt verwacht rond (digitale) informatievoorziening, vaak vanuit wetgeving. Dit vraagt veel tijd en inspanning van de organisatie. De gemeente wil daarom 'volgen' in plaats van 'voorop lopen' in digitale ontwikkelingen. De visie schetst het langetermijndoel van de gemeente als het gaat over dienstverlening. Voor de kortere termijn is vertaling naar een uitvoeringsagenda nodig, die de visie concreet en meetbaar maakt. De visie op dienstverlening is op dit moment nog niet vertaald naar een uitvoeringsagenda. Dat betekent dat borging van de visie nog ontbreekt. Meer over de uitvoeringsagenda is te lezen in paragraaf 3.1 onder Uitvoeringsagenda.

2.2 Servicebeloften en/of servicenormen

In de visie op dienstverlening worden vier leidende principes benoemd. Om deze principes handen en voeten te geven, zijn deze vertaald naar servicebeloften. Hiermee geeft de gemeente aan waar iemand op mag rekenen in het contact met de gemeente. De gemeente geeft in het visiestuk aan dat ze zich maximaal wil inspannen om de beloften waar te maken. Echter blijkt uit de gevoerde gesprekken met betrokkenen dat nog niet iedereen bekend is met de inhoud van deze servicebeloften en -normen. Degenen die betrokken zijn geweest bij het opstellen van de beloften en normen geven aan dat er grotendeels al volgens deze richtlijnen werd gewerkt, maar dat deze afspraken nu formeel zijn vastgelegd in het visiestuk. De verwachting is dus dat er op dit gebied op korte termijn niet veel zal veranderen. Verder wordt benoemd dat de servicenormen op dit moment nog niet gemonitord worden binnen de gemeente. In paragraaf 5.2 gaan we hier nog dieper op in.

Servicebeloften

De vier servicebeloften zijn:

1. We zijn betrouwbaar en transparant

We zijn helder in wat u van ons mag verwachten en komen onze afspraken na. We reageren volgens de afgesproken servicenormen. We gaan zorgvuldig met uw gegevens en informatie om en deze worden alleen gebruikt voor het doel waarvoor u ze heeft gegeven.

2. We zijn toegankelijk en gastvrij

We staan u vriendelijk, deskundig en correct te woord. Ons contact is persoonlijk en u voelt zich welkom bij de gemeente.

3. We faciliteren en verbinden

Wanneer u ons belt, geven we gelijk inhoudelijk antwoord. Of we brengen u op de plek waar u voor uw antwoord terecht kunt. Heeft u een vraag aan de gemeente en weet u niet bij wie u moet zijn? Dan helpen we u het antwoord te vinden.

4. Onze dienstverlening is duidelijk en begrijpelijk

U kunt zelf kiezen op welke manier u met ons in contact komt. We schrijven en praten in begrijpelijke taal en maken de digitale dienstverlening zo eenvoudig mogelijk.

Servicenormen

In de visie op dienstverlening zijn naast de *servicebeloften* onder het kopje 'Dit mag u van ons verwachten' ook drie *servicenormen* opgenomen. De servicenormen vertellen waar iemand de juiste informatie vindt, hoe en wanneer de gemeente bereikbaar is, en hoe en wanneer de gemeente reageert. De servicenormen mogen gezien worden als het minimale kwaliteitsniveau dat de gemeente wil behalen. De gemeente is hierop aanspreekbaar. Hierna worden de drie normen kort beschreven.

Servicenorm 1: Informatie

In deze servicenorm worden twee websites genoemd waar iemand terecht kan voor actuele informatie. Het gaat over nederbetuwe.nl en kernpuntnederbetuwe.nl. De eerstgenoemde website is de 'hoofdwebsite' van de gemeente, waar inwoners informatie over producten en diensten van de gemeente kunnen vinden.

Kernpuntnederbetuwe.nl is de website van Kernpunt Neder-Betuwe. Op deze website kunnen inwoners van de gemeente Neder-Betuwe terecht met al hun vragen op het gebied van welzijn, wonen, werk en zorg.

De gemeente belooft met deze servicenorm dat op deze websites veel zaken direct te regelen zijn en dat er daar wordt doorverwezen naar andere websites van de gemeente en naar informatiepunten van partners van de gemeente als nodig. Daarnaast wordt in deze norm gesteld dat men de gemeente kan bellen en dat de gemeente bereikbaar is via sociale media.

Servicenorm 2: Bereikbaarheid

In deze servicenorm wordt de bereikbaarheid van de gemeente beschreven: de gemeente is van maandag tot en met vrijdag dagelijks bereikbaar. Op vrijdagmiddag is de gemeente gesloten. Als iemand belt, wil de gemeente diegene zo snel mogelijk te woord staan. De norm is: als een telefonische vraag niet direct beantwoord kan worden, dan belt een vakspecialist uiterlijk binnen twee werkdagen terug. Verder blijkt uit deze servicenorm dat de gemeente op afspraak werkt, dat afspraken gemaakt kunnen worden via de website of eventueel de telefoon en dat met een afspraak iemand geholpen wordt op het afgesproken moment. Bij het kernpunt kan men tijdens spreekuren zonder afspraak terecht. Daarnaast zijn ze ook telefonisch bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 9 tot 12 uur. Voor spoedgevallen zijn ze ook 's middags bereikbaar.

Servicenorm 3: Onze reactie

In deze servicenorm geeft de gemeente aan wanneer iemand een reactie kan verwachten op een e-mail of brief (binnen 5 werkdagen na ontvangst, in sommige gevallen binnen 6 weken waarbij dat binnen 3 werkdagen wordt aangegeven). Daarnaast wordt uitgelegd hoe iemand een melding over de openbare ruimte kan doen en wanneer daar een reactie op komt (binnen 2 dagen of in geval van spoed binnen 24 uur). Voor gerichte vragen via social media wil de gemeente binnen 1 werkdag een reactie geven.

2.3 Landelijke ontwikkelingen en wet- en regelgeving

Digitale toegankelijkheid

De digitale informatie en diensten van gemeenten, zoals de websites en apps die door gemeenten worden ingezet, moeten voor iedereen toegankelijk zijn. En gemeenten moeten voor al die kanalen toegankelijkheidsverklaringen publiceren. Dat staat in het Besluit digitale toegankelijkheid overheid. Vanaf juli 2023 is het besluit onderdeel geworden van de Wet digitale overheid (Wdo).

Digitale toegankelijkheid betekent dat digitale informatie en diensten even bruikbaar zijn voor mensen met een functiebeperking als voor mensen zonder functiebeperking. De gemeente schrijft hierover in de visie op dienstverlening dat haar digitale dienstverlening voor iedereen toegankelijk moet zijn.

Toegankelijkheidsverklaringen

De toegankelijkheid van websites is aan te tonen met een zogenaamde toegankelijkheidsverklaring. In het landelijke register voor toegankelijkheidsverklaringen staan twee websites van de gemeente Neder-Betuwe geregistreerd: nederbetuwe.nl en kernpuntnederbetuwe.nl. Voor andere websites van de gemeente, zoals omgevingsvisienederbetuwe.nl, werkenbijnederbetuwe.nl en nederbetuwe.edataloket.eu (Woo-platform), nederbetuwe.pcportal.nl (financiële informatie), nederbetuwe.notubiz.nl (gemeenteraad), nederbetuwe.mijnafpraakmaken.nl, iburgerzaken.nederbetuwe.nl en projecten.nederbetuwe.nl, zijn geen toegankelijkheidsverklaringen te vinden in dit register. De gemeente voldoet daarmee niet aan de wetgeving. Daarnaast is het mogelijk dat de gemeente nog meer websites en apps in beheer heeft, maar tijdens het onderzoek is hiervan geen volledig overzicht naar voren gekomen en dus is dit niet goed vast te stellen.

Status toegankelijkheidsverklaringen websites

Om aan de wetgeving te voldoen, moet een toegankelijkheidsverklaring de status A, B of C hebben. Met status A voldoet de gemeente aan alle verplichte toegankelijkheidseisen en daarmee ook aan de wet. Met status B en C kan de gemeente ook aan de wet voldoen, maar zijn er wel voorwaarden. Zo kun je bij status B wel aan de wet voldoen als je maatregelen hebt beschreven en er verbetering zichtbaar is, bijvoorbeeld doordat er een aantal toegankelijkheidsproblemen zijn opgelost. Bij status C is er binnen 6 maanden een status A of B nodig (onderbouwd met een onderzoek), of de site of app moet opgeheven/verwijderd zijn.

De website nederbetuwe.nl heeft status D. Daarmee voldoet de website niet aan het besluit digitale toegankelijkheid overheid. Voor de statussen en de onderzoeken die de toegankelijkheid van een website aantonen, bestaat een geldigheidstermijn. De eigen verklaring voor nederbetuwe.nl is voor het laatst bijgewerkt op 4 juni 2024. De geldigheid van deze verklaring is maximaal 1 jaar. De gemeente heeft geen nieuwe verklaring opgesteld, waardoor de status automatisch is teruggezet naar status D. Een onderzoek dat de toegankelijkheid van een website toetst, mag maximaal 36 maanden oud zijn. Dat betekent dat de geldigheid van het laatste onderzoek dat de gemeente heeft laten doen naar nederbetuwe.nl ook is verstreken: dat dateert van maart 2023⁷.

De website kernpuntnederbetuwe.nl heeft status A. Daarmee voldoet deze website aan de wettelijke eisen. De onderliggende documenten die bewijs leveren voor de toegankelijkheid van de website mogen bij status A maximaal 36 maanden oud zijn. Het oudste rapport waarop deze status is gebaseerd, stamt uit 2023. De gemeente moet dus op tijd een nieuw onderzoek laten uitvoeren en eventuele knelpunten oplossen om terugval naar een lagere status te voorkomen.

Uit de gesprekken met de ambtelijke organisatie blijkt dat betrokkenen weten dat de toegankelijkheid van de websites periodiek getoetst moet worden. Er wordt aangegeven dat de intentie er is om dit te laten doen, maar dat er nog geen concrete plannen hiervoor zijn. Dat betekent dat de gemeente voorlopig niet aan de wetgeving voldoet voor nederbetuwe.nl en het risico loopt dat ook voor kernpuntnederbetuwe.nl binnenkort niet meer te doen.

Ten tijde van de dataverzameling van het onderzoek en het schrijven van het rapport was de status van de twee websites zoals hierboven beschreven. In het ambtelijk wederhoor, ingestuurd naar de Rekenkamer op 14 april 2026, heeft de gemeente laten weten dat er inmiddels een nieuwe toegankelijkheidsverklaring voor nederbetuwe.nl beschikbaar is en dat de website een status B heeft. Deze status B is op 9 april 2026 openbaar gemaakt in het register van toegankelijkheidsverklaringen. Daarnaast werd bij het verwerken van het ambtelijk wederhoor duidelijk dat in het register van toegankelijkheidsverklaringen de status A van kernpuntnederbetuwe.nl inmiddels is teruggevallen naar status D. Dat komt doordat er geen actuele of volledige onderzoeksresultaten beschikbaar zijn en er niet binnen zes maanden een toegankelijkheidsonderzoek is gepland. Dit is niet door de gemeente gemeld in het ambtelijk wederhoor.

Overige wetgeving

Naast de wetgeving rondom toegankelijkheid (Wdo) zijn er meerdere andere Nederlandse en Europese wetten van toepassing op digitale dienstverlening, waaronder:

- Wet elektronische publicatie algemene bekendmakingen en mededelingen (Wep)
- Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv)
- Wet open overheid (Woo)

Wep

De Wep verplicht gemeenten om alle wettelijk voorgeschreven bekendmakingen, mededelingen en kennisgevingen van (voorgenomen) besluiten die niet tot één of meer belanghebbenden zijn gericht, in een officieel elektronisch publicatieblad te plaatsen. De gemeente maakt verordeningen al op deze manier bekend. De implementatie van de Wep is voor een deel afgerond. Voor de digitale terinzagelegging van voorgenomen besluiten en bijbehorende stukken wordt gebruikgemaakt van een publicatieplatform dat voor de Woo is geïmplementeerd.

⁷ nederbetuwe.nl/toegankelijkheid

Wmebv

De Wmebv regelt dat burgers en bedrijven hun zaken die ze met de overheid moeten doen, digitaal kunnen afhandelen. De gemeente moet duidelijk aangeven welke digitale kanalen ze kunnen gebruiken (bijvoorbeeld een webformulier). Hiervoor is een zogenaamd 'aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening' nodig. Dat is per 1 januari 2026 verplicht. Bijna de helft van de Nederlandse gemeenten heeft zo'n aanwijzingsbesluit vastgesteld. Op lokaleregelgeving.overheid.nl is voor de gemeente Neder-Betuwe geen aanwijzingsbesluit gevonden. Dit wijst erop dat de gemeente op dit onderdeel niet aan de wetgeving voldoet.

Woo

De Woo regelt het recht op informatie over alles wat de overheid doet. Het is de opvolger van de Wet openbaarheid van bestuur (Wob). De Woo is bedoeld om overheden transparanter te maken en kent twee manieren om informatie openbaar te maken: de actieve en passieve openbaarmaking. Op www.nederbetuwe.nl is te lezen dat de gemeente Neder-Betuwe al veel actief openbaar maakt, zoals organisatiegegevens, raadsstukken en collegebesluiten. Voor passieve openbaarmaking (op verzoek) gebruikt de gemeente een Woo-publicatieplatform: nederbetuwe.edataloket.eu. Er is een (verplichte) Woo-contactfunctionaris aangesteld binnen de ambtelijke organisatie in de vorm van een Woo-coördinator.

Implementatie wetgeving

In de begroting van 2025 en 2026 is te lezen dat de gemeente werkt aan het verder digitaliseren van de achterliggende werkprocessen, maar dat voor deze drie wetten geldt dat de belasting voor de ambtelijke organisatie erg groot is. De gemeente heeft er daarom voor gekozen om daar waar het kan en mag de implementatie stapsgewijs in te voeren. Uit de gevoerde gesprekken blijkt dat er op dit moment binnen de gemeente geen integraal overzicht is van alle relevante wetgeving, waar al aan voldaan wordt, of wat er moet gebeuren om hieraan te voldoen.

H3 | Organisatie

In dit hoofdstuk gaan we in op de organisatie van de digitale dienstverlening binnen de gemeente Neder-Betuwe. Hiermee worden de volgende onderzoeksvragen beantwoord:

Deelvraag 4

Hoe is de uitvoering van de digitale dienstverlening qua taken, rollen, verantwoordelijkheden en onderlinge samenwerking belegd binnen de gemeente?

Deelvraag 5

Hoe is de organisatie toegerust op de digitale dienstverlening aan inwoners (inzet van middelen, capaciteit, kennis en vaardigheden)?

Deelvraag 6

Hoe wordt de digitale dienstverlening ervaren door de organisatie, en in hoeverre heeft de digitalisering van de dienstverlening gezorgd voor meer efficiency binnen de organisatie?

3.1 Taken, rollen en verantwoordelijkheden

Huidige organisatie

Binnen de ambtelijke organisatie van de gemeente Neder-Betuwe zijn er verschillende afdelingen, teams en medewerkers betrokken bij de uitvoering van de digitale dienstverlening. Het gaat hier bijvoorbeeld om front- en backofficemedewerkers van de gemeentewinkel, medewerkers van het communicatieteam, de redactieraad, team DIV (Digitale Informatie Voorziening) voor de informatievoorziening en het archiefbeheer, de afdeling bedrijfsvoering, en het Team Toegang vanuit het Kernpunt voor dienstverlening binnen het Sociaal Domein. Vanuit de gesprekken voor dit onderzoek blijkt dat de verantwoordelijkheden rondom de (digitale) dienstverlening momenteel versnipperd belegd zijn over verschillende medewerkers, teams en afdelingen binnen de organisatie. Er wordt aangegeven dat dit geen bewuste keuze is geweest, maar dat dit over de tijd heen zo is gegroeid. Momenteel is er binnen de organisatie geen sprake van centrale regie op dit onderwerp, waardoor het ontbreekt aan een totaaloverzicht van de (digitale) dienstverlening. Het gevolg hiervan is dat afdelingen en teams vaak als losse eilanden opereren die vooral bezig zijn met hun eigen specifieke processen, in plaats van dat er sprake is van een overkoepelende, integrale aanpak. Een voorbeeld hiervan is dat er een nieuw klantcontactstelsel (KCS) is aangeschaft voor het verbeteren van de telefonische dienstverlening. Daarbij hoort een kennisbank waarmee medewerkers van het klantcontactcentrum (KCC) toegang hebben tot inhoudelijke informatie. Er is echter geen contentbeheerder belegd binnen de organisatie die eigenaarschap heeft voor de inhoud van deze kennisbank, waardoor deze niet goed gebruikt kan worden.

Voor de uitvoering van de digitale dienstverlening en de taken die hierbij komen kijken zijn geen procesbeschrijvingen, werkafspraken of protocollen opgesteld. Daarnaast geven meerdere respondenten aan dat verschillende belangrijke taken voor de digitale dienstverlening niet formeel geborgd zijn binnen functieomschrijvingen. Medewerkers doen deze taken erbij, waardoor individuen binnen de organisatie tegelijkertijd verschillende petten op hebben. Een concreet voorbeeld hiervan is dat er geen formele functie voor een webredacteur binnen de gemeente is. Het beheer van de website wordt momenteel als neventaak opgepakt door verschillende medewerkers vanuit verschillende afdelingen, die deze taak uitvoeren naast hun eigen functie.

Uitvoeringsagenda

Als onderdeel van het opstellen van de visie op dienstverlening van de gemeente zijn er stappen gezet voor het maken van een bijbehorende uitvoeringsagenda waarin deze visie naar de uitvoering wordt vertaald. Vanuit de gesprekken met betrokkenen wordt duidelijk dat dit een moeizaam proces is geweest. Een conceptversie van de uitvoeringsagenda is opgeleverd aan het MT door de externe partij die is ingehuurd voor het opstellen van de visie op dienstverlening. Het MT heeft vervolgens om meerdere redenen besloten om de uitvoeringsagenda niet vast te laten stellen samen met de visie op dienstverlening. Ten eerste bleek er een gebrek aan intern draagvlak te zijn voor de agenda. Betrokkenen binnen de ambtelijke organisatie vonden dat zij niet voldoende meegenomen waren bij het opstellen ervan. Ten tweede was de agenda niet voldoende afgestemd op de situatie in Neder-Betuwe. Het voorstel zat volgens betrokkenen vol met aannames en werd als te gedetailleerd ervaren. Daarnaast zou het te veel kosten en vroeg het te veel qua capaciteit van de organisatie, wat allebei niet beschikbaar was. Tenslotte richtte de conceptagenda zich volgens betrokkenen voornamelijk op burgerzaken en de digitale dienstverlening, wat niet voldoende aansloot bij de bredere definitie van dienstverlening binnen de organisatie. Hierbij worden zaken zoals dienstverlening binnen het Sociaal Domein ook meegenomen.

Het MT heeft vervolgens besloten om het vaststellen van een uitvoeringsagenda ten minste uit te stellen tot de tweede helft van 2026. Dit komt mede door de doorontwikkeling van de ambtelijke organisatie die momenteel gaande is binnen de gemeente. Het is nog onduidelijk wat precies de gevolgen van dit traject zijn voor de organisatie. Vandaar dat besloten is om de afwikkeling hiervan eerst af te wachten. Op dit moment is er dus geen vastgestelde uitvoeringsagenda voor de (digitale) dienstverlening binnen de gemeente. Betrokkenen geven aan dat er ook geen centraal overzicht is van (geplande) taken en activiteiten en eventuele voortgang hiervan met betrekking tot de (digitale) dienstverlening. Wel wordt er aangegeven dat er behoefte is aan handvatten voor een uitvoeringsagenda, zodat deze verder geconcretiseerd kan worden nadat de doorontwikkeling van de organisatie is afgerond. Hieronder gaan we verder in op deze doorontwikkeling van de organisatie.

Doorontwikkeling van de organisatie

Gedurende het onderzoek kwam naar voren dat de gemeente Neder-Betuwe zich op dit moment midden in een organisatie- en cultuurontwikkeling bevindt. Het gaat hierbij om een wijziging van de organisatiestructuur, met daarbij een focus op onderdelen als integraal adviseren en een cultuurveranderingstraject. Betrokkenen geven aan dat zij verwachten dat deze doorontwikkeling van de organisatie een groot effect zal hebben op de organisatie en uitvoering van de (digitale) dienstverlening. Zo wordt er aangegeven dat binnen het cultuurtraject de nadruk onder meer ligt op het verbeteren van processen en systemen, en het bevorderen van een cultuur waarin collega's elkaar onder andere aanspreken op het nakomen van afspraken (waaronder ook servicenormen).

Deze organisatieverandering valt buiten de scope van dit onderzoek naar de digitale dienstverlening. We hebben niet onderzocht wat dit traject precies inhoudt, hoe dit vorm krijgt en wat de impact hiervan is binnen de organisatie. Het is daarom mogelijk dat bepaalde informatie die is opgehaald binnen dit onderzoek, zoals informatie met betrekking tot de organisatie en uitvoering van de digitale dienstverlening, verandert na de afronding van dit traject.

3.2 Middelen, capaciteit en kennis

Middelen en capaciteit

Vanwege het feit dat de organisatie van de dienstverlening versnipperd is belegd binnen de ambtelijke organisatie is er geen duidelijk overzicht van de (financiële) middelen die worden ingezet binnen de gemeente

met betrekking tot de digitale dienstverlening. Vanuit de gesprekken met betrokkenen blijkt dat de inzet van middelen en de capaciteit voor de digitale dienstverlening over het algemeen als structureel onvoldoende wordt ervaren. Zo wordt er aangegeven dat er te weinig fte beschikbaar is om de digitale dienstverlening goed uit te voeren en te monitoren. Uit de gesprekken blijkt dat medewerkers hun best doen om werkzaamheden goed uit te voeren, maar dat de werkdruk hoog is, en dat er bepaalde werkzaamheden blijven liggen of niet uitgevoerd kunnen worden. Een concreet voorbeeld hiervan is het feit dat de nieuwe telefooncentrale data oplevert die gebruikt kunnen worden voor de monitoring, maar dat het ontbreekt aan capaciteit om deze data te analyseren en in te zetten. Daarnaast geven sommigen aan dat het lijkt alsof er soms een verschil aan inzicht is in de benodigde capaciteit voor bepaalde taken. Zo is er al enkele jaren 18 uur per week vaste formatie voor Woo-coördinatie, ingebed in de functie Juridisch Adviseur binnen het team Juridische zaken, maar stijgt het aantal Woo-verzoeken. Daardoor kunnen ook de vakteams veel tijd kwijt zijn aan het aanleveren van informatie ten behoeve van deze verzoeken.

Een ander belangrijk punt dat uit de gesprekken naar voren komt, is de huidige kwetsbaarheid van de uitvoering. Meerdere onderdelen in de uitvoering zijn belegd bij één persoon, zogenaamde eenpitters. Zij zijn in hun eentje verantwoordelijk voor cruciale systemen of taken binnen de digitale dienstverlening, vaak zonder dat er passende vervanging is geregeld. Zo is bijvoorbeeld de functioneel beheerder verantwoordelijk voor acht applicaties, waaronder het zaakstelsel JOIN. Bij ziekte of vakantie is er geen collega die het overneemt en vallen bepaalde processen dus stil.

Vanuit de gemeenteraad en het management wordt aangegeven dat er momenteel niet gestuurd wordt op extra budget beschikbaar maken voor de digitale dienstverlening van de gemeente. De raad geeft aan terughoudend te zijn met grote investeringen op dit onderwerp en de voorkeur te geven aan kleinere stappen met direct effect. Vanuit het management wordt gesignaleerd dat middelen en capaciteit op dit moment voornamelijk naar andere onderwerpen gaan waar de gemeente niet voldoende op scoort. Aangezien dit bij dienstverlening niet het geval is (van inwoners krijgt de dienstverlening van de gemeente een 7⁸), wordt er niet extra in dit thema geïnvesteerd. Er wordt echter aangegeven dat dit wel nodig is om de dienstverlening op peil te houden en verder door te ontwikkelen.

Kennis en vaardigheden

Met betrekking tot de kennis en vaardigheden komt een wisselend beeld uit de gesprekken naar voren. Er wordt aangegeven dat er gemiddeld genomen een goede basisvaardigheid en leergierigheid met betrekking tot digitale zaken aanwezig is bij medewerkers binnen de organisatie. De introductie van nieuwe digitale modules verloopt over het algemeen soepel, mede dankzij de uitleg en trainingen die door leveranciers worden gegeven. Echter wordt er ook opgemerkt dat het bij sommige collega's niet lukt om goed te werken met complexe of uitgebreide systemen, zoals het zaakstelsel JOIN. Vooral een gebrek aan routinematig gebruik bij collega's in de uitvoering zorgt ervoor dat zulke systemen minder goed gebruikt worden, en dat werknemers eigen, alternatieve werkwijzen ('geitenpadjes') erop nahouden of terugvallen op werken via e-mails. Ook hierbij is het risico dat informatie niet toegankelijk is voor andere collega's en dat zaken stil komen te liggen bij uitval of vakantie. Daarnaast geven medewerkers aan dat er weinig tijd is om nieuwe kennis over digitalisering en digitale dienstverlening op te doen naast het uitvoeren van de bestaande werkzaamheden. Dit is extra relevant met de intrede van Artificial Intelligence (AI) op de werkvloer. Het ontbreekt binnen de gemeente nog aan kennis hierover en aan richtlijnen hoe medewerkers verantwoord met deze nieuwe technieken om moeten gaan. Er wordt aangegeven dat hier brede begeleiding en aandacht voor nodig is binnen de organisatie.

⁸ Dienstverlening in Neder-Betuwe, 2025

3.3 Digitalisering en efficiency

Ervaringen binnen de ambtelijke organisatie

Over de eigen ervaringen van medewerkers met de digitale dienstverlening komt een tweeledig beeld naar boven uit de gesprekken. Aan de ene kant worden de problemen met betrekking tot een gebrek aan centrale regie, vastlegging van taken, capaciteit en beschikbare middelen benoemd. Aan de andere kant benadrukken betrokkenen dat medewerkers de dienstverlening aan inwoners erg belangrijk vinden en zich hier sterk voor inzetten. Er wordt aangegeven dat er een sterke intrinsieke motivatie en professionaliteit heerst op de werkvloer. Volgens betrokkenen komt dit tot uiting via de verschillende initiatieven die vanuit individuele werknemers worden genomen om vernieuwingen binnen de digitale dienstverlening door te voeren. Daarbij geven zowel het management als medewerkers in de uitvoering aan dat zij trots zijn op wat zij als gemeente bereiken met een relatief klein ambtelijk team.

Efficiëntie van de digitalisering

Over de digitalisering van de dienstverlening wordt aangegeven dat deze heeft bijgedragen aan de efficiëntie van bepaalde processen, maar dat de digitalisering in sommige gevallen ook extra werk of knelpunten kan opleveren. Betrokkenen vinden dat de digitalisering voor inwoners zeker voor een efficiëncyslag zorgt aan de voorkant. Zo kunnen producten van de gemeentewinkel digitaal gemakkelijk worden aangevraagd, en komen deze aanvragen automatisch in het achterliggende systeem. Maar dit is niet bij alle aanvragen het geval, zoals bijvoorbeeld bij het aanvragen van een mantelzorgcompliment. Inwoners kunnen dit met hun DigiD regelen, wat tijd scheelt omdat het formulier niet meer fysiek op de post hoeft, maar er is voor deze aanvraag nog geen koppeling in het systeem. Hierdoor moeten medewerkers van de gemeente de aanvragen handmatig invoeren, waarmee de efficiëncyslag aan de achterkant van het proces dus ontbreekt.

Vanuit Team Toegang wordt aangegeven dat er binnen het Sociaal Domein juist bewust de keuze is gemaakt om niet alle processen volledig te digitaliseren. De formulieren voor het aanvragen van minimaregelingen gaan bijvoorbeeld nog via de post. Als deze formulieren gedigitaliseerd zouden worden zou het weliswaar papierwerk schelen, maar vervalt de voorbereidende screening via de telefoon. Er wordt aangegeven dat er zonder deze handmatige stap veel meer kansloze aanvragen binnen zouden komen, die uiteindelijk afgekeurd moeten worden. Het is dus de verwachting dat het digitaliseren van dit proces onderaan de streep de algehele efficiëntie juist zou verslechteren.

H4 | Uitvoering

In dit hoofdstuk worden de vormen van digitale dienstverlening die de gemeente aanbiedt, de strategieën die daarbij door de gemeente eventueel worden ingezet en de (door)ontwikkeling daarvan besproken. Daarmee wordt antwoord gegeven op de volgende zes deelvragen van dit onderzoek:

Deelvraag 7

Welke ontwikkeling is er geweest in de (digitale) dienstverlening van de gemeente gedurende de huidige raadsperiode?

Deelvraag 8

Welke vormen van dienstverlening worden door de gemeente digitaal aangeboden en welke niet?

Deelvraag 9

In hoeverre zet de gemeente kanaalsturing in om gebruikers te stimuleren gebruik te maken van een bepaald kanaal?

Deelvraag 10

Op welke manier wordt de digitale dienstverlening afgestemd op de behoeften en leefwereld van inwoners? In hoeverre betreft de gemeente inwoners hierhi?

Deelvraag 11

Hoe vinden doorontwikkeling en innovatie plaats en wordt er geanticipeerd op toekomstige ontwikkelingen?

Deelvraag 12

Welke ruimte is er om maatwerk toe te passen als de individuele situatie van mensen daar om vraagt?

4.1 Vormen van digitale dienstverlening in Neder-Betuwe

De gemeente biedt een groeiend aantal diensten digitaal aan, waarbij als uitgangspunt geldt: alles wat digitaal kan, moet digitaal zijn. Tegelijkertijd kiest de gemeente er bewust voor om bepaalde processen niet (volledig) te digitaliseren. De dienstverlening verloopt in de gemeente via verschillende kanalen. De gemeente streeft naar een dienstverlening waarbij de inwoner centraal staat en zelf kan kiezen op welke manier hij of zij contact opneemt met de gemeente.⁹ Hoewel de gemeente digitalisering stimuleert, is de harde randvoorwaarde dat de menselijke maat behouden blijft en het altijd mogelijk is om fysiek naar het gemeentehuis te komen. Dit moet voorkomen dat er een 'digitale bureaucratie' ontstaat waarin niet iedereen mee kan komen.

Het aanbod van digitale producten en diensten door de gemeente Neder-Betuwe is breed en verloopt via verschillende kanalen, waarvan de websites en e-mail de belangrijkste zijn. Ook communiceren de gemeente en haar inwoners door middel van social media, in het geval van Neder-Betuwe gebeurt dit voornamelijk via Facebook, LinkedIn, X en Instagram¹⁰. Hieronder volgt een overzicht van de specifieke digitale kanalen en

⁹ Dienstverlening in Neder-Betuwe, 2025.

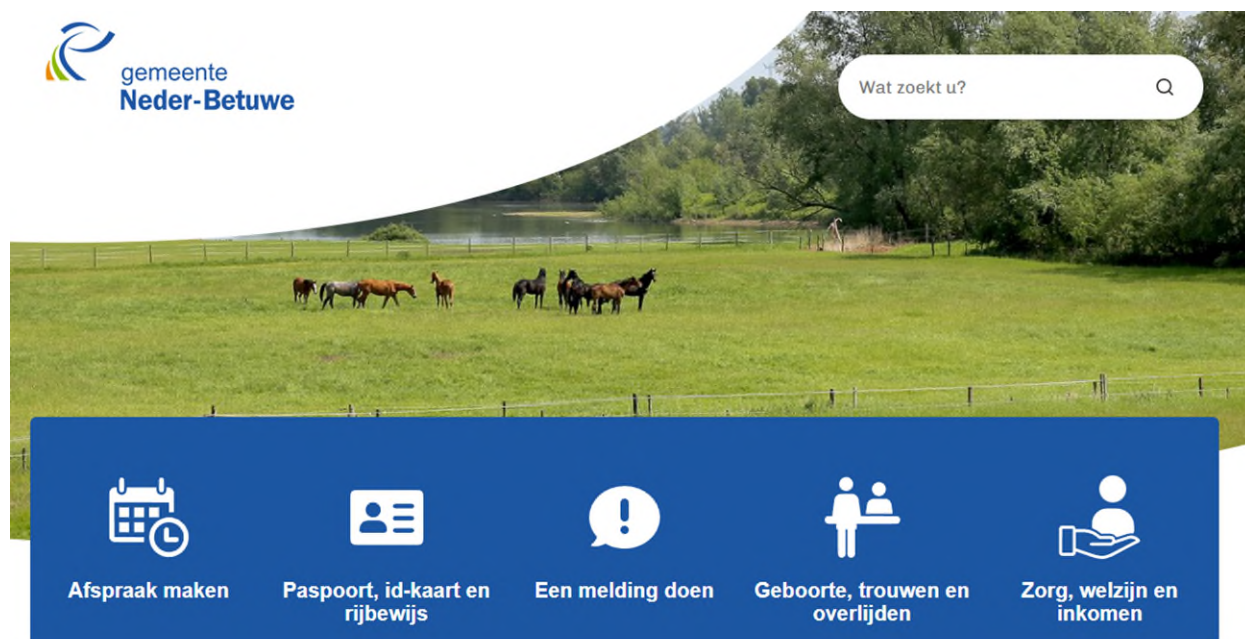
¹⁰ Visie op Communicatie & Participatie 2021, Gemeente Neder-Betuwe, september 2021.

producten, en de diensten die door de gemeente bewust niet (volledig) digitaal worden aangeboden. Dit overzicht is tot stand gekomen door middel van handmatig onderzoek. Binnen de gemeente is geen overzicht van alle digitale dienstverleningskanalen en digitale diensten beschikbaar. Mogelijk is het onderstaande overzicht dus niet volledig, maar het geeft wel een goede indruk van het aanbod.

Digitale dienstverleningskanalen

Website

De digitale dienstverlening verloopt via meerdere websites. De hoofdwebsite (www.nederbetuwe.nl) is ingericht als een zogenaamde 'toptaken-website' en wordt gezien als de belangrijkste digitale ingang.¹¹ Dit betekent dat de website zo is gestructureerd dat bezoekers snel de meest gevraagde onderwerpen kunnen vinden en direct digitaal actie kunnen ondernemen. Daarnaast zijn er specifieke websites, zoals www.kernpuntnederbetuwe.nl voor vragen uit het sociaal domein en het platform www.samendetoekomst.nl voor informatie en tips voor inwoners en ondernemers over duurzaamheid.



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

Publiekszaken

- Het maken van een afspraak op het stadhuis
- Het doorgeven van een verhuizing of emigratie
- Het aanvragen van een uittreksel uit de Basisregistratie Personen (BRP)
- Het doen van aangifte van overlijden
- Aanvragen volmacht stempas, kiezerspas of vervangende stempas
- Aangifte geboorte
- Doorgeven vermissing reisdocument
- Indienen van een schadeclaim

¹¹ Visie op Communicatie & Participatie 2021, Gemeente Neder-Betuwe, september 2021.

- Het aan- of afmelden van hondenbelasting
- Digitale verlenging van het rijbewijs via het RDW

Om redenen van privacy en veilige identificatie kunnen sommige producten niet volledig digitaal worden afgerond. Een paspoort of rijbewijs kan wel online worden voorbereid of aangevraagd, maar de inwoner moet voor de daadwerkelijke uitgifte (en vingerafdrukken) nog altijd fysiek naar het gemeentehuis komen.

Zorg, jeugd en inkomen

Het digitaal aanvragen van het leerlingenvervoer en het aanvragen van het mantelzorgcompliment verloopt via DigiD. Het Kernpunt kiest er bewust voor om het aanvragen van minimaregelingen en bijzondere bijstand niet volledig via digitale webformulieren te laten verlopen; deze formulieren worden per post verstuurd. De reden hiervoor is dat de huidige werkwijze (eerst bellen of mailen) ruimte biedt voor een screening vooraf. Een volledig digitale aanvraag zou de drempel zodanig verlagen dat er veel onterechte aanvragen binnenkomen die vervolgens na een formele procedure door de gemeente alsnog moeten worden afgekeurd. Ook bij de Wmo is het digitale kanaal voor alle inwoners slechts een startpunt. Inwoners kunnen online geen volledige Wmo-aanvraag doen, maar uitsluitend een 'Melding' Wmo indienen of hun vraag per e-mail stellen. Vanwege de complexiteit van de hulpvraag is een directe digitale afhandeling niet wenselijk volgens de gemeente en vormt de digitale melding slechts de start van het onderzoek. Na de digitale melding nodigt de gemeente de inwoner vrijwel altijd uit voor een persoonlijk gesprek om maatwerk te kunnen leveren en gaat daarna, wanneer dat nodig is, aan de slag met het starten van de formele aanvraag.

Fysieke leefomgeving

- Inwoners kunnen voor specifieke grote projecten via De BouwApp digitaal de voortgang van bouw- en wegwerkzaamheden volgen en vragen stellen.

Bouwen en ondernemen

Voor zaken in de fysieke leefomgeving (zoals omgevingsvergunningen) wordt gebruikgemaakt van het landelijk Digitaal stelsel Omgevingswet (DSO)/Omgevingsloket. Omdat de gemeente verschillende taken heeft uitbesteed aan de Omgevingsdienst Rivierenland (ODR), is de primaire dienstverlening en afhandeling binnen het DSO belegd bij deze verbonden partij. Net als bij andere externe systemen (zoals het meldsysteem van uitvoeringspartner Avri) fungeert de gemeentelijke website hier primair als digitaal startpunt en doorverwijzer. Omdat de daadwerkelijke procesafhandeling buiten de eigen gemeentelijke systemen ligt, valt de verdere werking van deze externe en landelijke applicaties buiten de scope van dit onderzoek.

Melding, klacht of bezwaar

- Bezwaar maken tegen belastingen, WOZ-waarde of parkeerboete.
- Meldpunt Goed Verhuurschap.
- Een Woo-verzoek doen.
- Voor het doen van een melding met betrekking tot toezicht en handhaving verwijst de gemeente op haar website door naar het meldingsformulier van de Avri.
- Voor het doen van een Melding Openbare Ruimte (MOR) verwijst de gemeente op haar website ook door naar het meldingsformulier van de Avri.

Ondernemen

- Aanvragen evenementenvergunning
- Ontheffing tijdelijk alcohol schenken
- Aanvraag ontheffing sluitingstijd

Parkeren en vervoer

- Gehandicaptenparkeerplaats bij woning aanvragen
- Leerlingenvervoer aanvragen

Subsidies

- Het aanvragen van diverse subsidies, zoals duurzaamheidsinitiatieven of maatschappelijke initiatieven.

E-mail

Ook kunnen inwoners de gemeente Neder-Betuwe via de e-mail bereiken.

- info@nederbetuwe.nl
- burgerzaken@nederbetuwe.nl
- bedrijvenloket@nederbetuwe.nl
- kernpunt@nederbetuwe.nl

Sociale media

De gemeente Neder-Betuwe zet de sociale mediakanalen primair in voor het delen van nieuws, actualiteit en het stimuleren van interactie. De gemeente is actief op Facebook en Instagram (voornamelijk gericht op inwoners), LinkedIn (voor bedrijven en potentiële werknemers) en X (voor inwoners, ondernemers en journalisten). Naast het 'zenden' van informatie heeft de sociale media zich binnen de gemeente ontwikkeld tot een volwaardig kanaal voor klantcontact. Om vragen en opmerkingen via deze kanalen gestructureerd af te handelen, is de gemeente in 2023 gestart met de pilot 'Webcare'. Deze pilot is in 2024 afgerond en de werkwijze is structureel ingebed bij het Team Communicatie.¹² Daarnaast worden online discussies gemonitord en vindt er waar nodig moderatie plaats, bijvoorbeeld bij ongewenste reacties. De gemeente heeft het contact via sociale media ook verankerd in haar beleid: in de vastgestelde Visie op Dienstverlening is de servicenorm opgenomen dat de gemeente ernaar streeft om op gerichte vragen via sociale mediakanalen binnen één werkdag te reageren.¹³

4.2 Ontwikkeling en sturing van dienstverleningskanalen

Ontwikkeling in de afgelopen jaren

De afgelopen jaren heeft de gemeente Neder-Betuwe haar aanbod van digitale producten en diensten stapsgewijs uitgebreid. Als centrale digitale ingang ging in augustus 2021 de vernieuwde, publieksvriendelijke website live. Om de dienstverlening verder te moderniseren, is in 2023 gestart met 'webcare' om vragen en klachten via sociale media gestructureerd af te handelen.¹⁴ Daarnaast is er in 2024 een digitaal participatieplatform aangeschaft om inwoners beter en op een eenduidige manier te betrekken bij plannen en projecten, door ontwikkelingen te delen, te discussiëren en ideeën te verzamelen.¹⁵

De verdere doorontwikkeling van het digitale aanbod wordt op dit moment sterk aangejaagd door wettelijke verplichtingen, zoals de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) en de Wet digitale toegankelijkheid.¹⁶ Zo is de gemeente actief bezig met het vervangen van ontoegankelijke pdf-bestanden door interactieve e-formulieren. De gemeente is stapsgewijs bezig om deze formulieren automatisch in het huidige

¹² Jaarstukken Gemeente Neder-Betuwe 2024.

¹³ Dienstverlening in Neder-Betuwe, 2025.

¹⁴ Jaarstukken Gemeente Neder-Betuwe 2023.

¹⁵ Informatiebeleidsplan 2025-2027.

¹⁶ Begroting 2023 en meerjarenraming 2024-2026; Begroting 2025 en meerjarenraming 2026-2028.

zaakstelsysteem te laten landen. Hierdoor worden er bij steeds meer inkomende e-formulieren automatische ontvangstbevestigingen met zaaknummers en met doorlooptermijnen naar de indiener gestuurd.¹⁷ Daarnaast worden steeds meer concrete producten digitaal aangeboden. Voorbeelden hiervan zijn het online doorgeven van een verhuizing of emigratie, en de digitale aanvraag van uittreksels uit de Basisregistratie Personen (BRP).¹⁸ Dat dit aansluit bij de behoeften van inwoners, blijkt onder meer uit het digitaal verlengen van rijbewijzen: waar in december 2023 nog 10,7% van de aanvragen digitaal werd gedaan, was dit in december 2024 al gestegen naar 31,3%.¹⁹

Doorontwikkeling van de digitale dienstverlening

De doorontwikkeling van de digitale dienstverlening vindt op dit moment voornamelijk gefragmenteerd en bottom-up plaats, door het gebrek aan centrale regie op dit thema en het ontbreken van een vastgelegd uitvoeringsprogramma. In de visie op dienstverlening wordt beschreven dat de gemeente wil 'volgen' in plaats van 'voorop lopen' met betrekking tot digitale ontwikkelingen. Betrokkenen geven aan dat dit aan de ene kant in hun ogen passend is bij de grootte van de gemeente en aan de andere kant ook te maken heeft met de beperkte capaciteit binnen de organisatie. Er wordt verder aangegeven dat er contact is met andere gemeenten over dit thema en dat landelijke congressen en bijeenkomsten worden bezocht, maar dat er geen sprake is van een (intensieve) samenwerking met andere gemeenten op dit thema.

Binnen de ambtelijke organisatie blijven grote top-down gestuurde innovatieprogramma's uit door het ontbreken van overkoepelend beleid en leunt de vernieuwing sterk op de intrinsieke motivatie en proactieve initiatieven van individuele medewerkers. Zij voeren vaak reactief verbeteringen door vanuit ervaringen in de praktijk, zoals het omzetten van pdf's naar webformulieren en het opzetten van een kennisbank. Echter geven betrokkenen aan dat er vanwege de beperkte capaciteit over het algemeen weinig tijd overblijft voor de doorontwikkeling van de digitale dienstverlening. Er zijn hierover signalen gegeven aan het management, maar er wordt aangegeven dat dit weinig verandert en op dit moment speelt de doorontwikkeling van de organisatie. Hierdoor is het nog onduidelijk hoe dit na afloop van dit traject belegd gaat zijn binnen de organisatie.

De samenleving wordt steeds digitaler. Burgers en ondernemers verwachten passende dienstverlening, maar ook regie op eigen gegevens en transparantie over hoe de overheid gegevens gebruikt. Een goede, modern ingerichte informatievoorziening is daarbij cruciaal. Common Ground is de visie die beschrijft hoe gemeenten hun informatievoorziening willen inrichten. De gemeente Neder-Betuwe behoort niet tot de actieve kopgroepgemeenten die volop inzetten om de informatievoorziening in overeenstemming met Common Ground in te richten. Wél houdt de gemeente de voortgang nadrukkelijk in de gaten en wordt aangesloten bij de principes door bij aanbestedingen de basisgedachten van Common Ground als ontwikkeling op te nemen in het Programma van eisen en wensen.²⁰

Vanuit de gemeenteraad wordt aangegeven dat er voor de doorontwikkeling van de digitale dienstverlening de voorkeur wordt gegeven aan het 'plukken van laaghangend fruit' via kleinere en gemakkelijkere verbeteringen met direct resultaat, zoals het verbeteren van praktische zaken op de bestaande gemeentewebsite, ten opzichte van grotere projecten met meer risico.

Sturing op kanalen

¹⁷ Jaarstukken Gemeente Neder-Betuwe 2024.

¹⁸ Jaarstukken Gemeente Neder-Betuwe 2023.

¹⁹ Jaarstukken Gemeente Neder-Betuwe 2024.

²⁰ Informatiebeleidsplan 2025-2027.

In de visie op dienstverlening van de gemeente Neder-Betuwe staat dat de gemeente bewust kiest voor zowel fysieke als digitale dienstverlening. Er is binnen de gemeente echter geen vastgestelde kanaalstrategie of richtlijn die bepaalt welke (aan)vragen of diensten via welk specifiek kanaal worden uitgevoerd. Een dergelijke kanaalstrategie zorgt ervoor dat er duidelijkheid en consistentie is in de manier waarop de dienstverlening aan inwoners wordt uitgevoerd. In de praktijk kan er wel sprake zijn van kanaalsturing, doordat de gemeente bepaalde diensten enkel digitaal aanbiedt. Zo blijkt uit de gesprekken met inwoners dat zij naar de website van de gemeente worden doorverwezen wanneer zij fysiek naar het gemeentehuis gaan voor het doorgeven van een verhuizing. Hierbij geven inwoners aan dat het prettig zou zijn als dergelijke zaken ter plekke (digitaal) geregeld kunnen worden, bijvoorbeeld samen met een gemeentemedewerker.

Naast het ontbreken van een kanaalstrategie is er binnen de gemeente ook geen sprake van een formele omnichannelstrategie, waarbij de communicatie met inwoners via de verschillende kanalen van de gemeente geïntegreerd wordt en vragen die op verschillende manieren bij de gemeente terechtkomen op dezelfde manier worden afgehandeld. In het recent vastgestelde visiestuk wordt wel benoemd dat de gemeente hier naar streeft en ook tijdens de gesprekken met de ambtelijke organisatie wordt aangegeven dat deze ambitie er is, maar dat hier in de praktijk nog geen sprake van is. Hierbij wordt benoemd dat de implementatie van nieuwe systemen, zoals het nieuwe klantcontactsysteem (KCS), hier een bijdrage aan kan leveren.

De behoeften van inwoners

Uit de gesprekken met betrokkenen binnen de gemeente blijkt dat er in de uitvoering aandacht is voor het afstemmen van de digitale dienstverlening op de behoeften van inwoners, door bijvoorbeeld te communiceren met inwoners in begrijpelijke taal (B1-niveau), maar dat inwoners hier niet structureel bij betrokken worden. Bij het opstellen van de visie op dienstverlening zijn inwoners eenmalig via een enquête bevroegd over hun tevredenheid over de dienstverlening van de gemeente, maar deze tevredenheid en de behoeften van inwoners met betrekking tot de (digitale) dienstverlening worden niet doorlopend in kaart gebracht. Het is verder onduidelijk hoe de resultaten van deze enquête zijn meegenomen in de uitvoering en in hoeverre deze voor een verandering hebben gezorgd. Om inwoners in de toekomst beter te betrekken en hun behoeften scherper in beeld te krijgen, adviseert de gemeenteraad om digitale diensten actief te gaan testen met de doelgroep, bijvoorbeeld via een panel met inwoners die digitaal minder vaardig zijn, en bijvoorbeeld een feedbackknop op de website te implementeren.

Betrokkenen geven aan dat de gemeente graag laagdrempelig wil zijn in het contact met inwoners en dat zij hierbij maatwerk inzetten indien dit binnen de mogelijkheden past. Een goed voorbeeld hiervan is de werkwijze van Team Toegang binnen het Kernpunt. Medewerkers van Team Toegang bellen proactief met inwoners die een aanvraag binnen het Sociaal Domein willen doen, maar moeite hebben met lezen, schrijven of mailen. Dit wordt geregistreerd bij een melding zodat andere collega's hier ook rekening mee houden.

H5 | In de praktijk

In dit hoofdstuk wordt de ervaring van inwoners en organisaties met de digitale dienstverlening van de gemeente beschreven. Daarnaast wordt ingegaan op de monitoring van de digitale dienstverlening door de gemeente. Hiermee wordt antwoord gegeven op de volgende onderzoeksvragen:

Deelvraag 13

Hoe ervaren inwoners, ondernemers en organisaties de digitale dienstverlening van de gemeente?

Deelvraag 14

In hoeverre zijn er (groepen van) inwoners, ondernemers en organisaties, bijvoorbeeld laaggeletterden en arbeidsmigranten, die de toenemende digitalisering niet (hebben) kunnen volgen, en dreigen zij hierdoor in de problemen te komen?

Deelvraag 15

In hoeverre monitort en evalueert de gemeente het gebruik en de kwaliteit van de digitale dienstverlening?

5.1 Ervaringen van de doelgroep met digitale dienstverlening

Om de ervaringen van de doelgroep met de digitale dienstverlening op te halen zijn er twintig telefonische interviews gevoerd, voornamelijk met inwoners en een paar vertegenwoordigers van organisaties. Binnen het onderzoek bleek het uiteindelijk niet mogelijk om specifiek de ervaringen van ondernemers met de digitale dienstverlening in beeld te krijgen. Uit de gevoerde gesprekken komt een beeld naar voren waarin de toegankelijkheid en de efficiëntie van de digitale dienstverlening van de gemeente Neder-Betuwe over het algemeen positief worden beoordeeld. Gebruikers ervaren de digitale formulieren op de gemeentelijke website als goed vindbaar en gebruiksvriendelijk. Een duidelijk pluspunt is de snelheid van handelen; de doorlooptijd van aanvragen wordt als vlot ervaren en de bevestigingen volgen vaak snel. Het mystery e-mailonderzoek dat is uitgevoerd bevestigt dit beeld. De gemeente reageert doorgaans snel, veelal binnen 24 uur en de bejegening is correct en hulpvaardig. Medewerkers vermijden onnodig jargon, waardoor antwoorden goed te begrijpen zijn. Eenvoudige vragen worden direct afgehandeld ('first time fix'). Bij complexere vragen, zoals een Wmo-melding of een uitkeringsaanvraag, is een direct antwoord per mail vaak niet mogelijk. De gemeente nodigt de inwoner dan uit voor een gesprek, vraagt om aanvullende gegevens of verwijst door naar samenwerkingspartners zoals het UWV. Hoewel de inwoner hier niet in één keer 'klaar' is, worden zij wel effectief op weg geholpen in het proces. Uit de interviews blijkt daarnaast dat de persoonlijke benadering en de bereidheid van medewerkers om mee te denken wanneer een digitaal proces stagneert, door gebruikers zeer gewaardeerd wordt.

Uit het mystery e-mailonderzoek komt ook naar voren dat de gemeente in sommige gevallen aan inwoners vraagt om aanvullende persoonsgegevens, zoals een BSN of geboortedatum, te delen met de gemeente via e-mail. Op basis van het mystery e-mailonderzoek en de gesprekken met betrokkenen is niet duidelijk vast te stellen wat de richtlijn of procedure binnen de gemeente is met betrekking tot het opvragen van persoonsgegevens via e-mail en de bewaring hiervan. Het is daarbij onduidelijk wat er met de gegevens gebeurt en wie daar toegang toe heeft. Bij persoonsgegevens is het voor gemeenten altijd van belang dat deze op een correcte en veilige manier worden opgevraagd en bewaard.

Naast positieve ervaringen is er ook sprake van frustratie over de inrichting van sommige processen. Het grootste struikelblok voor gebruikers is het gebrek aan hergebruik van gegevens. Bij jaarlijks terugkerende

aanvragen, zoals voor evenementenvergunningen of leerlingenvervoer, moeten aanvragers jaarlijks opnieuw dezelfde gegevens en bewijsstukken aanleveren, zelfs als de situatie ongewijzigd is. Dit wordt als omslachtig en inefficiënt ervaren. Ook lopen gebruikers soms tegen problemen aan waardoor het lastig is hun aanvraag af te maken. Zo kan een verhuisaangifte stokken omdat een partner direct met een eigen DigiD toestemming moet geven, wat vooraf niet altijd duidelijk was. Ook bleek het tussentijds opslaan van formulieren incidenteel niet vlekkeloos te verlopen. Tot slot ontstaat er soms verwarring over welk specifiek formulier gekozen moet worden, bijvoorbeeld het onderscheid tussen een melding of een vergunning voor een evenement.

De ervaringen van inwoners en organisaties die zijn opgehaald in de telefonische interviews zijn verder uitgewerkt in drie klantreizen over drie concrete casussen: het aanvragen van leerlingenvervoer, het doorgeven van een verhuizing en het aanvragen van een evenementenvergunning. De drie klantreizen zijn te vinden in bijlage 2.

Beeld vanuit de gemeenteraad

De gemeenteraad signaleert een duidelijke tweedeling in de digitale dienstverlening van de gemeente Neder-Betuwe. Op basis van geluiden vanuit inwoners en eigen ervaringen geven raadsleden aan dat eenvoudige processen, zoals het aanvragen van reisdocumenten, over het algemeen goed verlopen, maar dat het digitale proces bij complexere aanvragen, zoals het aanvragen van een bouwvergunning, voor frictie kan zorgen. Daarbij wordt specifiek genoemd dat er frustratie kan ontstaan door de uitgebreide vragenlijsten die ingevuld moeten worden en de onduidelijkheid over hoe het proces precies is ingericht. Raadsleden geven aan dat hierbij toch vaak de keuze wordt gemaakt om af te wijken van de digitale processen door de gemeente telefonisch te benaderen of een fysieke afspraak te maken. Daarnaast geeft de raad aan dat er sprake kan zijn van een gebrek aan terugkoppeling en opvolging, bijvoorbeeld bij het maken van een melding openbare ruimte of bij contact met het Kernpunt voor aanvragen binnen het Sociaal Domein. Hierbij weten inwoners niet altijd wat er gebeurt met hun melding en worden ze niet goed op de hoogte gehouden van de voortgang. Hoewel er ook positieve ervaringen zijn met het Kernpunt, benadrukt de raad het belang van een adequate opvolging van het contact met inwoners. Dit is extra belangrijk vanwege het vaak urgente karakter van de hulpvragen die bij het Kernpunt binnenkomen.

Het belangrijkste verbeterpunt dat vanuit de raad wordt benoemd, is de vindbaarheid van informatie op de gemeentewebsite. Inwoners kunnen over het algemeen wel vinden wat zij zoeken, maar dit gebeurt vaak niet via de meest directe of logische route. Er wordt geconstateerd dat de interne zoekfunctie van de website ondermaats presteert. Meerdere raadsleden geven aan dat het beter werkt om te zoeken naar een onderwerp (in combinatie met 'gemeente Neder-Betuwe') via externe zoekmachines, zoals Google, dan via de zoekfunctie op de gemeentewebsite. Verder wordt benoemd dat informatie over actuele programma's vaak verborgen zit achter generieke termen (zoals 'klimaat' of 'energie'), en dat de gewenste doorverwijzingen naar externe uitvoeringsorganisaties of specifieke projectwebsites regelmatig ontbreken.

Beeld over kwetsbare doelgroepen

Uit de gesprekken die binnen dit onderzoek zijn gevoerd met inwoners, betrokkenen binnen de ambtelijke organisatie en de gemeenteraad is niet naar voren gekomen dat er specifieke doelgroepen zijn die door de toegenomen digitalisering van de gemeentelijke dienstverlening in de problemen zijn gekomen. Binnen Neder-Betuwe is er een Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) waar inwoners die moeite hebben met digitale zaken zich kunnen melden voor ondersteuning. Vanuit de gemeentewinkel is er geen contact met het IDO, waardoor zicht op eventuele vraagstukken die daar binnenkomen ontbreekt. Het Kernpunt heeft wel contact met het IDO, maar geeft aan dat digitale inclusie op dit moment geen specifiek focuspunt is van het Kernpunt.

Om laaggeletterden te ondersteunen is de gemeente begonnen met het inzetten van icoontjes op de gemeentewebsite en het invullen van ALT-teksten voor afbeeldingen. Betrokkenen geven aan dat de gemeente hier in de komende jaren meer op wil gaan inzetten. Daarnaast is op de website beschreven hoe deze vertaald kan worden met behulp van Google Translate voor inwoners die de Nederlandse taal niet (goed) machtig zijn. Verder is de gemeente zich ervan bewust dat ouderen een relatief grote doelgroep zijn binnen de gemeente Neder-Betuwe, en dat deze doelgroep problemen kan ondervinden bij het digitaal regelen van zaken. De gemeente vindt het daarom belangrijk om naast de digitale dienstverlening ook traditionele dienstverlening via de telefoon en het loket te blijven aanbieden. Dit komt overeen met de visie van de gemeenteraad, die benadrukt dat de dienstverlening van de gemeente nooit volledig digitaal mag worden. Zij geven daarbij aan dat het belangrijk is om oog te blijven houden voor inwoners die niet digitaal vaardig zijn, zoals laaggeletterden.

5.2 Monitoring en evaluatie

Uit de opgehaalde gegevens blijkt dat de gemeente het gebruik van de kwaliteit van de digitale dienstverlening momenteel niet structureel en integraal monitort. Het ontbreekt aan managementinformatie over de (digitale) dienstverlening binnen de gemeente waar op gestuurd kan worden en het managementteam heeft nog niet vastgesteld op welke specifieke punten sturingsinformatie noodzakelijk is.

Gebrek aan integraal klantbeeld en data

Een belangrijke oorzaak voor het ontbreken van monitoring is de versnippering van systemen en het ontbreken van een integraal klantbeeld. Veel klantcontacten, zoals e-mails, worden niet centraal vastgelegd in een zaakstelsel maar blijven hangen in individuele mailboxen of losse applicaties. Hierdoor is het lastig om betrouwbare data te genereren over aantallen, doorlooptijden en de status van meldingen. De verdere implementatie van zaakgericht werken, wat essentieel is voor betere monitoring, is tijdelijk gepauzeerd vanwege organisatieontwikkelingen. Ook de beperkte personele capaciteit speelt een grote rol; er is onvoldoende formatie (fte) beschikbaar om data uit systemen te analyseren en om te zetten in stuurinformatie.

Servicebeloften en normen

In de vastgestelde Visie op Dienstverlening zijn wel servicebeloften en -normen opgenomen, bijvoorbeeld over reactietermijnen. In de praktijk wordt echter nog niet gemeten of deze normen worden gehaald. Het inrichten van deze meting is onderdeel van de nog uit te werken uitvoeringsagenda. Omdat processen zoals terugbelverzoeken vaak nog niet gedigitaliseerd zijn, is geautomatiseerde monitoring technisch nog niet mogelijk. De gemeenteraad heeft aangegeven geen behoefte te hebben aan gedetailleerde rapportages, maar wil wel periodiek op hoofdlijnen geïnformeerd worden over het behalen van deze servicenormen. Momenteel is voor de raad onduidelijk of de gestelde richtlijnen worden nageleefd.

Website en toegankelijkheid

Er is weinig zicht op het daadwerkelijke gebruik van de website. Hoewel de contentspecialist via Google Analytics inzicht heeft in bezoekersaantallen en populaire pagina's, worden deze statistieken niet structureel gebruikt voor beleidsvorming of verbetering van de dienstverlening. Betrokkenen geven aan dat de gemeente in het verleden verschillende stappen heeft ondernomen om de digitale toegankelijkheid (WCAG) van de website te verbeteren. Deze verbeteringen zijn in 2023 doorgevoerd waardoor de website uiteindelijk een score B kreeg bij de laatste test. Echter is deze test ondertussen verlopen, en scoort de website op dit moment met een D onvoldoende. De verbeteringen die in 2023 zijn uitgevoerd worden voornamelijk toegeschreven aan de inzet en professionaliteit van individuele medewerkers en niet aan centraal gestuurd beleid. De intentie is om de toegankelijkheidscontroles in de toekomst periodiek uit te voeren, maar hiervoor zijn nog geen concrete stappen gezet.



Telefonie en klantcontact


De implementatie van een nieuwe telefooncentrale biedt technische mogelijkheden om managementinformatie te genereren, zoals wachttijden en aantallen. Echter, ook hier geldt dat het ontbreekt aan capaciteit om deze data daadwerkelijk te analyseren en te gebruiken voor sturing of kanaalsturing. Er wordt gewerkt aan een Klantcontactsysteem (KCS) en kennisbank om vragen beter te registreren en inzicht te krijgen in de informatiebehoefte, maar de implementatie hiervan loopt vertraging op door discussie over eigenaarschap en gebrek aan capaciteit voor contentbeheer.





Klanttevredenheid




De tevredenheid van inwoners over de dienstverlening wordt niet structureel gemonitord. Zoals eerder genoemd is bij de totstandkoming van de visie op dienstverlening de klanttevredenheid gemeten via het inwonerspanel Neder-Betuwe Spreekt. Eerdere pogingen om doorlopend feedback te verkrijgen, bijvoorbeeld via e-mails na een afspraak, leverden onvoldoende respons op. Wel vinden er binnen specifieke domeinen evaluaties plaats; zo wordt in het Sociaal Domein jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd en wordt in het Fysiek Domein geëvalueerd via participatietrajecten. Daarnaast worden binnengekomen klachten over burgerzaken geregistreerd, al wordt hierbij aangegeven dat dit in de praktijk heel weinig voorkomt.





Bijlage 1 | Normenkader

Norm	Antwoord	Score
Beleid		
Er is een beleids- of visiestuk op het gebied van dienstverlening binnen de gemeente opgesteld.	Op 25 september 2025 is de visie op dienstverlening ('Dienstverlening in Neder-Betuwe') vastgesteld door de gemeenteraad.	
Het beleids- of visiestuk is vastgesteld en actueel.		
De beleidsdoelen zijn benoemd en SMART geformuleerd.	In de visie op dienstverlening heeft de gemeente vier servicebeloften en drie servicenormen vastgelegd. Een deel hiervan is Specifiek en Tijdgebonden geformuleerd (de 'S' en 'T' in SMART), zoals de afspraak om e-mails binnen 5 werkdagen te beantwoorden en vragen via social media binnen 1 werkdag. Er wordt echter niet volledig aan de norm voldaan omdat het structureel schort aan de meetbaarheid (de 'M' in SMART): de gemeente monitort in de praktijk nog niet of deze beloften en normen daadwerkelijk worden gehaald.	
Er zijn servicenormen opgesteld die via gemeentelijke publicaties bekend zijn gemaakt.	In de visie staan servicebeloften en servicenormen vermeld. De servicenormen staan niet op de website vermeld (laatste check hiervan op 10 maart 2026).	
Het dienstverleningsbeleid is in lijn met landelijke en Europese wet- en regelgeving, waaronder de Wet open overheid en de Wet digitale toegankelijkheid.	De digitale dienstverlening is gedeeltelijk in lijn met geldende wet- en regelgeving. De toegankelijkheid van nederbetuwe.nl voldoet met status D niet aan het besluit digitale toegankelijkheid overheid. De website kernpuntnederbetuwe.nl voldoet wel, alhoewel niet duidelijk is of dit zo blijft aangezien de gemeente aangeeft geen concrete plannen te hebben voor het testen op toegankelijkheid. De gemeente voldoet niet aan de eisen uit de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer. Er is geen integraal overzicht van alle relevante wetgeving, waar al aan voldaan wordt, of wat er moet gebeuren om hieraan te voldoen.	
Organisatie		
Er is een overzicht van de taken, rollen en verantwoordelijkheden en deze zijn bekend in de gemeentelijke organisatie.	Verantwoordelijkheden zijn sterk versnipperd over de organisatie en centrale regie ontbreekt. Er is geen totaaloverzicht van de dienstverlening, specifieke taken	


Norm	Antwoord	Score
	(zoals webredactie) zijn niet formeel vastgelegd in functieomschrijvingen, en procesbeschrijvingen of werkafspraken ontbreken. Medewerkers voeren deze taken nu vaak als 'neventaak' uit.	
De digitale dienstverlening is domein- en afdelingsoverstijgend georganiseerd. Er is een visie en aanpak voor de samenwerking tussen front- en backoffice en de afhandeling van meervoudige of afdelingsoverstijgende aanvragen op basis van casemanagement.	De digitale dienstverlening is momenteel juist sterk versnipperd over verschillende afdelingen en teams, die voornamelijk als 'losse eilanden' opereren gericht op hun eigen processen. Er is geen sprake van een overkoepelende, integrale aanpak of centrale regie. Ook ontbreekt een integraal klantbeeld doordat systemen versnipperd zijn en klantcontacten vaak in individuele mailboxen of losse applicaties blijven hangen in plaats van in een centraal zaakstelsel. Wat betreft de samenwerking tussen front- en backoffice is er nog geen sluitende aanpak; hoewel sommige digitale aanvragen automatisch in het achterliggende systeem komen, moeten medewerkers bij andere processen de aanvragen nog handmatig invoeren	
De digitale infrastructuur voor de dienstverlening sluit aan op landelijk voorgeschreven normen, standaarden en richtlijnen (zoals Common Ground) en de gemeente werkt onder VNG-regie samen met andere gemeenten aan digitaliseringsopgaven (GGU).	De gemeente houdt de voortgang rondom Common Ground nadrukkelijk in de gaten en sluit aan bij de principes door bij aanbestedingen de basisgedachten van Common Ground als ontwikkeling op te nemen in het Programma van eisen en wensen. Hoewel medewerkers wel landelijke congressen bezoeken en er contact is met andere gemeenten, is er geen sprake van een (intensieve) samenwerking met andere gemeenten, al dan niet binnen VNG-verband.	
Er is een werkplanning met inzicht in middelen en capaciteit en daaruit blijkt dat de middelen en capaciteit toereikend zijn voor de geplande activiteiten.	Er is momenteel geen vastgestelde uitvoeringsagenda of een centraal overzicht van geplande taken en activiteiten voor de digitale dienstverlening. Omdat de verantwoordelijkheden sterk versnipperd zijn belegd, ontbreekt bovendien een duidelijk overzicht van de financiële middelen die worden ingezet. Tot slot blijken de middelen en capaciteit juist niet toereikend te zijn: betrokkenen geven aan dat de inzet van middelen en fte structureel als onvoldoende wordt ervaren om de digitale dienstverlening goed uit te voeren en te monitoren.	
Medewerkers worden ondersteund door moderne front- en backoffice-applicaties voor een integraal klantbeeld en het samenwerken binnen	Er ontbreekt momenteel een integraal klantbeeld door de versnippering van systemen. Veel klantcontacten worden niet centraal vastgelegd. Hoewel de gemeente wel applicaties heeft of aanschaft, ondersteunen deze	

Norm	Antwoord	Score
dienstverleningsprocessen (zoals KCC-functionaliteit, kennisbanken, zaaksystemen e.d.).	het proces in de praktijk nog onvoldoende.	
Er is een visie en aanpak voor het beheer van de basisregistraties met voor de dienstverlening belangrijke data.	Hier is geen visie voor aangetroffen.	
Er is een overzicht dat inzicht geeft of kennis en ervaring op het gebied van digitale dienstverlening toereikend zijn binnen de organisatie en er is een aanpak om ambtelijke kennis en ervaring op peil te brengen, bijvoorbeeld in de vorm van trainingen in digitale vaardigheden voor medewerkers.	<p>Er is geen structureel overzicht van de aanwezige kennis en vaardigheden in de organisatie. Ook ontbreekt een structurele aanpak om deze op peil te brengen.</p> <p>Hoewel leveranciers wel uitleg en trainingen verzorgen bij de introductie van nieuwe digitale modules en er een goede basisvaardigheid is, geven medewerkers aan dat er structureel te weinig tijd is om nieuwe kennis over digitalisering op te doen naast hun reguliere werk. Dit speelt bijvoorbeeld bij complexe systemen (zoals het zaakstelsel JOIN), waar medewerkers moeite mee hebben en daardoor terugvallen op eigen werkwijzen. Ook bij nieuwe ontwikkelingen zoals Artificial Intelligence (AI) ontbreekt het momenteel nog aan kennis, richtlijnen en de benodigde brede begeleiding vanuit de organisatie.</p>	
Medewerkers zijn tevreden over de inrichting van de dienstverlening binnen de organisatie. Zij ervaren dat er voldoende middelen, capaciteit en kennis en ervaring aanwezig zijn binnen de organisatie.	De inzet van financiële middelen en personele capaciteit (fte) wordt als structureel onvoldoende ervaren om de taken goed uit te voeren en te monitoren. Ook is de bezetting kwetsbaar omdat veel afhangt van zogenoemde 'eenpitters'. Daarnaast zijn er zorgen over de inrichting: medewerkers benoemen expliciet problemen met het gebrek aan centrale regie en de versnippering van taken. Wat betreft kennis is er weliswaar een goede basisvaardigheid, maar ervaren medewerkers dat zij structureel te weinig tijd hebben om nieuwe kennis op te doen naast hun reguliere werkzaamheden.	
Medewerkers zijn tevreden over de kwaliteit van de digitale dienstverlening die de gemeente biedt. Hierbij gaat het onder andere om de betrouwbaarheid, het gebruiksgemak voor inwoners,	Aan de ene kant geven zowel medewerkers als het management aan dat zij trots zijn op de dienstverlening die zij met een relatief klein team aan inwoners bieden. Zij zien ook dat de digitale dienstverlening aan de 'voorkant' (voor de inwoner) zorgt voor een flinke efficiëncyslag en gebruiksgemak. Aan de andere kant	

Norm	Antwoord	Score
klantcontact, responsiviteit/reactiesnelheid en de toegankelijkheid voor inwoners.	zien zij ook dat de kwaliteit van de afhandeling aan de 'achterkant' nog tekortschiet. Doordat systemen vaak niet gekoppeld zijn, levert de digitalisering intern soms juist extra werk op omdat aanvragen alsnog handmatig moeten worden ingevoerd. Ook ontbreekt een integraal klantbeeld doordat communicatie vaak in losse mailboxen blijft hangen. Medewerkers zijn dus tevreden en trots op wat zij de inwoner qua eindresultaat kunnen bieden, maar ervaren tegelijkertijd duidelijke knelpunten in de achterliggende processen die de kwaliteit van de dienstverlening kwetsbaar maken.	
Medewerkers ervaren dat er door de digitale dienstverlening efficiënter gewerkt wordt binnen de organisatie.	Hoewel de digitalisering aan de 'voorkant' zorgt voor een efficiencyslag, ervaren medewerkers dat dit aan de interne 'achterkant' vaak nog ontbreekt doordat ontbrekende systeemkoppelingen leiden tot extra handmatig werk.	
Uitvoering		
De gemeente heeft een vastgestelde en actuele kanaalstrategie waarin bewuste keuzes zijn gemaakt voor de inzet van verschillende kanalen.	Er is geen vastgestelde actuele kanaalstrategie of omnichannelstrategie.	
De gemeente stuurt actief op het gebruik van bepaalde kanalen voor het afnemen van specifieke producten of diensten.	<p>In de praktijk past de gemeente voor specifieke producten inderdaad actief kanaalsturing toe. Zo worden inwoners die fysiek naar het gemeentehuis komen om een verhuizing door te geven, actief doorverwezen naar de website om dit digitaal te regelen. Andersom kiest de gemeente er in het Sociaal Domein (bijvoorbeeld bij miniregelingen) juist bewust voor om formulieren per post te sturen of telefonisch contact te leggen, zodat er vooraf een menselijke screening kan plaatsvinden in plaats van een laagdrempelige digitale afhandeling.</p> <p>De norm krijgt toch een gele score omdat dit momenteel vooral ad hoc in de praktijk gebeurt. Er ontbreekt een formeel vastgestelde kanaalstrategie of richtlijn die structureel voor de hele organisatie bepaalt welke diensten via welk specifiek kanaal moeten worden aangeboden.</p>	

Norm	Antwoord	Score
<p>Het is de inwoner duidelijk op welke (digitale) manieren de gemeente kan worden benaderd bij een vraag, verzoek of melding.</p>	<p>Aan de ene kant is de gemeente erg open over de beschikbare kanalen. In de afgesproken servicenormen is vastgelegd dat inwoners zelf kunnen kiezen hoe zij contact opnemen en er wordt duidelijk verwezen naar de websites, e-mail, sociale media en de telefoon. De hoofdwebsite is ingericht als een 'toptaken-website' om de belangrijkste diensten direct aan te bieden, en gebruikers geven aan dat zij de digitale formulieren over het algemeen goed vindbaar en gebruiksvriendelijk vinden.</p> <p>Aan de andere kant is het voor de inwoner in de praktijk toch niet altijd helemaal duidelijk waar ze precies moeten zijn voor hun specifieke vraag of melding. Gebruikers ervaren soms verwarring over welk formulier ze exact moeten kiezen (bijvoorbeeld het verschil tussen een melding doen of een vergunning aanvragen voor een evenement). Bovendien noemt de gemeenteraad de vindbaarheid van informatie op de website als het belangrijkste verbeterpunt: de interne zoekfunctie presteert ondermaats, waardoor inwoners de juiste informatie vaak niet via de meest logische of directe route kunnen vinden.</p>	
<p>Er wordt gewerkt met methodieken zoals klantreizen, klanttevredenheids-onderzoeken en landelijke initiatieven zoals 'Gebruiker Centraal' om de behoeften en ervaringen van doelgroepen in beeld te brengen en de digitale dienstverlening te verbeteren of te vernieuwen.</p>	<p>De gemeente brengt de behoeften en tevredenheid van inwoners momenteel niet doorlopend en structureel in kaart. Er is weliswaar eenmalig een enquête gehouden via een inwonerspanel bij de totstandkoming van de visie op dienstverlening, maar het is onduidelijk hoe (en of) die resultaten zijn meegenomen in de daadwerkelijke uitvoering.</p>	
<p>De gemeente maakt gebruik van door andere gemeenten ontwikkelde toepassingen of innovaties op het gebied van digitale dienstverlening (zoals 'GemeenteDelers' van de VNG).</p>	<p>Hoewel medewerkers wel landelijke congressen bezoeken en er contact is met andere gemeenten, is er geen sprake van een (intensieve) samenwerking met andere gemeenten of de VNG op dit thema. Innovatie en vernieuwing vinden momenteel voornamelijk gefragmenteerd en bottom-up plaats en leunen sterk op de proactieve initiatieven van individuele medewerkers.</p>	
<p>Medewerkers kunnen zelf bepalen wanneer zij afwijken van de standaardprocedures als zij inschatten dat dit beter aansluit bij de situatie van de inwoner.</p>	<p>De gemeente levert maatwerk en stelt de situatie van de inwoner centraal. Als bijvoorbeeld bij een (zorg)aanvraag blijkt dat een inwoner moeite heeft met lezen, schrijven of het digitale proces, verlaten de medewerkers de digitale route. Ze bellen de inwoner dan proactief op of</p>	

Norm	Antwoord	Score
	nodigen diegene uit voor een persoonlijk gesprek. Gebruikers geven aan dat zij deze persoonlijke benadering en de bereidheid van medewerkers om mee te denken zeer waarderen.	
Voor de afzonderlijke digitale dienstverleningskanalen wordt geregistreerd hoeveel klantcontacten er zijn, de aard van de contacten, de manier waarop deze zijn afgehandeld, wachttijden, termijnen, et cetera.	De gemeente monitort en registreert dit momenteel niet structureel en integraal.	
In de praktijk		
Inwoners, ondernemers en organisaties zijn tevreden over de verschillende kwaliteitsaspecten, onder meer over de aspecten betrouwbaarheid, gebruiksgemak, klantvriendelijkheid, responsiviteit/reactiesnelheid en toegankelijkheid.	Over het algemeen is de doelgroep overwegend positief; inwoners geven de dienstverlening van de gemeente gemiddeld een 7. Uit gesprekken en een mystery e-mailonderzoek blijkt dat de toegankelijkheid en efficiëntie over het algemeen goed worden beoordeeld. Gebruikers vinden de digitale formulieren gebruiksvriendelijk en prijzen de responsiviteit: de gemeente reageert doorgaans snel, vlot en adequaat. Ook de klantvriendelijkheid (zoals het vermijden van jargon en het leveren van een persoonlijke benadering als iemand vastloopt) wordt door inwoners zeer gewaardeerd. Toch krijgt deze norm een gele score omdat er ook duidelijke frustraties zijn die bepaalde kwaliteitsaspecten onder druk zetten, bijvoorbeeld op het gebied van gebruiksgemak, toegankelijkheid en vindbaarheid en betrouwbaarheid of responsiviteit bij meer complexe vragen.	
De digitale dienstverleningskanalen zijn goed vindbaar en bereikbaar voor de verschillende doelgroepen, ook voor specifieke doelgroepen zoals laaggeletterden en arbeidsmigranten.	Hoewel de specifieke digitale formulieren goed vindbaar zijn, laat de algemene vindbaarheid te wensen over doordat de interne zoekfunctie van de website niet goed genoeg presteert. Daarnaast neemt de gemeente wel losse maatregelen voor kwetsbare doelgroepen, zoals het inzetten van icoontjes en het bewust openhouden van fysieke kanalen, maar ontbreekt er nog een integrale aanpak voor digitale inclusie.	
Voor de afzonderlijke digitale dienstverleningskanalen meet de gemeente hoe inwoners de kwaliteit van de dienstverlening ervaren, onder meer voor	De tevredenheid en ervaringen van inwoners met betrekking tot de kwaliteit van de digitale dienstverlening worden momenteel niet structureel en integraal monitort.	

Norm	Antwoord	Score
de aspecten betrouwbaarheid, gebruiksgemak, responsiviteit/ reactiesnelheid en toegankelijkheid.		
De gemeente haalt op structurele wijze signalen van de verschillende doelgroepen op (zoals klachten, complimenten, cliëntervaringsonderzoek, social mediaberichten) voor input om de dienstverlening te verbeteren of te vernieuwen.	De gemeente haalt deze signalen momenteel niet op een integrale en gemeentebrede manier op. Binnen specifieke domeinen vinden evaluaties plaats. Zo is er in het Sociaal Domein een jaarlijks cliëntervaringsonderzoek en wordt er in het Fysiek Domein geëvalueerd via participatietrajecten. Social media wordt wel actief ingezet, maar het is onduidelijk of dit kanaal gebruikt wordt om input op te halen om de dienstverlening te verbeteren en te vernieuwen.	

Biilae 2 | Klantreizen

Inzicht in de digitale dienstverlening van de gemeente Neder-Betuwe



Maak kennis met Sander, 35 jaar

Sander woont al een tijdje in de gemeente Neder-Betuwe en gaat binnenkort met zijn vriendin samenwonen in haar koopwoning, ook in de gemeente Neder-Betuwe. Hij weet dat hij deze verhuizing moet doorgeven aan de gemeente. Omdat Sander dichtbij het gemeentehuis woont en toevallig in de buurt is, besluit hij spontaan even binnen te lopen om de verhuizing aan de balie door te geven. Hij denkt dat dit de makkelijkste weg is.

Enkele dagen later ontvangt hij ook per post de definitieve bevestiging dat hij is ingeschreven op het nieuwe adres. Al met al vond hij het proces soepel verlopen, ondanks de twee 'tussenstops' (gemeentehuis en het wachten op toestemming van zijn vriendin).

Enkele dagen later ontvangt hij ook per post de definitieve bevestiging dat hij is ingeschreven op het nieuwe adres. Al met al vond hij het proces soepel verlopen, ondanks de twee 'tussenstops' (gemeentehuis en het wachten op toestemming van zijn vriendin).

Enkele dagen later ontvangt hij ook per post de definitieve bevestiging dat hij is ingeschreven op het nieuwe adres. Al met al vond hij het proces soepel verlopen, ondanks de twee 'tussenstops' (gemeentehuis en het wachten op toestemming van zijn vriendin).

Enkele dagen later ontvangt hij ook per post de definitieve bevestiging dat hij is ingeschreven op het nieuwe adres. Al met al vond hij het proces soepel verlopen, ondanks de twee 'tussenstops' (gemeentehuis en het wachten op toestemming van zijn vriendin).

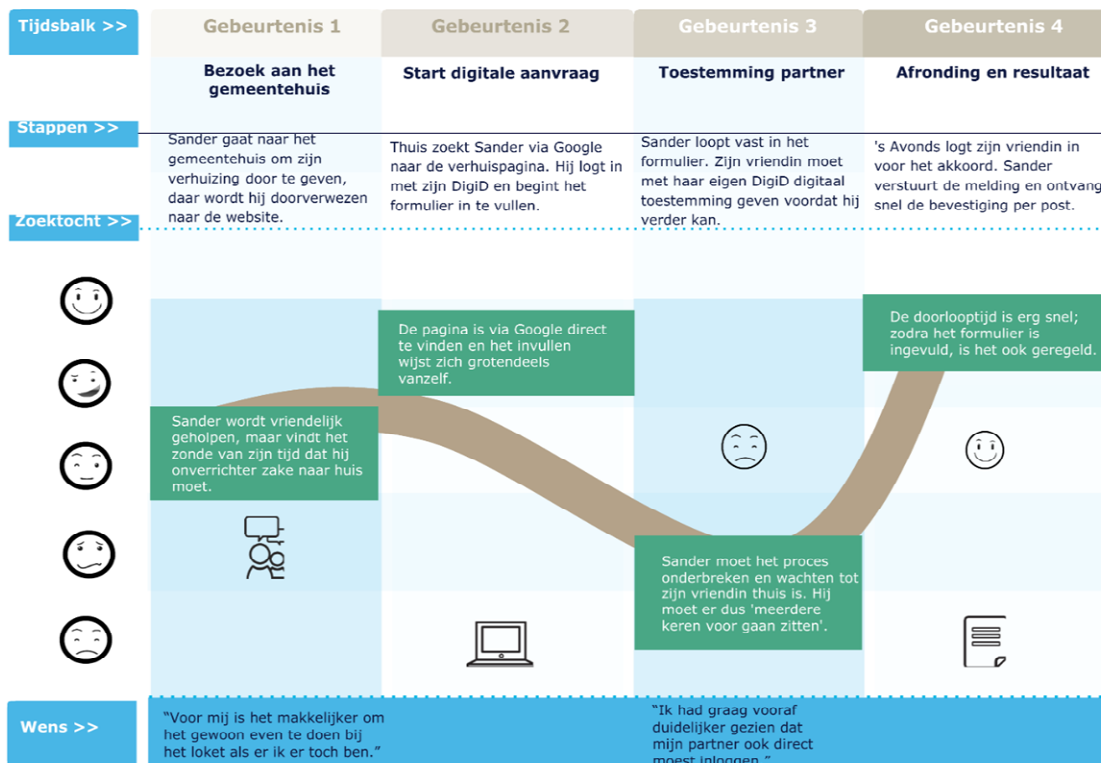
Inzichten vanuit doorgeven verhuizing

Wat gaat goed?

- De pagina voor het doorgeven van een verhuizing is goed te vinden. Het digitale formulier is simpel, duidelijk en wijst zich vanzelf.
- Medewerkers (zowel telefonisch als aan de balie) zijn vriendelijk en behulpzaam bij het doorverwijzen.
- De verwerking van de verhuizing (de doorlooptijd) wordt als zeer snel ervaren.

Wat kan beter?

- Inwoners die naar het gemeentehuis komen, worden teruggestuurd naar het digitale kanaal. Hoewel ze dit begrijpen, vindt men dit 'zonde van de tijd' als ze er toch al zijn. Een optie om het ter plekke (samen met een medewerker of op een zuil) digitaal te regelen, zou servicegerichter zijn.
- Het is niet altijd duidelijk welke documenten of stappen (zoals DigiD van de partner) nodig zijn voordat men begint. Hierdoor moet het proces soms onderbroken worden.
- Bij situaties zoals het meeverhuizen van minderjarige kinderen na een scheiding, is de informatie op de website soms onduidelijk of tegenstrijdig met wat medewerkers zeggen, wat leidt tot onzekerheid.





Maak kennis met Marieke, 40 jaar

Marieke woont al een hele tijd in de gemeente Neder-Betuwe en vraagt voor het vijfde jaar leerlingenvervoer aan voor haar zoon Lucas (10 jaar) die speciaal onderwijs buiten de gemeente bezoekt. In mei ontvangt Marieke een herinneringsbrief van de gemeente waarin staat dat ze de jaarlijkse aanvraag/verlenging voor het leerlingenvervoer weer kan indienen.

Marieke vindt het erg fijn dat ze hieraan herinnerd wordt. De intensieve zorg voor haar kinderen vraagt veel aandacht en tijd van haar waardoor het niet altijd lukt om het overzicht te houden over de aanvraagmomenten. In de brief staat ook vermeld dat de aanvraag dit jaar digitaal gedaan kan worden. Marieke, die het prettig vindt om zaken digitaal te regelen, besluit op een doordeweekse avond achter haar laptop te gaan zitten om de aanvraag te doen. Ze bezoekt de website van de gemeente en nadat ze 'leerlingenvervoer' in de zoekbalk heeft getypt vindt ze na een paar keer doorklikken het aanvraagformulier.

In het verleden heeft Marieke de aanvraag ook op papier gedaan. De gemeente liet middels een brief weten dat de aanvraag tegenwoordig digitaal gedaan moet worden en dat dit ook makkelijker zou zijn. Ondanks deze belofte merkt Marieke dat ze de hele procedure opnieuw moet doorlopen. Ze moet weer alle informatie invullen, zelfs terwijl zoon Lucas al jaren naar dezelfde school gaat. Ook moeten bewijsstukken, zoals een brief van de schooldirectie of een bewijs van inschrijving, weer opnieuw worden aangeleverd. Dit ervaart Marianne als frustrerend en omslachtig, omdat er in de situatie van haar zoon niets is veranderd. Ze vraagt zich af waarom de gemeente deze informatie niet kan hergebruiken uit de vorige aanvraag.

Tijdens het invullen stuit ze op een praktisch probleem: het formulier vraagt direct om alle details, zoals de tijden van brengen en ophalen en de schoolvakanties, terwijl ze die informatie nog niet definitief bij elkaar heeft. Ze vindt dit niet logisch en zou dit liever achteraf, nadat de aanvraag is goedgekeurd, willen kunnen aanvullen.

Nadat Marieke het formulier heeft ingevuld en ingediend krijgt ze een ontvangstbevestiging. Ze probeert later op de website terug te vinden wanneer ze een besluit kan verwachten, maar kan deze informatie niet vinden. De doorlooptijd blijkt mee te vallen en binnen de gestelde termijn van zes weken wordt de aanvraag gehonoreerd.

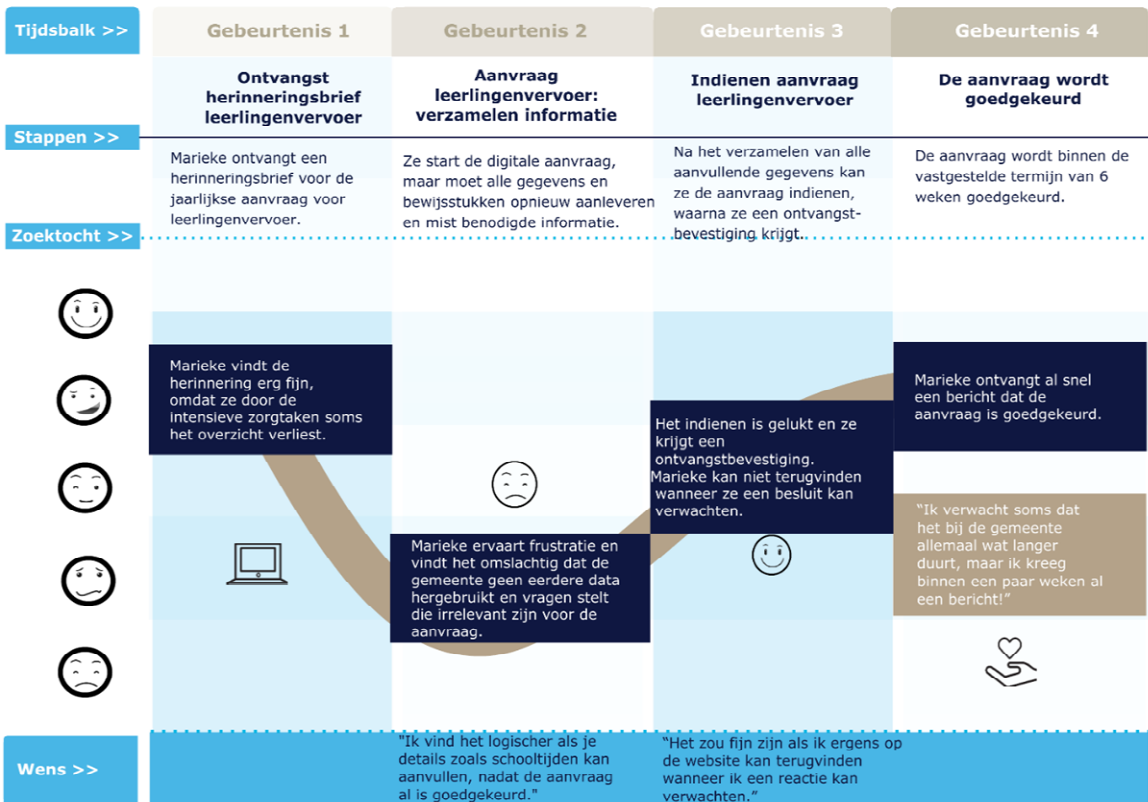
Inzichten vanuit aanvragen Leerlingenvervoer:

Wat gaat goed?

- Het doen van een aanvraag leerlingenvervoer via de website wordt over het algemeen als makkelijk ervaren.
- Het ontvangen van een herinneringsbrief over het indienen van een aanvraag wordt als zeer fijn ervaren.
- Inwoners ervaren de doorlooptijd over het algemeen (vaak binnen de termijn van 6 weken) als zeer vlot.

Wat kan beter?

- Het kan voor inwoners frustrerend zijn om het formulier jaarlijks opnieuw in te vullen, ook wanneer de situatie ongewijzigd blijft.
- Inwoners vinden de informatie op de website soms 'weggestopt', waardoor zij eerder telefonisch contact zoeken met de gemeente om antwoorden te krijgen dan de website hiervoor te gebruiken.





Maak kennis met Johan, 61 jaar

Johan is druk bezig met de voorbereidingen voor het jaarlijkse tentfeest in zijn dorp. Een belangrijk onderdeel hiervan is het regelen van de evenementenvergunning. Omdat het evenement over twee maanden plaatsvindt, weet hij dat hij op tijd moet zijn. Hij bezoekt de website van de gemeente Neder-Betuwe om dit te regelen.

Daar stuit hij direct op een onduidelijkheid: hij moet kiezen of hij een melding wil maken of een vergunning wil aanvragen. Johan weet dat voor sommige kleinere evenementen een melding volstaat. Hij besluit het eerst via de 'melding' te proberen, in de hoop dat dit voldoende is en sneller gaat. Halverwege het invullen loopt hij echter vast; hij realiseert zich dat hij toch de uitgebreide vergunningsaanvraag moet doen. Hij baalt ervan dat hij nu opnieuw moet beginnen met een ander formulier.

Eenmaal begonnen aan het juiste digitale formulier, merkt Johan dat het een flinke kluit is. Het is een hele waslijst aan vragen, variërend van de muziekinstallatie tot specifieke brandveiligheidseisen. Omdat hij sommige vragen niet direct weet, slaat hij het formulier tussentijds op om informatie in te winnen bij het bestuur.

Wanneer hij later verder wil gaan, blijkt het opslaan niet helemaal goed te zijn gegaan of kan hij bepaalde documenten niet makkelijk terugvinden. Dit zorgt voor frustratie: "We organiseren dit feest elk jaar precies hetzelfde, waarom kan ik niet gewoon zeggen: doe maar zoals vorig jaar?"

Omdat Johan er niet helemaal uitkomt en zeker wil weten dat het goed gaat, neemt hij contact op met de gemeente. Hij belt en mailt met de contactpersoon die hij nog kent van voorgaande jaren. Zij reageert snel en vriendelijk. Ze laat hem weten dat hij de ontbrekende stukken via de mail bij haar mag aanleveren, in plaats van alles opnieuw in het systeem te moeten zetten.

Kort daarna ontvangt Johan de goedkeuring. De vergunning is binnen en het feest kan doorgaan.

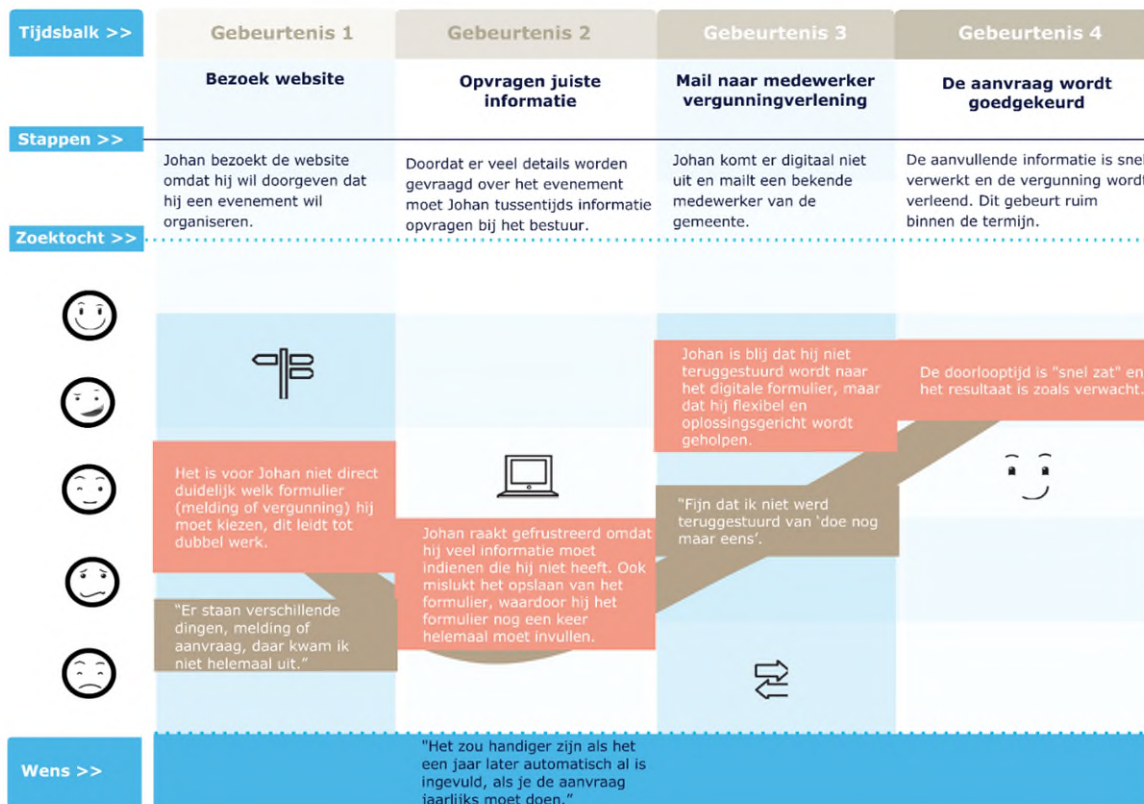
Inzichten vanuit gesprekken met ondernemers:

Wat gaat goed?

- De ondernemers/vrijwilligers waarderen de 'korte lijntjes' met de gemeente enorm. Medewerkers zijn bekend, vriendelijk en denken oplossingsgericht mee.
- De doorlooptijd van de aanvraag wordt als zeer positief ervaren; vergunningen worden vaak vlot verleend.
- Het digitaal invullen wordt als prettiger ervaren dan handgeschreven formulieren (leesbaarheid en ruimtegebrek op papier).

Wat kan beter?

- De grootste frustratie is dat voor jaarlijks terugkerende evenementen (die inhoudelijk nauwelijks veranderen) telkens de volledige "waslijst" opnieuw moet worden ingevuld. Een optie "identiek aan vorig jaar" of het inladen van oude gegevens is een grote wens.
- Sommige vragen in het formulier (bijvoorbeeld over brandveiligheid) zijn voor vrijwilligers soms te complex of onduidelijk.
- Het tussentijds opslaan van concepten gaat niet altijd goed, wat leidt tot dubbel werk.



Bijlage 3 | Bestudeerde documenten

- Visie op Communicatie & Participatie 2021 Gemeente Neder-Betuwe
- Coalitieakkoord 2022-2026 Zorgzaam Duurzaam Koersvast (SGP, CDA, VVD)
- Onderzoek www.nederbetuwe.nl WCAG 2.1 AA 8 maart 2023
- Raadsinformatiebrief Visie op Dienstverlening, 1 juli 2024
- Raadsinformatiebrief dienstverlening, 10 oktober 2024
- Raadsvoorstel Visie op Dienstverlening, 25 september 2025
- Dienstverlening in Neder-Betuwe
- Factsheet onderzoek Moventem Dienstverlening Neder-Betuwe (najaar 2024)
- Huidige situatie zaakgericht werken Neder-Betuwe, 12 december 2024
- Participatiebeleid 2025 Gemeente Neder-Betuwe
- Raadsinformatiebrief informatiebeleidsplan 2025-2027, 29 juli 2025
- Gemeente Neder-Betuwe Informatiebeleidsplan 2025-2027
- Jaarstukken Neder-Betuwe 2023.
- Jaarstukken Neder-Betuwe 2024
- Begroting 2023 en meerjarenraming 2024-2026
- Begroting 2025 en meerjarenraming 2026-2028

Bijlage 4 | Gesproken personen

- Strategisch bestuursadviseur
- Adviseur civiele projecten
- Medewerker Team Toegang
- Senior medewerker front-/backoffice gemeentewinkel
- Adviseur informatiebeheer
- Informatiemanager
- Burgemeester (portefeuillehouder)
- Applicatiebeheerder
- Afdelingsmanager bedrijfsvoering
- Adjunct manager bedrijfsvoering
- Administratief medewerker fysieke pijler (via schriftelijke vragen)
- Medewerker communicatie (via schriftelijke vragen)
- Afvaardiging van de gemeenteraad
 - zeven (burger)raadsleden van zeven verschillende partijen

Partners
in verbetering



BMC

RANDSTAD PROFESSIONAL

Databankweg 26D
3821 AL Amersfoort

Postbus 490
3800 AL Amersfoort

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

Namen adviseurs

Arjuna Snoep-Delleman
Hanneke Vervoort
Inge van Werven
Mette-Marieke Verschoor

