# Onderzoek

# Digitale Dienstverlening

# gemeente Roermond









REKENKAMERCOMMISSIE
Gemeente Roermond
Postbus 900
6040 AX Roermond

REKENKAMERCOMMISSIE

# Onderzoek Digitale dienstverlening gemeente Roermond

Rekenkamercommissie Roermond
28 september 2022

Rekenkamercommissie
Gemeente Roermond
Postbus 900
6040 AX Roermond

# Colofon

## Samenstelling Rekenkamercommissie

**Externe leden**
Mevrouw M. Kurt
De heer ir. N. Op de Laak (voorzitter)
De heer drs. P.L.C.M Janssen

**Raadsleden**
Mevrouw L. van der Stelt (tot 30 maart 2022)
Mevrouw A. Sanders-Meuter (tot 30 maart 2022)
De heer J.M.W. de Kunder (tot 30 maart 2022)

## Secretariaat Rekenkamercommissie

**Ambtelijk secretaris**
De heer A.H.C. Vestjens

**Adres**
Postbus 900

**Telefoonnummer**
0475 – 35 94 60

**E-mail**
arnovestjens@roermond.nl

**Website**
www.roermond.nl

september 2022

# Inhoudsopgave:

1. Doelstelling en vraagstelling.

2. Onderzoeksaanpak.

3. Aanbevelingen Rekenkamercommissie.

## Bijlagen:

Ia. Bestuurlijk hoor en wederhoor:
Reactie college van burgemeester en wethouders van Roermond op de rapportage van de Rekenkamercommissie.
Ib. Nawoord Rekenkamercommissie.
II. Onderzoeksrapport van bureau Daadkracht.

# 1. Doelstelling en vraagstelling.

De Rekenkamercommissie (RKC) heeft op 29 november 2021 de gemeenteraad en het college van burgemeester en wethouders geïnformeerd over de start van het onderzoek naar digitale dienstverlening.

Doel van het onderzoek is inzicht geven in:

1. Het beleid van de gemeente Roermond en in hoeverre dit beleid aan de landelijke richtlijnen vol
   doet.
2. De uitvoering van het beleid en welke resultaten zijn behaald.
3. De geplande ontwikkeling, omvang en kwaliteit van de digitale dienstverlening.
4. De mening van inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen over de digitale dienstverlening.

Onderzoeksvraagstelling.

De RKC heeft de navolgende onderzoeksvragen geformuleerd.

*Verplichtingen en beleid.*

1. Aan welke wettelijke eisen moet digitale dienstverlening voldoen? En wat betekenen deze wettelijke eisen in hoofdlijnen concreet voor de gemeente?
2. Op welk landelijk beleid of landelijke voorzieningen kan of moet de gemeente aansluiten? En wat betekent dit in hoofdlijnen concreet voor de gemeente?
3. Welk gemeentelijk beleid hebben de gemeenteraad en het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Roermond sinds maart 2010 vastgesteld op het gebied van digitale dienstverlening en doelgroepen/inclusie? En in hoeverre is dit beleid toereikend voor de ontwikkelingen van de komende jaren?
4. Welke kaders en kwaliteitseisen heeft gemeente Roermond meegegeven aan de gemeentelijke organisatie en de Belastingsamenwerking Gemeenten en Waterschappen Limburg (BsGW) op het gebied van digitale dienstverlening?

*Waar staat gemeente Roermond nu?*

5. Welke diensten biedt de gemeente aan op haar website en hoe digitaal volwassen zijn deze diensten?
6. Hoe borgt de gemeentelijke organisatie de kwaliteit van de digitale dienstverlening?
7. Wat onderneemt de gemeente om het gebruik van digitale dienstverlening te stimuleren?
8. Voert de gemeente klanttevredenheidsmetingen uit over de digitale dienstverlening?
9. Hoe gaat de gemeente om met minder digitaal vaardige en anderstalige inwoners?
10. Komt de staat van de digitale dienstverlening overeen met de kaders en de ambities die de gemeenteraad en het college van burgemeester en wethouders sinds maart 2010 hebben geformuleerd op het gebied van digitale dienstverlening en doelgroepen/inclusie? In hoeverre komt de huidige digitale dienstverlening overeen met hetgeen geformuleerd in het beleid?

*Ervaring van inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen*

11. Is de digitale dienstverlening van gemeente Roermond goed vindbaar?
12. Vragen veel mensen producten en diensten digitaal aan?
13. Hoe tevreden zijn mensen over de manier waarop ze hun zaken bij de gemeente Roermond digitaal kunnen regelen?
14. Hoe ervaart/ervaren de doelgroep(en) die de gemeente in het doelgroepen-/inclusiebeleid heeft gedefinieerd de digitale dienstverlening van de gemeente Roermond?

# 2. Onderzoeksaanpak.

Om tot de beantwoording van de onderzoeksvraag en -deelvragen te komen, is als volgt te werk gegaan.

De RKC heeft (op grond van een onderhandse aanbestedingsprocedure) het onderzoek uitbesteed aan bureau Daadkracht

Samen met de onderzoekers van Daadkracht heeft de Rekenkamercommissie bij aanvang van het onderzoek een startbijeenkomst georganiseerd met de medewerkers uit de ambtelijke organisatie die bij het onderzoek zouden worden betrokken.

De Rekenkamercommissie heeft Daadkracht gevraagd het onderzoek uit te voeren, aan de hand van de vraagstelling en er is een normenkader opgesteld (zie het onderzoeksrapport van Daadkracht voor het gehanteerde toetsingskader).

Vervolgens hebben de onderzoekers een documentenstudie uitgevoerd, heeft er een data-analyse plaatsgevonden en ook een online-onderzoek. Daarnaast hebben er interviews plaatsgevonden met betrokken ambtenaren, de portefeuillehouder binnen het college van B&W en inwoners. Ook zijn een aantal gebruikerssessies georganiseerd met vertegenwoordigers van doelgroepen uit het inclusie-beleid.

Daarna heeft Daadkracht de conceptrapportage aan de RKC voorgelegd. Deze rapportage (d.w.z. het rapport zonder aanbevelingen) is vervolgens voorgelegd aan de ambtelijke organisatie voor een controle op de juistheid van de feiten. Naar aanleiding daarvan is het rapport (qua beschrijving van de feiten) op enkele punten aangepast.  De RKC heeft vervolgens  samen met Daadkracht de aanbevelingen geformuleerd.

30 juni  2022 is de rapportage (met  deaanbevelingen) voorgelegd aan het college van burgemeester en wethouders voor een bestuurlijke reactie (**bijlage 1a)**.

# 3. Aanbevelingen Rekenkamercommissie

De beantwoording van de onderzoeksvragen treft u (telkens aan het eind van de specifieke hoofdstukken) aan in het rapport van Daadkracht (bijlage II).

In hoofdstuk 1 van het rapport treft u een samenvattende tabel aan, met vermelding van de vraag, de gehanteerde norm, een beknopte weergave van de constateringen en de significante aandachtspunten die Daadkracht formuleert.

Op basis van de significante aandachtspunten komt de Rekenkamercommissie -in overleg met de onderzoekers van Daadkracht- tot de volgende aanbevelingen:

Aanbeveling 1:

a. Ontwikkel uiterlijk 31 december 2022 een organisatiebrede visie op dienstverlening, die concreet richting geeft aan alle ontwikkelingen rond dit thema en zorg voor een organisatie brede gedragen werkwijze.
b. Sluit aan op componenten uit het programma Excellente dienstverlening, de lokale inclusie agenda en de online strategie voor de gemeentelijke website en de aan de gemeente gekoppelde websites.
c. Geef in de visie samenhang weer tussen de verschillende kanalen van dienstverlening en de keuzes die de gemeente daarin maakt.
d. Houd in de visie concreet rekening met anderstaligen en digitaal minder vaardige mensen.

Aanbeveling 2:

a. Stel uiterlijk op 31 december 2022 kaders op uitgaande van in ieder geval de minimale wettelijke eisen inclusief fasering uit de Wet open overheid (Woo) en de Wet digitale overheid (Wdo) en geef daarbij expliciet aan welke specifieke aanvullende eisen de gemeente Roermond aan de digitale dienstverlening stelt uitgaande van de organisatie brede visie op dienstverlening.
b. Omschrijf de kaders inclusief concrete streefcijfers over de te behalen doelen volgens de methode SMART en geef aan op welke wijze de raad de controlerende rol invult. Besteed daarbij tevens aandacht aan de klanttevredenheid van inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen.
c. Bespreek elk jaar in de commissie Bestuur en Middelen het door het college op te stellen voortgangsoverzicht waarin wordt aangegeven in hoeverre de hiervoor genoemde kaders zijn ingevuld en welke eventueel aanvullende actie nodig is om eventuele lacunes alsnog in te vullen.

Aanbeveling 3:

Verzoek het college aan te laten geven in hoeverre opvolging is gegeven aan de significante aandachtspunten uit het Rapport onderzoek digitale dienstverlening RKC Roermond.

# Bijlage Ia.

Reactie college van B&W van Roermond op de rapportage van de Rekenkamercommissie.

De bestuurlijke wederhoor-reactie van het college is niet tijdig aangeleverd en kon derhalve niet opgenomen worden als bijlage bij deze rapportage. Deze zal nagestuurd worden ten behoeve van de behandeling in de commissie BM (is gepland op 3 oktober 2022).

## Bijlage Ib

Nawoord rekenkamercommissie naar aanleiding van de reactie van het college van B&W.

Gegeven het nog niet beschikbaar zin van de bestuurlijke wederhoor-reactie van het college is het nawoord niet opgenomen als bijlage bij deze rapportage. Het nawoord zal tegelijkertijd met de nog te ontvangen bestuurlijke reactie nagestuurd worden ten behoeve van de behandeling in de commissie BM (is gepland op 3 oktober 2022).

# Bijlage II.

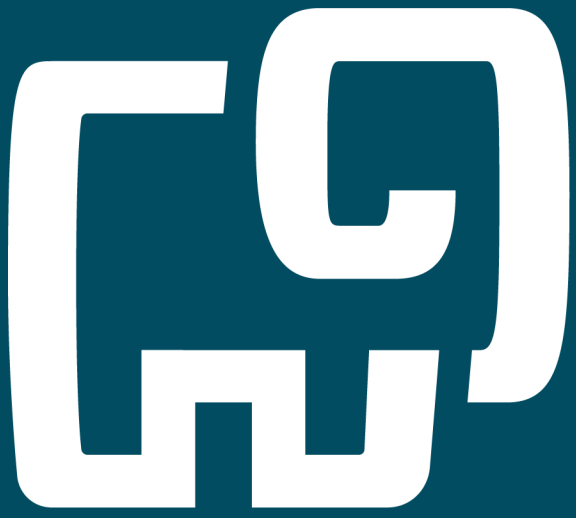
Onderzoeksrapport ***“Digitale dienstverlening”.***

In opdracht van de Rekenkamercommissie is het onderzoek uitgevoerd en het onderzoeksrapport opgesteld door: Daadkracht.

Ageeth de Jager - de Lange, Douwe van der Wal en Bas van Rens

27 juni 2022

# Rapport onderzoek digitale dienstverlening RKC Roermond



**Daadkracht Digitaal B.V.**

KVK 69122172

BTW NL857745414B01

IBAN NL37RABO0320845028

Alg. Voorw. gedeponeerd bij KvK

Ons kenmerk **2022-001**

Postbus 6635
6503 GC Nijmegen

024 3446288
info@daadkracht.nl

@Daadkrachtmedia
www.daadkracht.nl

DAADKRACHT.

# Inhoudsopgave


**HOOFDSTUK 1** 4

**Samenvatting** 4

**HOOFDSTUK 2** 10

**Inleiding** 10

**HOOFDSTUK 3** 12

**Visie op digitale dienstverlening en de rol van de gemeenteraad** 12

3.1 Visie op digitale dienstverlening 12
3.2 Visie op doelgroepenbeleid en inclusie bij digitale dienstverlening 13
3.3 Visie op de rol van de gemeenteraad rondom digitale dienstverlening 13

**HOOFDSTUK 4** 15

**Vraagstelling en aanpak van het onderzoek** 15

4.1 Onderzoekscomponenten 15
4.2 Onderzoeksvragen en normenkader 15
4.3 Documentstudie 18
4.4 Informatie, cijfers en online onderzoek 18
4.5 Interviews 19
4.6 Gebruikerssessies met specifieke doelgroepen 20

**HOOFDSTUK 5** 21

**Verplichtingen en beleid** 21

5.1 Wettelijke verplichtingen 21
5.2 Landelijke ontwikkelingen 25
5.3 Gemeentelijk beleid en kaders 29
5.4 Belastingsamenwerking Gemeenten en Waterschappen Limburg 34
5.5 Antwoord op de onderzoeksvragen 36

**HOOFDSTUK 6** 39

**Waar staat gemeente Roermond nu?** 39

6.1 Aanbod van digitale producten en diensten 39
6.2 Borgen van de kwaliteit 41
6.3 Stimuleren van gebruik van digitale dienstverlening 42

6.4 Meten van klanttevredenheid 42
6.5 Aandacht voor specifieke doelgroepen 43
6.6 Staat van de ambities en kaders 43
6.7 Antwoord op de onderzoeksvragen 44

HOOFDSTUK 7 47

Ervaring van inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen 47

7.1 Vindbaarheid van digitale dienstverlening 47
7.2 Gebruik van digitale dienstverlening 48
7.3 Klanttevredenheid over digitale dienstverlening 51
7.4 Klanttevredenheid van specifieke doelgroepen over digitale dienstverlening 54
7.5 Antwoord op de onderzoeksvragen 55

HOOFDSTUK 8 57

Significante aandachtspunten en aanbevelingen 57

8.1 Verplichtingen en beleid 57
8.2 Waar staat gemeente Roermond nu? 58
8.3 Ervaring van inwoners, ondernemers, en maatschappelijke instellingen 59
8.4 Aanbevelingen 60

BIJLAGE 1 61

Afkortingen- en begrippenlijst 61

BIJLAGE 2 66

Geraadpleegde bronnen 66

BIJLAGE 3 68

Gebruikerssessies met specifieke doelgroepen 68

HOOFDSTUK 1

# Samenvatting

**De Rekenkamercommissie van gemeente Roermond (RKC) heeft een onderzoek laten uitvoeren naar digitale dienstverlening. Het onderzoek geeft de gemeenteraad informatie om het debat over dit onderwerp te voeren. Het onderzoek maakt inzichtelijk waar de gemeente staat op het gebied van digitale dienstverlening en of er eventuele verbeterpunten zijn.**

## Onderzochte onderdelen

1. Verplichtingen en beleid rondom digitale dienstverlening
2. Aanbod digitale dienstverlening van de gemeente
3. Ervaringen van inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen met de digitale dienstverlening van de gemeente roermond

## Significante aandachtspunten

In onderstaande tabel vindt u de onderzoeksvragen, normen, constateringen en significante aandachtspunten.

| Vraag | Norm | Constatering | Significante aandachtspunten |
|---|---|---|---|
| 1. Aan welke wettelijke eisen moet digitale dienstverlening voldoen? En wat betekenen deze wettelijke eisen in hoofdlijnen concreet voor de gemeente? | De gemeente voldoet met haar digitale dienstverlening aan de wettelijke eisen die op 31 december 2021 gelden. | De digitale dienstverlening van de gemeente Roermond voldoet gedeeltelijk aan de wettelijke vereisten voor digitale dienstverlening.<br><br>De gemeente moet op 31 december 2021 voldoen aan:<br>• Tijdelijk besluit digitale overheid. Roermond voldoet op dit moment niet geheel aan de eisen uit het besluit.<br>• Wet elektronische publicaties (Wep). Roermond voldoet op 31 december 2021 aan deze wet. Daarnaast zijn er de komende 3 jaren diverse Wettelijke verplichtingen waaraan de gemeente moet voldoen. De gemeente treft momenteel voorbereiding om te voldoen aan de volgende toekomstige verplichtingen.<br>• Wet open overheid (Woo): Hoewel de peildatum van het onderzoek op 31 december 2021 was, kunnen we constateren dat de gemeente Roermond op 1 mei 2022 voldoet aan de vastgestelde voorwaarden van de Wet open overheid. Vanaf 1 mei 2022 kan de gemeente gefaseerd documenten actief openbaar maken en een digitaal kanaal als formeel kanaal aanwijzen.<br>• Wep vanaf 1 juli 2022:<br>  ○ Alle beleidsregels online beschikbaar via overheid.nl<br>  ○ Digitale terinzagelegging<br>• Wet digitale overheid (Wdo) vanaf 1 juli 2022 (datum onder voorbehoud): vervangt Tijdelijk besluit digitale overheid en stelt daarnaast (open) standaarden in voor elektronisch verkeer, informatieveiligheid en identificatiemiddelen voor inwoners en bedrijven. Dimpact werkt volgens deze standaarden en verwerkt deze in haar producten.<br>• Single Digital Gateway:<br>  ○ Vanaf december 2022: informatie over 85 gemeentelijke producten en diensten beschikbaar via YourEurope.eu<br>  ○ Vanaf december 2023: burgers en bedrijven kunnen Europese overheidsorganisaties toestemming geven om digitaal bewijsstukken uit te wisselen.<br>  ○ EU-burgers en bedrijven krijgen ondersteuning bij het zoeken naar informatie of het volgen van een procedure.<br>• Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) 1 januari 2023: inwoners en bedrijven hebben het recht ieder formeel bericht elektronisch aan de overheid te sturen. | Gemeenteraad:<br>1. Stel kaders op zodat de gemeente voldoet aan wettelijke verplichtingen op het gebied van digitale dienstverlening en laat het college jaarlijks rapporteren over de status en voortgang.<br>2. Controleer de komende jaren regelmatig of het college voldoet aan de Woo, waarbij de gemeente tenminste voldoet aan de fasering die de Woo voorschrijft.<br>3. Controleer de komende jaren regelmatig of het college (open) standaarden toepast in het kader van de Wdo.<br>College van B&W:<br>4. Zorg dat alle digitale omgevingen (websites en apps) waar gemeente Roermond in het kader van Tijdelijk besluit digitale overheid/Wdo verantwoordelijk voor is, toegankelijk worden gemaakt, geïnspecteerd en voorzien van een toegankelijkheidsverklaring.<br>5. Ontsluit de eventueel nog ontbrekende beleidsregels in het kader van de Wep voor 1 juli 2022 via overheid.nl. Realiseer daarnaast ook digitale terinzagelegging.<br>6. Ontsluit in het kader van de SDG informatie over 85 producten en diensten via YourEurope.eu vanaf december 2022. Vanaf december 2023 bewijsstukken digitaal uitwisselbaar met Europese overheidsorganisaties.<br>7. Wijs in het kader van de Wmebv voor elk formeel bericht aan welk elektronisch kanaal daarvoor gebruikt kan worden, voor 1 december 2022. Maak hierover ook afspraken met BsGW. |
| 2. Op welk landelijk beleid of landelijke voorzieningen kan of moet de gemeente aansluiten? En wat betekent dit in hoofdlijnen concreet voor de gemeente? | De gemeente volgt op het gebied van digitale dienstverlening landelijke ontwikkelingen en sluit aan op landelijke voorzieningen (zoals GIBIT, Common Ground, DROP en PLOOI) waarmee de gemeente voldoet aan wet- en regelgeving. | De digitale dienstverlening van de gemeente Roermond maakt niet optimaal gebruik van de laatste mogelijkheden die landelijk beleid of landelijke voorzieningen bieden.<br><br>De digitale dienstverlening sluit aan op of maakt gebruik van:<br>• GIBIT inkoopvoorwaarden sinds 2017.<br>• DROP als invoervoorziening voor het bekendmaken en publiceren van besluiten.<br>• In 2022 van de invoervoorziening SDG voor gemeenten, om informatie over 85 producten en diensten te publiceren via YourEurope.eu.<br>• In 2022 het digitaal aanvragen van een rijbewijs.<br>• Roermond werkt aan de inrichting van het informatiebeheer op basis van de principes van Common Ground. Dimpact is ook nauw betrokken bij de uitwerking van deze architectuur, waarmee Roermond is aangehaakt op deze ontwikkeling. | College van B&W:<br>8. Controleer jaarlijks of de meest actuele versie van de GIBIT als inkoopvoorwaarden voor IT wordt gebruikt.<br>9. Blijf DROP gebruiken als invoervoorziening voor het bekendmaken en publiceren van besluiten.<br>10. Gebruik de invoervoorziening SDG voor gemeenten en zie erop toe dat kennis en ervaringen die elders (VNG) worden opgedaan, worden vertaald en benut in Roermond.<br>11. Zie erop toe dat bij de inrichting van het informatiebeheer de principes van Common Ground worden toegepast. Benut hierbij de aanwezige kennis en ervaring van Dimpact en andere Dimpact-leden.<br>12. Gebruik PLOOI voor het vindbaar maken van documenten, zoals de Woo voorschrijft. |

| Vraag | Norm | Constatering | Significante aandachtspunten |
|---|---|---|---|
| | | • Over voorbereidingen voor de aansluiting op PLOOI als onderdeel van de Wet open overheid, hebben we geen beleid of besluitvorming gezien. | |
| 3. Welk gemeentelijk beleid hebben de gemeenteraad en het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Roermond sinds maart 2010 vastgesteld op het gebied van digitale dienstverlening en doelgroepen/inclusie? En in hoeverre is dit beleid toereikend voor de ontwikkelingen van de komende jaren? | De gemeenteraad heeft actueel beleid op het gebied van digitale dienstverlening en doelgroepen/inclusie.<br><br>Dit beleid is toereikend voor de ontwikkelingen van de komende 2 tot 3 jaren. | De gemeenteraad en het college van burgemeester en wethouders hebben enkele beleidszaken vastgesteld. Om optimale digitale dienstverlening te borgen voor inwoners en ondernemers is dit niet toereikend.<br><br>College van burgemeester en wethouders:<br>• Programma Excellente dienstverlening, waarin onder meer het zaakgericht werken en de ontwikkeling van het KCC zijn vastgelegd. Door een gebrekkige centrale regie over het programma, is de uitvoering versnipperd geraakt. Er wordt onvoldoende gestuurd op resultaten en effecten.<br>• Online strategie voor www.roermond.nl, waarin diverse uitgangspunten voor digitale dienstverlening zijn vastgelegd. De online strategie wordt grotendeels toegepast. Maar nog niet alle onderdelen zijn gerealiseerd of formeel vastgelegd. Er wordt onvoldoende gestuurd op de resultaten en effecten van de online strategie.<br>De gemeenteraad is wel betrokken bij de vaststelling van de lokale inclusieagenda. Deze agenda is veel breder dan digitale dienstverlening. De actiepunten uit de lokale inclusieagenda op het gebied van digitale dienstverlening zijn inmiddels in voorbereiding.<br><br>In de programmabegrotingen over 2021 en 2022 is de digitale dienstverlening onvoldoende gespecificeerd. Hierdoor is onvoldoende duidelijk wat de gemeente precies wil realiseren. Dit maakt het voor de gemeenteraad ook lastig te controleren in hoeverre het college geslaagd is in het realiseren van de voornemens. | Gemeenteraad:<br>13. Pak als gemeenteraad de kaderstellende en controlerende rol rondom digitale dienstverlening op. Dit bestaat enerzijds uit duidelijke kaders, met concrete streefcijfers over digitale dienstverlening (SMART). Maak daarnaast afspraken over de wijze van verantwoording over digitale dienstverlening richting de gemeenteraad.<br>College van B&W:<br>14. Ontwikkel uiterlijk 31 december 2022 een organisatiebrede visie op dienstverlening, die richting geeft aan alle ontwikkelingen rond dit thema en zorgt voor een organisatiebrede gedragen werkwijze. Hierbij kan worden voortgeborduurd op componenten uit het programma Excellente dienstverlening en de lokale inclusie agenda. De visie moet de samenhang weergeven tussen de verschillende kanalen van dienstverlening en de keuzes die de gemeente daarin maakt. Het is belangrijk het eigenaarschap van het beleid goed te verankeren en duidelijke afspraken te maken over verantwoording over het beleid.<br>15. Actualiseer en verbreed uiterlijk 31 december 2022 de online strategie zodat deze niet alleen geldt voor www.roermond.nl, maar ook voor andere online omgevingen en apps. |
| 4. Welke kaders en kwaliteitseisen heeft de gemeenteraad van Roermond meegegeven aan de gemeentelijke organisatie en de Belastingsamenwerking Gemeenten en Waterschappen Limburg (BsGW) op het gebied van digitale dienstverlening? | De gemeenteraad stelt kaders en kwaliteitseisen bij het uitvoeren en uitbesteden van digitale dienstverlening. | De afspraken met BsGW zijn voornamelijk vakinhoudelijk. De wijze waarop BsGW de digitale dienstverlening aan inwoners en ondernemers inricht, is nauwelijks uitgewerkt. De afspraken die in de uitvoeringsovereenkomst staan, zijn niet meer allemaal van toepassing. | College van B&W:<br>16. Actualiseer uiterlijk 31 december 2022 de uitvoeringsovereenkomst met BsGW, zodat deze weer overeenkomt met de feitelijke situatie. Maak daarin ook afspraken over de digitale dienstverlening aan inwoners en ondernemers, inclusief de wijze van verantwoording daarover. |
| 5. Welke diensten biedt de gemeente aan op haar website en hoe digitaal volwassen zijn deze diensten? | De gemeente voldoet aan de EU Dienstenwet.<br><br>De gemeente biedt haar diensten aan op een digitaal volwassenheidsniveau dat past bij elk product of elke dienst. | De meest aangevraagde producten en diensten biedt de gemeente over het algemeen aan op een digitaal volwassenheidsniveau dat in de meeste gevallen past bij elk product of dienst. Hierin zijn enkele verbeteringen mogelijk.<br><br>Het succes van digitale dienstverlening wordt onvoldoende gemonitord. Daardoor is onduidelijk of een uitbreiding van het aanbod van digitale dienstverlening leidt tot meer digitale aanvragen en verlichting | College van B&W:<br>17. Veranker de uitgangspunten die de keus bepalen voor het digitaal volwassenheidsniveau van een product of dienst.<br>18. Maak het succes van digitale dienstverlening meetbaar door informatie uit verschillende systemen met elkaar te combineren. Op basis hiervan kan de gemeenteraad streefcijfers bepalen en afspraken maken over de wijze van verantwoording. |

| Vraag | Norm | Constatering | Significante aandachtspunten |
|---|---|---|---|
| | | van de werklast voor het KCC en andere dienstverlenende clusters[1] en welke rol storingen spelen in het bruik van digitale dienstverlening[2]. | |
| 6. Hoe borgt de gemeentelijke organisatie de kwaliteit van de digitale dienstverlening en hoe rapporteert de organisatie daarover richting de gemeenteraad? | De gemeente bewaakt de kwaliteit van de digitale dienstverlening. De gemeenteraad controleert of de digitale dienstverlening voldoet aan de kaders die de gemeenteraad daarvoor heeft gesteld. | De webredactie werkt volgens de uitgangspunten uit de online strategie voor www.roermond.nl De webredactie bewaakt de kwaliteit van de website, en niet de gehele digitale dienstverlening. Daarnaast benut de webredactie informatie uit een webstatistiekenprogramma en reacties van bezoekers van de website die doorlopend worden verzameld om de website continu te verbeteren.<br><br>Vakafdelingen zijn inhoudelijk verantwoordelijk voor de inhoud van webpagina's. Er is echter geen standaard controlemoment voor elke pagina. Daardoor loopt de gemeente Roermond het risico dat er verouderde informatie online kan staan.[3]<br><br>De gemeenteraad heeft nauwelijks een rol in het bewaken van de kwaliteit van de digitale dienstverlening. Vanuit het oogpunt van bedrijfsvoering handelt het college dit voor het grootste deel af. De verantwoording is versnipperd, waardoor het totaalbeeld over de dienstverlening ontbreekt. | Gemeenteraad:<br>19. Maak afspraken over de taakverdeling tussen gemeenteraad en college op het gebied van digitale dienstverlening. Vertaal deze afspraken ook naar vaste jaarlijkse rapportages, waarin de gemeenteraad informatie ontvangt die past bij de rol die de gemeenteraad heeft.<br><br>College van B&W:<br>De aanbevelingen 17 en 18 gelden ook voor deze norm. Daarnaast doen we de volgende aanbevelingen:<br>20. Stel een redactiestatuut vast, waarin werkafspraken staan over digitale dienstverlening, en de servicenormen die voor de verschillende activiteiten gelden. Dat geeft ruggesteun aan de webredactie en maakt voor de rest van de organisatie duidelijk hoe de rolverdeling rondom digitale dienstverlening is. |
| 7. Wat onderneemt de gemeente om het gebruik van digitale dienstverlening te stimuleren? | De gemeente stimuleert het gebruik van digitale dienstverlening (intern en extern). | De gemeente stimuleert het gebruik van digitale dienstverlening op verschillende manieren. Van het ontmoedigen van baliebezoek voor producten of diensten die online te regelen zijn, tot telefonische coaching om iemand door een digitaal formulier te leiden. Er is geen totaalbeeld van het kanaalgebruik per product. Daardoor is er onvoldoende zicht op het gebruik van de digitale dienstverlening, hoe zich dat verhoudt tot het gebruik van andere kanalen en of daar nog verbeteringen in mogelijk zijn. | College van B&W:<br>In lijn met aanbeveling 19:<br>21. Maak het gebruik van digitale dienstverlening ten opzichte van andere kanalen inzichtelijk door informatie uit verschillende systemen met elkaar te combineren. Op basis hiervan kan de gemeenteraad streefcijfers bepalen en afspraken maken over de wijze van verantwoording. |
| 8. Voert de gemeente klanttevredenheidsmetingen uit over de digitale dienstverlening en met welke frequentie vinden metingen plaats? | De gemeente biedt gebruikers van de digitale dienstverlening doorlopend de mogelijkheid om feedback te geven. De gemeente gebruikt deze feedback om de digitale dienstverlening te verbeteren. | Zie ook de constateringen bij vraag 6.<br>De webredactie verzamelt doorlopend reacties van bezoekers van de website. De webredactie gebruikt deze reacties om de website te verbeteren. De reacties worden niet standaard gebruikt in rapportages aan management en bestuur. | College van B&W:<br>22. Verwerk ten minste jaarlijks resultaten van klanttevredenheidsmetingen bij het stellen van doelen en in de verantwoording over digitale dienstverlening. |
| 9. Hoe gaat de gemeente om met minder digitaal vaardige en anderstalige inwoners? | De gemeente houdt in haar digitale dienstverlening rekening met minder digitaal vaardige en anderstalige inwoners. | Www.roermond.nl is toegankelijk. Dat betekent dat de meeste teksten op de website zo begrijpelijk mogelijk geschreven zijn. Dit betekent niet dat iedereen overweg kan met de digitale dienstverlening. Zo is er een groep die geen DigiD heeft of daar niet mee kan werken. Als een inwoner contact opneemt met de gemeente, gaat het KCC na welke mogelijkheden diegene heeft om zelfstandig te regelen of welke hulp passend is. Dat kan variëren van een afspraak maken om langs te komen in het Stadskantoor, | College van B&W:<br>23. Besteed in de visie op dienstverlening aandacht aan hoe de gemeente minder digitaal vaardige en anderstalige inwoners bedient en leg ijkmomenten vast.<br>24. Organiseer jaarlijks een evaluatiemoment waarin de gemeente met (vertegenwoordigers van) de doelgroep bespreekt waar men tegenaan loopt in |

[1] Verlaging van de werklast voor verschillende clusters moet nog aangetoond worden.

[2] Dit neemt niet weg dat de gemeentelijke organisatie verantwoordelijk is om storingen tot een minimum te beperken.

[3] De impact van het risico van verouderde informatie maakt geen deel uit van het onderzoek.

| Vraag | Norm | Constatering | Significante aandachtspunten |
|---|---|---|---|
| | | telefonische coaching om iemand door een webformulier te loodsen tot het inschakelen van hulp door familie of Algemeen maatschappelijk werk. | het contact met de gemeente. Benut de uitkomsten om de dienstverlening te verbeteren. |
| 10. Komt de staat van de digitale dienstverlening overeen met de kaders en de ambities die de gemeenteraad en het college van B&W sinds maart 2010 hebben geformuleerd op het gebied van digitale dienstverlening en doelgroepen/inclusie? In hoeverre komt de huidige digitale dienstverlening overeen met hetgeen geformuleerd is in het beleid? | De gemeente voert het beleid op het gebied van digitale dienstverlening en doelgroepen/ inclusie uit. | De kaders en ambities die zijn vastgesteld, zijn of worden grotendeels uitgevoerd. Omdat de kaders en ambities niet altijd SMART geformuleerd zijn, is moeilijk vast te stellen of de gemeente daadwerkelijk heeft bereikt wat ze verwachtte van alle ontwikkelingen. De insteek rondom digitale dienstverlening is vaak de efficiency van de gemeentelijke organisatie. Een concrete (door college en/of gemeenteraad vastgestelde) visie over het totale spectrum aan dienstverlening en wat dat betekent voor inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen, ontbreekt.<br><br>Doordat er onvoldoende centrale regie is op de ontwikkeling van digitale dienstverlening, kan de uitvoering tussen vakafdelingen verschillen. Dit resulteert in verschillende omgevingen, zoals voor burgerzaken, parkeerzaken en werk en inkomen. | Gemeenteraad:<br>25. Beschrijf kaders en ambities zo SMART mogelijk en maak daarbij afspraken over de wijze van verantwoording. |
| 11. Is de digitale dienstverlening van gemeente Roermond goed vindbaar:<br>- Met behulp van de zoekfunctie die de website zelf biedt?<br>- Via een externe zoekmachine, zoals Google? | De digitale dienstverlening van de gemeente is online goed vindbaar, zowel via de zoekfunctie die de website zelf biedt, als via een externe zoekmachine, zoals Google. | De digitale dienstverlening op www.roermond.nl is goed vindbaar. Zowel met de zoekmachine die binnen de website aanwezig is, als met externe zoekmachines zoals Google, DuckDuckGo en Startpage. Vanuit een externe zoekmachine is de betreffende informatie op www.roermond.nl met één klik bereikbaar. Door gebruik te maken van de termen die bezoekers gebruiken bij het zoeken binnen de website, kan de vindbaarheid van informatie verder geoptimaliseerd worden. | College van B&W:<br>26. Optimaliseer de trefwoorden bij elke pagina aan de hand van (combinaties van) woorden die bezoekers gebruiken bij het zoeken binnen de website. |
| 12. Vragen veel mensen producten en diensten digitaal aan, in lijn met de verwachting zoals vastgelegd in beleidsplannen? | Inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen maken gebruik van de digitale diensten van de gemeente. Er zijn uitgangspunten geformuleerd met betrekking tot het gebruik. | De gemeente Roermond ziet het digitale kanaal als voorkeurskanaal. Er zijn echter geen concrete streefcijfers geformuleerd voor het gebruik van digitale dienstverlening. Daardoor is op dit moment niet te zetten of de gemeente slaagt in wat ze wil bereiken.<br><br>Inwoners maken gebruik van de digitale diensten van de gemeente. Voor 3 van de 4 meest aangevraagde producten is in 2021 de digitale dienstverlening via het e-formulier op de website het meest gebruikte kanaal. Het uittreksel Burgerlijke Stand scoort daarbij met 90% via het digitale kanaal het hoogst. Ook driekwart van de verhuizingen is online doorgegeven. Bij het uittreksel BRP heeft iets meer dan de helft van de aanvragers het uittreksel online aangevraagd.<br><br>Het invullen van e-formulieren lukt echter niet altijd in een keer. De succesratio van e-formulieren laat zien dat minstens een derde van de bezoekers het e-formulier niet helemaal afrondt, maar stopt. Er zijn aanwijzingen dat inwoners meerdere keren terugkomen naar formulieren, zoals de e-formulieren voor verhuizing en uittreksel burgerlijke stand. Als de gemeente de succesratio van e-formulieren weet te verbeteren, levert dit een hogere klanttevredenheid en een besparing op. | College van B&W:<br>27. Benut de digitale vaardigheden die inwoners mede door de coronamaatregelen hebben opgedaan en verleid inwoners zaken online met de gemeente te regelen.<br>28. Voer gestructureerd aanpassingen door in e-formulieren en bekijk op basis van de succesratio of een aanpassing een verbetering oplevert. Streef daarbij naar een succesratio van 80%. Monitor jaarlijks de voortgang. |
| 13. Hoe tevreden zijn mensen over de manier waarop ze hun zaken bij de gemeente Roermond digitaal kunnen regelen? | Inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen zijn tevreden over de manier waarop ze hun zaken bij de gemeente digitaal kunnen regelen. | De mate van klanttevredenheid hangt af van wat een bezoeker op de website wil vinden of regelen en de mate waarin diegene daarin slaagt. Bezoekers die een e-formulier hebben ingevuld en daar hun ervaringen over delen, zijn gemiddeld meer tevreden over de digitale dienstverlening dan bezoekers die op de website niet kunnen vinden waar ze voor kwamen. | College van B&W:<br>29. Blijf reacties van bezoekers gebruiken om de informatie en dienstverlening op de website te verbeteren.<br>30. Bied bezoekers die antwoord willen op een specifieke vraag de mogelijkheid om via de website een vraag te stellen. Dit kan in de vorm van een e-formulier of als chatfunctie. |

| Vraag | Norm | Constatering | Significante aandachtspunten |
|---|---|---|---|
| 14. Hoe ervaart/ervaren de doelgroep(en) die de gemeente in het doelgroepen-/inclusiebeleid heeft gedefinieerd digitale dienstverlening van de gemeente Roermond? | De doelgroepen uit het doelgroepen-/ inclusiebeleid van de gemeente zijn tevreden over de manier waarop ze hun zaken bij de gemeente digitaal kunnen regelen. | Gehandicapten, ouderen en laaggeletterden willen graag als volwaardige inwoners meedoen en doen moeite om online zaken te regelen. Toch slagen inwoners er niet altijd in de digitale dienstverlening te gebruiken. Om digitale dienstverlening bruikbaar te maken voor zoveel mogelijk mensen is het belangrijk dat informatie en e-formulieren zo beknopt en overzichtelijk mogelijk zijn. Vertegenwoordigers van de doelgroepen denken graag mee hoe de gemeente teksten en formulieren kan verbeteren zodat nog meer doelgroepen de digitale dienstverlening kunnen gebruiken. | Gemeenteraad:<br>31. Investeer in het verbeteren van de digitale vaardigheden van inwoners. Wanneer inwoners meer zaken zelfstandig kunnen regelen, zorgt dat voor meer zelfvertrouwen en het gevoel meer volwaardig mee te doen.<br>College van B&W:<br>32. Betrek bijzondere doelgroepen structureel bij het optimaliseren van de digitale dienstverlening. Als bijzondere doelgroepen met de digitale dienstverlening overweg kunnen, hebben andere doelgroepen daar ook voordeel van. |

## Aanbevelingen

Op basis van de significante aandachtspunten komen de onderzoekers van Daadkracht, in overleg met de RKC, tot de volgende aanbevelingen:

Aanbeveling 1:

a. Ontwikkel uiterlijk 31 december 2022 een organistiebrede visie op dienstverlening, die concreet richting geeft aan alle ontwikkelingen rond dit thema en zorg voor een organistiebrede gedragen werkwijze.
b. Sluit aan op componenten uit het programma Excellente dienstverlening, de lokale inclusie agenda en de online strategie voor de gemeentelijke website en de aan de gemeente gekoppelde websites.
c. Geef in de visie samenhang weer tussen de verschillende kanalen van dienstverlening en de keuzes die de gemeente daarin maakt.
d. Houd in de visie concreet rekening met anderstaligen en digitaal minder vaardige mensen.

Aanbeveling 2:

a. Stel uiterlijk op 31 december 2022 kaders op uitgaande van in ieder geval de minimale wettelijke eisen inclusief fasering uit de Wet open overheid (Woo) en de Wet digitale overheid (Wdo) en geef daarbij expliciet aan welke specifieke aanvullende eisen de gemeente Roermond aan de digitale dienstverlening stelt uitgaande van de organistiebrede visie op dienstverlening.
b. Omschrijf de kaders inclusief concrete streefcijfers over de te behalen doelen volgens de methode SMART en geef aan op welke wijze de raad de controlerende rol invult. Besteed daarbij tevens aandacht aan de klanttevredenheid van inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen.
c. Bespreek elk jaar in de commissie Bestuur en Middelen het door het college op te stellen voortgangsoverzicht waarin wordt aangegeven in hoeverre de hiervoor genoemde kaders zijn ingevuld en welke eventueel aanvullende actie nodig is om eventuele lacunes alsnog in te vullen.

Aanbeveling 3:

Verzoek het college aan te laten geven in hoeverre opvolging is gegeven aan de significante aandachtspunten uit het Rapport onderzoek digitale dienstverlening RKC Roermond.

HOOFDSTUK 2

# Inleiding

**De Rekenkamercommissie van gemeente Roermond (RKC) heeft een onderzoek laten uitvoeren naar digitale dienstverlening. Het onderzoek geeft de gemeenteraad informatie om het debat over dit onderwerp te voeren.**

## Doel van het onderzoek

Het onderzoek maakt inzichtelijk waar de gemeente staat op het gebied van digitale dienstverlening en of er eventuele verbeterpunten zijn. Het onderzoek biedt daarom inzicht in:

- Het beleid van de gemeente Roermond en in hoeverre dit beleid aan de landelijke richtlijnen voldoet.
- De concrete uitvoering van voornoemd beleid en welke resultaten zijn behaald.
- De geplande ontwikkeling, omvang en kwaliteit van de digitale dienstverlening.
- De mening van inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen over de digitale dienstverlening.

Dit inzicht voedt de discussie in de gemeenteraad over digitale dienstverlening. Het onderzoek helpt de gemeenteraad bij het stellen van kaders en het controleren van het college op dit onderwerp.

## Definitie digitale dienstverlening

In dit onderzoek verstaan we onder digitale dienstverlening de mogelijkheid om via de gemeentelijke website www.roermond.nl producten en diensten aan te vragen en/of zaken te regelen waar de gemeente voor verantwoordelijk is. Hieronder verstaan we ook het leveren van informatie die nodig is om een aanvraag op de juiste manier te kunnen doen.

Dit betekent dat inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen via de website:

- Informatie over producten en diensten kunnen vinden.
- Producten en diensten kunnen aanvragen.
- Informatie kunnen aanleveren (zoals het doorgeven van een melding openbare ruimte).

## Scope van het onderzoek

Het onderzoek richt zich ten eerste op de verplichtingen en het beleid rondom digitale dienstverlening. Het tweede deel van het onderzoek gaat over het aanbod van digitale dienstverlening van de gemeente. De derde component is de ervaring van inwoners, ondernemers en maastschappelijke instellingen met de digitale dienstverlening van gemeente Roermond.

Informatiebeveiliging laten we buiten beschouwing in dit onderzoek. Dit onderwerp is in 2019/2020 onderzocht in het rapport van Telengy: Organisatie informatievoorziening gemeente Roermond ‘Van versnippering naar samenhang’.

Digitale participatie valt buiten de hiervoor gegeven definitie van digitale dienstverlening en blijft daarom buiten beschouwing in dit onderzoek.

## Resultaat van het onderzoek

Het onderzoek geeft de gemeenteraad inzicht in het thema van digitale dienstverlening:

- De gemeenteraad weet welke wettelijke verplichtingen gelden en de komende jaren gaan gelden voor digitale dienstverlening. Ook weet de gemeenteraad in hoofdlijnen wat deze wetgeving in praktische zin voor de gemeente betekent. Daarnaast weet de gemeenteraad of de gemeente naar verwachting aan de wettelijke verplichtingen kan voldoen en landelijke ontwikkelingen kan volgen, of dat daar nog nieuw, vernieuwd of aanvullend beleid voor nodig is.
- De gemeenteraad kent de huidige staat van digitale dienstverlening van gemeente Roermond. De gemeenteraad heeft inzicht in de organisatie van het team dat aan digitale dienstverlening werkt. Daarnaast heeft de gemeenteraad een indruk van het aanbod van digitale dienstverlening.
- De gemeenteraad heeft inzicht in de ervaringen van inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen met de digitale dienstverlening van de gemeente.
- Het onderzoek geeft aanbevelingen voor mogelijke verbeteringen van de digitale dienstverlening van gemeente Roermond. Dit kan input zijn voor kaders en ambities op het gebied van digitale dienstverlening.

Op basis van dit inzicht in het thema digitale dienstverlening kan de gemeenteraad haar rollen vervullen. De gemeenteraad heeft voldoende kennis van het thema om:

- Kaders te stellen en benodigde budgetten toe te wijzen voor digitale dienstverlening.
- Het college te controleren op de uitvoering en doorontwikkeling van digitale dienstverlening.
- Inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties te vertegenwoordigen en signalen over digitale dienstverlening vanuit de samenleving mee te nemen in debatten en besluitvorming.

## Leeswijzer

In het volgende hoofdstuk leest u de visie op digitale dienstverlening en de rol van de gemeenteraad die als basis voor het onderzoek is gebruikt. Daarna geeft hoofdstuk 4 een toelichting op de vraagstelling en aanpak van het onderzoek. In de hoofdstukken daarna komen de resultaten van het onderzoek aan bod. Daarin wordt aan het eind van elk hoofdstuk antwoord gegeven op meerdere onderzoeksvragen. Allereerst in hoofdstuk 5 de verplichtingen en beleid. Hoofdstuk 6 beschrijft waar gemeente Roermond op dit moment staat op het gebied van dienstverlening. Hoofdstuk 7 geeft inzicht in de ervaringen van inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen met de digitale dienstverlening van gemeente Roermond. Hoofdstuk 8 geeft tot slot een overzicht van de significante aandachtspunten en aanbevelingen. Als bijlagen bij dit rapport vindt u een afkortingen- en begrippenlijst en een overzicht van geraadpleegde bronnen.

HOOFDSTUK 3

# Visie op digitale dienstverlening en de rol van de gemeenteraad

**Het onderzoek is uitgevoerd op basis van een visie op digitale dienstverlening en de rol die de gemeenteraad daarin heeft. In de volgende paragraaf leest u eerst de visie op digitale dienstverlening. Daarna komt inclusie aan de orde. Paragraaf 3 geeft tenslotte de visie op de rol van de gemeenteraad rondom digitale dienstverlening.**

## 3.1 Visie op digitale dienstverlening

Digitale dienstverlening is geen doel op zich. De onderzoekers van Daadkracht zien digitale dienstverlening als een van de kanalen om dienstverlening te bieden. En de gemeente mag zich ervoor inspannen om zoveel mogelijk zaken als digitale dienstverlening aan te bieden. Maar sommige producten en diensten lenen zich beter voor digitale afhandeling dan andere. Een huwelijk sluit je op afspraak, in aanwezigheid van een buitengewoon ambtenaar van de burgerlijke stand. Maar de afvalkalender bekijk je liever 24/7 via de website of een app. Dit betekent dat elk product en elke dienst van de gemeente een eigen optimum kent voor dienstverlening. Sommige zaken zijn heel geschikt om digitaal aan te bieden als een soort zelfbediening. Voor andere zaken is persoonlijk contact nodig of wenselijk. Voor sommige producten en diensten kan een interactieve beslisboom helpen om tot een juiste aanvraag te komen. Bijvoorbeeld voor het aanvragen van het juiste uittreksel. Bij andere producten en diensten kan een beslisboom juist een drempel opwerpen. Dat zien we nog weleens gebeuren bij een melding openbare ruimte, waarbij de melder moet kiezen uit een lijst met categorieën. Het vinden van het optimum voor een product of dienst is daarom steeds een wisselwerking van een aanpassing doorvoeren en meten of de nieuwe opzet voor inwoners, bedrijven en maatschappelijke instellingen beter of slechter uitpakt.

We bekijken de digitale dienstverlening van de gemeente daarom altijd als component in een groter geheel. Digitale dienstverlening en dienstverlening via andere kanalen vullen elkaar aan. Digitaal waar het kan, persoonlijk waar dat beter past.

Dat een product of dienst digitaal beschikbaar is, wil nog niet zeggen dat het succesvol is. Digitale dienstverlening is pas succesvol als:

- Mensen kunnen vinden wat ze zoeken.
- Mensen veel producten online kunnen regelen.
- Zoveel mogelijk mensen het product volledig online kunnen aanvragen.
- Mensen tevreden zijn over de manier waarop ze online hun zaken kunnen regelen.

Op grond van deze succesfactoren is het meenemen van het gebruik van de dienstverlening door inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties een essentieel onderdeel van het onderzoek. Het onderzoek richt zich daarom niet alleen op wat de gemeente heeft georganiseerd en aanbiedt. Maar we besteden ook uitgebreid aandacht aan de mate waarin inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties het digitale aanbod weten te vinden, daar gebruik van maken en hoe tevreden mensen daarover zijn.

## 3.2 Visie op doelgroepenbeleid en inclusie bij digitale dienstverlening

Iedereen moet mee kunnen doen in onze maatschappij. De overheid heeft daarin een voorbeeldfunctie en moet zich inspannen om alle dienstverlening zo toegankelijk mogelijk aan te bieden. De toegankelijkheidseisen uit de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) geven daar handen en voeten aan. Maar zelfs als de digitale dienstverlening van gemeente Roermond 100% digitaal toegankelijk zou zijn, is dat geen garantie dat de gemeente daarmee alle doelgroepen bereikt. Want voor sommige doelgroepen is en blijft digitale dienstverlening lastig. Kun je van een oudere die vanwege alzheimer naar een verzorgingshuis verhuist, verwachten dat hij of zij de verhuizing zelf online doorgeeft?

We bekijken het bereik van de digitale dienstverlening van de gemeente daarom altijd met enige nuance. Sommige doelgroepen zijn beter te bedienen langs een andere weg dan de digitale. Maar dat ontslaat de gemeente er niet van om zoveel mogelijk zaken digitaal aan te bieden. Dus ook hiervoor geldt het motto: Digitaal waar het kan, persoonlijk waar dat beter past.

De gemeente kan daarbij voor verschillende aanpakken kiezen. Bijvoorbeeld door het digitale kanaal zoveel mogelijk te promoten onder doelgroepen die daarmee uit de voeten kunnen. Doet de gemeente dat alleen door een voorlichtingscampagne? Of kiest de gemeente voor prijsdifferentiatie, waarmee het digitale kanaal aantrekkelijker wordt dan andere kanalen? Als het digitale kanaal goed benut wordt, kan er meer gelegenheid zijn om doelgroepen die meer moeite hebben met digitale dienstverlening te bedienen via telefoon, balie of bijvoorbeeld huisbezoek.

## 3.3 Visie op de rol van de gemeenteraad rondom digitale dienstverlening

De rol van de gemeenteraad op het gebied van digitale dienstverlening bestaat uit drie onderdelen: kaders stellen, het college controleren en volksvertegenwoordiging.

### 3.3.1 Kaders stellen

De gemeenteraad kan kaders stellen over zaken waar de gemeente zelf keuzes in kan maken. Zoals bijvoorbeeld het ambitieniveau rondom digitale dienstverlening. Om het ambitieniveau te kunnen bepalen, moet de gemeenteraad eerst weten waar de gemeente Roermond op dit moment staat. Daarnaast moet de gemeenteraad weten aan welke knoppen de gemeente kan draaien op het gebied van digitale dienstverlening. Daarom is voor het stellen van kaders inzicht in het thema van digitale dienstverlening nodig. Pas als de gemeenteraad voldoende weet over het thema, kan de gemeenteraad goede kaders en een duidelijke ambitie schetsen en bijbehorend budget daarvoor beschikbaar stellen.

### 3.3.2 Controleren van het college

Het controleren van het college kent ook weer twee aspecten. Allereerst moet het college zorgen dat de gemeente voldoet aan de wet. De gemeenteraad kan het college vragen te verantwoorden dat ze dat heeft gedaan en hoe ze dat heeft gedaan. Hierin is vooral het college aan zet. De gemeenteraad moet wel weten welke verplichtingen er rondom digitale dienstverlening gelden, zodat de raad het college daar ook op kan bevragen. Een bepaald niveau aan basiskennis over de verplichtingen is daarom wenselijk.

Daarnaast moet de gemeenteraad natuurlijk controleren in hoeverre het college erin is geslaagd om de ambities die de raad heeft uitgesproken, heeft behaald. Om dit goed te kunnen controleren, is het belangrijk dat de gemeenteraad duidelijke kaders en ambities heeft geformuleerd. Om goed te kunnen controleren, is een goed werkende meetlat nodig.

### 3.3.3 Volksvertegenwoordiging

De leden van de gemeenteraad vormen de ogen en oren van de samenleving. Raadsleden kunnen in hun omgeving signalen doorkrijgen over de digitale dienstverlening van de gemeente. Daarnaast kunnen raadsleden actief inwoners en ondernemers bevragen over ervaringen met betrekking tot dit onderwerp. Zijn inwoners en ondernemers tevreden over het digitale aanbod? Of lopen ze tegen problemen aan als ze iets digitaal proberen te regelen met de gemeente? De gemeenteraad kan deze signalen meenemen in debatten en besluitvorming.

Dit onderzoek voorziet de gemeenteraad van Roermond van informatie die nodig is om deze rollen goed in te vullen.

HOOFDSTUK 4

# Vraagstelling en aanpak van het onderzoek

**Dit onderzoek maakt inzichtelijk waar gemeente Roermond staat op het gebied van digitale dienstverlening en of er eventuele verbeterpunten zijn. We doen dat aan de hand van 14 onderzoeksvragen, die vallen onder 3 onderzoekscomponenten. Paragraaf 4.1 geeft een toelichting op de onderzoekscomponenten. Daarna geeft paragraaf 4.2 de onderzoeksvragen weer, samen met het bijbehorende normenkader. We beantwoorden de onderzoeksvragen met documentstudie, een analyse van informatie, cijfers en online onderzoek, interviews en gebruikerssessies. De aanpak van deze onderzoeksactiviteiten leest u in de paragrafen 3 tot en met 6.**

## 4.1 Onderzoekscomponenten

Doel van het onderzoek is inzicht geven in:

- Het beleid van de gemeente Roermond en in hoeverre dit beleid aan de landelijke richtlijnen voldoet.
- De uitvoering van het beleid en welke resultaten zijn behaald.
- De geplande ontwikkeling, omvang en kwaliteit van de digitale dienstverlening.
- De mening van inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen over de digitale dienstverlening.

Het onderzoek is op grond van deze doelen ingericht langs 3 componenten:

1. Verplichtingen en beleid
2. Waar gemeente Roermond nu staat
3. Ervaring van inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen

Deze indeling in 3 componenten vormt ook de basis voor voorliggend onderzoeksrapport.

## 4.2 Onderzoeksvragen en normenkader

Het onderzoek bestaat uit drie componenten. Binnen elke onderzoekscomponent beantwoorden we verschillende onderzoeksvragen. Elke onderzoeksvraag is weer vertaald naar een normenkader. Onderstaande tabel geeft een overzicht van de componenten, vragen en normen.

| Onderzoeks-component | Onderzoeksvraag | Norm |
|---|---|---|
| Verplichtingen en beleid | 1. Aan welke wettelijke eisen moet digitale dienstverlening voldoen? En wat betekenen deze wettelijke eisen in hoofdlijnen concreet voor de gemeente? | De gemeente voldoet met haar digitale dienstverlening aan de wettelijke eisen die op 31 december 2021 gelden.<br>Daarnaast voldoet de gemeente op 1 mei 2022 aan de vastgestelde voorwaarden van de Wet open overheid. |

| Onderzoeks-component | Onderzoeksvraag | Norm |
|---|---|---|
| Verplichtingen en beleid | 2. Op welk landelijk beleid of landelijke voorzieningen kan of moet de gemeente aansluiten? En wat betekent dit in hoofdlijnen concreet voor de gemeente? | De gemeente volgt op het gebied van digitale dienstverlening landelijke ontwikkelingen en sluit aan op landelijke voorzieningen (zoals GIBIT, Common Ground, DROP en PLOOI) waarmee de gemeente voldoet aan wet- en regelgeving. |
| Verplichtingen en beleid | 3. Welk gemeentelijk beleid hebben de gemeenteraad en het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Roermond sinds maart 2010 vastgesteld op het gebied van digitale dienstverlening en doelgroepen/inclusie? En in hoeverre is dit beleid toereikend voor de ontwikkelingen van de komende jaren? | De gemeenteraad heeft actueel beleid op het gebied van digitale dienstverlening en doelgroepen/inclusie.<br>Dit beleid is toereikend voor de ontwikkelingen van de komende 2 tot 3 jaren. |
| Verplichtingen en beleid | 4. Welke kaders en kwaliteitseisen heeft de gemeenteraad van Roermond meegegeven aan de gemeentelijke organisatie en de Belastingsamenwerking Gemeenten en Waterschappen Limburg (BsGW) op het gebied van digitale dienstverlening? | De gemeenteraad stelt kaders en kwaliteitseisen bij het uitvoeren en uitbesteden van digitale dienstverlening. |
| Waar gemeente Roermond nu staat | 5. Welke diensten biedt de gemeente aan op haar website en hoe digitaal volwassen zijn deze diensten? | De gemeente voldoet aan de EU Dienstenwet.<br>De gemeente biedt haar diensten aan op een digitaal volwassenheidsniveau dat past bij elk product of elke dienst. |
| Waar gemeente Roermond nu staat | 6. Hoe borgt de gemeentelijke organisatie de kwaliteit van de digitale dienstverlening en hoe rapporteert de organisatie daarover richting de gemeenteraad? | De gemeente bewaakt de kwaliteit van de digitale dienstverlening. De gemeenteraad controleert of de digitale dienstverlening voldoet aan de kaders die de gemeenteraad daarvoor heeft gesteld. |
| Waar gemeente Roermond nu staat | 7. Wat onderneemt de gemeente om het gebruik van digitale dienstverlening te stimuleren? | De gemeente stimuleert het gebruik van digitale dienstverlening (intern en extern). |
| Waar gemeente Roermond nu staat | 8. Voert de gemeente klanttevredenheids-metingen uit over de digitale dienstverlening en met welke frequentie vinden metingen plaats? | De gemeente biedt gebruikers van de digitale dienstverlening doorlopend de mogelijkheid om feedback te geven. De gemeente gebruikt deze feedback om de digitale dienstverlening te verbeteren. |

| Onderzoeks-component | Onderzoeksvraag | Norm |
|---|---|---|
| Waar gemeente Roermond nu staat | 9. Hoe gaat de gemeente om met minder digitaal vaardige en anderstalige inwoners? | De gemeente houdt in haar digitale dienstverlening rekening met minder digitaal vaardige en anderstalige inwoners. |
| Waar gemeente Roermond nu staat | 10. Komt de staat van de digitale dienstverlening overeen met de kaders en de ambities die de gemeenteraad en het college van B&W sinds maart 2010 hebben geformuleerd op het gebied van digitale dienstverlening en doelgroepen/inclusie? In hoeverre komt de huidige digitale dienstverlening overeen met hetgeen geformuleerd is in het beleid? | De gemeente voert het beleid op het gebied van digitale dienstverlening en doelgroepen/ inclusie uit. |
| Ervaring van inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen | 11. Is de digitale dienstverlening van gemeente Roermond goed vindbaar:<br>• Met behulp van de zoekfunctie die de website zelf biedt?<br>• Via een externe zoekmachine, zoals Google? | De digitale dienstverlening van de gemeente is online goed vindbaar, zowel via de zoekfunctie die de website zelf biedt, als via een externe zoekmachine, zoals Google.<br>Als bezoekers in zoekmachines zoeken naar 'paspoort Roermond', moet de bezoeker in één klik naar de juiste pagina kunnen gaan. |
| Ervaring van inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen | 12. Vragen veel mensen producten en diensten digitaal aan, in lijn met de verwachting zoals vastgelegd in beleidsplannen? | Inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen maken gebruik van de digitale diensten van de gemeente. Er zijn uitgangspunten geformuleerd met betrekking tot het gebruik. |
| Ervaring van inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen | 13. Hoe tevreden zijn mensen over de manier waarop ze hun zaken bij de gemeente Roermond digitaal kunnen regelen? | Inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen zijn tevreden over de manier waarop ze hun zaken bij de gemeente digitaal kunnen regelen. |
| Ervaring van inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen | 14. Hoe ervaart/ervaren de doelgroep(en) die de gemeente in het doelgroepen-/inclusiebeleid heeft gedefinieerd de digitale dienstverlening van de gemeente Roermond? | De doelgroepen uit het doelgroepen-/ inclusiebeleid van de gemeente zijn tevreden over de manier waarop ze hun zaken bij de gemeente digitaal kunnen regelen. |

**Tabel 1 Overzicht van componenten, vragen en normen voor het onderzoek**

## 4.3 Documentstudie

Documentstudie geeft allereerst inzicht in de wettelijke verplichtingen (vraag 1) en landelijke ontwikkelingen (vraag 2). We gebruiken daarvoor de wetteksten en informatie van de Rijksoverheid en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). Deze documentatie is allemaal online beschikbaar. Een overzicht van de geraadpleegde websites vindt u in bijlage 2.

Ook het in kaart brengen van het beleid van gemeente Roermond op het gebied van digitale dienstverlening en inclusie (vraag 3) en de uitbesteding van belastingzaken aan BsGW (vraag 4) gebeurt aan de hand van documentstudie. Medewerkers van gemeente Roermond hebben daarvoor alle raads- en collegebesluiten sinds maart 2010 rondom digitale dienstverlening, doelgroepen-/inclusiebeleid en de uitbesteding aan BsGW aangeleverd. Waar dat verhelderend was voor het beleidsproces sinds 2010, zijn ook MT-, DT- en CMT-voorstellen rondom digitale dienstverlening aangeleverd.

Ook over de werkwijze rondom digitale dienstverlening zijn documenten aangeleverd, zoals werkinstructies uitvoeringsplannen en kwaliteitseisen. Deze documenten geven inzicht in de wijze waarop de gemeente werkt aan digitale dienstverlening, hoe de organisatie de kwaliteit daarvan borgt (vraag 6), wat de gemeente onderneemt om het gebruik van digitale dienstverlening te stimuleren (vraag 7) en hoe de gemeente omgaat met specifieke doelgroepen (vraag 9).

We toetsen het gemeentelijk beleid aan de wettelijke verplichtingen en landelijke ontwikkelingen. Zo ontstaat een beeld van welke componenten van de digitale dienstverlening al wel in beleid zijn opgenomen en welke componenten (nog) niet. Voor de wettelijke verplichtingen geldt als peildatum 31 december 2021. Als gevolg van de doorlooptijd van het onderzoek was het mogelijk om voor de Wet open overheid als peildatum 1 mei 2022 mee te nemen.

## 4.4 Informatie, cijfers en online onderzoek

Om het aanbod van digitale producten en diensten in kaart te brengen, hebben medewerkers van gemeente Roermond uiteenlopende informatie en cijfers aangeleverd.

**Digitale volwassenheid van producten en diensten**

Om een beeld te krijgen van het huidige aanbod van digitale producten en diensten (vraag 5), hebben medewerkers van gemeente Roermond een overzicht aangeleverd van digitaal aanvraagbare producten. Bij elk product is aangegeven hoe ‘digitaal volwassen’ het product is. We maken daarbij onderscheid in de volgende niveaus van digitale volwassenheid:

- Een downloadbaar formulier (vaak pdf) dat geprint, ingevuld en teruggestuurd moet worden.
- Een e-formulier zonder DigiD, eHerkenning of eIDAS, waarin de aanvrager alle gegevens moet invullen (geen vooringevulde velden).
- Een e-formulier met DigiD, eHerkenning of eIDAS. Gegevens over de aanvrager die al bij de gemeente bekend zijn, zijn vooringevuld.

Bij de e-formulieren is tevens aangegeven of er sprake is van een interactief formulier. In interactieve formulieren doorloopt de aanvrager een beslisboom die helpt bij het aanvragen van het juiste product.

**Mini-enquêtes**

De klanttevredenheid over digitale dienstverlening (vraag 13) hebben we online gemeten met behulp van verschillende mini-enquetes:

- Via een knop in de footer van de website. In een algemene mini-enquête konden bezoekers laten weten wat ze van de website vinden. Alle bezoekers van de website konden deze vragenlijst invullen, zowel inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen. Bij de verzameling van data is geen expliciet onderscheid gemaakt tussen deze doelgroepen.

- Bij de zoekfunctie. In een mini-enquête konden bezoekers aangeven waar ze naar zochten.
- Bij de e-formulieren melding openbare ruimte, aanvraag uittreksel BRP, aangifte verhuizing, melding huwelijk of geregistreerd partnerschap, aanvraag afschrift burgerlijke stand, vermissing reisdocument. In een mini-enquête konden bezoekers aangeven hoe ze de aanvraag via het e-formulier hebben ervaren. Van deze mini-enquêtes is bij de melding openbare ruimte en aangifte verhuizing respons binnengekomen.

De mini-enquêtes zijn ingezet van half december 2021 tot begin april 2022. De resultaten van het mini-enquêtes zijn niet representatief. Uitgangspunt van het onderzoek is een indruk te krijgen van de ervaringen van inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen over de digitale dienstverlening.

**Cijfers over gebruik kanalen**
Om een beeld te krijgen van het gebruik van digitale producten en diensten (vraag 12) hebben we cijfers ontvangen over de aanvragen per kanaal van veel aangevraagde producten en diensten in 2021.

**Webstatistieken en informatie uit het CMS**
In het onderzoek zijn diverse webstatistieken gebruikt van het websitebezoek in 2021.

- Als onderdeel van de beantwoording van vraag 11 hebben we een lijst gekregen met zoekwoorden die gebruikt zijn in 2021 in de zoekmachine op de website. Deze lijst hebben we vergeleken met de trefwoorden die in het Content Management Systeem (CMS) aan enkele veelbezochte pagina's zijn gekoppeld.
- Om te bepalen of veel mensen producten en diensten digitaal aanvragen (vraag 12) hebben we bezoekcijfers van de meestbezochte pagina's op de website gebruikt.

**Online onderzoek**
Om na te gaan hoe goed de digitale dienstverlening van de gemeente Roermond vindbaar is, hebben we online gezocht naar enkele producten en diensten. Daarvoor hebben we zowel de zoekfunctie binnen de website gebruikt als de externe zoekmachines Google en DuckDuckGo.

## 4.5 Interviews

**Interviews met medewerkers**
Op 18 januari hebben we een interview gehouden met een communicatieadviseur die zich bezighoudt met digitale dienstverlening.

Op 8 februari hebben we een interview gehouden met medewerkers die zich bezighouden met digitale dienstverlening en klantcontact:

- Cluster Publiekszaken, Medewerker applicatie/kwaliteitsbeheer
- Cluster Publiekszaken, KCC coördinator
- Cluster Informatievoorziening, Strategisch adviseur Informatiemanagement
- Cluster Informatievoorziening, Applicatie- en gegevensbeheerder
- Cluster Bedrijfsondersteuning, Webmanager

In dit interview is gesproken over het beleid rondom digitale dienstverlening (vraag 3), de samenwerking met BsGW (vraag 4), het borgen van kwaliteit (vraag 6), het stimuleren van het gebruik van digitale dienstverlening (vraag 7), meten van klanttevredenheid (vraag 8) en aandacht voor specifieke doelgroepen (vraag 9).

Op 7 maart hebben we een interview gehouden met de verantwoordelijk portefeuillehouder. Bij dit gesprek was een lid van de Rekenkamercommissie aanwezig. In het interview is gesproken over de ontwikkelingen rondom digitale dienstverlening, hoe de portefeuillehouder het beleid rondom digitale dienstverlening en inclusie ervaart en welke rol de portefeuillehouder daarin ziet voor het college van burgemeester en wethouders en de gemeenteraad.

**Interviews met inwoners**

In de mini-enquêtes bij e-formulieren konden inwoners aangeven of ze bereid waren om telefonisch nog enkele vragen te beantwoorden als toelichting op de mini-enquête. Meerdere inwoners hebben daarmee ingestemd. We hebben 7 inwoners gesproken over hun ervaringen met het e-formulier.

## 4.6 Gebruikerssessies met specifieke doelgroepen

Op 29 maart en 4 april 2022 hebben we gebruikerssessies gehouden met vertegenwoordigers van doelgroepen uit het inclusiebeleid: gehandicapten, ouderen en laaggeletterden. De deelnemers hebben tijdens de sessies hun ervaringen met de digitale dienstverlening van de gemeente kunnen delen. Daarnaast konden deelnemers tijdens de sessie laten zien hoe ze de website gebruiken. Daarbij hebben deelnemers verschillende concrete scenario's doorlopen:

- Wat doet u als u wilt weten wat het aanvragen van een rijbewijs kost?
- Hoe maakt u een afspraak?
- Hoe geeft u aan de gemeente door dat in uw buurt een paaltje scheef staat?

HOOFDSTUK 5

# Verplichtingen en beleid

**Dit hoofdstuk geeft een overzicht van de verplichtingen en beleid op het gebied van digitale dienstverlening. Dit geeft de gemeenteraad inzicht in wat er op gemeenten afkomt de komende jaren, wat daarvoor moet gebeuren en of het beleid van gemeente Roermond daar al klaar voor is.**

Het hoofdstuk geeft antwoord op de eerste 4 onderzoeksvragen:

1. Aan welke wettelijke eisen moet digitale dienstverlening voldoen? En wat betekenen deze wettelijke eisen in hoofdlijnen concreet voor de gemeente?
2. Op welk landelijk beleid of landelijke voorzieningen kan of moet de gemeente aansluiten? En wat betekent dit in hoofdlijnen concreet voor de gemeente?
3. Welk gemeentelijk beleid hebben de gemeenteraad en het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Roermond sinds maart 2010 vastgesteld op het gebied van digitale dienstverlening en doelgroepen/inclusie? En in hoeverre is dit beleid toereikend voor de ontwikkelingen van de komende jaren?
4. Welke kaders en kwaliteitseisen heeft gemeenteraad van Roermond meegegeven aan de gemeentelijke organisatie en de Belastingsamenwerking Gemeenten en Waterschappen Limburg (BsGW) op het gebied van digitale dienstverlening?

De eerste paragraaf geeft een overzicht van alle wettelijke verplichtingen die de komende 3 jaren op gemeenten afkomen op het gebied van digitale dienstverlening. Daarna volgt een overzicht van landelijke ontwikkelingen. In de derde paragraaf komt het gemeentelijk beleid en de kaders die de gemeenteraad heeft gesteld aan de orde. Daarna wordt de Belastingsamenwerking Gemeenten en Waterschappen Limburg (BsGW) in paragraaf 4 uitgelicht. Paragraaf 5 geeft antwoord op de hiervoor genoemde onderzoeksvragen.

## 5.1 Wettelijke verplichtingen

Deze paragraaf geeft antwoord op de eerste onderzoeksvraag: Aan welke wettelijke eisen moet digitale dienstverlening voldoen? En wat betekenen deze wettelijke eisen in hoofdlijnen concreet voor de gemeente?

### 5.1.1 Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid

Sinds 1 juli 2018 is het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid van kracht. Deze regelgeving vervalt met inwerkingtreding van de Wet digitale overheid (zie ook 5.1.4).

Het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid verplicht overheidsorganisaties om de eigen websites en apps toegankelijk te maken voor iedereen. Iedereen moet de website van de gemeente kunnen gebruiken. Het mag niet uitmaken of de bezoeker een computer, tablet of smartphone gebruikt, welke browser hij of zij gebruikt en of iemand een beperking heeft. Ook mensen die blind, slechtziend, kleurenblind, slechthorend, doof, zwakbegaafd of laaggeletterd zijn, moeten de website kunnen gebruiken. De verplichting geldt ook voor digitale documenten die vanaf 2018 geplaatst zijn op gemeentelijke websites.

**Toegankelijkheidsverklaring**

Voor elke website en app waarvoor de gemeente verantwoordelijk is, moet de gemeente een toegankelijkheidsverklaring publiceren. In deze verklaring staat hoe ver de gemeente is met het toegankelijk maken van de digitale dienstverlening:

- De website of app voldoet volledig (status A)
- De website of app voldoet gedeeltelijk (status B)

- De eerste maatregelen zijn genomen (status C)
- De website of app voldoet niet (status D)

De verklaring moet onderbouwd zijn met een testrapport, waarin zowel de techniek als de inhoud van de website of app op 50 criteria zijn getoetst. Dit testrapport mag maximaal 36 maanden oud zijn.

De verklaring moet ondertekend zijn door de bestuurder die verantwoordelijk is voor digitale toegankelijkheid. De bestuurder geeft daarmee aan in te stemmen met de inhoud van de verklaring. De gemeente moet minstens eens per jaar elke toegankelijkheidsverklaring actualiseren.

**Status in Roermond**
De gemeente voldoet op 31 december 2021 deels aan deze wettelijke verplichting. Gemeente Roermond heeft met de certificering van www.roermond.nl als toegankelijke website een mooi resultaat bereikt. De gemeente heeft daarover ook een toegankelijkheidsverklaring afgegeven. De gemeente voldoet daarmee nog niet geheel aan het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid. De link naar het certificaat van toegankelijkheid is onvoldoende onderbouwing voor de toegankelijkheidsverklaring. De verklaring moet onderbouwd zijn met een onderzoeksrapport waarin voor alle 50 succescriteria de resultaten van de inspectie zijn na te lezen. Een link naar dit onderzoeksrapport is op dit moment niet aanwezig.

Ook is de scope van de certificering beperkt. De pagina's op stadswinkel.roermond.nl en de formulieren rondom buurtpost via www.mistermail.nl vallen buiten het certificaat. Ook de pdf-bestanden op www.roermond.nl zijn buiten beschouwing gelaten. We hebben enkele pdf-bestanden bekeken (formulier Toestemming hoofdbewoner en Aanvraagformulier Alcoholwetvergunning model A). Deze voldoen niet aan de toegankelijkheidseisen. De gemeente is echter wel verantwoordelijk voor de digitale toegankelijkheid van deze informatie en formulieren. Behalve de hiervoor genoemde omgevingen en informatie is de gemeente ook verantwoordelijk voor de digitale toegankelijkheid van diverse andere omgevingen zoals die voor burgerzaken, digitale producten en diensten, parkeerzaken en zaken op het gebied van werk en inkomen. Maar ook iBabs valt onder de gemeentelijke verantwoordelijkheid wat betreft digitale toegankelijkheid. Voor al deze omgevingen ontbreekt een toegankelijkheidsverklaring en bijbehorende toegankelijkheidsinspectie.

### 5.1.2 Wet elektronische publicaties

De Wet elektronische publicaties (Wep) regelt de bekendmaking, publicatie en terinzagelegging van besluiten.

**Bekendmakingen**
De Wep schrijft voor dat Algemeen verbindende voorschriften (avv's), beleidsregels en overige besluiten sinds 1 juli 2021 moeten worden bekendgemaakt via officielebekendmakingen.nl. Overheidsorganisaties voeren daarvoor hun bekendmakingen in in de applicatie DROP (Decentrale Regelgeving en Officiële Publicaties). Ook verplichte kennisgevingen van vergunningen moet de gemeente sinds 1 juli 2021 via officielebekendmakingen publiceren. Verkeersbesluiten moeten in de daarvoor bedoelde applicatie verkeersbesluiten bekendgemaakt worden. Ook deze verschijnen op officielebekendmakingen.nl. Daarnaast mag een overheidsorganisatie haar bekendmakingen, kennisgevingen en verkeersbesluiten als extra service ook publiceren op bijvoorbeeld de eigen website of in een huis-aan-huisblad.

**Publicaties**
Algemeen verbindende voorschriften, zoals verordeningen, moeten al enkele jaren integraal gepubliceerd worden op overheid.nl. Sinds 1 juli 2021 geldt die verplichting ook voor alle geldende beleidsregels. Als overgangsregeling heeft de gemeente nog tot 1 juli 2022 de tijd om ontbrekende beleidsregels alsnog op overheid.nl te publiceren. Overige besluiten hoeven niet op overheid.nl gepubliceerd te worden.

**Terinzagelegging**
Tot slot schrijft de Wep voor dat de gemeente vanaf 1 januari 2023 alle stukken ook elektronisch ter inzage moet leggen.

**Status in Roermond**
De gemeente voldoet op 31 december 2021 aan deze wettelijke verplichting. Gemeente Roermond maakt al jaren gebruik van DROP en maakt haar regelgeving, kennisgevingen en verkeersbesluiten bekend via officielebekendmakingen.nl. Ook publiceert Roermond haar algemeen verbindende voorschriften en beleidsregels op overheid.nl. We kunnen niet bepalen of dit regelingenoverzicht helemaal compleet is. De gemeente heeft nog tot 1 juli 2022 de tijd om ontbrekende beleidsregels alsnog op overheid.nl te publiceren. Vanaf 1 januari 2023 moeten alle stukken die ter inzage zijn, ook digitaal beschikbaar zijn. Dat is op moment van schrijven nog niet gerealiseerd.

### 5.1.3 Wet open overheid

De Wet open overheid (Woo) moet ervoor zorgen dat overheidsinformatie beter vindbaar, uitwisselbaar, eenvoudig te ontsluiten en goed te archiveren is. De Woo treedt op 1 mei 2022 in werking. Met de Woo komt de huidige Wet openbaarheid van bestuur (Wob) te vervallen.

**Actief openbaarmaken**
De Woo verplicht de gemeente documenten actief openbaar te maken. Het gaat om documenten uit de volgende 11 categorieën:

- Wet- en regelgeving
- Organisatiegegevens
- Raadsstukken
- Bestuursstukken
- Stukken van adviescolleges
- Convenanten
- Jaarplannen en -verslagen
- Wob/Woo-verzoeken
- Onderzoeken
- Beschikkingen
- Klachten

De Woo schrijft een fasering over 3 jaren voor:

- Fase 1: Informatiecategorieën die relatief eenvoudig openbaar te maken zijn of al (deels) openbaar zijn.
- Fase 2: Meer informatie van de categorieën uit fase 1 en enkele nieuwe categorieën.
- Fase 3: Categorieën die (persoons)gegevens van derden bevatten en daardoor zorgvuldig voorbereid moeten worden.

Het openbaar maken moet elektronisch plaatsvinden, via het Platform Open Overheidsinformatie (PLOOI). Meer informatie over PLOOI vindt u in 5.2.5.

**Informatiehuishouding**
De Woo verplicht daarnaast gemeenten om de informatiehuishouding op orde te brengen. De Woo sluit daarmee aan op de Archiefwet: gemeenten moeten documenten in een goede, geordende en toegankelijke staat bewaren. De wetgever houdt er rekening mee dat het behoorlijk wat tijd kost om dit voor elkaar te krijgen. In de Memorie van Toelichting staat een mogelijke termijn van 8 jaar.

**Status in Roermond**

Op 1 mei 2022 voldoet de gemeente Roermond aan de vastgestelde voorwaarden van de Wet open overheid. Op 31 december 2021 gold deze wettelijke verplichting nog niet. De voorbereidingen voor de Wet open overheid zijn voornamelijk een ambtelijke opdracht. De Woo schrijft een fasering voor, die drie jaar duurt. De gemeente kan er echter voor kiezen om eerder dan de planning van de Woo voorschrijft, informatie actief openbaar te maken. We hebben daar geen besluitvorming over gezien. Dit betekent dat de gemeente tenminste moet voldoen aan de fasering zoals de Woo die voorschrijft. Fase 1 van de Woo is vrij laagdrempelig. De informatie die in fase 1 openbaar gemaakt moet worden, ontsluit de gemeente op dit moment al of kan de gemeente eenvoudig alsnog openbaar maken. Daarnaast moet de gemeente een digitaal kanaal (webformulier of e-mailadres) als formeel kanaal aanwijzen waarop inwoners en ondernemers verzoeken kunnen indienen. Voor 2022 staat het voldoen aan de Woo in Roermond op de agenda. Hiervoor is in de programmabegroting 2022 budget vrijgemaakt.

### 5.1.4 Wet digitale overheid

Deze regelgeving treedt naar verwachting op 1 juli 2022 in werking. De Wet digitale overheid wil de digitale overheid verbeteren. De wet stelt daarom standaarden in voor elektronisch verkeer. Ook geeft de wet regels over informatieveiligheid en de toegang van inwoners en bedrijven tot online dienstverlening bij de overheid. De wet stelt onder andere eisen aan het betrouwbaarheidsniveau van elektronische identificatiemiddelen, zoals DigiD en eHerkenning. Waar dat nodig is, moet betrouwbaarheidsniveau ‘substantieel’ of ‘hoog’ worden gebruikt voor de toegang tot digitale diensten.

De wet stelt ook open standaarden verplicht. De Europese richtlijn over toegankelijkheid van websites en apps valt hier ook onder. Daarom vervalt met de inwerkingtreding van de Wet digitale overheid het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid (aan de orde geweest in 5.1.1).

**Status in Roermond**

Op 31 december 2021 gold deze wettelijke verplichting nog niet. Gemeente Roermond gebruikt standaardisatie als uitgangspunt in haar beleid op het gebied van digitalisering. Dit was ook een van de overwegingen om deel te nemen aan samenwerkingsverband Dimpact. De gemeente heeft daarmee al de eerste stappen gezet in het werken conform standaarden. De gemeente gebruikt op dit moment een betrouwbaarheidsniveau basis van elektronische identificatiemiddelen. Onder de Wdo moet de gemeente het betrouwbaarheidsniveau verhogen naar substantieel of hoog. Een handig hulpmiddel voor het werken conform standaarden is het overzicht van verplichte en aanbevolen standaarden van Forum Standaardisatie op www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden.

### 5.1.5 Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer

Deze wet treedt op 1 januari 2023 in werking. Met de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Mebv) krijgen inwoners en bedrijven het recht ieder formeel bericht elektronisch aan de overheid te zenden. Daarnaast blijft de mogelijkheid bestaan om per post met de overheid te communiceren. Inwoners en bedrijven kunnen dus kiezen tussen de papieren of de digitale weg.

**Formele berichten**

Het gaat bij formele berichten om berichten in het kader van besluiten, voorgeschreven meldingen en klachten:

- Aanvraag
- Bezwaar of administratief beroepschrift
- Aanvulling
- Ingebrekestelling
- Zienswijzen en bedenkingen

- Berichten in het kader van een procedure van een klacht
- Berichten in het kader van een wettelijk voorgeschreven melding (bijv. UWV, sociale dienst of melding voor bouwwerk dat niet vergunninsplichtig is)

**Aanwijzen van kanalen**
Welk kanaal geschikt is voor welk formeel bericht, hangt af van het beveiligingsniveau dat nodig is voor een bericht. Voor elke aanvraag en procedure moet de gemeente daarom inventariseren welk beveiligingsniveau nodig is. Daarna kan de gemeente een elektronisch kanaal aanwijzen voor elk bericht.

Meer informatie over wat de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer regelt, vindt u op de website digitaleoverheid.nl.

**Status in Roermond**
Op 31 december 2021 gold deze wettelijke verplichting nog niet. In het kader van de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer hebben we geen besluit gezien waarin de gemeenteraad aanwijst welk elektronisch kanaal voor welk formeel bericht gebruikt mag worden. In 2022 moet dit alsnog gerealiseerd worden, zodat op 1 januari 2023 duidelijk is welke elektronische weg inwoners en ondernemers mogen gebruiken voor welk type bericht. Dit aanwijzen van kanalen is ook nodig voor formele berichten die inwoners en ondernemers naar BsGW sturen.

### 5.1.6 Single Digital Gateway
Single Digital Gateway (SDG) is een Europese verordening die voor alle overheidsorganisaties in Europa geldt. Gemeenten moeten daar dus ook aan voldoen. De SDG regelt dat EU-burgers en bedrijven makkelijk toegang krijgen tot digitale dienstverlening in andere EU-lidstaten, via het portaal YourEurope.eu. De verordening bestaat uit drie pijlers, die er voor gemeenten als volgt uitzien:

- Met ingang van december 2022 moet informatie over 85 gemeentelijke producten en diensten beschikbaar zijn via YourEurope.eu.
- Met ingang van december 2023 moeten burgers en bedrijven Europese overheidsorganisaties toestemming kunnen geven om digitaal bewijsstukken uit te wisselen.
- EU-burgers en bedrijven krijgen ondersteuning bij het zoeken naar informatie of het volgen van een procedure.

Vanaf december 2022 moeten alle gemeenten informatie over producten en diensten ontsluiten via YourEurope.eu. Meer informatie hierover vindt u in 5.2.3.

**Status in Roermond**
Op 31 december 2021 gold deze wettelijke verplichting nog niet. Meer informatie over de wijze waarop de gemeente Roermond aan de verplichting kan voldoent, vindt u in 5.2.3.

## 5.2 Landelijke ontwikkelingen
Deze paragraaf geeft antwoord op de tweede onderzoeksvraag: Op welk landelijk beleid of landelijke voorzieningen kan of moet de gemeente aansluiten? En wat betekent dit in hoofdlijnen concreet voor de gemeente?

Digitale dienstverlening is al jarenlang in opkomst, zowel in het bedrijfsleven als bij de overheid. Van een bestelling plaatsen tot het openen van een bankrekening, het kan eenvoudig via een smartphone. Dat wekt ook verwachtingen richting de online dienstverlening van de overheid. Gemeenten staan niet alleen voor deze enorme uitdaging. De Rijksoverheid en de VNG voeren projecten uit om van elkaar te leren maar ook om gemeenten aan te jagen hun digitale dienstverlening te verbeteren.

We sommen een aantal initiatieven en ontwikkelingen op die voor Roermond interessant zijn en die helpen om de digitale dienstverlening te verbeteren.

### 5.2.1 GIBIT

GIBIT staat voor Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT. De VNG heeft deze inkoopvoorwaarden opgesteld. De GIBIT helpt gemeenten bij het professioneel uitvoeren van de inkoop van ICT-diensten en -producten. Als de gemeente een overeenkomst sluit waarbij de GIBIT van toepassing is, gelden de Gemeentelijke ICT-Kwaliteitsnormen die horen bij de GIBIT. Deze normen zorgen ervoor dat zowel gemeenten als leveranciers voldoen aan landelijke normen en standaarden. Zo houdt de gemeente een betrouwbare en gedegen IT-infrastructuur.

**Status in Roermond**

De gemeenteraad van Roermond heeft in september 2017 het inkoopbeleid vastgesteld. Daarin is geregeld dat de gemeente de GIBIT toepast bij de inkoop van ICT-diensten en -producten. Door gebruik te blijven maken van (de meest actuele versie van) de GIBIT, is gemeente Roermond ervan verzekerd dat ze kwalitatief goede inkoopvoorwaarden voor IT gebruikt.

### 5.2.2 Omnichannel dienstverlening

Inwoners, ondernemers en instellingen gebruiken voor hun contact met de gemeente verschillende kanalen: website, mobiele app, online formulieren of een persoonlijke informatiepagina. Die veelheid aan kanalen heeft voordelen. Zo kan de gemeente gericht een bepaald kanaal inzetten voor een bepaalde dienst of voor een bepaalde doelgroep. Daarmee wordt het contact effectiever en efficiënter. Tegelijkertijd zijn er uitdagingen. Sommige inwoners en ondernemers hebben moeite met de complexiteit en diversiteit van kanalen. Afhankelijk van de digitale vaardigheden, hebben inwoners en ondernemers een eigen voorkeur voor een bepaald kanaal. Klanten gebruiken steeds meer kanalen door- en naast elkaar. Een naadloze klantreis is hierbij belangrijk, zodat voor inwoners en ondernemers duidelijk is dat ze zaken doen met de gemeente. De veelheid aan kanalen vraagt van de gemeente meer kosten voor de inzet en het onderhoud van die kanalen. Ook is het managen van de verschillende kanalen een uitdaging.

Bij omnichannel richt de organisatie zich niet langer op het managen van de verschillende kanalen afzonderlijk, maar verschuift het accent naar het samenspel van alle kanalen. Door kanalen bij elkaar te brengen, slimmer in te richten en goed op elkaar af te stemmen, ontstaat er een betere, naadloze en inclusieve klantinteractie. Een aanpak die voorziet in gemak, persoonlijke benadering en vertrouwen in de dienstverlening.

**Status in Roermond**

De gemeente Roermond biedt haar dienstverlening aan via verschillende kanalen. In de visie op communicatie staat dat iedereen zijn eigen kanaal kiest, analoog of digitaal, maar dat de gemeente erop stuurt dat inwoners en organisaties vooral naar de gemeentelijke website gaan voor producten, diensten en informatie daarover. Er is beperkt sprake van samenspel van verschillende kanalen. Informatie over het gebruik van verschillende kanalen wordt bijvoorbeeld niet structureel met elkaar vergeleken. Wel heeft de gemeente in het kader van de coronamaatregelen gestuurd op het gebruik van verschillende kanalen. Om het aantal bezoekers aan de balie te beperken, is bijvoorbeeld de optie om online een afspraak te maken voor het doorgeven van een verhuizing uitgeschakeld. Als inwoners telefonisch contact opnemen met het KCC, wijst het KCC de inwoner op de mogelijkheid om een verhuizing online door te geven. Alleen als dat niet lukt, wordt een afspraak gemaakt om een verhuizing aan de balie door te geven. Als de gemeente Roermond meer werk wil maken van omnichannel dienstverlening, kan de zelfscan die de VNG heeft ontwikkeld een startpunt zijn. De resultaten geven inzicht in de situatie van de gemeente.

### 5.2.3 Invoervoorziening SDG voor gemeenten

Zoals onder 5.1.6 al is genoemd, moet de gemeente vanaf december 2022 informatie over producten en diensten ontsluiten via YourEurope.eu. Deze productinformatie moet ook in het Engels beschikbaar zijn. De VNG heeft hiervoor een centrale oplossing gerealiseerd die de productinformatie publiceert op YourEurope.eu. Gemeenten krijgen vanaf het tweede kwartaal van 2022 toegang tot de SDG invoervoorziening. In deze omgeving staan van alle vereiste producten standaardteksten klaar, zowel in het Nederlands als het Engels. De gemeente moet deze tekst controleren, eventueel aanpassen of aanvullen en publiceren.

**Status in Roermond**

Gemeente Roermond kan in 2022 gebruik gaan maken van de centrale invoervoorziening die de VNG voor de SDG heeft ontwikkeld. Ook voor de volgende fases rondom de Single Digital Gateway neemt de VNG het voortouw. We adviseren gemeente Roermond om de informatie en ondersteuning vanuit de VNG op dit onderwerp te blijven volgen.

### 5.2.4 Common Ground

De ICT-systemen van de overheid dreigen vast te lopen door de snelle groei van digitale gegevens. Door de jaren heen is een complex systeem van koppelingen ontstaan. Deze inrichting maakt het ICT-systeem weinig flexibel, kwetsbaar en duur.

De Taskforce Samen organiseren van VNG Realisatie heeft een nieuwe architectuur ontwikkeld, die Common Ground wordt genoemd. Kern van de Common Ground is dat systemen die processen ondersteunen, scheiden van systemen die gegevens opslaan en ter beschikking stellen. De Common Ground architectuur schetst een model dat bestaat uit 5 lagen:

1. Interactie met eindgebruikers
2. Inrichting van processen
3. Integratiefunctionaliteit
4. Ontsluiting van gegevens via diensten
5. Gestandaardiseerde opslag van gegevens

Werken volgens de principes van Common Ground is goedkoper, maar biedt ook meer ruimte om sneller en gemakkelijker te innoveren. De gemeente is minder afhankelijk van haar vaste leveranciers. Daarnaast maakt Common Ground het mogelijk om inwoners en ondernemers meer en beter inzicht te geven in de wijze waarop de gemeente met hun gegevens omgaat.

Met Common Ground wordt een grote stap gezet in de richting van een open, transparante overheid waarbinnen met inachtneming van de privacy-regels gegevens sneller en veiliger kunnen worden uitgewisseld, intern zowel als extern.

Elke gemeente kan in eigen tempo en op eigen voorwaarden de overstap naar de Common Ground inrichting maken.

Een groep gemeenten (onder aanvoering van de gemeente Den Haag) maakt een best practice platform volgens de principes van Common Ground. Iedere gemeente kan (delen van) het platform gebruiken en nieuwe componenten toevoegen. Zo ontstaat er een ecosysteem waarin gemeenten, landelijke overheden en leveranciers samenwerken en leren. Met een subsidie van het BZK innovatiefonds worden noodzakelijke infrastructurele componenten toegevoegd aan dit platform. Het platform bestaat inmiddels uit een MijnOmgeving, OpenFormulieren, Zaak- en contactregistratie (ZGW-API's) en een zaak afhandel component (GZAC). Dimpact is ook betrokken bij deze ontwikkeling. Als het platform klaar is (naar verwachting in 2023), ligt er een kant en klare oplossing voor de volledige dienstverlening van gemeenten. Alle gemeenten kunnen dit 'van de plank' pakken en gebruiken.

**Status in Roermond**

Gemeente Roermond werkt met haar informatiebeleid al naar een inrichting van de informatiehuishouding op basis van Common Ground. Ook Dimpact is nauw betrokken bij de Common Ground architectuur en vertaalt de principes in haar producten. Dit betekent dat nieuwe producten worden ontwikkeld op basis van de principes van Common Ground. Dit betekent echter (nog) niet dat dit overal toepasbaar/uitvoerbaar is.

### 5.2.5 Platform Open Overheidsinformatie

De Wet open overheid (zie ook 5.1.3) bepaalt dat de gemeente diverse informatie actief openbaar moet maken. Dit moet “Op een algemeen toegankelijke wijze door middel van een door Onze Minister in stand gehouden digitale infrastructuur”. Deze infrastructuur is PLOOI. De eerste versie van het portaal open.overheid.nl is inmiddels in gebruik en verwijst medio maart 2022 naar ruim 220.000 openbaar gemaakte documenten. De komende jaren moet het portaal steeds meer documenten ontsluiten. Het portaal zal ook steeds meer functionaliteiten gaan bieden.

**Status in Roermond**

Over de voorbereidingen voor de aansluiting op PLOOI als onderdeel van de Wet open overheid, hebben we geen beleid of besluitvorming gezien.

### 5.2.6 Nieuwe vormen van digitale dienstverlening

Er komen nog steeds nieuwe vormen van digitale dienstverlening bij. De coronapandemie heeft hier aan bijgedragen, omdat gemeenten zochten naar manieren om inwoners en ondernemers zoveel mogelijk thuis te bedienen. Enkele voorbeelden:

- In Rotterdam is het mogelijk om via online videobellen een aangifte van geboorte te doen of in ondertrouw te gaan. Dat kan vanaf de eigen bank, vanuit het ziekenhuis of zelfs vanuit het buitenland.
- Ook in Schiedam en Nijmegen is online aangifte van geboorte mogelijk, maar dan zonder beeldbellen.
- In Etten-Leur kunnen stellen in het Trouwportaal alle zaken rondom hun trouwdag of geregistreerd partnerschap regelen.

**Status in Roermond**

Het is niet mogelijk om via online videobellen contact op te nemen met de gemeente Roermond. Als de gemeente hiermee aan de slag wil, kan ze gebruikmaken van ervaringen die bij andere gemeenten zijn opgedaan. VNG Realisatie heeft een handreiking gemaakt om gemeenten te laten zien hoe zij op een veilige manier persoonlijke informatie kunnen vragen via beeldbellen.

### 5.2.7 Digitaal Aanvragen Rijbewijs (DAR)

Het is inmiddels mogelijk om via de DigiD-app een rijbewijs te laten verlengen. De aanvrager moet een pasfoto laten maken bij een door de RDW erkende fotograaf. Met de DigiD-app moet een ID-check worden uitgevoerd. Bij deze check leest de DigiD-app, met de NFC lezer van de telefoon, de gegevens op de chip van het identiteitsbewijs. Deze gegevens worden geverifieerd bij de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens of het rijbewijzenregister van de RDW. Een digitale aanvraag kan alleen als je inwoner bent van een gemeente die zich daarvoor heeft aangemeld bij de RDW.

**Status in Roermond**

Roermond wil in 2022 het digitaal aanvragen van een rijbewijs mogelijk maken.

### 5.2.8 Chatbot Gem

VNG Realisatie heeft chatbot Gem ontwikkeld die de klantervaring bij gemeenten kan verbeteren. Een ‘virtuele assistent’ met veel generieke content, die voor alle gemeenten bruikbaar is. Naast de algemene content kan Gem ook over allerlei platformen

en content heen informatie verzamelen, zodat de chatbot ook lokale informatie kan verwerken. Gemeenten kunnen Gem inzetten op hun eigen website.

Op dit moment is er een chatbot ontwikkeld door een groep gemeenten bestaande uit onder andere Tilburg, Utrecht, Drechsteden en Rotterdam die de virtuele assistent is voor de top 10 taken bij gemeenten. Daarnaast kan de chat geautomatiseerd informeren en adviseren over verhuizen, reisdocumenten en is de volledig geautomatiseerde registratie van een gevalideerde verhuisaanvraag nog in ontwikkeling. Ervaringen bij organisaties zijn dat de chat een drempel verlaagt voor bezoekers van de website om digitaal een vraag te stellen of hulp te krijgen bij een aanvraag.

**Status in Roermond**
Gemeente Roermond gebruikt op dit moment geen chatbot en is niet voornemens om dit in te zetten. Een chatfunctie kan onderdeel uitmaken van de kanaalsturing. Chatbot Gem kan een goed startpunt zijn in de orientatie.

### 5.2.9 Newsroom

In een newsroom of nieuwskamer werken medewerkers van verschillende afdelingen samen om het nieuws uit de omgeving te volgen en te analyseren. Met behulp van een monitoringtool verzamelt de newsroom berichten op sociale media en fora, lokale kranten en tijdschriften. Ook informatie uit telefoontjes van inwoners en meldingen via WhatsApp en e-mail wordt meegenomen. De newsroom verwerkt de resultaten in een kort overzicht van het meest relevante nieuws, inclusief duiding. Een newsroom biedt ambtenaren de mogelijkheid om gestructureerd te luisteren naar wat er speelt, het bestuur betekenisvol te adviseren en om alle relevante kanalen scherper in te zetten als de berichten daar aanleiding toe geven. Begin 2022 werken ongeveer tachtig Nederlandse gemeenten met een newsroom.

**Status in Roermond**
Gemeente Roermond is zich op dit moment aan het oriënteren op het werken met een newsroom. De newsroom zal zich vooral buigen over bijzondere situaties, afwijkingen op de dagelijkse gang van zaken. In de newsroom zullen het webteam, communicatie, het KCC en eventueel andere afdelingen deelnemen.

## 5.3 Gemeentelijk beleid en kaders

Deze paragraaf geeft antwoord op de derde onderzoeksvraag: Welk gemeentelijk beleid hebben de gemeenteraad en het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Roermond sinds maart 2010 vastgesteld op het gebied van digitale dienstverlening en doelgroepen/inclusie? En in hoeverre is dit beleid toereikend voor de ontwikkelingen van de komende jaren?

### 5.3.1 Programma Excellente dienstverlening

In 2008 heeft de gemeenteraad de Strategische Visie Roermond vastgesteld. Daarin is de ambitie uitgesproken om als organisatie een excellente dienstverlener te worden.

Een jaar later, in 2009, heeft het college van B&W de Visie op dienstverlening vastgesteld. Deze visie sluit aan op alle landelijke programma's op het gebied van dienstverlening.

In 2010-2011 zijn in het meerjarig programmaplan Excellente dienstverlening de eerste projecten opgestart. Deze projecten waren vooral werkzaamheden 'onder de motorkap'. Deze werkzaamheden waren randvoorwaardelijk, maar hadden nog niet direct effect op de dienstverlening.

In 2012-2013 is de basis voor het Klant contactcentrum (KCC) gelegd. Roermond heeft zich daarvoor aangesloten bij Dimpact. Dimpact is een vereniging van gemeenten die gezamenlijk optrekken in het verbeteren van publieke dienstverlening. Zo

gebruikt Roermond via Dimpact onder andere de software voor de gemeentelijke website en het zaaksysteem. De gezamenlijke inkoop via Dimpact en standaardisatie en hergebruik binnen de vereniging levert de deelnemers voordelen op.

Medewerkers geven aan dat er zowel bestuurlijk als ambtelijk niemand eigenaar is van het programma. Daardoor ontbreekt centrale regie. Dit heeft tot gevolg dat het programma niet altijd de aandacht krijgt die het verdient. Medewerkers vertellen dat het programma sinds de start verschillende keren lijkt te zijn doodgebloed. Een ander gevolg van het ontbreken van centrale regie is, dat vakafdelingen op verschillende wijzen excellente dienstverlening realiseren. Dit heeft onder meer geleid tot verschillende vakspecifieke digitale loketten. We komen op www.roermond.nl de volgende digitale omgevingen tegen:

- https://iburgerzaken.roermond.nl/, voor burgerzaken zoals verhuizing en uittreksels.
- www.gemeenteportaal.nl/ in combinatie met de app 2Park, voor parkeerzaken.
- https://snelbalie.roermond.nl/, voor zaken op het gebied van werk en inkomen.
- https://dloket.roermond.nl/, voor overige producten en diensten.

Daarnaast heeft gemeente Roermond het heffen en innen van belastingen uitbesteed aan Belastingsamenwerking Gemeenten en Waterschappen Limburg (BsGW). BsGW biedt via de eigen website het digitale loket voor belastingzaken en WOZ aan. Zie ook paragraaf 5.4.

In de verschillende omgevingen is aan het logo en de kleurstelling te zien dat het om een omgeving van gemeente Roermond gaat (geldt niet voor BsGW). Maar elke omgeving heeft een heel eigen vormgeving, inrichting en systematiek. Dat betekent voor inwoners en ondernemers dat zij, afhankelijk van wat zij regelen met de gemeente, met verschillende werkwijzen te maken krijgen. Zo zien we op de gemeentelijke website een handleiding voor het gebruik van de parkeerapp en een filmpje met uitleg over de omgeving voor werk en inkomen.

### 5.3.2 Lokale inclusie agenda

Iedereen doet mee! in Roermond. Dat is het motto van de lokale inclusie agenda 2021-2024. Het maakt niet uit welke leeftijd, culturele achtergrond, gender, inkomen talenten en/of beperkingen je hebt. De inclusie agenda komt voort uit het coalitieakkoord 2018-2022 waarin staat dat de gemeente streeft naar een stad waarin iedereen meedoet en zichzelf mag zijn.

In de lokale inclusie agenda komen zes thema's aan bod:

- Toegankelijkheid
- Wonen
- Werk
- Vrije tijd, recreatie, sport en cultuur
- Onderwijs
- Mobiliteit

Om er daadwerkelijk voor te zorgen dat Roermond inclusief wordt, is bewustwording essentieel. Dat geldt voor alle betrokkenen: gemeentelijke diensten, externe partners, winkels en horeca, vrije tijd, vervoer, openbare gebouwen en inwoners.

In 2019-2020 zijn al diverse activiteiten uitgevoerd in het kader van inclusie:

- De gemeente heeft een toegankelijke nieuwe website.
- De gemeente heeft het manifest 'Iedereen doet mee!' ondertekend.
- Alle medewerkers van de afdeling Sociale Zaken en een deel van de beleidsmedewerkers hebben een training Klare Taal gevolgd. Ook is er een meeleesgroep die de taal en toon van brieven aan inwoners bekijkt.

- Tijdens de week van de toegankelijkheid is aandacht besteed aan de toegankelijkheid van het centrum.

Actiepunten voor de komende tijd die te maken hebben met digitale dienstverlening:

- Een plan maken voor inclusieve communicatie en dienstverlening.
- Een website 'Roermond voor Iedereen' om mooie voorbeelden te verzamelen en inclusieve initiatieven te inventariseren.
- Het verspreiden van voorbeelden van inclusief werkgeverschap op website, social media en in de krant.

De lokale inclusie agenda gaat nog niet specifiek in op de manier waarop de gemeente in haar dienstverlening omgaat met specifieke doelgroepen. Het is wel een van de actiepunten voor de komende tijd om dat alsnog te doen. Op moment van schrijven werkte de projectleider inclusie nog aan de voorbereidingen.

Bij het realiseren van de nieuwe website die in 2019 is gerealiseerd, heeft de gemeente verschillende specifieke doelgroepen betrokken:

- Gehandicapten Platform
- Wmo-raad
- Meeleesgroep Wmo
- Seniorenraad
- Jongerenraad
- Taalcoaches van Wel.kom
- Consulenten digitale vaardigheden van de bibliotheek

De wensen en behoeften vanuit deze doelgroepen zijn zoveel mogelijk meegenomen in de ontwikkeling van de nieuwe website. Sindsdien is er geen structureel contact met deze doelgroepen over digitale dienstverlening. Wel komt er incidenteel feedback van specifieke doelgroepen binnen. De webredactie houdt zoveel mogelijk rekening met de wensen en behoeften van de verschillende doelgroepen.

### 5.3.3 Online strategie

In april 2019 heeft het college van B&W de online strategie voor www.roermond.nl vastgesteld. Daarin staan 5 uitgangspunten:

- De gemeentelijke website is het voorkeurskanaal voor onze dienstverlening.
- We richten onze dienstverlening in vanuit het perspectief van de klant. We baseren ons daarbij op feiten, niet op meningen.
- Roermond maken we samen, en iedereen moet mee kunnen doen.
- Onze website is relevant, betrouwbaar en compact.
- Een kwalitatieve website vraagt om een professionele, centrale (eind-)redactie.

De online strategie kondigt aan dat de organisatie van het digitaal beheer, de kwaliteitsstandaarden en de verantwoordelijkheden formeel worden vastgelegd in een redactiestatuut. Dit doet de organisatie om de online communicatie en online dienstverlening duurzaam te verankeren in de organisatie. Een gecentraliseerde professionele webredactie ziet toe op naleving van deze online strategie en het redactiestatuut. Voor content die niet aan onze uitgangsunten en afspraken voldoet, is géén plaats meer op www.roermond.nl.

De gemeentelijke organisatie werkt op dit moment grotendeels volgens de online strategie, maar nog niet alle onderdelen van de online strategie zijn gerealiseerd of formeel vastgelegd. Zo is er nog geen redactiestatuut aanwezig. Er is op dit moment geen planning voor wanneer een redactiestatuut wordt gerealiseerd en vastgesteld.

**Voorkeurskanaal**

Het is niet concreet uitgewerkt wat moet worden verstaan onder ‘voorkeurskanaal voor onze dienstverlening’. De organisatie heeft op dit moment ook geen zicht op het gebruik van de verschillende kanalen per product of dienst. Het Klant Contactcentrum (KCC) probeert inwoners en ondernemers wel zoveel mogelijk naar de digitale dienstverlening te leiden. Dit gebeurt op verschillende manieren:

- Voor producten en diensten die online te regelen zijn, is het niet mogelijk om online een afspraak te plannen.
- Als iemand belt om een afspraak te maken voor een product of dienst die online te regelen is (bijvoorbeeld een verhuizing), geven telefonisten standaard aan dat dat ook online te regelen is.
- Als uit een telefoongesprek blijkt dat iemand best online iets wil regelen, maar tegen problemen aanloopt, proberen de telefonisten de inwoners of ondernemer daar telefonisch bij te helpen. Bijvoorbeeld door tips te geven over het uploaden van bijlagen.

Het KCC en het webteam proberen dus wel zoveel mogelijk inwoners en ondernemers naar het digitale kanaal te leiden. Maar omdat niet is gedefinieerd wat het voorkeurskanaal precies betekent en wat het gewenste gebruik van kanalen is, is onduidelijk in hoeverre het voorkeurskanaal is gerealiseerd. Ook ontbreekt centrale sturing. Gegevens over het gebruik van verschillende kanalen worden op dit moment niet gecombineerd en gerapporteerd. Centrale sturing op de digitale dienstverlening als voorkeurskanaal ontbreekt.

**Werken vanuit het perspectief van de klant**

De webredactie maakt structureel gebruik van webstatistieken bij haar werkzaamheden. Zo controleert de webredactie wekelijks of de statistieken afwijkingen laten zien van de gebruikelijke bezoekcijfers. Deze werkwijze is echter niet formeel vastgelegd. Ook maken statistieken niet standaard deel uit van rapportages richting management of bestuur.

Als de webredactie reacties krijgt die niet over de werking van de website gaan maar vakinhoudelijk zijn, speelt de webredactie deze door aan de betreffende vakafdeling. Ook deze werkwijze is niet formeel vastgelegd. Er vindt ook niet standaard terugkoppeling plaats tussen vakafdeling en webredactie. De webredactie kan daarom niet zeggen of met de doorgespeelde reacties iets wordt gedaan.

**Relevant, betrouwbaar en compact**

Er is niet gedefinieerd wat moet worden verstaan onder een relevante, betrouwbare en compacte website. Bij de ontwikkeling van de huidige website in 2019 heeft de webredactie dit naar eigen inzicht gedaan, in overleg met vakafdelingen en op basis van webstatistieken, wettelijke verplichtingen en lokale verplichtingen (bestuurlijke afspraken). Daarbij is onder meer gelet op de schrijfstijl en lengte van teksten. Met behulp van webstatistieken houdt de webredactie de website nu zo compact mogelijk.

De betrouwbaarheid van informatie op de website wordt deels actief geborgd. De webredactie is geabonneerd op updates vanuit SDU en verwerkt deze updates actief. Ook bij het vaststellen van lokale regelgeving (verordeningen en beleidsregels) vindt een check plaats of de regelgeving aanpassing van webteksten vraagt, zowel wat betreft inhoud als tarieven (leges). Verder screent de webredactie pagina’s die niet bezocht worden op nut en noodzaak. Bij publiekszaken is per product een medewerker aangewezen die verantwoordelijk is voor de informatieverstrekking. Deze medewerkers geven aan de webredactie door welke aanpassingen in de online productinformatie nodig is, op het moment dat daarin iets wijzigt. Ook andere vakafdelingen zijn inhoudelijk verantwoordelijk voor de actualiteit en betrouwbaarheid van online informatie over dat vakgebied. Er is echter geen vast contactmoment tussen webredactie en vakafdeling om bijvoorbeeld jaarlijks te controleren of alle online informatie over het vakgebied nog juist is. Want niet elke benodigde aanpassing komt naar voren uit de hiervoor genoemde checks.

**Professionele centrale redactie**
Gemeente Roermond werkt al enkele jaren met een centrale webredactie. Deze webredactie heeft voldoende kennis en vaardigheden om met behulp van webstatistieken de website zo klantgericht mogelijk te houden. Ook is de redactie in staat om informatie op een toegankelijke manier online te publiceren. De webredactie bewaakt de kwaliteit van de website, en niet de gehele digitale dienstverlening. De webredactie bestaat op dit moment uit twee personen. De lijnen zijn daardoor kort en de taakverdeling helder. De werkwijze is echter nergens vastgelegd. Dat maakt de redactie kwetsbaar op het moment dat een of beide webredacteuren zouden uitvallen of vertrekken. In de online strategie staan de algemene uitgangspunten voor online informatie en digitale dienstverlening en wanneer content wel of niet geschikt is om te ontsluiten via www.roermond.nl. Het is echter niet duidelijk wat de webredactie en de vakafdelingen concreet van elkaar mogen verwachten. Denk daarbij aan hoe de verantwoordelijkheden precies verdeeld zijn en binnen welke termijnen de verantwoordelijke partij een taak uitvoert.

### 5.3.4 (Digitale) dienstverlening in de begroting

**Programmabegroting 2021**
In de begroting 2021 staat over klantcontacten vermeld: “De digitale dienstverlening wordt uitgebreid en gebruiksvriendelijker. Er worden meer producten en/of diensten digitaal aangeboden. De klant kan digitaal volgen wat de status is van de aangevraagde dienst of het product.” Dit levert op dat naar verwachting inwoners en ondernemers steeds meer digitaal gaan aanvragen. “Hierdoor zal de efficientie van de werkprocessen verbeteren.” De gekozen bewoordingen zijn weinig concreet. De nadruk lijkt te liggen op het behalen van efficientie. Wat dit voor inwoners en ondernemers betekent, is niet benoemd. Ook staat niet gespecificeerd hoe de gemeente de resultaten en/of effecten gaat meten.

Over BsGW meldt de begroting 2021 dat “BsGW werkt daarbij tegen de laagst mogelijke kosten, uitgaande van de beste prijs/prestatie verhouding gekoppeld aan een optimaal niveau van dienstverlening.” Onduidelijk is of hiermee de dienstverlening richting de deelnemers van BsGW (dus de gemeente) wordt bedoeld, of de dienstverlening richting inwoners en ondernemers.

Elders in de begroting is er nog aandacht voor Dimpact en andere ontwikkelingen: “Dimpact is een samenwerkingsverband met de doelstelling om betere dienstverlening en efficiëntere bedrijfsvoering te realiseren voor haar deelnemende gemeenten. Landelijke programma’s zoals Digitale Agenda 2020, Zaakgericht werken, Common Ground en de Basisgemeente, staan daarbij centraal. Ook op dit onderdeel is de begroting weinig concreet. Daardoor blijft onduidelijk wat de gemeente in 2021 precies heeft willen bereiken op het gebied van (digitale) dienstverlening.

**Programmabegroting 2022**
In de programmabegroting voor 2022 staat onder klantcontacten: “We blijven de koers volgen om de digitale dienstverlening daar waar mogelijk verder uit te breiden, naast de bestaande reguliere aanvraag van diensten en producten aan de balie, zodat blijvend aan de eisen van optimaal gebruikersgemak kan worden voldaan.” In deze begroting wordt ten opzichte van de begroting voor 2021 iets specifieker aangegeven wat dit oplevert: “Onze inwoners en ondernemers kunnen steeds meer producten digitaal aanvragen waardoor de dienstverlening wordt uitgebreid. In 2022 zal toegevoegd worden het digitaal aanvragen van het rijbewijs, het digitaal vorm geven van het huwelijksproces en de pilot rondom digitaal registreren overlijden. Als burgers van de digitale dienstverlening gebruik maken, kan er sprake zijn van administratieve lastenverlichting en worden de wachttijden aan de balie verkort. Via “mijn loket” kan de burger alle lopende en afgehandelde zaken en contacten volgen en inzien.” Door deze concrete voornemens, is zowel voor de gemeenteraad als voor inwoners en ondernemers duidelijk waar de gemeente in 2022 aan gaat werken rondom dit thema. Dit maakt het voor de gemeenteraad ook makkelijker om te controleren of het college de voorgenomen ontwikkelingen ook daadwerkelijk heeft gerealiseerd. Maar net als in de begroting voor 2021 staat niet gespecificeerd hoe de gemeente de resultaten en/of effecten van de voorgenomen ontwikkelingen gaat monitoren.

### 5.3.5 Status van gemeentelijk beleid en kaders

Sinds 2010 heeft de gemeenteraad van Roermond een beperkte rol gespeeld in de digitale dienstverlening van de gemeente. Het beleid rondom digitale dienstverlening is vooral door het college van B&W vastgesteld. Het college van B&W ziet digitale dienstverlening als een bedrijfsvoeringsvraagstuk. De gemeenteraad is wel betrokken bij de vaststelling van de lokale inclusie agenda.

Het beleid rondom digitale dienstverlening is onvoldoende SMART geformuleerd. Omdat de gestelde doelen onvoldoende zijn gespecificeerd is het lastig te bepalen in hoeverre de gemeente de gestelde doelen heeft bereikt. Bij het Programma Excellente dienstverlening en de Online strategie voor www.roermond.nl wordt onvoldoende gestuurd op resultaten en effecten.

Met de vaststelling van de begroting stelt de gemeenteraad budget beschikbaar voor de (doorontwikkeling van de) digitale dienstverlening. Ook in de programmabegrotingen over 2021 en 2022 is de digitale dienstverlening onvoldoende gespecificeerd. Hierdoor is onvoldoende duidelijk wat de gemeente precies wil realiseren. Dit maakt het voor de gemeenteraad lastig te controleren in hoeverre het college van B&W geslaagd is in het realiseren van de voornemens.

Om te blijven voldoen aan alle wettelijke verplichtingen is het belangrijk dat het beleid SMART geformuleerd wordt en dat gestuurd wordt op resultaten en effecten.

## 5.4 Belastingsamenwerking Gemeenten en Waterschappen Limburg

Deze paragraaf geeft antwoord op de vierde onderzoeksvraag: Welke kaders en kwaliteitseisen heeft gemeenteraad van Roermond meegegeven aan de gemeentelijke organisatie en de Belastingsamenwerking Gemeenten en Waterschappen Limburg (BsGW) op het gebied van digitale dienstverlening?

Belastingsamenwerking Gemeenten en Waterschappen Limburg (BsGW) is een gemeenschappelijke regeling die sinds 2011 bestaat. 29 van de 31 Limburgse gemeenten en het Waterschap Limburg werken samen in BsGW. BsGW heft en int belastingen en voert de Wet waardering onroerende zaken (Wet WOZ) uit voor de deelnemende organisaties.

BsGW biedt op haar eigen website een digitaal loket, waarin inwoners en ondernemers hun belastingzaken kunnen regelen. Ook is BsGW aangesloten op de berichtenbox van MijnOverheid. Dit betekent dat BsGW aanslagbiljetten, aanmaningen en verminderingen van de aanslag via MijnOverheid kan versturen. In de volgende subparagrafen komen de onderliggende afspraken aan de orde.

### 5.4.1 Uitvoeringsovereenkomst

Gemeente Roermond heeft in 2013 de standaard uitvoeringsovereenkomst Heffing en invordering belastingen en uitvoering Wet WOZ gesloten met BsGW. In de uitvoeringsovereenkomst staan enkele afspraken over werkzaamheden op het gebied van dienstverlening. BsGW:

- Handelt klantreacties af via telefoon, e-mail, web-calls en schriftelijk.
- Handelt verzoeken om kwijtschelding af en voert geautomatiseerde kwijtschelding uit.

In de uitvoeringsovereenkomst is vastgelegd dat BsGW een kwartaalrapportage levert over de uitgevoerde werkzaamheden met onder andere aantallen, doorlooptijden en afdoeningstermijnen van ontvangen klantreacties gesplitst naar communicatiekanaal en onderwerp.

Als kwaliteitskaders is het volgende vastgelegd in de uitvoeringsovereenkomst:

- BsGW verstuurt het gecombineerde aanslagbiljet uiterlijk 28 februari van het betreffende belastingjaar. Op dit aanslagbiljet staan in elk geval Onroerende Zaakbelasting (OZB), afvalstoffenheffing, rioolheffing en – indien van toepassing – hondenbelasting.
- De dienstverlening wordt zo ingericht dat de klant het contact ervaart als contact met de gemeente.
- BsGW borgt dat de dienstverlening aan de balie met betrekking tot belastingen en WOZ snel en effectief door de gemeente kan worden verleend door eenduidige informatievoorziening en communicatielijnen.
- Telefonische contacten worden voor 90% afgehandeld bij het 1e contact.
- Digitale berichten (mail) worden beantwoord binnen 48 uur.

In de overeenkomst staan verder geen afspraken over de digitale dienstverlening die BsGW op haar eigen website aanbiedt.

De uitvoeringsovereenkomst lijkt verouderd. Zo staat nog in de uitvoeringsovereenkomst dat de dienstverlening zo wordt ingericht dat de klant het contact ervaart als contact met de gemeente. Dat betekent dat een inwoner een aanslag ontvangt alsof die van de gemeente is, met alleen de gemeentebelastingen. Daar is inmiddels geen sprake meer van. Inwoners krijgen van BsGW namelijk nog maar één aanslagbiljet met daarop de gemeentebelastingen én de waterschapsbelastingen. Op de website van BsGW staat een overzicht van alle servicenormen die BsGW hanteert. De servicenormen die in de uitvoeringsovereenkomst staan, zijn veel minder gespecificeerd.

### 5.4.2 Standaardrapportage

Bij de uitvoeringsovereenkomst hoort een standaardrapportage die laat zien welke gegevens BsGW rapporteert. In de standaardrapportage komen onder andere terug:

- Gemiddelde looptijd voor bezwaren, met als streeftermijn 4 weken.
- % telefoongesprekken dat in het KCC wordt beantwoord en afgehandeld.
- % telefoongesprekken dat wordt afgehandeld bij 1e contact.

De reactietermijn op e-mail staat echter niet in de rapportage, terwijl dit wel als kwaliteitskader in de uitvoeringsovereenkomst staat.

### 5.4.3 Specifieke voorwaarden 2021 en 2022

Gemeente Roermond spreekt eens per twee jaar specifieke voorwaarden af met BsGW. In de specifieke voorwaarden voor 2021 en 2022 staat onder meer bepaald dat BsGW bij de gemeente binnengekomen Wob-verzoeken afhandelt, voor zover deze betrekking hebben op de uitvoering van de belastingheffing en Wet WOZ. In de specifieke voorwaarden staan geen afspraken rondom digitale dienstverlening.

### 5.4.4 Visie op dienstverlening van BsGW

Op de website van BsGW is te lezen welk doel BsGW zichzelf stelt: “U ziet BsGW als een proactieve, betrouwbare en professionele organisatie. U reist zonder obstakels door BsGW, regelt de meeste zaken zelf op tijden dat het u het beste uitkomt. Lukt dit een keer niet? Dan kunt u ons gemakkelijk bereiken. Een vriendelijke medewerker zoekt vervolgens naar een passende oplossing.”

In de dienstverlening gebruikt BsGW de volgende uitgangspunten:

- We beantwoorden vragen en verzoeken zoveel mogelijk volledig bij het eerste contact.
- We werken zoveel mogelijk digitaal maar bieden klanten die niet digitaal kunnen of willen reageren een alternatief.

- We zijn transparant en informeren klanten (pro-) actief over de afhandeling en status van hun reactie.
- We geven klanten tijdig een juist en persoonlijk antwoord.
- We garanderen de privacy en werken volgens de wettelijke regelgeving.
- We monitoren de klanttevredenheid en gebruiken de resultaten hiervan om onze klanttevredenheid waar nodig te verbeteren.

## 5.5 Antwoord op de onderzoeksvragen

Deze paragraaf geeft antwoord op de eerste 4 onderzoeksvragen, gesplitst naar wettelijke eisen, landelijke ontwikkelingen, gemeentelijk beleid en kaders en de Belastingsamenwerking Gemeenten en Waterschappen Limburg.

### 5.5.1 Onderzoeksvraag 1: Wettelijke eisen

Onderzoeksvraag 1 luidt: Aan welke wettelijke eisen moet digitale dienstverlening voldoen? En wat betekenen deze wettelijke eisen in hoofdlijnen concreet voor de gemeente?

Beknopt antwoord: de digitale dienstverlening van de gemeente Roermond voldoet gedeeltelijk aan de wettelijke vereisten voor digitale dienstverlening.

Gedetailleerd antwoord: de gemeente moet op 31 december 2021 voldoen aan:

- Tijdelijk besluit digitale overheid. Roermond voldoet op dit moment niet geheel aan de eisen uit het besluit:
    - De onderbouwing bij de toegankelijkheidsverklaring over www.roermond.nl is onvoldoende. Dit kan de gemeente oplossen door een link naar het inspectierapport (vaak een downloadbaar pdf-bestand) aan te bieden bij de toegankelijkheidsverklaring.
    - Daarnaast ontbreken toegankelijkheidsverklaringen van de andere online omgevingen waar gemeente Roermond verantwoordelijk voor is.
- Wet elektronische publicaties (Wep). Roermond voldoet op 31 december 2021 aan deze wet.
- De Wet open overheid treedt op 1 mei 2022 in werking. We kunnen constateren dat de gemeente Roermond op 1 mei 2022 voldoet de gemeente Roermond aan de vastgestelde voorwaarden van de Wet open overheid.

Daarnaast komen de komende 3 jaren verschillende nieuwe wettelijke verplichtingen op de gemeente af. De gemeente treft op dit moment voorbereidingen om aan deze wetten te voldoen. Hieronder vindt u in volgorde van inwerkingtreding de verplichtingen die de komende jaren gaan gelden:

- Wet open overheid vanaf 1 mei 2022: gefaseerd documenten actief openbaar maken.
- Wep vanaf 1 juli 2022:
    - Alle beleidsregels online beschikbaar via overheid.nl.
    - Digitale terinzagelegging.
- Wet digitale overheid (Wdo) vanaf 1 juli 2022 (datum onder voorbehoud): vervangt Tijdelijk besluit digitale overheid en stelt daarnaast (open) standaarden in voor elektronisch verkeer, informatieveiligheid en identificatiemiddelen voor inwoners en bedrijven. Dimpact werkt volgens deze standaarden en verwerkt deze in haar producten.
- Single Digital Gateway:
    - Vanaf december 2022: informatie over 85 gemeentelijke producten en diensten beschikbaar via YourEurope.eu
    - Vanaf december 2023: burgers en bedrijven kunnen Europese overheidsorganisaties toestemming geven om digitaal bewijsstukken uit te wisselen.

    - EU-burgers en bedrijven krijgen ondersteuning bij het zoeken naar informatie of het volgen van een procedure.
- Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) 1 januari 2023: inwoners en bedrijven hebben het recht ieder formeel bericht elektronisch aan de overheid te sturen.

### 5.5.2 Onderzoeksvraag 2: Landelijke ontwikkelingen

Onderzoeksvraag 2 luidt: Op welk landelijk beleid of landelijke voorzieningen kan of moet de gemeente aansluiten? En wat betekent dit in hoofdlijnen concreet voor de gemeente?

Beknopt antwoord: de digitale dienstverlening van de gemeente Roermond maakt niet optimaal gebruik van de laatste mogelijkheden die landelijk beleid of landelijke voorzieningen bieden.

Gedetailleerd antwoord:

- Roermond gebruikt de GIBIT inkoopvoorwaarden sinds 2017.
- Roermond gebruikt DROP als invoervoorziening voor het bekendmaken en publiceren van besluiten.
- Roermond kan in 2022 gebruik gaan maken van de invoervoorziening SDG voor gemeenten om informatie over 85 producten en diensten te publiceren via YourEurope.eu.
- Roermond werkt aan de inrichting van het informatiebeheer op basis van de principes van Common Ground. Dimpact is ook nauw betrokken bij de uitwerking van deze architectuur, waarmee Roermond is aangehaakt op deze ontwikkeling.
- Over voorbereidingen voor de aansluiting op PLOOI als onderdeel van de Wet open overheid, hebben we geen beleid of besluitvorming gezien.
- Roermond maakt in 2022 het digitaal aanvragen van een rijbewijs mogelijk.

### 5.5.3 Onderzoeksvraag 3: Gemeentelijk beleid en kaders

Onderzoeksvraag 3 luidt: Welk gemeentelijk beleid hebben de gemeenteraad en het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Roermond sinds maart 2010 vastgesteld op het gebied van digitale dienstverlening en doelgroepen/inclusie? En in hoeverre is dit beleid toereikend voor de ontwikkelingen van de komende jaren?

Beknopt antwoord: de gemeenteraad en het college van burgemeester en wethouders hebben enkele beleidszaken vastgesteld. Om optimale digitale dienstverlening te borgen voor inwoners en ondernemers is dit niet toereikend.

Gedetailleerd antwoord:

Het college van B&W ziet digitale dienstverlening als een bedrijfsvoeringsvraagstuk. Daarom heeft sinds 2010 vooral het college van burgemeester en wethouders beleid vastgesteld rondom digitale dienstverlening:

- Programma Excellente dienstverlening, waarin onder meer het zaakgericht werken en de ontwikkeling van het KCC zijn vastgelegd. Door een gebrekkige centrale regie over het programma is de uitvoering versnipperd geraakt. Er wordt onvoldoende gestuurd op resultaten en effecten.
- Online strategie voor www.roermond.nl, waarin diverse uitgangspunten voor digitale dienstverlening zijn vastgelegd. De online strategie wordt grotendeels toegepast. Maar nog niet alle onderdelen zijn gerealiseerd of formeel vastgelegd. Er wordt onvoldoende gestuurd op de resultaten en effecten van de online strategie.

De gemeenteraad is wel betrokken bij de vaststelling van de lokale inclusieagenda. Deze agenda is veel breder dan digitale dienstverlening. De actiepunten uit de lokale inclusieagenda op het gebied van digitale dienstverlening zijn inmiddels in voorbereiding.

Het beleid rondom digitale dienstverlening is onvoldoende SMART geformuleerd. Ook in de programmabegrotingen over 2021 en 2022 is de digitale dienstverlening onvoldoende gespecificeerd. Hierdoor is onvoldoende duidelijk wat de gemeente precies wil realiseren. Dit maakt het voor de gemeenteraad lastig te controleren in hoeverre het college van B&W geslaagd is in het realiseren van de voornemens. Om te blijven voldoen aan alle wettelijke verplichtingen is het belangrijk dat het beleid SMART geformuleerd wordt en dat gestuurd wordt op resultaten en effecten.

### 5.5.4 Onderzoeksvraag 4: Belastingsamenwerking Gemeenten en Waterschappen Limburg

Onderzoeksvraag 4 luidt: Welke kaders en kwaliteitseisen heeft de gemeenteraad van Roermond meegegeven aan de gemeentelijke Belastingsamenwerking Gemeenten en Waterschappen Limburg (BsGW) op het gebied van digitale dienstverlening?

Beknopt antwoord: er zijn nauwelijks kaders meegegeven op het gebied van digitale dienstverlening.

Gedetailleerd antwoord:

De afspraken met BsGW zijn voornamelijk vakinhoudelijk. De wijze waarop BsGW de digitale dienstverlening aan inwoners en ondernemers inricht, is nauwelijks uitgewerkt. De afspraken die in de uitvoeringsovereenkomst staan, zijn niet meer allemaal van toepassing. Zo staat in de afspraken nog dat de belastingaanslag eruitziet alsof deze van de gemeente Roermond afkomstig is, terwijl BsGW inmiddels een gecombineerde aanslag verstuurt, waarin ook de waterschapsbelasting is verwerkt.

HOOFDSTUK 6

# Waar staat gemeente Roermond nu?

**Dit hoofdstuk gaat over de uitvoering van het beleid rondom digitale dienstverlening. Dit deel van het onderzoek belicht vooral de kant van de gemeente. Het geeft inzicht in hoe de gemeentelijke organisatie digitale dienstverlening verzorgt.**

Het hoofdstuk geeft antwoord op de onderzoekvragen 5 tot en met 10:

5. Welke diensten biedt de gemeente aan op haar website en hoe digitaal volwassen zijn deze diensten?
6. Hoe borgt de gemeentelijke organisatie de kwaliteit van de digitale dienstverlening en hoe rapporteert de organisatie daarover richting de gemeenteraad?
7. Wat onderneemt de gemeente om het gebruik van digitale dienstverlening te stimuleren?
8. Voert de gemeente klanttevredenheidsmetingen uit over de digitale dienstverlening en met welke frequentie vinden metingen plaats?
9. Hoe gaat de gemeente om met minder digitaal vaardige en anderstalige inwoners?
10. Komt de staat van de digitale dienstverlening overeen met de kaders en de ambities die de gemeenteraad en het college van B&W sinds maart 2010 hebben geformuleerd op het gebied van digitale dienstverlening en doelgroepen/inclusie? In hoeverre komt de huidige digitale dienstverlening overeen met hetgeen geformuleerd in het beleid?

De eerste paragraaf beschrijft het aanbod van digitale producten en diensten. In paragraaf 2 leest u hoe de organisatie de kwaliteit van digitale dienstverlening borgt. Daarna geeft paragraaf 3 weer op welke wijze het gebruik van digitale dienstverlening wordt gestimuleerd. Paragraaf 4 vertelt op welke wijze de gemeente Roermond de klanttevredenheid over de digitale dienstverlening meet. Daarna volgt de manier waarop de organisatie omgaat met specifieke doelgroepen. Paragraaf 6 beschrijft in hoeverre de huidige digitale dienstverlening overeenkomt met de kaders die in beleid zijn vastgelegd. Paragraaf 7 geeft antwoord op de onderzoeksvragen.

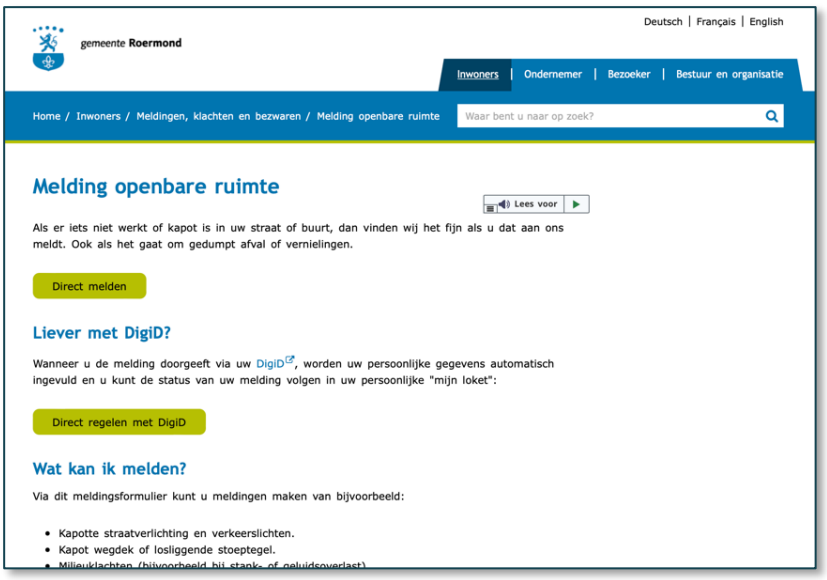
## 6.1 Aanbod van digitale producten en diensten

Deze paragraaf geeft antwoord op onderzoeksvraag 5: welke diensten biedt de gemeente aan op haar website en hoe digitaal volwassen zijn deze diensten? We controleren daarbij ook of de gemeente voldoet aan de EU Dienstenwet.

De gemeente Roermond heeft de digitale volwassenheid van de 20 meest aangevraagde producten goed op orde. Formulieren met DigiD, eHerkenning of eIDAS waar dat kan. En andere oplossingen waar dat beter past.

Voor 75% van de 20 meest aangevraagde producten, biedt Roermond een e-formulier aan. Voor 10 van de 20 formulieren gaat het om een formulier met DigiD, eHerkenning of eIDAS. Dat betekent dat in deze formulieren gegevens over de aanvrager die al bij de gemeente bekend zijn, vooringevuld zijn.

Het voorinvullen van bekende informatie kan handig zijn, maar niet iedereen heeft DigiD of kan daarmee overweg. DigiD kan daardoor een drempel opwerpen. De gemeente is zich daarvan bewust en biedt bijvoorbeeld de melding openbare ruimte op 2 manieren aan: met en zonder DigiD. Zie onderstaand figuur.




Voor sommige producten is DigiD niet passend of zelfs niet mogelijk. In de volgende voorbeelden biedt de gemeente een e-formulier zonder inlog aan:

- Het maken van een afspraak. Voor een afspraak zijn maar weinig gegevens mogelijk. Door dit formulier aan te bieden zonder DigiD is de drempel om online een afspraak te maken laag. Dit werpt zijn vruchten af. De meeste afspraken worden online gemaakt (exacte aantallen niet bekend).
- Een aanvraag voor een eenmalige bijdrage uit het coronafonds. Deze aanvraag is ook mogelijk voor stichtingen en verenigingen. Omdat deze organisaties niet altijd over DigiD of eHerkenning beschikken, is een formulier zonder DigiD een pragmatische oplossing. Dit heeft als nadeel dat ondernemers die over eHerkenning beschikken, toch alle gegevens handmatig moeten invullen.
- De omgeving waarin parkeerabonnementen voor terreinen en parkeergarages kunnen worden aangevraagd, is van Q-park. Deze organisatie kan niet aansluiten op DigiD. Daarom biedt Q-park hiervoor een inlogoptie op basis van het e-mailaccount van de aanvrager.
- Ook het klachtenformulier is zonder DigiD te gebruiken. Hiervoor geldt, net als de afspraak, dat de gemeente hiermee geen drempels opwerpt om het formulier te gebruiken.

Van de 20 meest gebruikte e-formulieren hebben 6 formulieren een beslisboom die de aanvrager helpen bij het regelen van het juiste product:

- Afspraak maken
- Parkeerloket voor bewoners
- Inkomenstoeslag
- Bijzondere bijstand
- Coronafonds
- Subsidieaanvraag

De andere e-formulieren hebben geen beslisboom.

De gemeente Roermond biedt 5 veelgebruikte formulieren aan als downloadbare pdf. In een aantal gevallen is dat passend, zoals:

- Het toestemmingsformulier van de hoofdbewoner bij een verhuizing. Er zijn meer gemeenten die dit als downloadbaar formulier aanbieden. Dit kan echter ook met DigiD. De gemeente kan overwegen om beide opties aan te bieden.
- Het machtigingsformulier voor het milieupark. Dit formulier moet bij het milieupark getoond worden. Een downloadbaar formulier is hierin een pragmatische oplossing.
- Het aanvraagformulier voor inwoning/samenwoning. Dit formulier moet door de woningbouwvereniging worden goedgekeurd en daarna weer bij de gemeente worden ingeleverd. Ook hiervoor geldt dat een downloadbaar pdf-formulier een pragmatische oplossing is.

We hebben echter ook 2 downloadbare formulieren gezien, waarvoor een andere oplossing beter passend is:

- Rechthebbende begraafplaats. Dit is een eenvoudig formulier dat gebruiksvriendelijker is als het digitaal kan worden ingevuld. De gemeente kan dit beter als e-formulier aanbieden.
- Aanvraagformulier vooroverleg omgevingsvergunning. Dit formulier moet zelfs in drievoud ingeleverd worden. Dat is vanuit het perspectief van de inwoner niet meer van deze tijd. Tegenwoordig zijn ook alle bouwplannen, situatietekeningen en foto's digitaal beschikbaar. Een e-formulier zou daarom beter passend zijn.

De Europese Dienstenrichtlijn zorgt ervoor dat ondernemers makkelijker in andere EU-landen hun diensten kunnen aanbieden. Nederland heeft de Dienstenrichtlijn vastgelegd in de Dienstenwet. Deze wet regelt onder andere de voorwaarden aan de manier waarop de overheid vergunningen afgeeft en welke diensten onder deze wet vallen. Concreet betekent dit dat een gemeente 95 producten en diensten digitaal moet aanbieden. Denk hierbij aan producten als: aanwijzing inzamelaar, asbestverwijdering en kabels- en leidingenvergunning. Gemeente Roermond biedt op www.roermond.nl 44 van de 95 producten aan. Daarnaast biedt de gemeente producten aan via **https://ondernemersplein.kvk.nl/gemeente-informatie/roermond/**. Daar zit onder andere ook de vergunning voor speelautomaten bij, die op roermond.nl niet voorkomt. De gemeente Roermond biedt daarnaast 88 producten aan via Samenwerkende Catalogi. Daar zitten ook producten voor ondernemers bij. We kunnen op basis hiervan niet bepalen in hoeverre de gemeente voldoet aan de Dienstenwet. Want als de gemeente een bepaald product niet biedt, hoeft dat ook niet op de website te staan. Stel de gemeente heeft geen parkeervergunning voor ondernemers, dan hoeft de gemeente hier niets online over te publiceren. De ontwikkeling van de Single Digital Gateway (zie ook 5.1.6) raakt aan de Dienstenwet. Het is op moment van schrijven nog niet duidelijk hoe de gemeente het best aan zowel de SDG als de Dienstenwet kan voldoen.

## 6.2 Borgen van de kwaliteit

Deze paragraaf geeft antwoord op de zesde onderzoeksvraag: Hoe borgt de gemeentelijke organisatie de kwaliteit van de digitale dienstverlening en hoe rapporteert de organisatie daarover richting de gemeenteraad?

De gemeente Roermond borgt de kwaliteit van de website door een professionele redactie de website te laten beheren. Dit gebeurt op basis van de Online strategie voor www.roermond.nl. Hierin heeft de redactie aangegeven wat de uitgangspunten en principes zijn waarop de website wordt beheerd. Het college heeft deze strategie vastgesteld.

Vakafdelingen zijn inhoudelijk verantwoordelijk voor de inhoud van webpagina's. Het actualiseren van webpagina's gebeurt structureel, maar onvoldoende systematisch. Daarmee loopt de gemeente Roermond het risico dat ze informatie niet tijdig aanpast. Voor elke pagina is binnen de betreffende vakafdeling een verantwoordelijke aangewezen. Deze verantwoordelijke geeft wijzigingen door aan de webredactie. Sommige afdelingen letten daar goed op en geven wijzigingen op tijd door. Bij andere afdelingen gaat dat meer reactief. Bijvoorbeeld als de vakafdeling of het KCC ontdekt dat er nog verouderde informatie

op de website staat. Op het moment dat er iets verandert op een webpagina (bijvoorbeeld aanpassing van de inhoud en/of een tarief na vaststelling van een verordening of een update vanuit SDU), bekijkt de webredactie die hele pagina nog eens goed.

De webredactie gebruikt het webstatistiekenprogramma Siteimprove. Daarmee kan de redactie niet alleen de bezoekerscijfers in de gaten houden, maar ook de kwaliteit van de website monitoren. Het programma brengt bijvoorbeeld ook niet-werkende links, schrijffouten en toegankelijkheidsproblemen in kaart. De webredactie gebruikt deze informatie wekelijks om eventuele fouten te herstellen en de website te optimaliseren.

Rapportages over borging van de kwaliteit worden vooral met het management gedeeld. Daarnaast wordt de portefeuillehouder hierover geïnformeerd. De rapportages worden niet gedeeld met de gemeenteraad.

## 6.3 Stimuleren van gebruik van digitale dienstverlening

Deze paragraaf beantwoordt onderzoeksvraag 7: Wat onderneemt de gemeente om het gebruik van digitale dienstverlening te stimuleren?

Het digitale kanaal wordt gezien als voorkeurskanaal in de dienstverlening. De gemeente stimuleert dit op verschillende manieren:

- Het stadskantoor is uitsluitend op afspraak geopend. Voor producten die digitaal te regelen zijn, zoals een verhuizing, is het niet mogelijk om online een afspraak te maken. Als een inwoner een verhuizing aan de balie wil doorgeven, moet diegene dus bellen met het KCC.
- Zodra mensen bellen, wijst de medewerker van het KCC standaard op de mogelijkheid om het product online te regelen. Soms lukt het een inwoner met enkele praktische tips alsnog om het product online te regelen. Als het online regelen echt niet lukt, maakt het KCC alsnog een afspraak voor een bezoek aan de balie.
- Op de auto's van de beheerders openbare ruimte staat dat je meldingen over de omgeving via de website kunt doorgeven. Ook op die manier wordt het digitale kanaal gestimuleerd.
- In de digitale nieuwsbrief Roermondpost (11.000+ abonnees) en via Facebook (11.000+ abonnees) brengt de gemeente haar digitale dienstverlening onder de aandacht.

Medewerkers geven aan dat het meten van het verschil tussen online en offline lastig is. Daarvoor zou informatie uit verschillende systemen met elkaar gecombineerd moeten worden. Er is op dit moment geen totaalbeeld van het kanaalgebruik per product. Bovendien is in het beleid niet vastgelegd wanneer er sprake is van het digitale voorkeurskanaal. Het is daardoor niet mogelijk te bepalen of het digitale kanaal ook daadwerkelijk als voorkeurskanaal wordt gebruikt.

## 6.4 Meten van klanttevredenheid

Deze paragraaf geeft antwoord op onderzoeksvraag 8: Voert de gemeente klanttevredenheidsmetingen uit over de digitale dienstverlening en met welke frequentie vinden metingen plaats?

De webredactie meet de klanttevredenheid over de website structureel met Klant in Focus. Op www.roermond.nl is op elke pagina een reactiemogelijkheid aanwezig. Bezoekers kunnen aan de hand van 3 smileys aangeven of ze de website goed, matig of slecht vinden. Ook is het mogelijk om een toelichting te geven op de beoordeling. De beoordeling van de website is sinds het begin van de metingen matig. De ontevredenheid over de website heeft in de meeste gevallen met de inhoud te maken en niet met de werking van de website. Zo waren veel inwoners bijvoorbeeld ontevreden over de overgang naar het parkeerloket. En ook de verandering van de afvalinzameling leverde veel negatieve reacties op via de reactiemogelijkheid op de website. Het duiden van de waarde van deze beoordelingen is lastig. Bezoekers die tevreden zijn, laten misschien niks van zich horen. Tevreden en ontevreden bezoekers laten mogelijk niet even vaak van zich horen.

Over de digitale dienstverlening zelf krijgt de ambtelijke organisatie, ook aan de telefoon, vrij weinig klachten. Wel geven inwoners soms telefonisch aan dat het niet lukt om digitaal iets aan te vragen. Soms lukt het om iemand daar telefonisch doorheen te leiden. Als dat niet lukt, maakt het KCC alsnog een afspraak om fysiek langs te komen en zijn inwoners alsnog tevreden.

De reacties die binnenkomen via de klanttevredenheidsmeting van Klant in Focus, gebruikt de webredactie om verbeteringen door te voeren. De beoordelingen worden niet gedeeld met het management of bestuur en worden ook niet gebruikt in relatie tot een streefcijfer over de digitale dienstverlening. Als kanttekening bij Klant in Focus geldt dat er relatief weinig reacties binnenkomen per pagina. Op basis van een enkele reactie die binnenkomt, is het soms lastig in te schatten of de pagina echt om verbetering vraagt.

Reacties die niet over de werking van de website gaan, maar vakinhoudelijk zijn, stuurt de webredactie door naar de betreffende vakafdeling. De webredactie ontvangt daar geen terugkoppeling op. Het is daardoor onduidelijk wat vakafdelingen met de doorgestuurde reacties doen. Bovendien vraagt de gemeente in het reactieformulier niet om contactgegevens van degene die de feedback instuurt. Hier is voor gekozen om de reactiemogelijkheid zo laagdrempelig mogelijk te maken en zonder privacygevoelige informatie. Daardoor is het echter niet mogelijk om een inwoner of ondernemer te laten weten wat de gemeente met de reactie heeft gedaan.

## 6.5 Aandacht voor specifieke doelgroepen

Deze paragraaf geeft antwoord op onderzoeksvraag 9: Hoe gaat de gemeente om met minder digitaal vaardige en anderstalige inwoners?

Zoals eerder aangegeven zijn bij de ontwikkeling van de huidige website in 2019 verschillende specifieke doelgroepen betrokken. Daar waren onder andere het gehandicaptenplatform en de seniorenraad bij betrokken. Sindsdien is er vanuit de webredactie geen structureel overleg met deze doelgroepen. Wel ontvangt de webredactie incidenteel feedback uit specifieke doelgroepen. Waar mogelijk houdt de webredactie rekening met de wensen en behoeften vanuit specifieke doelgroepen.

Als inwoners telefonisch contact opnemen met de gemeente, proberen de medewerkers van het KCC inwoners telefonisch te coachen bij een online aanvraag. Als dat niet lukt, wordt een afspraak gemaakt en kunnen inwoners naar de balie komen.

De Wegwijzer en het algemeen maatschappelijk werk kunnen mensen helpen bij het invullen van formulieren en het aanvragen van zaken. In de praktijk komt het er dan vaak op neer dat een ondersteuner iets aanvraagt namens iemand anders. De gemeente biedt deze ondersteuning niet zelf aan, maar verwijst door naar De Wegwijzer en het algemeen maatschappelijk werk.

## 6.6 Staat van de ambities en kaders

Deze paragraaf beantwoordt onderzoeksvraag 10: Komt de staat van de digitale dienstverlening overeen met de kaders en de ambities die de gemeenteraad en het college van B&W sinds maart 2010 hebben geformuleerd op het gebied van digitale dienstverlening en doelgroepen/inclusie? In hoeverre komt de huidige digitale dienstverlening overeen met hetgeen wordt geformuleerd in het beleid?

De kaders en ambities die zijn vastgesteld, zijn of worden grotendeels uitgevoerd. Een organisatiebrede concrete (door college en/of gemeenteraad vastgestelde) visie op dienstverlening is echter niet aanwezig. Er is weinig aandacht voor wat digitale dienstverlening voor inwoners en ondernemers kan betekenen. In veel stukken wordt voornamelijk de efficiëntiewinst voor de organisatie als argument benoemd om digitalisering te realiseren. Het ontbreken van een organisatiebrede (door college en/of

gemeenteraad vastgestelde) visie op dienstverlening is ook terug te zien in de verantwoording. Verschillende rapportages gaan over een deel van het totale aanbod aan dienstverlening. Een totaaloverzicht, waarbij ook verschillende kanalen van dienstverlening met elkaar in verband staan, ontbreekt.

De ambities en kaders zijn niet altijd SMART geformuleerd. Daardoor is onduidelijk wat de gemeente precies wil bereiken met bepaalde ontwikkelingen. Ook is het moeilijk vast te stellen of de gemeente ook daadwerkelijk heeft bereikt wat ze voor ogen had met alle ontwikkelingen.

Dienstverlening komt vanuit alle onderdelen van de gemeentelijke organisatie. Er is echter onvoldoende centrale regie op de ontwikkeling van (digitale) dienstverlening. Daardoor kan de uitvoering tussen vakafdelingen verschillen. We zien dat terug in verschillende digitale omgevingen die de afgelopen jaren zijn gerealiseerd. Zoals de omgevingen voor burgerzaken, parkeerzaken en werk en inkomen.

## 6.7 Antwoord op de onderzoeksvragen

Deze paragraaf geeft antwoord op de onderzoeksvragen 5 tot en met 10, gesplitst naar aanbod van digitale producten en diensten, borgen van kwaliteit, stimuleren van gebruik van digitale dienstverlening, meten van klanttevredenheid, aandacht voor specifieke doelgroepen en de staat van ambities en kaders.

### 6.7.1 Onderzoeksvraag 5: Aanbod van digitale producten en diensten

Onderzoeksvraag 5 luidt: Welke diensten biedt de gemeente aan op haar website en hoe digitaal volwassen zijn deze diensten?

De meest aangevraagde producten en diensten biedt de gemeente aan op een digitaal volwassenheidsniveau dat in de meeste gevallen past bij elk product of dienst. Hierin zijn enkele verbeteringen mogelijk.

Het succes van digitale dienstverlening wordt onvoldoende gemonitord. Daardoor is onduidelijk of een uitbreiding van het aanbod van digitale dienstverlening leidt tot meer digitale aanvragen en verlichting van de werklast voor het KCC en andere dienstverlenende clusters[4] en welke rol storingen spelen in het bruik van digitale dienstverlening[5].

### 6.7.2 Onderzoeksvraag 6: Borgen van de kwaliteit

Onderzoeksvraag 6 luidt: Hoe borgt de gemeentelijke organisatie de kwaliteit van de digitale dienstverlening en hoe rapporteert de organisatie daarover richting de gemeenteraad?

De webredactie werkt volgens de uitgangspunten uit de online strategie voor www.roermond.nl. Daarnaast benut de webredactie informatie uit een webstatistiekenprogramma en reacties van bezoekers van de website die doorlopend worden verzameld om de website continu te verbeteren. Vakafdelingen zijn inhoudelijk verantwoordelijk voor de inhoud van webpagina's. Er is echter geen standaard controlemoment voor elke pagina. Daardoor loopt de gemeente Roermond het risico dat er verouderde informatie online kan staan.[6] De gemeenteraad heeft nauwelijks een rol in het bewaken van de kwaliteit van

[4] Verlaging van de werklast voor verschillende clusters moet nog aangetoond worden.

[5] Dit neemt niet weg dat de gemeentelijke organisatie verantwoordelijk is om storingen tot een minimum te beperken.

[6] De impact van het risico van verouderde informatie maakt geen deel uit van het onderzoek.

de digitale dienstverlening. Vanuit het oogpunt van bedrijfsvoering handelt het college van B&W dit voor het grootste deel af. De verantwoording is versnipperd, waardoor het totaalbeeld over de dienstverlening ontbreekt.

### 6.7.3 Onderzoeksvraag 7: Stimuleren van gebruik van digitale dienstverlening

Onderzoeksvraag 7 luidt: Wat onderneemt de gemeente om het gebruik van digitale dienstverlening te stimuleren?

De gemeente stimuleert het gebruik van digitale dienstverlening op verschillende manieren. Van het ontmoedigen van baliebezoek voor producten of diensten die online te regelen zijn, tot telefonische coaching om iemand door een digitaal formulier te leiden.

Er is geen totaalbeeld van het kanaalgebruik per product. Daardoor is er onvoldoende zicht op het gebruik van de digitale dienstverlening, hoe zich dat verhoudt tot het gebruik van andere kanalen en of daar nog verbeteringen in mogelijk zijn.

### 6.7.4 Onderzoeksvraag 8: Meten van klanttevredenheid

Onderzoeksvraag 8 luidt: Voert de gemeente klanttevredenheidsmetingen uit over de digitale dienstverlening en met welke frequentie vinden metingen plaats?

Bij de beantwoording van deze vraag gelden ook de bevindingen die eerder genoemd zijn onder het borgen van kwaliteit.

De webredactie verzamelt doorlopend reacties van bezoekers van de website. De webredactie gebruikt deze reacties om de website te verbeteren. De reacties worden niet standaard gebruikt in rapportages aan management en bestuur.

### 6.7.5 Onderzoeksvraag 9: Aandacht voor specifieke doelgroepen

Onderzoeksvraag 9 luidt: Hoe gaat de gemeente om met minder digitaal vaardige en anderstalige inwoners?

Www.roermond.nl is grotendeels digitaal toegankelijk. De pdf-bestanden op de website voldoen bijvoorbeeld niet aan de toegankelijkheidseisen. De meeste teksten op de website zijn echter wel zo begrijpelijk mogelijk geschreven. En de website is geschikt om met hulpsoftware, zoals een voorleesmachine, te gebruiken. Dit betekent niet dat iedereen overweg kan met de digitale dienstverlening. Zo is er een groep die geen DigiD heeft of daar niet mee kan werken. Ook is er een groep inwoners die onvoldoende digitaal vaardig is. Als een inwoner telefonisch contact opneemt met de gemeente, gaat het KCC na welke mogelijkheden diegene heeft om zelfstandig te regelen of welke hulp passend is. Dat kan variëren van een afspraak maken om langs te komen in het Stadskantoor, telefonische coaching om iemand door een webformulier te loodsen tot het inschakelen van hulp door familie of Algemeen maatschappelijk werk.

### 6.7.6 Onderzoeksvraag 10: Staat van de ambities en kaders

Onderzoeksvraag 10 luidt: Komt de staat van de digitale dienstverlening overeen met de kaders en de ambities die de gemeenteraad en het college van B&W sinds maart 2010 hebben geformuleerd op het gebied van digitale dienstverlening en doelgroepen/inclusie? In hoeverre komt de huidige digitale dienstverlening overeen met hetgeen geformuleerd is in het beleid?

De kaders en ambities die zijn vastgesteld, zijn of worden grotendeels uitgevoerd. Omdat de kaders en ambities niet altijd SMART geformuleerd zijn, is moeilijk vast te stellen of de gemeente daadwerkelijk heeft bereikt wat ze verwachtte van alle ontwikkelingen. De insteek rondom digitale dienstverlening is vaak de efficiency van de gemeentelijke organisatie. Een concrete (door college en/of gemeenteraad vastgestelde) visie over het totale spectrum aan dienstverlening en wat dat betekent voor inwoners en ondernemers, ontbreekt.

Doordat er onvoldoende centrale regie is op de ontwikkeling van digitale dienstverlening, kan de uitvoering tussen vakafdelingen verschillen. Dit resulteert in verschillende omgevingen, zoals voor burgerzaken, parkeerzaken en werk en inkomen.

HOOFDSTUK 7

# Ervaring van inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen

**De ervaring van gebruikers van de digitale dienstverlening is misschien wel de belangrijkste component van het onderzoek. Want digitale dienstverlening is pas succesvol als mensen er veel en naar tevredenheid gebruik van maken.**

Het hoofdstuk geeft antwoord op de onderzoeksvragen 11 tot en met 14:

11. Is de digitale dienstverlening van gemeente Roermond goed vindbaar:
    - Met behulp van de zoekfunctie die de website zelf biedt?
    - Via een externe zoekmachine, zoals Google?
12. Vragen veel mensen producten en diensten digitaal aan, in lijn met de verwachting zoals vastgelegd in beleidsplannen?
13. Hoe tevreden zijn mensen over de manier waarop ze hun zaken bij de gemeente Roermond digitaal kunnen regelen?
14. Hoe ervaart/ervaren de doelgroep(en) die de gemeente in het doelgroepen-/inclusiebeleid heeft gedefinieerd digitale dienstverlening van de gemeente Roermond?

In dit hoofdstuk komt allereerst de vindbaarheid van de digitale dienstverlening aan de orde. Daarna geeft paragraaf 2 inzicht in het gebruik van digitale dienstverlening. In de volgende paragrafen komt de klanttevredenheid van gebruikers aan de orde, waarbij we verschillende doelgroepen specifiek aan de orde laten komen. Het hoofdstuk besluit met het antwoord op bovengenoemde onderzoeksvragen.

## 7.1 Vindbaarheid van digitale dienstverlening

Deze paragraaf beantwoordt onderzoeksvraag 11: Is de digitale dienstverlening van gemeente Roermond goed vindbaar:

- Met behulp van de zoekfunctie die de website zelf biedt?
- Via een externe zoekmachine, zoals Google?

De webredactie koppelt standaard verschillende trefwoorden aan elke pagina op www.roermond.nl. Hierdoor zijn pagina's goed vindbaar, zowel met de zoekfunctie binnen de website, als met externe zoekmachines zoals Google, DuckDuckGo of Startpage. Als we in een externe zoekmachine zoeken naar 'paspoort Roermond' verschijnt de link naar de juiste pagina als eerste zoekresultaat. Via deze link komt de bezoeker met één klik op de juiste pagina terecht. We hebben deze werkwijze voor meerdere veelgevraagde producten en diensten uitgevoerd. Op basis van de resultaten van deze steekproef kunnen we concluderen dat pagina's op de gemeentelijke website goed vindbaar zijn.

We hebben daarnaast de trefwoorden die gekoppeld zijn aan enkele veelgevraagde producten en diensten vergeleken met de woorden die in 2021 door bezoekers zijn gebruikt in de zoekmachine binnen de website. Daaruit blijkt dat ruim driekwart van de gekoppelde trefwoorden in 2021 ook door bezoekers zijn gebruikt bij het zoeken. Bijna een kwart van de trefwoorden is in 2021 niet door bezoekers gebruikt in de interne zoekmachine.

De trefwoorden die in 2021 door bezoekers zijn gebruikt, kan de webredactie gebruiken voor het verder optimaliseren van de vindbaarheid van pagina's. De lijst met woorden en woordcombinaties laat zien welke termen bezoekers gebruiken bij het

zoeken. Als de redactie veelgebruikte trefwoorden koppelt aan pagina's waar een woord mee te maken kan hebben, kunnen bezoekers die pagina's nog makkelijker vinden.

## 7.2 Gebruik van digitale dienstverlening

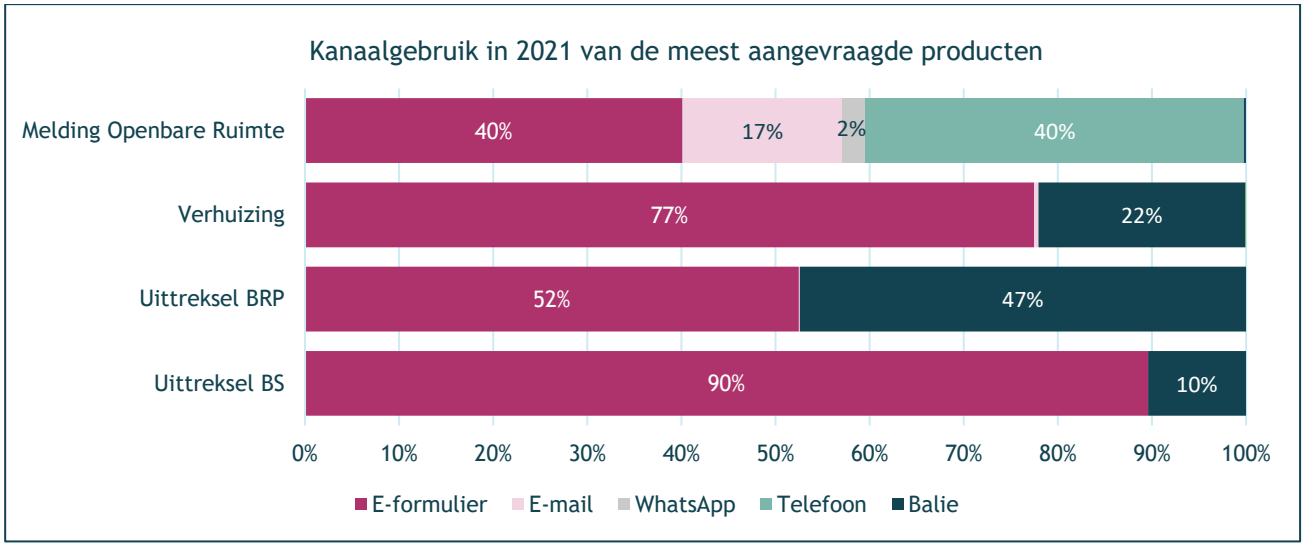
Deze paragraaf geeft antwoord op onderzoeksvraag 12: Vragen veel mensen producten en diensten digitaal aan, in lijn met de verwachting zoals vastgelegd in beleidsplannen?

Eerder in hoofdstuk 5 hebben we geconstateerd dat Gemeente Roermond het digitale kanaal als voorkeurskanaal ziet. In de beleidsplannen zijn echter geen concrete streefcijfers geformuleerd voor het gebruik van digitale dienstverlening, waaraan we het werkelijke gebruik kunnen toetsen.

In de volgende paragrafen komt het gebruik van verschilende kanalen en het succes van e-formulieren aan de orde. Het gebruik van verschillende kanalen laat zien in hoeverre het digitale kanaal onder inwoners de voorkeur heeft. Het succes van e-formulieren gaat dieper in op het gebruik van het digitale kanaal en laat zien hoe goed inwoners slagen in het digitaal zaken doen met de gemeente.

### 7.2.1 Gebruik van verschillende kanalen

Onderstaande figuur laat zien via welke kanalen in 2021 de meest aangevraagde producten zijn aangevraagd. In het kanaalgebruik van 2021 kunnen de coronamaatregelen een rol hebben gespeeld. Inwoners konden uitsluitend op afspraak in het stadskantoor langskomen. Het bezoek aan de balie is gedurende die periode tot een minimum beperkt. Dat heeft mogelijk geleid tot een hoger aandeel van het gebruik van het digitale kanaal en biedt ook kansen om hierop in te zetten.




**Figuur 1 Kanaalgebruik in 2021 van de meest aangevraagde producten**

Voor 3 van de 4 meest aangevraagde producten is in 2021 de digitale dienstverlening via het e-formulier op de website het meest gebruikte kanaal. Het uittreksel burgerlijke stand is in 90% van de gevallen via het e-formulier aangevraagd, een zeer hoge score. De overige 10% van de uittreksels burgerlijke stand is aan de balie afgehandeld. Ook bij verhuizingen is het e-formulier vaak gebruikt. Meer dan driekwart van de verhuizingen is online doorgegeven. Bij het uittreksel BRP heeft iets meer dan de helft van de aanvragers het uittreksel online aangevraagd. Een aanzienlijk verschil met het kanaalgebruik bij het uittreksel Burgerlijke Stand, terwijl deze producten op vergelijkbare wijze worden aangeboden op de website. Een mogelijke verklaring is dat het uittreksel BRP in meerdere varianten komt en dat mensen het lastig vinden om het juiste uittreksel te

kiezen. Nader onderzoek is nodig om het verschil in kanaalgebruik te verklaren en wat er nodig is om het aandeel digitale aanvragen te verhogen.

Voor de Melding Openbare Ruimte kunnen meerdere kanalen worden gebruikt. Omdat identificatie niet nodig is, is het bijvoorbeeld ook mogelijk om telefonisch of via WhatsApp een melding door te geven. In 2021 zijn ongeveer evenveel meldingen binnengekomen via het e-formulier als telefonisch. Daarnaast is 17% van de meldingen via e-mail binnengekomen. De optie om via WhatsApp een melding door te geven, is relatief weinig gebruikt. Er zijn nauwelijks meldingen aan de balie doorgegeven. Vergeleken met het e-formulier is een telefonische melding of een melding per e-mail arbeidsintensiever en dus duurder voor de gemeente om te verwerken. Ook hierbij geldt dat nader onderzoek nodig is om te ontdekken hoe het aandeel meldingen via het e-formulier hoger kan (zie ook de bevindingen in 7.3.3 en 7.4). Inwoners die een e-mail sturen, hebben naar verwachting voldoende digitale vaardigheden om de melding via het e-formulier door te geven. Als inwoners de online mogelijkheid kennen, kan het aandeel telefonische meldingen misschien ook dalen. Wel raden we de gemeente aan om het telefonische kanaal te blijven gebruiken voor het doorgeven van meldingen over gevaarlijke situaties die spoed hebben.

Het digitale kanaal is bij 3 van de 4 de meest aangevraagde producten in 2021 het voorkeurskanaal geweest. Zoals eerder is aangegeven, hebben de coronamaatregelen hierin waarschijnlijk een rol gespeeld. Het kanaalgebruik laat zien dat inwoners, eventueel met enige aansporing en ondersteuning van het KCC, het digitale kanaal met succes weten te gebruiken. Omdat het digitale kanaal zowel voor de gemeente (efficiënte dienstverlening) als voor inwoners (dienstverlening 24/7) voordelen heeft, adviseren we de gemeente de ingeslagen weg vast te houden en inwoners de mogelijkheid te bieden (nog) meer zaken online met de gemeente te regelen.

### 7.2.2 Succes van e-formulieren

Het kanaalgebruik geeft vooral inzicht in het eindresultaat van het digitale kanaal. Het gebruik van e-formulieren geeft meer inzicht in hoe soepel inwoners aanvragen doorlopen. We gebruiken daarvoor de werkwijze van de zogenaamde succesratio. De succesratio van e-formulieren geeft aan welk percentage van alle bezoekers die een e-formulier hebben aangeklikt, dat formulier helemaal hebben ingevuld en ingestuurd. Het getal is een graadmeter voor de kwaliteit van het formulier. Naarmate een e-formulier gebruiksvriendelijker is, zullen meer inwoners het formulier in één keer doorlopen en geeft dat een hogere succesratio. Een e-formulier dat in een keer kan worden afgerond, is voor inwoners het meest prettig. Dit levert een hogere klanttevredenheid op. Om dit te bereiken is structureel beheer nodig, waarbij ondersteunende data en gebruikersonderzoeken worden gebruikt om een e-formulier te optimaliseren en succesvol te houden.

De succesratio geeft ook aan welk potentieel aan verbetering een e-formulier heeft. Het laat namelijk zien hoeveel bezoekers van de website bereid zijn om de aanvraag digitaal te doen. Bij een e-formulier dat door een grote meerderheid van de bezoekers volledig wordt ingevuld, is het potentieel aan mogelijke verbetering kleiner dan een e-formulier waarbij relatief meer bezoekers afhaken.

**Project De Succesratio**

In het project ‘De Succesratio’ (2018-2021) heeft VNG Realisatie gemeenten uitgenodigd het succes van e-formulieren te meten. Tien gemeenten hebben binnen het project als pilot een e-formulier geprobeerd te optimaliseren. Daaruit kwam naar voren dat voor een succesvol e-formulier een succesratio van 80% reëel is.

Binnen het project is een benchmark uitgevoerd naar de succesratio van enkele e-formulieren. Daaraan namen bijna 100 gemeenten deel. We vergelijken de resultaten van de benchmark met de succesratio van e-formulieren van Roermond.

**Status in Roermond**

Voor het bepalen van de succesratio van e-formulieren in Roermond hebben we voor diverse veelgebruikte e-formulieren gebruikscijfers gekregen over 2021. We vergelijken daarbij hoeveel bezoekers op de website op de link naar het e-formulier hebben geklikt, met het aantal aanvragen via e-formulieren dat bij de gemeente is binnengekomen.

Onderstaande tabel vergelijkt de gemiddelde succesratio van enkele e-formulieren uit de benchmark 2020-2021 van het project De Succesratio met de succesratio van de e-formulieren van Roermond over 2021.

| E-formulier | Succesratio benchmark 2020-2021 | Succesratio Roermond 2021 |
|---|---|---|
| Melding openbare ruimte | 62% | 65% |
| Uittreksel BRP | 62% | 56% |
| Verhuizing | 58% | 35% |

**Tabel 2 Succesratio van de e-formulieren melding openbare ruimte, uittreksel BRP en verhuizing uit de benchmark en in Roermond**

Bij de melding openbare ruimte scoort Roermond met een succesratio van 65% iets beter dan het gemiddelde van de gemeenten die meededen aan de benchmark van VNG Realisatie. Het e-formulier met DigiD scoort daarbij even goed als het formulier zonder DigiD. Het e-formulier Uittreksel BRP scoort met 56% iets lager dan de gemeenten uit de benchmark. Het verhuisformulier van Roermond scoort over 2021 met een succesratio van 35% aanzienlijk lager dan de gemeenten uit de benchmark. Ook voor diverse andere veelgebruikte e-formulieren van Roermond laat de succesratio ruimte voor verbetering zien (van deze e-formulieren zijn geen benchmarkgegevens beschikbaar):

- Bijzondere bijstand 57%
- Uittreksel burgerlijke stand 46%
- Melding vermissing reisdocument 35%
- Klachtenregeling 24%
- Inkomenstoeslag 20%
- Trouwen/partnerschap 12%

Bij het e-formulier voor verhuizing zien we iets bijzonders. Op de website is de link naar het e-formulier veel vaker aangeklikt, dan het totaal aantal verhuizingen (over alle kanalen gemeten). Dit zien we ook bij het e-formulier voor het aanvragen van een uittreksel burgerlijke stand. Ook de link naar dat e-formulier is veel vaker aangeklikt dan dat er uittreksels verstrekt zijn. Dat wijst erop dat inwoners meerdere keren terugkomen naar deze e-formulieren om het formulier in te vullen. Dit komt de klanttevredenheid waarschijnlijk niet ten goede.

De webstatistieken en gebruikscijfers geven geen uitsluitsel over wat stoppende bezoekers doen nadat ze het formulier hebben verlaten. Zo is het mogelijk dat een stoppende bezoeker informatie opzoekt die nodig is bij de aanvraag en later terugkomt om het e-formulier alsnog helemaal in te vullen. Een hogere succesratio levert in dit scenario vooral een hogere klanttevredenheid op. Het is echter ook mogelijk dat een bezoeker afhaakt in het digitale kanaal en op een andere manier de aanvraag doet (telefoon, balie of per post). Voor dat laatste scenario levert een verbetering van de succesratio naast een hogere klanttevredenheid ook een besparing op, omdat het verwerken van een e-formulier gemiddeld minder kost dan een aanvraag via een van de andere kanalen.

Nader onderzoek is nodig om te bepalen hoe de gemeente de succesratio van deze formulieren kan verbeteren. Het is daarbij van belang te achterhalen bij welk onderdeel in het formulier inwoners afhaken. Hierbij zijn verschillende scenario's en oplossingsrichtingen mogelijk, zoals:

- Levert een bepaalde vraag veel afhakers op?
    - Ga na of de vraag duidelijk genoeg geformuleerd is en probeer andere omschrijvingen uit.
    - Ga na of een uitleg vooraf kan helpen om de juiste informatie bij de hand te hebben voordat iemand aan het formulier begint.
- Levert het uploaden van een bijlage problemen op?
    - Ga na of het uploaden zelf het probleem is. Soms zorgt een maximale omvang van het bestand dat kan worden geupload voor problemen. Stel als dat kan een andere limiet in en/of geef tips hoe de inwoner de bijlage kan verkleinen.
    - Ga na of een uitleg vooraf kan helpen om de juiste bijlage bij de hand te hebben voordat iemand aan het formulier begint.

Net als bij het kanaalgebruik zien we bij de succesratio van e-formulieren een grote bereidheid bij inwoners om een aanvraag digitaal in te sturen. Door de coronamaatregelen hebben veel inwoners de afgelopen periode leren werken met digitale mogelijkheden die voor de pandemie veel minder vaak gebruikt werden. Zo hebben veel mensen met een kantoorbaan leren werken met het digitaal vergaderen via applicaties zoals Teams of Zoom. Maar ook **het online bestellen van boodschappen, maaltijden of goederen is toegenomen als gevolg van de coronamaatregelen**. De coronamaatregelen zijn op die manier een stimulans geweest voor de ontwikkeling van digitale vaardigheden bij een deel van de inwoners. We adviseren de gemeente hier op aan te blijven haken. Bijvoorbeeld door videobellen te introduceren voor bepaalde producten. Als inwoners een prettige ervaring hebben opgedaan met de digitale dienstverlening van de gemeente, zullen zij een volgende keer eerder voor het digitale kanaal kiezen.

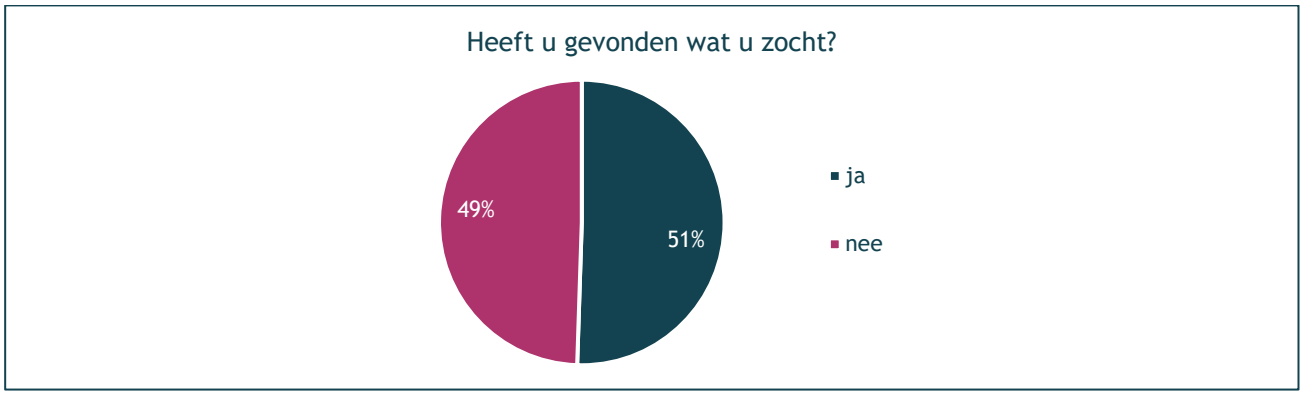
## 7.3 Klanttevredenheid over digitale dienstverlening

De klanttevredenheid over digitale dienstverlening hebben we op verschillende manieren gemeten:

- Klanttevredenheid over de website.
- Ervaringen met de zoekfunctie.
- Ervaringen met enkele e-formulieren.

### 7.3.1 Klanttevredenheid over de website

Bij de algemene klanttevredenheid over de website geeft ongeveer de helft van de bezoekers aan dat ze niet gevonden hebben wat ze zochten.




**Figuur 2 Antwoord op de vraag: Heeft u gevonden wat u zocht? (beantwoord door 194 bezoekers)**

Uit de toelichting die bezoekers in de mini-enquête geven, blijkt dat een klein deel (11%) inhoudelijke vragen zijn, die niet direct betrekking hebben op de (werking van de) website. De reacties die gaan over de (werking van de) website, gaan over uiteenlopende onderwerpen. Onderwerpen die we meerdere keren zien terugkomen in de reacties, zijn:

- Telefonische bereikbaarheid van de gemeente en de openingstijden die op de website staan.
- Werking van het parkeerloket.
- Afspraak maken (en afzeggen).

De respondenten geven de gemeentelijke website als gemiddeld rapportcijfer een 5,6. De website scoort op de Net Promoter Score (NPS) -37. Volgens de NPS-methode verdelen we op basis van het rapportcijfer de respondenten in 3 groepen:

- Bezoekers die aangenaam verrast zijn door de digitale dienstverlening en naar verwachting mond-tot-mond-reclame zullen maken over hun ervaringen.
- Bezoekers die tevreden zijn over de digitale dienstverlening. De dienstverlening voldeed aan de verwachtingen. Deze groep zal naar verwachting zich niet uitspreken over de digitale dienstverlening.
- Bezoekers die ontevreden zijn over de digitale dienstverlening en naar verwachting negatieve mond-tot-mond-reclame zullen maken over hun ervaringen.

De negatieve NPS betekent dat het aandeel bezoekers van de website dat negatieve reclame zal maken, groter is dan het aandeel bezoekers van de website dat naar verwachting positieve reclame zal maken.

### 7.3.2 Ervaringen met de zoekfunctie

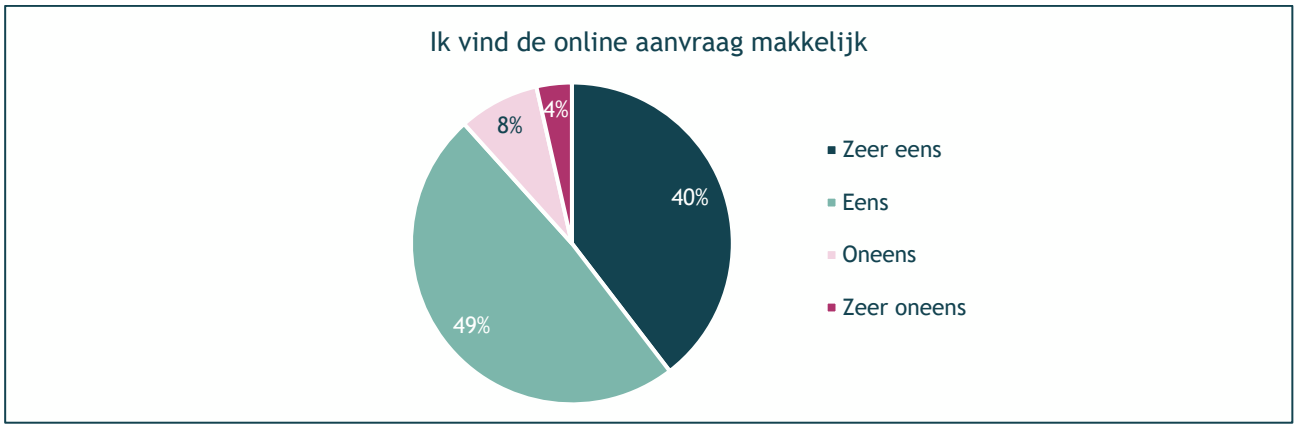
Bij de zoekfunctie konden bezoekers laten weten waar ze op de website naar op zoek waren en wat ze niet konden vinden. Ook hierbij zijn zeer uiteenlopende zaken genoemd. Onderwerpen die meerdere keren genoemd zijn:

- Informatie rondom de verkiezingen, zoals kandidatenlijsten, verkiezingsprogramma's, adressen van stemlokalen en informatie over het vervroegd stemmen.
- Energiecompensatie voor lage inkomens.
- Afvalinzameling, zoals de data waarop oud papier en klein chemisch afval wordt opgehaald.
- Parkeren, zoals bezoekerskaarten, een 2e parkeervergunning op hetzelfde adres en een ontheffing voor werkzaamheden in een gebied met betaald parkeren.

De reacties die we met deze mini-enquête hebben opgehaald, laten zien dat de basisinformatie op de website op orde is. Er zijn bijvoorbeeld geen reacties van bezoekers die de kosten van een rijbewijs of paspoort niet konden vinden. Verder laten de reacties zien dat actualiteit van informatie belangrijk is. In de periode waarin het onderzoek liep (december 2021 tot april 2022) waren de verkiezingen en de energiecompensatie actuele onderwerpen. De gemeente kan de reacties gebruiken om de informatie op de website te optimaliseren. Voor bezoekers die antwoord willen op een heel specifieke vraag, is de website minder geschikt. Voor deze bezoekers is het belangrijk dat de website de mogelijkheid biedt om een vraag te stellen. Dit kan in de vorm van een e-formulier of als chatfunctie.

### 7.3.3 Ervaringen met enkele e-formulieren

We hebben aan bezoekers van enkele e-formulieren gevraagd of ze de online aanvraag makkelijk vonden. Een ruime meerderheid van 89% is het (zeer) eens met de stelling dat de online aanvraag makkelijk is.




**Figuur 3 Antwoord op de stelling: Ik vind de online aanvraag makkelijk (beantwoord door 197 bezoekers)**

Ook aan deze bezoekers is gevraagd een rapportcijfer te geven voor de website. De respondenten geven gemiddeld een 7,7 voor www.roermond.nl. Ook hier hebben we de NPS berekend (zie ook de uitleg over de NPS-methode onder 0). De NPS die gebruikers van de onderzochte e-formulieren geven, is met +12 positief. Dat betekent dat het aandeel van deze gebruikers dat positieve reclame zal maken over de gemeentelijke website, groter is dan het aandeel dat negatieve reclame zal maken. Een deel van de bezoekers die e-formulieren gebruiken, is daarmee ambassadeur voor de digitale dienstverlening van de gemeente. Dit is bevestigd met de telefonische interviews met enkele respondenten. Het merendeel van de inwoners die we gesproken hebben, zou een vriend of kennis aanraden om een melding openbare ruimte of een verhuizing via www.roermond.nl aan de gemeente door te geven. Alle inwoners die we gesproken hebben, zouden een volgende keer een melding of verhuizing opnieuw online doorgeven.

Hoewel de grootste groep respondenten het eens is met de stelling dat de online aanvraag makkelijk is, zijn er ook verbeterpunten. Bevindingen bij het e-formulier Melding openbare ruimte:

- Het kaartje in het formulier werkte niet altijd goed. Bovendien is het in sommige situaties lastig om het kaartje te gebruiken. Bijvoorbeeld als een melder iets wil doorgeven over een park, waarvan de melder het adres niet precies weet. Dan is het lastig om op het kaartje de juiste plek aan te wijzen.
- Het zou prettig zijn als er een overzicht is van meldingen die al gedaan zijn en of een bepaalde melding al is afgehandeld. Dan weten inwoners of het nog nodig is om een melding door te geven of wat de status van een eerder ingediende melding is.

- Sommige inwoners vinden de uitleg in het formulier onduidelijk of ingewikkeld. Anderen geven aan dat sommige zaken vanzelfsprekend zijn. Een toelichting is dan overbodig of zelfs irritant omdat het daardoor langer duurt om het formulier in te vullen.

Bevindingen bij het e-formulier verhuizing:

- Het toevoegen van de vereiste bijlagen is een knelpunt. Inwoners weten soms niet welke bijlagen allemaal nodig zijn en kunnen het formulier daardoor niet in één keer invullen.
- Bij verhuizing naar een verzorgingshuis moet de legitimatie van de eigenaar van het verzorgingstehuis toegevoegd worden. Kan dat misschien anders?

## 7.4 Klanttevredenheid van specifieke doelgroepen over digitale dienstverlening

Tijdens gebruikerssessies hebben we met vertegenwoordigers uit de doelgroepen gehandicapten, ouderen en laaggeletterden gesproken over de digitale dienstverlening. Deelnemers hebben tijdens de sessies laten zien op welke manier zij de website gebruiken en waar ze tegenaan lopen. De gebruikerssessies laten zien dat bezoekers verschillende routes kiezen in de zoektocht naar informatie, bijvoorbeeld zoeken via de navigatiestructuur, zoekvenster of Google. Daardoor komen bezoekers soms niet bij de juiste informatie uit. Tijdens de sessies hebben we concrete verbeterpunten verzameld. Een overzicht van alle constateringen en verbeterpunten vindt u in bijlage 3. We noemen hier de belangrijkste constateringen:

- Inwoners zoeken naar lokale informatie over thema's die landelijk in het nieuws zijn. Dit zagen we ook in de mini-enquetes terugkomen. Inwoners willen bijvoorbeeld graag weten wat de gemeente organiseert rondom vluchtelingen uit Oekraïne en wat inwoners daar eventueel zelf in kunnen betekenen. Ook de energiecompensatie voor minima is een onderwerp waarvan inwoners graag willen weten of ze daarvoor in aanmerking komen. Ook als nog niet volledig bekend is hoe de gemeente met dergelijke zaken omgaat, kan de gemeente onzekerheid bij inwoners wegnemen door op de website uit te leggen wat de status is. Wees daarbij duidelijk over de termijn waarop inwoners meer informatie kunnen verwachten.
- Bezoekers van de website doen moeite om informatie te vinden. Naarmate mensen meer digitaal vaardig zijn, proberen ze meer verschillende routes voor het vinden van informatie. Als de zoekpogingen niet naar de gewenste informatie leiden, neemt het merendeel daarna telefonisch contact op met de gemeente.
- Bij digitaal contact weten inwoners soms niet of de (aan)vraag of melding aankomt en of de gemeente ermee aan de slag gaat. In een telefoongesprek krijgt de inwoner direct antwoord en kan deze reageren of de vraag verduidelijken. Dat ontbreekt bij een digitale aanvraag. Dit maakt inwoners onzeker.
- Inwoners die beperkte digitale vaardigheden hebben, vinden de digitale dienstverlening vaak te moeilijk. Deze inwoners vragen hulp bij het wijkteam, de bibliotheek of de Laeskamer of nemen telefonisch contact op met de gemeente. Toen er vanwege coronatesten meer mensen gebruik gingen maken van DigiD, nam de vraag naar ondersteuning toe. Vooral het installeren van de DigiD-app op de smartphone is voor minder digitaal vaardigen te ingewikkeld.
- Pagina's op de website bevatten veel tekst. Ook e-formulieren bevatten veel tekst en soms ook vragen die niet noodzakelijk zijn. Om digitale dienstverlening bruikbaar te maken voor zoveel mogelijk mensen is het belangrijk dat informatie en e-formulieren zo beknopt en overzichtelijk mogelijk zijn.
- De teksten op de website zijn voor laaggeletterden vaak nog te moeilijk. De voorleesfunctie is voor een deel van deze groep een uitkomst. Door laaggeletterden teksten te laten lezen, krijgt de gemeente inzichtelijk welke woorden te moeilijk zijn en welke zinnen te lang. Als informatie te ingewikkeld is, haken inwoners af. Dat zorgt ervoor dat inwoners voor het gevoel steeds verder van de gemeente af komen te staan.

## 7.5 Antwoord op de onderzoeksvragen

Deze paragraaf geeft antwoord op de onderzoeksvragen 11 tot en met 14, gesplitst naar vindbaarheid, gebruik van digitale dienstverlening, klanttevredenheid over digitale dienstverlening en klanttevredenheid van specifieke doelgroepen over digitale dienstverlening.

### 7.5.1 Onderzoeksvraag 11: Vindbaarheid van digitale dienstverlening

Onderzoeksvraag 11 luidt: Is de digitale dienstverlening van gemeente Roermond goed vindbaar:

- Met behulp van de zoekfunctie die de website zelf biedt?
- Via een externe zoekmachine, zoals Google?

De digitale dienstverlening op www.roermond.nl is goed vindbaar. Zowel met de zoekmachine die binnen de website aanwezig is, als met externe zoekmachines zoals Google, DuckDuckGo en Startpage. Vanuit een externe zoekmachine is de betreffende informatie op www.roermond.nl met één klik bereikbaar. Door gebruik te maken van de termen die bezoekers gebruiken bij het zoeken binnen de website, kan de vindbaarheid van informatie verder geoptimaliseerd worden.

### 7.5.2 Onderzoeksvraag 12: Gebruik van digitale dienstverlening

Onderzoeksvraag 12 luidt: Vragen veel mensen producten en diensten digitaal aan, in lijn met de verwachting zoals vastgelegd in beleidsplannen?

Eerder in hoofdstuk 5 hebben we geconstateerd dat Gemeente Roermond het digitale kanaal als voorkeurskanaal ziet. In de beleidsplannen zijn echter geen concrete streefcijfers geformuleerd voor het gebruik van digitale dienstverlening. Daardoor is op dit moment niet te zeggen of de gemeente slaagt in wat ze wil bereiken.

Inwoners maken gebruik van de digitale diensten van de gemeente. Voor 3 van de 4 meest aangevraagde producten is in 2021 de digitale dienstverlening via het e-formulier op de website het meest gebruikte kanaal. Het uittreksel Burgerlijke Stand scoort daarbij met 90% via het digitale kanaal het hoogst. Ook driekwart van de verhuizingen is online doorgegeven. Bij het uittreksel BRP heeft iets meer dan de helft van de aanvragers het uittreksel online aangevraagd.

Het invullen van e-formulieren lukt echter niet altijd in een keer. De succesratio van e-formulieren laat zien dat minstens een derde van de bezoekers het e-formulier niet helemaal afrondt, maar stopt. Er zijn aanwijzingen dat inwoners meerdere keren terugkomen naar formulieren, zoals de e-formulieren voor verhuizing en uittreksel burgerlijke stand. Als de gemeente investeert in het verbeteren van de succesratio van e-formulieren, levert dit een hogere klanttevredenheid en een besparing op.

### 7.5.3 Onderzoeksvraag 13: Klanttevredenheid over digitale dienstverlening

Onderzoeksvraag 13 luidt: Hoe tevreden zijn mensen over de manier waarop ze hun zaken bij de gemeente Roermond digitaal kunnen regelen?

De mate van klanttevredenheid hangt af van wat een bezoeker op de website wil vinden of regelen en de mate waarin diegene daarin slaagt. Bezoekers die een e-formulier hebben ingevuld en daar hun ervaringen over delen, zijn gemiddeld meer tevreden (7,7) over de digitale dienstverlening dan andere bezoekers (5,6) waarvan ongeveer de helft niet kan vinden waar ze voor kwamen.

Bezoekers zoeken soms informatie over hun eigen specifieke situatie. De informatie op de website geeft niet altijd antwoord op specifieke vragen van inwoners. Daarvoor is een website ook minder geschikt. Voor bezoekers met specifieke vragen biedt de website op dit moment weinig contactmogelijkheden.

Een ruime meerderheid van de bezoekers vindt een online aanvraag makkelijk. Toch zijn er nog diverse concrete verbeterpunten genoemd voor enkele e-formulieren. Het toevoegen van bijlagen is daarbij een van de knelpunten. Inwoners weten soms niet welke bijlagen allemaal nodig zijn. Hoewel een online aanvraag daardoor niet altijd direct succesvol is, zijn inwoners bereid terug te komen naar de website om een aanvraag alsnog af te ronden. Bezoekers die een online aanvraag hebben afgerond, geven aan dat ze een volgende aanvraag waarschijnlijk ook weer online zullen regelen. Van de inwoners die we gesproken hebben, geeft een ruime meerderheid aan dat ze een vriend, buur of kennis zouden adviseren om een aanvraag online te doen.

### 7.5.4 Onderzoeksvraag 14: Klanttevredenheid van specifieke doelgroepen over digitale dienstverlening

Onderzoeksvraag 14 luidt: Hoe ervaart/ervaren de doelgroep(en)die de gemeente in het doelgroepen-/inclusiebeleid heeft gedefinieerde digitale dienstverlening van de gemeente Roermond?

Gebruikerssessies met gehandicapten, ouderen en laaggeletterden laat zien dat deze doelgroepen graag mee willen doen en moeite doen om online zaken te regelen. Toch slagen inwoners er niet altijd in de digitale dienstverlening te gebruiken. Inwoners die beperkte digitale vaardigheden hebben, vinden de digitale dienstverlening vaak te moeilijk. Net als bij het algemene klanttevredenheidsonderzoek geven ook vertegenwoordigers van de specifieke doelgroepen aan dat inwoners soms niet zeker weten of de (aan)vraag of melding aankomt en of de gemeente ermee aan de slag gaat. Om digitale dienstverlening bruikbaar te maken voor zoveel mogelijk mensen, is het belangrijk dat informatie en e-formulieren zo beknopt en overzichtelijk mogelijk zijn. Vertegenwoordigers van de doelgroepen denken graag mee hoe de gemeente teksten en formulieren kan verbeteren zodat nog meer doelgroepen de digitale dienstverlening kunnen gebruiken.

HOOFDSTUK 8

# Significante aandachtspunten en aanbevelingen

**In de voorgaande hoofdstukken is per onderzoekscomponent antwoord gegeven op de verschillende onderzoeksvragen. In dit hoofdstuk geven we aan de hand van het normenkader significante aandachtspunten. Aan het eind van het hoofdstuk vertalen we deze naar aanbevelingen voor gemeente Roermond.**

## 8.1 Verplichtingen en beleid

### 8.1.1 Significante aandachtspunten bij norm 1: Wettelijke eisen

1. Stel kaders op zodat de gemeente voldoet aan wettelijke verplichtingen op het gebied van digitale dienstverlening en laat het college jaarlijks rapporteren over de status en voortgang.
2. Controleer de komende jaren regelmatig of het college voldoet aan de Woo, waarbij de gemeente tenminste voldoet aan de fasering die de Woo voorschrijft.
3. Controleer de komende jaren regelmatig of het college (open) standaarden toepast in het kader van de Wdo.
4. Zorg dat alle digitale omgevingen (websites en apps) waar gemeente Roermond in het kader van Tijdelijk besluit digitale overheid/Wdo verantwoordelijk voor is, toegankelijk worden gemaakt, geïnspecteerd en voorzien van een toegankelijkheidsverklaring.
5. Ontsluit de eventueel nog ontbrekende beleidsregels in het kader van de Wep voor 1 juli 2022 via overheid.nl. Realiseer daarnaast ook digitale terinzagelegging.
6. Ontsluit in het kader van de SDG informatie over 85 producten en diensten via YourEurope.eu vanaf december 2022. Vanaf december 2023 zijn bewijsstukken digitaal uitwisselbaar met Europese overheidsorganisaties.
7. Wijs in het kader van de Wmebv voor elk formeel bericht welk elektronisch kanaal daarvoor gebruikt kan worden, voor 1 december 2022. Maak hierover ook afspraken met BsGW.

### 8.1.2 Significante aandachtspunten bij norm 2: Landelijke ontwikkelingen

8. Controleer jaarlijks of de meest actuele versie van de GIBIT als inkoopvoorwaarden voor IT wordt gebruikt.
9. Blijf DROP gebruiken als invoervoorziening voor het bekendmaken en publiceren van besluiten.
10. Gebruik de invoervoorziening SDG voor gemeenten en zie erop toe dat kennis en ervaringen die elders (VNG) worden opgedaan, worden vertaald en benut in Roermond.
11. Zie erop toe dat bij de inrichting van het informatiebeheer de principes van Common Ground worden toegepast. Benut hierbij de aanwezige kennis en ervaring van Dimpact en andere Dimpact-leden.
12. Gebruik PLOOI voor het vindbaar maken van documenten, zoals de Woo voorschrijft.

### 8.1.3 Significante aandachtspunten bij norm 3: Gemeentelijk beleid en kaders

13. Pak als gemeenteraad de kaderstellende en controlerende rol rondom digitale dienstverlening op. Dit bestaat enerzijds uit duidelijke kaders, met concrete streefcijfers over digitale dienstverlening (SMART). Maak daarnaast afspraken over de wijze van verantwoording over digitale dienstverlening richting de gemeenteraad.

14. Ontwikkel uiterlijk 31 december 2022 een organisatiebrede visie op dienstverlening, die richting geeft aan alle ontwikkelingen rond dit thema en zorg voor een organisatiebrede gedragen werkwijze. Hierbij kan worden voortgeborduurd op componenten uit het programma Excellente dienstverlening en de lokale inclusie agenda. De visie moet de samenhang weergeven tussen de verschillende kanalen van dienstverlening en de keuzes die de gemeente daarin maakt. Het is belangrijk het eigenaarschap van het beleid goed te verankeren en duidelijke afspraken te maken over verantwoording over het beleid.
15. Actualiseer en verbreed uiterlijk 31 december 2022 de online strategie zodat deze niet alleen geldt voor www.roermond.nl, maar ook voor andere omgevingen en apps.

### 8.1.4 Significante aandachtspunten bij norm 4: Belastingsamenwerking Gemeenten en Waterschappen Limburg

16. Actualiseer uiterlijk 31 december 2022 de uitvoeringsovereenkomst met BsGW, zodat deze weer overeenkomt met de feitelijke situatie. Maak daarin ook afspraken over de digitale dienstverlening aan inwoners en ondernemers, inclusief de wijze van verantwoording daarover.

## 8.2 Waar staat gemeente Roermond nu?

### 8.2.1 Significante aandachtspunten bij norm 5: Aanbod van digitale producten en diensten

17. Veranker de uitgangspunten die de keus bepalen voor het digitaal volwassenheidsniveau van een product of dienst.
18. Maak het succes van digitale dienstverlening meetbaar door informatie uit verschillende systemen met elkaar te combineren. Op basis hiervan kan de gemeenteraad streefcijfers bepalen en afspraken maken over de wijze van verantwoording.

### 8.2.2 Significante aandachtspunten bij norm 6: Borgen van de kwaliteit

De aanbevelingen 17 en 18 gelden ook voor dit onderwerp. Daarnaast doen we de volgende aanbevelingen:

19. Maak afspraken over de taakverdeling tussen gemeenteraad en college op het gebied van digitale dienstverlening. Vertaal deze afspraken ook naar vaste rapportages, waarin de gemeenteraad informatie ontvangt die past bij de rol die de gemeenteraad heeft.
20. Stel een redactiestatuut vast, waarin werkafspraken staan over digitale dienstverlening en de servicenormen die voor de verschillende activiteiten gelden. Dat geeft ruggesteun aan de webredactie en maakt voor de rest van de organisatie duidelijk hoe de rolverdeling rondom digitale dienstverlening is.

### 8.2.3 Significante aandachtspunten bij norm 7: Stimuleren van gebruik van digitale dienstverlening

In lijn met aanbeveling 19:

21. Maak het gebruik van digitale dienstverlening ten opzichte van andere kanalen inzichtelijk door informatie uit verschillende systemen met elkaar te combineren. Op basis hiervan kan de gemeenteraad streefcijfers bepalen en afspraken maken over de wijze van verantwoording.

### 8.2.4 Significante aandachtspunten bij norm 8: Meten van klanttevredenheid

22. Verwerk ten minste jaarlijks resultaten van klanttevredenheidsmetingen bij het stellen van doelen en in de verantwoording over digitale dienstverlening.

### 8.2.5 Significante aandachtspunten bij norm 9: Aandacht voor specifieke doelgroepen

23. Besteed in de visie op dienstverlening aandacht aan hoe de gemeente minder digitaal vaardige en anderstalige inwoners bedient en leg ijkmomenten vast.
24. Organiseer jaarlijks een evaluatiemoment waarin de gemeente met (vertegenwoordigers van) de doelgroep bespreekt waar men tegenaan loopt in het contact met de gemeente. Benut de uitkomsten om de dienstverlening te verbeteren.

### 8.2.6 Significante aandachtspunten bij norm 10: Staat van de ambities en kaders

25. Beschrijf kaders en ambities zo SMART mogelijk en maak daarbij afspraken over de wijze van verantwoording.

## 8.3 Ervaring van inwoners, ondernemers, en maatschappelijke instellingen

### 8.3.1 Significante aandachtspunten bij norm 11: Vindbaarheid van digitale dienstverlening

26. Optimaliseer de trefwoorden bij elke pagina aan de hand van (combinaties van) woorden die bezoekers gebruiken bij het zoeken binnen de website.

### 8.3.2 Significante aandachtspunten bij norm 12: Gebruik van digitale dienstverlening

Ook bij norm 12 is aanbeveling 25 geldig.

27. Benut de digitale vaardigheden die inwoners mede door de coronamaatregelen hebben opgedaan en verleid inwoners zaken online met de gemeente te regelen.
28. Voer gestructureerd aanpassingen door in e-formulieren en bekijk op basis van de succesratio of een aanpassing een verbetering oplevert. Streef daarbij naar een succesratio van 80%. Monitor jaarlijks de voortgang.

### 8.3.3 Significante aandachtspunten bij norm 13: Klanttevredenheid over digitale dienstverlening

29. Blijf reacties van bezoekers gebruiken om de informatie en dienstverlening op de website te optimaliseren.
30. Bied bezoekers die antwoord willen op een specifieke vraag de mogelijkheid om via de website een vraag te stellen. Dit kan in de vorm van een e-formulier of als chatfunctie.

### 8.3.4 Significante aandachtspunten bij norm 14: Klanttevredenheid van specifieke doelgroepen over digitale dienstverlening

31. Investeer in het verbeteren van de digitale vaardigheden van inwoners. Wanneer inwoners meer zaken zelfstandig kunnen regelen, zorgt dat voor meer zelfvertrouwen en het gevoel meer volwaardig mee te doen. Denk hierbij aan bewonersavonden, een bezoek aan de ondersteuning die wordt geboden aan inwoners bij de bibliotheek of een inloopspreekuur.
32. Betrek bijzondere doelgroepen structureel bij het optimaliseren van de digitale dienstverlening. Als bijzondere doelgroepen met de digitale dienstverlening overweg kunnen, hebben andere doelgroepen daar ook voordeel van.

## 8.4 Aanbevelingen

Op basis van de significante aandachtspunten komen de onderzoekers van Daadkracht in overleg met de RKC tot de volgende aanbevelingen:

Aanbeveling 1:

e. Ontwikkel uiterlijk 31 december 2022 een organistiebrede visie op dienstverlening, die concreet richting geeft aan alle ontwikkelingen rond dit thema en zorg voor een organistiebrede gedragen werkwijze.
f. Sluit aan op componenten uit het programma Excellente dienstverlening, de lokale inclusie agenda en de online strategie voor de gemeentelijke website en de aan de gemeente gekoppelde websites.
g. Geef in de visie samenhang weer tussen de verschillende kanalen van dienstverlening en de keuzes die de gemeente daarin maakt.
h. Houd in de visie concreet rekening met anderstaligen en digitaal minder vaardige mensen.

Aanbeveling 2:

d. Stel uiterlijk op 31 december 2022 kaders op uitgaande van in ieder geval de minimale wettelijke eisen inclusief fasering uit de Wet open overheid (Woo) en de Wet digitale overheid (Wdo) en geef daarbij expliciet aan welke specifieke aanvullende eisen de gemeente Roermond aan de digitale dienstverlening stelt uitgaande van de organistiebrede visie op dienstverlening.
e. Omschrijf de kaders inclusief concrete streefcijfers over de te behalen doelen volgens de methode SMART en geef aan op welke wijze de raad de controlerende rol invult. Besteed daarbij tevens aandacht aan de klanttevredenheid van inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen.
f. Bespreek elk jaar in de commissie Bestuur en Middelen het door het college op te stellen voortgangsoverzicht waarin wordt aangegeven in hoeverre de hiervoor genoemde kaders zijn ingevuld en welke eventueel aanvullende actie nodig is om eventuele lacunes alsnog in te vullen.

Aanbeveling 3:

Verzoek het college aan te laten geven in hoeverre opvolging is gegeven aan de significante aandachtspunten uit het Rapport onderzoek digitale dienstverlening RKC Roermond.

BIJLAGE 1

# Afkortingen- en begrippenlijst

### Berichtenbox van MijnOverheid

Dit is uw persoonlijke digitale brievenbus voor post van de overheid. In de berichtenbox kunnen inwoners post ontvangen over bijvoorbeeld belastingaangifte, kinderbijslag of paspoortverlenging. Deze berichtenbox is veiliger dan verzending via e-mail. Als een inwoner post wil lezen in de Berichtenbox, logt deze veilig in met DigiD.

### BsGW

Belastingsamenwerking Gemeenten en Waterschappen Limburg. Zie ook 5.4.

### CMS

Content Management Systeem. Het systeem achter de website, waarmee de webredactie de website beheert.

### DAR

Digitaal Aanvragen Rijbewijs. Zie ook 5.2.7.

### De WegWijZer

Een samenwerkingsverbang tussen stichting Wel.kom en Algemeen Maatschappelijk Werk Midden-Limburg. De WegWijZer helpt mensen die vragen hebben over wonen, welzijn, zorg en/of financiën in Roermond die niet door de omgeving geholpen kunnen worden.

### DigiD

Een digitaal identiteitsbewijs voor personen. Met DigiD laat u zien wie u bent als u op internet iets regelt. Inwoners kunnen DigiD gebruiken om veilig in te loggen bij de overheid, het onderwijs, de zorg of pensioenfondsen.

### Digitale volwassenheid

Schaal die aangeeft op welk niveau de gemeente een product of dienst digitaal aanbiedt. We maken daarbij onderscheid in de volgende niveaus van digitale volwassenheid:

- Een downloadbaar formulier (vaak pdf) dat geprint, ingevuld en teruggestuurd moet worden.
- Een e-formulier zonder DigiD, eHerkenning of eIDAS, waarinde aanvrager alle gegevens moet invullen (geen vooringevulde velden).
- Een e-formulier met DigiD, eHerkenning of eIDAS. Gegevens over de aanvrager die al bij de gemeente bekend zijn, zijn vooringevuld.

### Dimpact

Een vereniging van gemeenten die gezamenlijk optrekken in het verbeteren van publieke dienstverlening.

### DROP

Decentrale Regelgeving en Officiële Publicaties. DROP is het systeem om regelingen en bekendmakingen te publiceren. Vanuit DROP wordt direct aangeleverd naar de Staatscourant, het Gemeenteblad, het Provinciaal Blad, het Waterschapsblad en het Blad Gemeenschappelijke Regelingen.

### E-formulier
Digitaal formulier waarmee inwoners of ondernemers een product of dienst kunnen aanvragen. Een e-formulier kan controleren of alle vereiste informatie is ingevuld. Ook kan het formulier interactief zijn. Dan doorloopt de aanvrager een soort beslisboom. Afhankelijk van de antwoorden op bepaalde vragen, verschijnen of verdwijnen vervolgvragen.

### eIDAS
Electronic Identities And Trust Services. Met eIDAS hebben de Europese lidstaten afspraken gemaakt om dezelfde begrippen, betrouwbaarheidsniveaus en onderlinge digitale infrastructuur te gebruiken. Dit betekent dat Europese burgers in een lidstaat kunnen inloggen met het inlogmiddel van de eigen lidstaat. Bijvoorbeeld: een Duitse burger kan met zijn Duitse inlogmiddel inloggen bij het CJIB om de boete van een verkeersovertreding in Nederland te betalen.

### eHerkenning
Een digitaal identiteitsbewijs voor bedrijven, organisaties en intermediairs. Met eHerkenning laat u zien wie u bent als u op internet iets regelt. Bedrijven, organisaties en intermediairs kunnen eHerkenning gebruiken om veilig in te loggen bij de overheid, pensioenfondsen en verzekeraars.

### GIBIT
Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT. Deze uniforme inkoopvoorwaarden helpen gemeenten bij het professionaliseren van de inkoop van ICT-diensten en -producten. De VNG raadt gemeenten en gemeentelijke samenwerkingsverbanden aan om de GIBIT op te nemen in het inkoopbeleid. Zie ook 5.2.1.

### Inclusie
Toestand waarin iedereen gelijke rechten en plichten heeft en volwaardig kan deelnemen aan het maatschappelijk leven.

### KCC
Klant Contactcentrum. Het team binnen de gemeentelijke organisatie dat het eerste contact met de klant heeft. Zoals baliemedewerkers en telefonisten.

### Klant in Focus
Instrument voor het meten van klanttevredenheid op websites. Via 3 smileys in de kleuren van een stoplicht kunnen bezoekers van de website aangeven wat ze van de website vinden: goed, matig of slecht, inclusief een toelichting.

### Mijn Loket
Mijn Loket is het persoonlijke gedeelte van het digitale loket. Inwoners en ondernemers kunnen inloggen met DigiD en eHerkenning. In Mijn Loket kunnen inwoners en ondernemers persoonlijke gegevens inzien en de status van lopende zaken volgen.

### NFC
Near Field Communication. Een draadloze manier om kleine hoeveelheden informatie uit te wisselen binnen een straal van 10 centimeter. Deze korte afstand maakt uitwisseling van informatie veilig.

### NPS

De Net Promoter Score (NPS) meet de loyaliteit van klanten. Daarvoor vragen we aan bezoekers welk rapportcijfer ze de website geven. Volgens de NPS-methode verdelen we op basis van het rapportcijfer de respondenten in 3 groepen:

- Rapportcijfer 9 of 10: Bezoekers die aangenaam verrast zijn door de digitale dienstverlening en naar verwachting mond-tot-mond-reclame zullen maken over hun ervaringen. We noemen deze groep promoters.
- Rapportcijfer 7 of 8: Bezoekers die tevreden zijn over de digitale dienstverlening. De dienstverlening voldeed aan de verwachtingen. Deze groep zal naar verwachting zich niet uitspreken over de digitale dienstverlening.
- Rapportcijfer 0-6: Bezoekers die ontevreden zijn over de digitale dienstverlening en naar verwachting negatieve mond-tot-mond-reclame zullen maken over hun ervaringen. We noemen deze groep criticasters.

De Net Promoter Score = % promoters - % criticasters.

Een positieve NPS betekent dat het aandeel bezoekers van de website dat positieve reclame zal maken, groter is dan het aandeel bezoekers van de website dat naar verwachting positieve reclame zal maken.

Een negatieve NPS betekent dat het aandeel bezoekers van de website dat positieve reclame zal maken, kleiner is dan het aandeel bezoekers van de website dat naar verwachting negatieve reclame zal maken.

### Officielebekendmakingen.nl

Website van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties waarop de officiele publicaties van het Staatsblad, de Staatscourant, het Tractatenblad, de Gemeentebladen, Provinciale Bladen, Waterschapsbladen en Bladen gemeenschappelijke regeling zijn te vinden.

### Open standaarden

Standaarden die algemeen beschikbaar zijn om toe te passen. Een standaard is een afspraak, vastgelegd in een specificatiedocument. Een standaard is open als deze voldoet aan de volgende kenmerken:

- De documentatie is laagdrempelig beschikbaar.
- Er zijn geen drempels op het terrein van intellectueel eigendomsrecht.
- Er zijn voldoende inspraakmogelijkheden voor stakeholders tijdens de (door)ontwikkeling van de standaard.
- De standaardisatieorganisatie is onafhankelijk en duurzaam.

### Overheid.nl

Website van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties die de wegwijzer is naar informatie en diensten van alle overheidsorganisaties in Nederland.

### PLOOI

Platform Open Overheidsinformatie. De Wet open overheid verplicht een groot aantal overheidsorganisaties om publieke informatie actief openbaar te maken. Artikel 3.3b van deze wet schrijft voor dat de openbaarmaking elektronisch moet plaatsvinden: “Op een algemeen toegankelijke wijze door middel van een door Onze Minister in stand gehouden digitale infrastructuur.” Deze infrastructuur is PLOOI. Zie ook 5.2.5.

### Q-park

Commerciele organisatie die parkeerplaatsen en -garages exploiteert.

### RDW
Rijksdienst Wegverkeer.

### SDG
Single Digital Gateway. Zie ook 5.1.6.

### Servicenormen
Beloften over de dienstverlening. Hierdoor weten klanten wat ze kunnen verwachten.

### Siteimprove
Programma dat organisaties helpt om digitale doelen te bereiken. Het programma biedt naast webstatistieken diverse controles op het gebied van kwaliteit en de digitale toegankelijkheid van de website.

### SMART
SMART staat voor specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden. SMART doelstellingen geven duidelijk aan wat er moet gebeuren en geeft aanknopingspunten voor het controleren of de doelen behaald zijn.

- Specifiek: Beschrijf het doel zo duidelijk mogelijk.
- Meetbaar: Gebruik cijfers in het doel en zorg dat deze cijfers meetbaar zijn.
- Acceptabel: Zorg voor draagvlak bij betrokkenen.
- Realistisch: Maak het doel haalbaar.
- Tijdgebonden: Benoem wanneer activiteiten beginnen en eindigen.

### VNG
Vereniging van Nederlandse gemeenten. Naast alle gemeenten in Nederland horen ook de gewesten Aruba en Curaçao en de bijzondere gemeenten Bonaire, Saba en Sint Eustatius tot de vereniging. De vereniging richt zich op kennisdeling, belangenbehartiging en dienstverlening.

### VNG Realisatie
Onderdeel van de VNG dat werkt aan steeds betere ontwikkel- en uitvoeringsondersteuning op het raakvlak van maatschappelijke opgaven, dienstverlening, uitvoering en ICT.

### Wdo
Wet digitale overheid. Zie ook 5.1.4.

### Wel.kom
Stichting die samen met inwoners werkt aan welzijn en leefbaarheid in de buurt. De stichting werkt met beroepskrachten en vrijwilligers. Wel.kom coacht, begeleidt en ondersteunt inwoners van Roermond en Swalmen.

### Wep
**Wet elektronische publicaties**. Zie ook 5.1.2.

### Wmebv
Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer. Zie ook 5.1.5.

### Wmo
**Wet maatschappelijke ondersteuning**.

### Wob

**Wet openbaarheid van bestuur**.

### Woo

Wet open overheid. Zie ook 5.1.3.

### WOZ

**Wet waardering onroerende zaken**.

### YourEurope.eu

Website met online dienstverlening voor burgers van de Europese Unie. Op deze website kunnen EU-burgers antwoorden vinden op hun vragen over de dienstverlening van de overheid:

- Welke wetten en regelingen er zijn.
- Hoe iemand deze wetten en regelingen kan gebruiken.
- Bij welke organisaties van de overheid iemand terechtkan.

De website helpt als u iets wilt doen in een ander EU-land, zoals er wonen, werken, studeren, winkelen of reizen. Of als uw bedrijf zaken wilt doen.

BIJLAGE 2

# Geraadpleegde bronnen

### Documenten

- Programmabegroting 2021 gemeente Roermond
- Programmabegroting 2022 gemeente Roermond
- Standaard uitvoeringsovereenkomst gemeente Roermond als uitwerking van de ‘Gemeenschappelijke Regeling Belastingsamenwerking Gemeenten en Waterschappen’.
- 'Iedereen doet mee!’ in Roermond, Lokale Inclusie Agenda 2021-2024
- Diverse B&W voorstellen over onder andere:
    - Toetreding samenwerkingsverband Dimpact
    - (Door)ontwikkeling van het Klant Contactcentrum (KCC)
    - Online strategie voor www.roermond.nl
- Diverse MT-, DT- en CMT-voorstellen over onder andere:
    - Klantgerichte dienstverlening via www.roermond.nl
    - Programma Excellente dienstverlening
    - Invoering 14 0475 telefoonnummer
    - Invoering digitaal zaakgericht werken

## Websites

- www.roermond.nl/
- eherkenning.nl/nl/wat-is-eherkenning
- ondernemersplein.kvk.nl/ en ondernemersplein.kvk.nl/gemeente-informatie/roermond/
- standaarden.overheid.nl/owms/oquery/UPL-gemeente.plain
- vng.nl, waaronder vng.nl/kennisbank-dienstverlening-gemeenten/toolkit-meten-en-verbeteren-van-webformulieren en vng.nl/sites/default/files/2021-05/toolkit-meten-en-verbeteren-webformulieren_1.zip
- www.adformatie.nl/gedragsverandering/2-op-de-5-nederlanders-shoppen-meer-online-tijdens-corona
- www.digid.nl/wat-is-digid/
- www.digitaleoverheid.nl, waaronder www.digitaleoverheid.nl/dossiers/dienstenwet-wetgeving/, www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/identiteit/eidas/, www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/standaardisatie-en-architectuur/open-standaarden/, www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/wetgeving/wet-digitale-overheid/
- www.klantinfocus.nl/
- www.koopoverheid.nl/voor-overheden/rijksoverheid/plooi-platform-open-overheidsinformatie
- www.officielebekendmakingen.nl/
- www.overheid.nl/ waaronder www.overheid.nl/resultpage/4/1/100/lijst/diensten%5B0%5D%3Dcheckall%26doelgroep%5B0%5D%3Dcheckall%26overheid.authority%3DRoermond
- www.svb.nl/nl/algemeen/algemeen/your-europe
- www.toegankelijkheidsverklaring.nl/register?w=roermond
- www.vngrealisatie.nl/ waaronder www.vngrealisatie.nl/producten/succesratio-webformulieren-van-samen-meten-naar-samen-leren-en-verbeteren
- www.wegwijzerroermond.nl/default.aspx
- www.welkom.nu/
- www.youtube.com/watch?v=eRHrB-wH70w

BIJLAGE 3

# Gebruikerssessies met specifieke doelgroepen

### Bevindingen

“Ik maak toch echt geen afspraak omdat ik dat zo leuk vind om te doen.”

- Bezoekers gebruiken de website onder andere voor:
    - Informatie zoeken over energiecompensatie voor minima.
    - Informatie zoeken over opvang van vluchtelingen uit Oekraïne.
    - Informatie zoeken over opruimplicht voor poep van een hulphond. Deze inwoner zocht daarvoor naar de APV, maar slaagde er niet in deze te vinden.
    - Informatie zoeken over de inzameling van afval.
    - Of je voor een afspraak naar het stadhuis of het stadskantoor moet.
    - Het verlengen van een rijbewijs.
    - Het doorgeven van een melding openbare ruimte.
- Inwoners zoeken naar lokale informatie over thema’s die landelijk in het nieuws zijn. Dit zagen we ook in de mini-enquetes terugkomen. Enkele voorbeelden:
    - Inwoners willen bijvoorbeeld graag weten wat de gemeente organiseert rondom vluchtelingen uit Oekraïne en wat inwoners daar eventueel zelf in kunnen betekenen.
    - Ook de energiecompensatie voor minima is een onderwerp waarvan inwoners graag willen weten of ze daarvoor in aanmerking komen.
- Bezoekers van de website doen moeite om informatie te vinden. Naarmate mensen meer digitaal vaardig zijn, proberen ze meer verschillende routes voor het vinden van informatie. Als de zoekfunctie binnen de website niet het gewenste resultaat geeft, zoeken mensen bijvoorbeeld via Google. Bezoekers verwachten dan wel een link naar roermond.nl, zodat ze zeker weten dat ze bij informatie van de gemeente uitkomen. Als de zoekpogingen niet naar de gewenste informatie leiden, neemt het merendeel daarna telefonisch contact op met de gemeente.
- De zoekfunctie wordt veel gebruikt. Zowel de zoekmachine binnen de website als externe zoekmachines, zoals Google.
- Fijn dat de website een voorleesfunctie biedt en de mogelijkheid om het contrast en de lettergrootte aan te passen. Is de tekst op deze knoppen wel groot genoeg zodat de doelgroep de knoppen ook kan zien?
- Zoeken op APV binnen de website levert geen link naar de APV op.
- Bij zoeken op APV Roermond in Google, wordt het eerste zoekresultaat https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR649917/1 niet herkend als informatie van de gemeente. De inwoner kiest daarom voor de 3e link: https://www.roermond.nl/beleidsdocumenten. Op deze pagina wordt de link naar de APV over het hoofd gezien. De link naar overheid.nl levert 753 resultaten op. Dat schrikt af. De inwoner stopt hier met zoeken.
- Bij de pagina rijbewijs doen we de volgende bevindingen:
    - Zoeken op rijbewijsverlengen (zonder spatie) levert geen zoekresultaten op. Het zou fijn zijn als de zoekmachine met dergelijke spelfouten om kan gaan en toch resultaten of suggesties geeft.
    - De inleiding bevat meerdere keren het woord stadskantoor. Dat is niet nodig. Hierdoor worden zinnen onnodig lang en lastiger te lezen. Verder is de inleiding duidelijk.

- De informatie onder ‘EU-rijbewijzen opnieuw langer gelding vanwege coronamaatregelen’ is verwarrend. De data die in de tekst genoemd worden, zijn verouderd. Is wat hier staat nog wel geldig?
- Op de pagina https://www.roermond.nl/rijbewijs is het uitklapvak ‘Wat moet ik weten’ vrij lang. Als de bezoeker daarna klikt op ‘Wat neem ik mee?’ beland deze in de blauwe footer aan de onderkant van de website. Dat is verwarrend, omdat dan de tekst over het rijbewijs niet meer in beeld is.
- De volgorde van de informatie is niet logisch. Waarom staan de kosten helemaal onderaan? Komt het omwisselen van een buitenlands rijbewijs vaker voor dan dat bezoekers willen weten wat een rijbewijs kost?

- Bij het maken van een afspraak voor de aanvraag van een rijbewijs doen we de volgende bevindingen:
  - Als je op de pagina https://www.roermond.nl/rijbewijs klikt op afspraak maken, krijg je een lange lijst met producten waarin je het rijbewijs moet zoeken en aanvinken.
  - We moeten aangeven hoeveel kinderen meekomen naar de afspraak, terwijl dit product alleen voor volwassenen is. Dit is niet nodig.
  - We moeten de locatie aangeven, terwijl er maar 1 optie is. Dit is niet nodig.
  - We kunnen een afspraak maken voor de volgende dag. Dat is een redelijke termijn. Inwoners willen niet pas een week later langskomen.
  - Bij ‘Klantgegevens’, zorgt de knop ‘Opnieuw beginnen’ voor verwarring. Hebben we een fout gemaakt bij het invullen?
  - De contactgegevens die gevraagd worden zijn redelijk, omdat de gemeente deze nodig heeft voor het maken van de afspraak. Er wordt gevraagd om een mobiel nummer. Vooral ouderen hebben soms alleen een vast telefoonnummer. Daarom is het beter om te vragen naar telefoonnummer.
  - Onderaan het formulier moet je akkoord gaan met de voorwaarden en het privacybeleid. De inwoners bekennen dat ze nooit de moeite nemen om die te lezen. Als we de voorwaarden en het privacybeleid aanklikken, levert dat echter geen informatie op maar inhoudelijk lege pop-ups:




  - Als je iets vergeet of niet juist hebt ingevuld, kun je het formulier niet versturen. Het is niet altijd duidelijk wat je niet (goed) hebt ingevuld.
  - Sommige inwoners zouden graag een afspraak maken met DigiD, zodat je de persoonlijke gegevens niet hoeft in te vullen.
  - Samenvattend: je moet wel heel veel klikken om een afspraak te maken, waarbij sommige stappen echt overbodig zijn.
- Bij het doorgeven van een melding openbare ruimte doen we de volgende bevindingen:
  - Inwoners noemen een melding soms een klacht. Bij een zoekopdracht binnen de website naar ‘klacht’ verschijnt een lijst met resultaten. Voor sommige inwoners is het lastig om daaruit een keus te maken.
  - De keus tussen een melding met of zonder DigiD brengt sommige inwoners in verwarring.
  - Er zijn veel categorieën om uit te kiezen. Het woord ‘waarde’ is heel onduidelijk. Wat wordt hiermee bedoeld? Na de eerste keuze, volgt opnieuw een keuze uit meerdere subcategorieën. Bezoekers denken dat dit is om de gemeente te helpen. Het is lastig om de juiste categorie te kiezen. Bezoekers kiezen maar

gewoon iets, in de verwachting dat alle meldingen centraal binnenkomen en dat een werkverdeler deze doorzet naar de juiste afdeling. Dat weten medewerkers van de gemeente toch veel beter dan inwoners? Bezoekers vragen zich daarom af waarom ze categorieën moeten aangeven. Het maakt een melding extra ingewikkeld.
    - De toelichting bovenaan pagina 2 van het formulier wordt amper gelezen.
    - De knop 'Bestand toevoegen' is niet voor iedereen duidelijk. Niet iedereen weet hoe dat moet.
    - Kaartje werkt lastig. Niet iedereen kan daarmee overweg. Inwoners weten niet wat het voordeel van het kaartje is. Is dit om te controleren dat het over de juiste plaats gaat?
    - Bij locatie is niet voor iedereen duidelijk wat hiermee bedoeld wordt: gaat het om de plek waar de melding over gaat of het adres van de melder?
    - Het zoekveld bovenaan het kaartje wordt makkelijk over het hoofd gezien, terwijl dit kan helpen met het vinden van een adres. Als de bezoeker een typfout maakt in de zoekbalk, wordt het adres niet gevonden.
    - Waarschuwing over anonimiteit is overbodige tekst. Dit spreekt voor zich.
    - Inwoners benaderen regelmatig de wijkraad om een melding door te geven, omdat ze het zelf te ingewikkeld vinden om een melding digitaal door te geven.
    - Bezoekers die de digitale melding te ingewikkeld vinden, laten het er bij zitten of nemen telefonisch contact op met de gemeente.
    - Het formulier bevat teveel stappen en teveel tekst. Veel tekst wordt niet of nauwelijks gelezen, bezoekers gaan vaak direct aan de slag met het beantwoorden van de vragen. Bovendien weet je tijdens het invullen niet hoeveel stappen er nog komen en hoe lang het invullen nog zal duren.
    - Een simpel formulier met weinig tekst heeft de voorkeur. Beschrijf in een open invulveld wat er aan de hand is en waar dat is. Voeg eventueel een foto toe. En klaar.
- Sommige bezoekers weten niet dat je met een klik op het logo naar de homepage gaat.
- De homepage oogt rustig. Er staat veel informatie. Dat kan afschrikken. De toptaken lijken terecht gekozen. Wat verwarrend is, is dat de toptaak Afval in het lijstje daaronder ook nog een keer staat. Welke moet je dan hebben?
- Het lukt niet om informatie te vinden over de abonnementen van zwembad De Roerdomp.
- De website moet overzichtelijk blijven. Liefst alle teksten zo kort mogelijk.
- Informatie op de website is soms verouderd. Zo staat over de weekmarkt in Swalmen de verkeerde locatie vermeld.
- Het is voor bezoekers soms moeilijk om informatie te vinden. Als een bezoeker rond blijft klikken, gaat deze uiteindelijk bellen om antwoord te krijgen.
- Bij digitaal contact ontbreekt een directe reactie. Bezoekers weten daardoor soms niet goed of hun (aan)vraag of melding is aangekomen en of de gemeente ermee aan de slag gaat. Ook ontbreekt de gelegenheid om een vraag te verduidelijken of te reageren op informatie.
- Inloggen met DigiD lukt de meeste mensen wel. Het installeren van DigiD op de mobiele telefoon vinden sommige inwoners te moeilijk. De gemeente verwijst inwoners voor ondersteuning hierbij naar de bibliotheek en de Laeskamer. Doordat inwoners DigiD nodig hadden voor een coronatest, is daar de afgelopen periode veel gebruik van gemaakt. De vraag was groter dan de capaciteit. Het zou fijn zijn als de gemeente ondersteunt bij het realiseren van DigiD-café's. De bieb en de Laeskamer hebben daar te weinig mensen voor.
- Op de website staan te vaak moeilijke woorden die niet nodig zijn om te gebruiken.
- Formulieren hebben kleine letters en zijn daardoor voor slechtzienden moeilijk te lezen.
- De websitebouwer gaat er vanuit dat inwoners digitaal vaardig zijn. Maar vooral bij ouderen is sprake van "onkunde van een generatie". Voor ouderen is digitale dienstverlening vaak te ingewikkeld.

- Voor inwoners die digitaal minder vaardig zijn, is digitale dienstverlening vaak te ingewikkeld. Mensen ervaren dit alsof ze steeds verder van de gemeente af komen te staan, er is steeds minder persoonlijk contact. Dit zorgt ook voor afstand tot de politiek.
- De website is niet geschikt voor anderstaligen, terwijl er wel zeer veel verschillende nationaliteiten in Roermond wonen. De website biedt nu alleen toeristische informatie in het Duits, Engels en Frans. Dit sluit onvoldoende aan bij de samenstelling van de bevolking van de gemeente. Informatie over bijvoorbeeld zorg en Wmo zou vertaald moeten worden bijvoorbeeld Turks, Marokkaans, Arabisch en Chinees. Als de website niet in meerdere talen vertaald kan worden, moet voor anderstaligen wel duidelijk zijn hoe iemand dan wel aan informatie kan komen.
- Een van de deelnemers had eens een melding gedaan via de BuitenBeter app. Diegene ontving toen een bericht dat Roermond niet is aangesloten op BuitenBeter. Voor een inwoner is dat niet relevant. Het is niet duidelijk wat dit betekent. Het gaat er uiteindelijk om of de gemeente de melding afhandelt.
- Inwoners krijgen niet altijd antwoord van de gemeente. Je krijgt wel een automatische ontvangstbevestiging. Maar daarna horen inwoners soms niks meer.
- De aanwezigen vinden het ontzettend leuk om aan een gebruikerssessie mee te doen en te laten zien hoe ze de website gebruiken.

### Verbeterpunten

- Leid bezoekers als dat kan direct naar het juiste afsprakenformulier. Dan kunnen bezoekers bijvoorbeeld vanaf de pagina rijbewijs direct een afspraak maken voor rijbewijs (zonder lange lijst met keuzeopties waarin je rijbewijs moet zoeken en aanvinken).
- Optimaliseer het afsprakenformulier:
    - Zet aantal volwassenen standaard op 1.
    - Verwijder aantal kinderen bij aanvraag rijbewijs (bij andere producten zijn er mogelijk vergelijkbare scenario's die weggelaten kunnen worden).
    - Verwijder 'Selecteer een locatie' als er maar één locatie mogelijk is.
    - Leg onderaan het afsprakenformulier uit wat de gemeente met de ingevulde gegevens doet, in plaats van het moeten instemmen met voorwaarden en privacybeleid.
- Optimaliseer het meldingenformulier:
    - Hou het kort en simpel.
    - Laat de categorieën achterwege. Dat is te ingewikkeld.
    - Bij een langer formulier: laat zien hoe lang het invullen nog duurt. Bijvoorbeeld aangeven hoeveel pagina's of vragen er in totaal zijn en op welke pagina de bezoeker zich op dat moment bevindt.
- Zorg ervoor dat bezoekers na het inklappen van een tekstblok de tekst in beeld houden.
- Zorg dat de meertaligheid van de website aansluit bij de behoeften van bezoekers. Juiste thema's in de juiste talen.
- Betrek vertegenwoordigers van specifieke doelgroepen structureel in het optimaliseren van de digitale dienstverlening.
- Betrek laaggeletterden bij het optimaliseren van de begrijpelijkheid van informatie.
- Zorg voor voldoende ondersteuning voor doelgroepen die onvoldoende digitaal vaardig zijn.

REKENKAMERCOMMISSIE
Gemeente Roermond
Postbus 900
6040 AX Roermond

REKENKAMERCOMMISSIE