BMC
YACHT GROUP

Digitaal dienstbaar

Een onderzoek naar de toegankelijkheid van de digitale dienstverlening van de gemeente Almelo



Rapport | december 2021

Partners in verbetering

Digitaal dienstbaar

Een onderzoek naar de toegankelijkheid van de digitale dienstverlening van de gemeente Almelo

Rapport
Rekenkamercommissie Almelo

BMC
YACHT GROUP

Inhoudsopgave

Samenvatting, conclusies en aanbevelingen **5**
Wat is de onderzoeksvraag? 5
Hoe is het onderzoek aangepakt? 5
Wat zijn de conclusies? 5
Wat zijn de aanbevelingen? 7

H1 | Inleiding **8**
1.1 Digitale dienstverlening in Almelo 8
1.2 Afbakening 9
1.3 Onderzoeksaanpak 10
1.4 Leeswijzer 11

H2 | Beleidskader digitale dienstverlening **13**
2.1 Landelijk beleid digitale dienstverlening 13
2.2 Beleid in Almelo digitale dienstverlening 14
2.3 Monitoring en evaluatie 19
2.4 Conclusies 19

H3 | Stand van zaken digitale dienstverlening in Almelo **21**
3.1 Digitale producten en dienstenpakket van de gemeente Almelo 21
3.1.1 Aanbod van digitale diensten 21
3.1.2 Gebruik van digitale diensten 24
3.2 Ondersteuning burgers bij het gebruik van digitale diensten 25
3.3 Alternatieven voor digitale diensten 26
3.4 Conclusies 26

H4 | Ervaringen van burgers
4.1 Onderzoeksopzet 29
4.2 Kennis en ervaring met digitale dienstverlening 30
4.3 Oordeel van gebruikers 30
4.4 Oordeel niet gebruikers 33
4.5 Conclusies 33

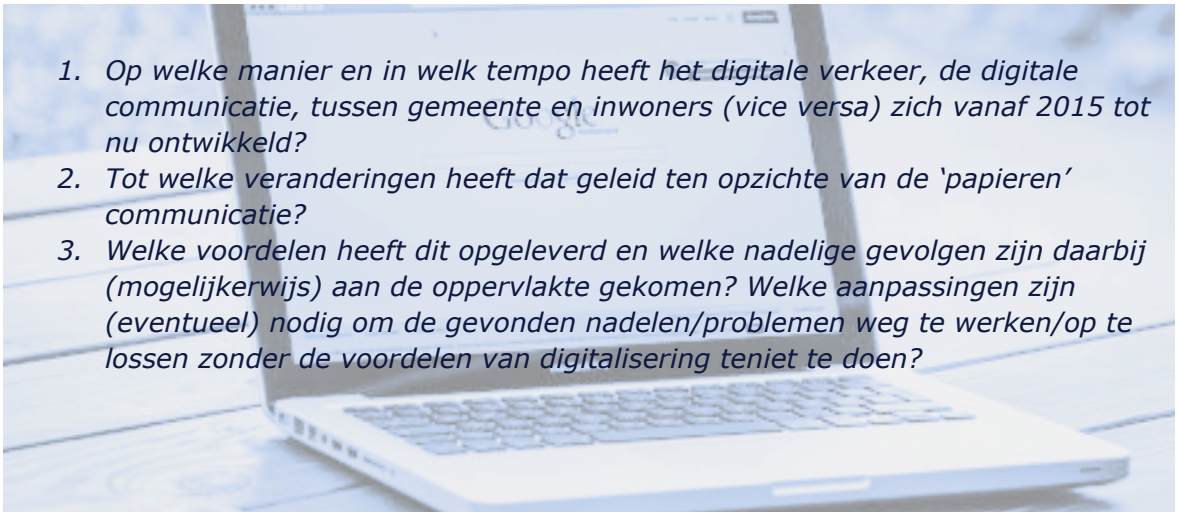
Bijlagen **35**

Colofon **41**

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

Samenvatting, conclusies en aanbevelingen

Wat is de onderzoeksvraag?



1. *Op welke manier en in welk tempo heeft het digitale verkeer, de digitale communicatie, tussen gemeente en inwoners (vice versa) zich vanaf 2015 tot nu ontwikkeld?*
2. *Tot welke veranderingen heeft dat geleid ten opzichte van de 'papieren' communicatie?*
3. *Welke voordelen heeft dit opgeleverd en welke nadelige gevolgen zijn daarbij (mogelijkerwijs) aan de oppervlakte gekomen? Welke aanpassingen zijn (eventueel) nodig om de gevonden nadelen/problemen weg te werken/op te lossen zonder de voordelen van digitalisering teniet te doen?*

Wilt U meer informatie over de aanleiding en vraagstelling? Zie paragraaf 1.1. en 1.2.

Hoe is het onderzoek aangepakt?

De bovenstaande onderzoeksvragen zijn beantwoord met behulp van:

- Documenten en cijferanalyse.
- Interviews met vertegenwoordigers van uw gemeente.
- Websiteonderzoek.
- Digitale enquête.
- Interviews met burgers en maatschappelijke organisaties

Wilt U meer informatie over onze werkwijze? Zie paragraaf 1.3.

Wat zijn de conclusies?

De gemeente Almelo biedt (naast de traditionele dienstverlening aan de balie, per post of telefoon) verschillende producten en diensten digitaal aan. Vergelijking van dit aanbod met andere gemeenten laat zien dat de gemeente hiermee niet voorop loopt. Er zijn gemeenten die veel meer producten en diensten digitaal aanbieden en daarnaast bijvoorbeeld ook een persoonlijke internetpagina, chatfunctie en of WhatsApp aanbieden aan hun inwoners. Almelo biedt deze digitale mogelijkheden (nog) niet. Daar staat tegenover dat het gebruik en de waardering voor de digitale diensten groot is. Het aantal gebruikers groeit ook gestaag van 29.724 in 2018 naar 49.525 in 2020. Dit laatste komt overeen met een kwart van alle klantcontacten, wat beduidend hoger is dan in andere gemeenten. Daar gaan burgers voor het aanvragen van een product op dienst nog relatief vaak naar de balie. Met andere woorden: de digitale mogelijkheden zijn beperkt, maar worden wel intensief gebruikt. Vooral de digitale producten en diensten van Burgerzaken vinden gretig aftrek. De gemeente is voorloper op dit onderdeel. In Almelo is het al sinds 2015 mogelijk, als een van de eerste gemeenten in Nederland, om digitaal aangifte te doen van geboorte in het ziekenhuis en sinds 2019, eveneens als een van de

eerste gemeenten, om een rijbewijs digitaal aan te vragen en betalen. De burger hoeft dan alleen nog maar naar het gemeentehuis om het document op te halen. Daar waar in veel andere gemeenten twee bezoeken nodig zijn: een keer om het rijbewijs, aan te vragen en een aantal dagen later om het document op te halen. Burgers waarderen dit en beoordelen de digitale dienstverlening van Burgerzaken met een dikke voldoende. Minder te spreken is men over de dienstverlening bij digitale contacten over onderwerpen zoals een wmo-voorziening, bijzondere bijstand of een klacht of bezwaar indienen.

Ondanks het intensieve gebruik van de digitale diensten van de gemeente Almelo maken de meeste burgers voor hun contacten met de gemeente gebruik van de niet-digitale kanalen: aan de balie, per post en per telefoon. Er is wat dit betreft dus nog een weg te gaan. Hiervoor zijn drie redenen aan te geven.

- Ten eerste kan de gemeente juist de twee meest gebruikte diensten (paspoort/ID-kaart en rijbewijs verstrekken) alleen maar aan de balie afhandelen, omdat digitale afhandeling wettelijk niet is toegestaan. Het rijbewijs kan in Almelo wel al digitaal worden aangevraagd en betaald zoals hierboven aangegeven, maar voor het afhalen moet de burger (i.v.m. identificatie) nog steeds naar de balie.
- Ten tweede telt de gemeente Almelo in vergelijking tot andere gemeenten relatief veel laaggeletterden. Vooral de laagste inkomenscategorieën, ouderen en nieuwkomers zijn in Almelo goed vertegenwoordigd. Een deel van deze groep heeft ernstige moeite met de digitale dienstverlening van de gemeente Almelo. Problemen die overigens verder reiken dan alleen de dienstverlening van de gemeente Almelo. Deze groep is grotendeels aangewezen op het vangnet van maatschappelijke organisaties en hun eigen netwerk. De gemeente biedt ondersteuning via de wijkteams. Te verwachten valt dat deze groep burgers ook in de toekomst problemen zal blijven ondervinden met de (digitale) dienstverlening en dat aangewezen zal blijven op het vangnet van helpende organisaties en van het eigen netwerk. Er is echter ook een grote groep (laaggeletterde) inwoners die wel gebruik kan maken van de digitale dienstverlening van de gemeente c.q. wel digivaardig is, maar dat liever niet doet. Zij regelen hun zaken met de gemeente bij voorkeur via persoonlijk contact. Bijvoorbeeld omdat ze het niet vertrouwen, bang zijn geen reactie te krijgen. snel antwoord nodig hebben, etcetera. Voor deze groep is een bredere aanpak nodig.
- De derde reden is de actieve gemeentelijke sturing. De rolopvatting van de gemeente Almelo is ‘smal’ als het gaat om niet-digivaardige burgers en beperkt zich vooral tot de gemeentelijk dienstverlening. Burgers die vragen hebben over het gebruik van een gemeentelijke dienst of daar problemen mee hebben, kunnen zowel telefonisch als via social media contact op nemen met de gemeente. Daarnaast bieden de wijkteammedewerkers ondersteuning. De gemeente speelt geen rol als regisseur of belangenbehartiger voor minder digivaardige burgers, bijvoorbeeld door actief de samenwerking te zoeken met relevante partners of voorwaarden te stellen aan de toegankelijkheid van dienstverlening als opdrachtgever/subsidiant, of als financier van vaardigheidstrainingen. Iedere organisatie is zelf verantwoordelijk voor toegang tot de dienstverlening en zoekt daarbij naar de beste benadering. Een gezamenlijk aanpak zou mogelijk kunnen helpen om de effecten van digitalisering voor niet digitaal vaardige burgers te verminderen.

Wat zijn de aanbevelingen?

- *Zorg dat er op korte termijn een (concernbreed) document komt dat zich specifiek richt op de strategische doelen op het gebied van digitale dienstverlening.*
- *Maak gericht beleid voor niet-digitaal vaardigen.* Het is belangrijk om de uitgangspunten voor de dienstverlening aan niet-digitaal vaardigen concreet uit te werken. Welke rol heeft de gemeente bij de ondersteuning van deze doelgroep? Alleen bij de eigen digitale dienstverlening, of ook bij de ondersteuning van digitale dienstverlening door andere organisaties? Op welke wijze faciliteert de gemeente de ondersteuning?
- *Zoek daarbij nadrukkelijk de afstemming* met maatschappelijke organisaties zoals UWV, Bibliotheek, en Almelo Sociaal, zodat de ondersteuning aan de doelgroep goed op elkaar wordt afgestemd. Iedere organisatie geeft hier op dit moment op zijn eigen manier invulling aan. Een gezamenlijke aanpak ontbreekt, iets wat naar het oordeel van de Rekenkamercommissie noodzakelijk is om de effecten van digitalisering voor niet digitaal vaardige burgers te verminderen. Maak tevens afspraken met verbonden partijen of uitvoeringsorganisaties over de toegankelijkheid van de digitale diensten die worden aangeboden en de aansluiting daarvan bij de dienstverleningsambities van de gemeente Almelo.
- *Betrek burgers, bedrijven en maatschappelijke partners structureel bij de verbetering van de digitale dienstverlening en monitor op structurele wijze hun ervaringen en tevredenheid.*
- *Investeer in de digivaardigheden van medewerkers,* Hierbij gaat het niet alleen over opleiding en training. Ook het vergroten van het bewustzijn onder medewerkers van het feit dat het verbeteren van zijn/haar digivaardigheden ook voor hen van belang is, is nodig. Ook de leidinggevenden spelen hier een belangrijke rol. Zij kunnen bijvoorbeeld tijdens functionerings- en beoordelingsgesprekken in gesprek gaan met medewerkers over de eigen digivaardigheden en medewerkers enthousiasmeren om er mee aan de slag te gaan en of aansturen op bepaalde trainingen.
- *Zorg als gemeenteraad voor een actievere en betrokken rol ten aanzien van de digitale dienstverlening.*

H1 | Inleiding

Steeds meer producten en diensten van de overheid worden digitaal aangeboden. Een groot deel van de mensen maakt hier graag gebruik van. Maar voor sommigen levert de digitalisering problemen op. De visie op overheidsdienstverlening was tot een aantal jaren geleden '*digitaal, tenzij...*'. Inmiddels is dat veranderd in 'digitaal waar het kan en persoonlijk waar het moet'. Het besef is er namelijk dat niet iedereen mee kan of wil in de digitale transformatie. Het is dan ook begrijpelijk dat 59% van de mensen het (zeer) belangrijk vindt dat ondanks digitale ontwikkelingen de fysieke locatie om overheidszaken te regelen nooit mag verdwijnen (Kantar, 2019). Tegelijk is inmiddels 80% van de bevolking tot 75 jaar in staat gebruik te maken van digitale dienstverlening (CBS).

Het belang van het toegankelijk maken van (digitale) dienstverlening wordt ook erkend in Rijksbeleid en wetgeving. Digitale inclusie is een van de pijlers van NL DIGIbeter, de Agenda Digitale Overheid. De Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer, het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid en het VN-verdrag Handicap scheppen wettelijke verplichtingen om overheidsdienstverlening inclusiever te maken.

De gemeente Almelo heeft op het gebied van digitale dienstverlening de afgelopen jaren uitvoering gegeven aan de wettelijke verplichtingen. In het 'Programma Dienstverlening; op weg naar 2020' heeft de gemeente haar beleid geformuleerd op het gebied van dienstverlening, met inbegrip van digitale dienstverlening. De richting is: *digitale dienstverlening, tenzij*.

1.1 Digitale dienstverlening in Almelo

De Rekenkamercommissie van de gemeente Almelo wil door onderzoek inzicht verwerven in de digitale ontwikkelingen in Almelo in de afgelopen jaren. Tot welke verbeteringen heeft dat geleid? Is de communicatie met burgers anders geworden en zijn er mensen of groepen van mensen die de digitale ontwikkelingen niet hebben kunnen bijbenen? De ***centrale vraagstelling*** van het onderzoek luidt als volgt:



1. *Op welke manier en in welk tempo heeft het digitale verkeer, de digitale communicatie, tussen gemeente en inwoners (vice versa) zich vanaf 2015 tot nu ontwikkeld?*
2. *Tot welke veranderingen heeft dat geleid ten opzichte van de 'papieren' communicatie?*
3. *Welke voordelen heeft dit opgeleverd en welke nadelige gevolgen zijn daarbij (mogelijkerwijs) aan de oppervlakte gekomen? Welke aanpassingen zijn (eventueel) nodig om de gevonden nadelen/problemen weg te werken/op te lossen zonder de voordelen van digitalisering teniet te doen?*

Deze hoofdvraag valt uiteen in een aantal ***deelvragen***:

1. Welke majeure wijzigingen in de (digitale) dienstverlening zijn in de onderzoeksperiode doorgevoerd en op welke manier zijn deze ingevoerd?
2. Kwamen deze (nieuwe) digitale instrumenten in de plaats van 'traditionele' middelen, zoals naar een fysiek loket gaan, het lezen van een huis-aan-huis-blad met gemeentelijk nieuws, een door de gemeente verspreide folder? Of vormden zij juist een aanvulling op de bestaande communicatiemiddelen?
3. Heeft het overschakelen van meer traditionele middelen, zoals bedoeld bij vraag 2, naar digitale middelen geleid tot een verbeterde serviceverlening (leveren van producten) vanuit de gemeente aan alle inwoners? Vinden inwoners dat het voor hen gemakkelijker is geworden om een product van de gemeente af te nemen of is 'de drempel hoger geworden'?
4. Heeft het overschakelen van meer traditionele middelen (papier) naar digitale middelen geleid tot een kwalitatieve verbetering van de communicatie; met andere woorden is de boodschap 'via de computer' duidelijker dan voorheen 'via papier'?
5. Heeft het overschakelen van meer traditionele middelen, zoals bedoeld bij vraag 2, naar digitale middelen geleid tot een betere communicatie tussen de gemeente en haar inwoners en omgekeerd?
6. Worden via de digitale communicatie alle (groepen van) inwoners bereikt? Of is het zo dat (groepen van) inwoners buiten de boot zijn gevallen/dreigen te vallen als gevolg van het tempo/de omvang van de digitalisering?
7. Als het antwoord op een of meer van de vragen 3 tot en met 5 'neen' is, wat is daarvan dan de oorzaak? Is dat het tempo waarin de ontwikkelingen hebben plaatsgevonden, speelt laaggeletterdheid een rol, zijn er taalproblemen en/of ontbreekt het aan (financiële) middelen om de ontwikkelingen te kunnen volgen?
8. In het verlengde van vraag 6: Welke oplossingen zijn mogelijk om de digitale achterstand in te lopen, de informatiekloof te dichten en welke instituties kunnen hierbij, in het verlengde van de activiteiten van de gemeente, een rol spelen?

1.2 Afbakening

Onder digitale dienstverlening verstaan wij (overeenkomstig de Monitor Doelgerichte Digitalisering[1]) in dit onderzoek: het aanbieden van informatie, diensten en producten via internet. Digitale dienstverlening kan op vier niveaus worden aangeboden:

- digitale informatie over de belangrijkste producten en diensten;
- downloadbare formulieren die de burger kan invullen en uitprinten;
- formulieren die online ingevuld en geretourneerd kunnen worden, het product kan vervolgens op het gemeentehuis worden afgehaald;
- een systeem waarbij het hele proces (waar mogelijk) digitaal verloopt.

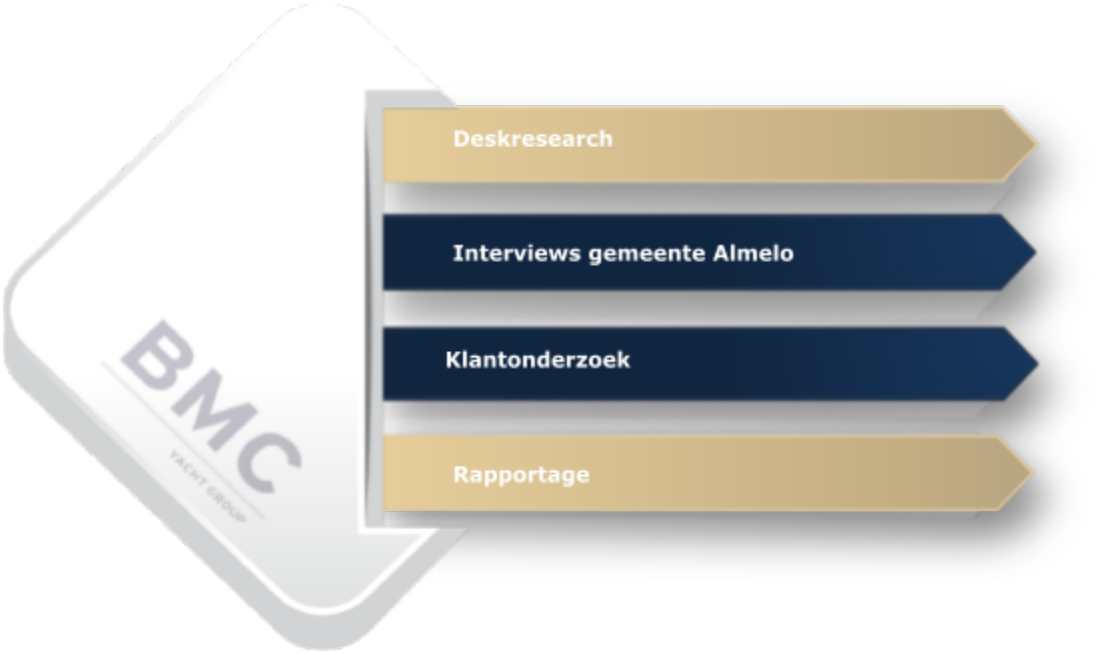
Daarnaast kijken we ook naar andere digitale communicatiemiddelen die door gemeente Almelo worden ingezet. Denk bijvoorbeeld aan social media (Facebook, Twitter), chat en eventuele inzet van apps. Digitale diensten die door (keten)partners van de gemeente (zoals zorgaanbieders en uitbestede diensten) vallen buiten de scope van dit onderzoek.

[1] VNG Realisatie

Dit geldt ook voor de technische kant van ICT en privacy en gegevensbeveiliging. In dit onderzoek doen wij geen uitspraken over de ICT infrastructuur, beveiliging en privacyaspecten.

1.3 Onderzoeksaanpak

Om de onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden, conclusies te kunnen trekken en aanbevelingen te kunnen doen, is informatie verzameld. Daarvoor zijn de volgende onderzoeksmethoden gehanteerd:



Deskresearch
Om inzicht te krijgen in de ontwikkelingen en ambities van de gemeente Almelo op het gebied van digitale dienstverlening, de activiteiten die worden uitgevoerd en in welke mate dit doeltreffend en doelmatig gebeurt, zijn relevante documenten bestudeerd. Dit waren beleidsdocumenten, verantwoordingsdocumenten, informatieve documenten en collegestukken. We hebben gebruik gemaakt van de laatst vastgestelde (meest actuele) documenten. In bijlage 1 is een lijst opgenomen van bestudeerde documenten.

Interviews gemeente Almelo
Om de documenten en ontvangen informatie toe te lichten en de achtergronden en context in te kleuren, zijn gesprekken gevoerd met raadsleden, betrokken wethouders, directie, management en ambtelijk medewerkers. Ter voorbereiding op de interviews is een leidraad opgesteld met een aantal vragen om het gesprek semi gestructureerd te kunnen laten verlopen.

Klantonderzoek
In de derde fase is het klantperspectief onderzocht. Hoe beoordelen klanten de digitale dienstverlening van de gemeente Almelo? Wat gaat goed? Wat kan beter? Dit is gedaan door middel van:

- *Websiteonderzoek.* Tijdens dit onderzoek is door een onderzoeker van BMC een aantal opdrachten uitgevoerd op de gemeentelijke website. Gekeken is onder andere naar de structuur en gebruiksvriendelijkheid van de website, de zoekmachine, de actualiteit van de informatie en het aanbod van digitale diensten en producten.
- *Digitale enquête* onder burgers die onlangs digitaal contact hebben gehad met de gemeente Almelo. Deze burgers ontvingen per mail een uitnodiging voor deelname aan het onderzoek met daarin (unieke) link naar de vragenlijst.
- *Interviews met burgers die* het gemeentehuis, het Werkplein of de bibliotheek in Almelo bezochten, om ook de digitaal minder vaardige burgers zo goed mogelijk in beeld te krijgen. De interviews zijn op locatie afgenomen door een onderzoeker van BMC, uiteraard met inachtneming van de geldende Corona regels.
- *Interviews met maatschappelijke organisaties,* zoals Almelo Sociaal, Vluchtelingenwerk, Werkplein Almelo, en de Jongerenraad (zie bijlage 2). Hoe denken zij over de digitale dienstverlening van de gemeente Almelo, waar loopt de doelgroep tegenaan en welke ondersteuning wordt geboden aan mensen die grote moeite hebben om digitale zaken te doen met de gemeente?

Rapportage
In de vierde stap hebben wij de bevindingen geanalyseerd en een conceptrapportage opgesteld. Deze rapportage is voor hoor en wederhoor voorgelegd aan de ambtelijke organisatie. Op basis daarvan is het definitieve rapport met conclusies en aanbevelingen opgesteld.

1.4 Leeswijzer

Dit rapport is als volgt opgebouwd:

Hoofdstuk	**Deelvraag**
Hoofdstuk 2: Beleidskader digitale dienstverlening	1, 2
Hoofdstuk 3: Stand van zaken digitale dienstverlening in Almelo	2, 3, 4, 5
Hoofdstuk 4: Ervaringen van burgers	3, 6, 7



H2 | Beleidskader digitale dienstverlening

In dit hoofdstuk gaan we in op het beleidskader voor de digitale dienstverlening van de gemeente Almelo. Allereerst wordt in paragraaf 2.1 een beeld geschetst van het landelijk beleidskader, waarna we in paragraaf 2.2 ingaan op de (digitale) dienstverleningsdoelen en -ambities van de gemeente Almelo. Hierbij wordt ook ingegaan op de beelden die er binnen de ambtelijke organisatie leven over de doelen en ambities van de gemeente Almelo. Tot slot wordt beschreven en beoordeeld in hoeverre de gemeente het beleid evalueert en monitort (paragraaf 2.3).

2.1 Landelijk beleid digitale dienstverlening

De Rijksoverheid heeft in de afgelopen jaren sterk ingezet op de verbetering van de digitale dienstverlening onder ander via het Nationaal Uitvoeringsprogramma Betere Dienstverlening en e-Overheid (i-NUP), het programma Digitaal 2017, NL DIGIbeter 2020 en de Digitale Agenda van de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG). Dit met als doel om het voor burgers en bedrijven gemakkelijker te maken om hun zaken met de overheid te regelen, en een efficiëntere (en goedkopere) bedrijfsvoering binnen de overheid tot stand te brengen.

In 2015 is de VNG gestart met de *Digitale Agenda 2015-2020*: een collectieve gemeentelijke aanpak op het gebied van dienstverlening en informatiebeleid, inclusief een projectenagenda met 26 projecten waarin gemeenten met elkaar samenwerken, governance en financiering. Deze agenda krijgt in 2020 een vervolg in de *Digitale Agenda 2020-2024*, waarin de nadruk meer komt te liggen op '(digitale) samenleving' en 'overheid', in plaats van op digitale infrastructuur en overheid. Drie doelstellingen staan centraal:

1. Mogelijk maken (de basis op orde);
2. Kansen benutten (in beleidsdomeinen van de overheid en in de economie);
3. Duiden en reflecteren (van waarden en innovatie in de informatiesamenleving.



Daarnaast krijgen gemeenten expliciet de opdracht om de digitale dienstverlening inclusiever te maken, dat wil zeggen toegankelijker en begrijpelijker, zodat iedereen mee kan doen. Ook de minder digitaal vaardige burger.

In een recent uitgebracht manifest voor de digitale overheid in het (post-)coronatijdperk[2] gaan Rijk en gemeenten zelfs nog een stapje verder. Digitale inclusie

[2] Dichterbij door digitalisering: Een manifest voor de Digitale Overheid in het (post) corona tijdperk. Ministerie van BZK en VNG, 2020.

wordt hierin aangeduid als een grondrecht.[3] *'Wij gaan erop inzetten dat iedereen digitale toegang tot de maatschappelijke digitale infrastructuur heeft en zijn/haar digitale vaardigheden kan ontwikkelen'.* Dit basisprincipe is verder uitgewerkt in een aantal uitgangspunten:

- *We investeren in digitale toegang voor iedereen*. We stimuleren dat iedereen (jong én oud, arm én rijk) toegang heeft tot internet via de juiste apparaten die zijn voorzien van veilige software. Voor zover mensen thuis zelf geen digitale toegang hebben, wordt die toegang aangeboden in overheidslocaties, bibliotheken of via onderwijs.
- *We investeren in de digitale vaardigheden en het bewustzijn van iedereen.* We stimuleren dat mensen hun digitale vaardigheden maximaal kunnen ontwikkelen en zich tegelijk bewustzijn van de risico's.
- *We helpen mensen met digitalisering om te gaan.* We zorgen dat mensen die hulp nodig hebben deze kunnen krijgen door persoonlijk contact met iemand die hen verder kan helpen met het gebruik van (digitale) diensten.
- *We zetten nog meer dan voorheen in op het eenvoudiger (begrijpelijk en toegankelijk) maken van onze digitale dienstverlening.* Bij begrijpelijk kan onder andere gedacht worden aan duidelijk taalgebruik. Bij toegankelijk kan gedacht worden aan vindbaarheid van informatie.
- *We zorgen dat mensen zelf bepalen hoe ze gebruik maken van dienstverlening van de overheid.* We zorgen dat mensen meerdere kanalen kunnen kiezen (omnichannel).
- *We zorgen dat er balans blijft tussen digitale en fysieke dienstverlening.* Digitale dienstverlening mag er nooit toe leiden dat mensen zaken niet meer begrijpen of geen/minder toegang hebben tot diensten. We streven ernaar bij gemeenten een fysiek overheidsbreed loket in te richten waar je -zeker als je meerdere problemen hebt en/of minder digivaardig bent- hulp kunt krijgen.
- *We verhogen de kennis, vaardigheden en competenties van onze medewerkers op het gebied van digitalisering*, zodat zij proactief kunnen handelen op basis van eigen kennis en in staat zijn hun publieke taak te vervullen.

2.2 Beleid in Almelo digitale dienstverlening

Het beleidskader van de gemeente Almelo op het gebied van de dienstverlening, met inbegrip van de digitale dienstverlening, is vastgelegd in de volgende documenten:

- Programmabegroting 2021;
- Programma dienstverlening – op weg naar 2020 (2015);
- Organisatie- en ontwikkelplan Voor Stad en Resultaat (2018);
- Concern-principes voor ICT 2020-2023 (2019);
- Afwegingskader digitale diensten (2020);
- Online Strategie (2019).

In de programmabegroting valt te lezen dat de gemeente Almelo optimaal gebruik wenst te maken van de digitale mogelijkheden. Daarom heeft het college de ambitie om de online dienstverlening nog verder te verbeteren, zodat:

[3] Overheden moeten volgens het wetsvoorstel Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer ervoor zorgen dat dit het geval is bij hun digitale dienstverlening.

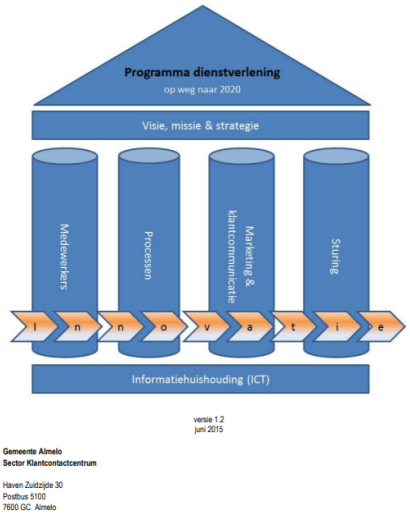
- bij diensten waar dat kan en wenselijk is er gemiddeld 10% meer volume online wordt afgenomen dan in 2020;
- voor producten die nog niet online leverbaar zijn 15% hiervan (in 2020) online wordt aangeboden.

Daarnaast wil het college de andere kanalen (balie, telefoon, en post) in stand houden. Als alternatief voor mensen die minder digivaardig zijn, maar ook omdat de gemeente bepaalde doelgroepen nog steeds graag wil zien. Omdat de ontmoeting en het gesprek ook een manier zijn om verder te kijken en mogelijke achterliggende zaken te detecteren. Daarnaast heeft Almelo gemerkt dat gedecentraliseerde taken ook (persoonlijk) contact met inwoners nodig maakt. Dat kan, zoals bij schuldhulpverlening bijvoorbeeld, ook 'getrapt': eerst via bijvoorbeeld een brief (bij het eerste signaal) maar daarna gaat de gemeente wel persoonlijk langs.

Het college kiest voor een geleidelijke strategie: *'Almelo is geen 'frontrunner' maar daar waar we de media halen als 'best practice' dan werkt het ook echt en is het goed doordacht en doortimmerd. Almelo werkt gestaag aan digitale dienstverlening en de inwoners groeien hierin mee.'*

Programma Dienstverlening op weg naar 2020

Vanuit de organisatie is de dienstverleningsvisie 'Dienstverlening op weg naar 2020' geschreven. De visie is in juni 2015 door de gemeenteraad vastgesteld. Het motto van het beleid is: *'Resultaatgericht, omgevingsbewust en daadkrachtig'.* Hieraan zijn 11 strategische vertrekpunten gekoppeld die richting geven aan de inrichting en organisatie van de dienstverlening.



1. Wij profileren ons vanuit de positie: "de gemeente is de 1e overheid".
2. Onze dienstverlening is ingericht volgens de leefomgeving van onze klanten.
3. Wij bieden onze dienstverlening op maat aan.
4. Wij zoeken continue naar slimme product-markt combinaties.
5. Wij betrekken onze klanten gericht bij het inrichten van onze dienstverlening.
6. Onze dienstverlening is adequaat en zakelijk ingericht.
7. Onze klanten waarderen onze dienstverlening met de beoordeling "goed".
8. In 2017 zijn al onze producten waar dit kan en mag digitaal te verkrijgen.
9. Wij leveren onze dienstverlening tegen kostendekkende prijs.
10. Wij passen kanaalverleiding en kanaalsturing toe.
11. Wij sluiten aan bij landelijke en regionale initiatieven als hier meerwaarde door ontstaat.

Twee vertrekpunten raken daarbij direct aan de digitale dienstverlening van de gemeente Almelo: alle producten zijn in 2017 (waar dat kan en mag) digitaal te verkrijgen (8) en het toepassen van kanaalverleiding en kanaalsturing (10). Met het eerste vertrekpunt 'volledig digitaal' sluit de gemeente Almelo aan bij de digitaliseringsagenda van voormalig

minister van BZK Plasterk. De ambitie van deze digitaliseringsagenda houdt in dat in 2017 alle overheidsdienstverlening digitaal beschikbaar dient te zijn. Inmiddels weten we dat deze ambitie weinig realistisch is gebleken en ook anno 2021 nog steeds als ambitieus geldt.[4]

Er heeft (nog) geen evaluatie van het programma Dienstverlening plaatsgevonden. Hierdoor is het voor raad en college niet mogelijk vast te stellen of de doelen zijn gerealiseerd c.q. of de dienstverlening beter c.q. resulaat- en klantgerichter is geworden. Voor een aantal doelen zal dit zeker het geval zijn geweest, zoals de aansluiting bij de landelijke en regionale initiatieven. De gemeente Almelo is afgelopen jaren zeer actief geweest op dit vlak. Voor een aantal andere doelen niet, omdat de doelen weinig realistisch zijn (zoals volledig digitaal in 2017). En voor een aantal doelen zal dit lastig vast te stellen zijn, omdat deze weinig concreet geformuleerd zijn. Een voorbeeld is 'klanten waarderen onze dienstverlening met goed'. Het is niet duidelijk wat onder 'goed' moet worden verstaan en dus ook niet wanneer de gemeente tevreden zal zijn: is dat bij een 7, 8 of een 9.

Nieuw Programma Dienstverlening in ontwikkeling

Op dit moment wordt er gewerkt aan een nieuw Programma Dienstverlening voor de periode 2021-2026. Hierin zoekt de gemeente Almelo aansluiting bij de nieuwe landelijke kaders rondom digitalisering en digitale inclusie. Uitgangspunten als 'Onze dienstverlening is toegankelijk' en 'Onze dienstverlening is inclusief' illustreren dit. Om de digitale inclusiviteit te bevorderen gaat de gemeente onder andere de digitale vaardigheden van inwoners in kaart brengen en specifieke groepen inwoners proactief benaderen om de digitale kloof met de gemeente te overbruggen. Ook de digitale mogelijkheden worden verder uitgebreid met als doel minimaal 90% van de producten waar dit kan en wenselijk is in 2026 gedigitaliseerd te hebben.

De verwachting is dat het Programma Dienstverlening 2021-2026 eind 2021 aan de raad kan worden gepresenteerd.

Organisatie- en ontwikkelplan Voor Stad en Resultaat

In het organisatie- en ontwikkelplan *'Voor Stad en Resultaat'* zijn de uitgangspunten voor de verdere (door)ontwikkeling van de gemeentelijk organisatie vastgelegd. Een aantal van deze uitgangspunten raken direct aan de digitale dienstverlening van de gemeente.

- Bij werkprocessen van dienstverlening staan de klant, het product (de dienst) en het permanent verbeteren van de dienstverlening centraal;
- klantgerichtheid gaat bij deze producten en diensten vaak om het reduceren van ongemak en het bieden van maatwerk;
- focus op de klantvraag, openheid over problemen waar we tegenaan lopen, de wil om samen te verbeteren;
- datagedreven klantcontact en proactieve dienstverlening.

[4] Uit onderzoek van de NVVB blijkt dat circa 5% van de gemeentelijke producten en diensten digitaal wordt afgenomen NVVB Dashboard Dienstverlening 2020). 65% is dan weinig realistisch, zeker als bedacht wordt dat burgers voor bijvoorbeeld het aanvragen van een reisdocument (verreweg de grootste productgroep van gemeenten) nog steeds naar het gemeentehuis moeten.

Concern-principes voor ICT 2020-2023 (2019)

Als vervolg op het Informatiebeleidsplan 2016-2020 heeft de directie in 2019 de concern c.q. ICT architectuurprincipes voor de periode 2020-2023 vastgesteld. Het gaat in totaal om 15 principes variërend van het gebruik van open standaarden tot het toepassen Security en Privacy by design (zie bijlage 3). Deze principes bieden de gehele organisatie een begrijpelijk, eenduidig en strategisch instrumentarium, voor een samenhangende inrichting van de organisatie, gekoppeld aan de organisatiedoelen en concern-brede keuzes in het digitale domein. De principes zijn leidend voor de doorontwikkeling van de ICT infrastructuur van de gemeente Almelo. Alleen in uitzonderlijk gevallen kan hiervan, na vaststelling door het MT, worden afgeweken. Daarnaast zijn in het document de uitgangspunten voor de dienstverlening en de online dienstverlening vastgelegd.

Afwegingskader digitale diensten (2020)

De ICT concern-principes zijn verder uitgewerkt in het Afwegingskader digitale diensten. In dit afwegingskader zijn de voorwaarden en standaarden opgenomen waaraan alle digitale diensten van de gemeente Almelo moeten voldoen. Ook het proces en de bijbehorende besluitvorming waarmee deze voorwaarden en standaarden dienen te worden getoetst is in dit document beschreven. Het afwegingskader moet ervoor zorgen dat nieuwe digitale diensten, maar ook bestaande diensten die substantieel wijzigen, passen binnen de doelstellingen en strategie van de organisatie. Een dergelijk kader ontbrak tot 2020 waardoor er diverse websites en webapplicaties in gebruik zijn genomen die niet voldoen aan de (concernbrede) standaarden en kwaliteitseisen voor toegankelijkheid, beheer en beveiliging.

Het afwegingskader geldt niet voor de digitale diensten van de gemeenteraad.

Online Strategie

In de Online Strategie zijn de uitgangspunten opgenomen die van toepassing zijn op www.almelo.nl, maar ook alle andere websites waar de gemeente voor verantwoordelijk is. Het gaat om de volgende 10 principes:

1. De website is er voor onze inwoners, ondernemers en partners, niet voor onszelf;
2. Digitaal waar het kan, persoonlijk waar nodig;
3. We laten ons sturen door feiten, niet door meningen;
4. Eerst het probleem, dan pas de oplossing;
5. Onze website is zo gemaakt, dat iedereen deze kan gebruiken;
6. Er is altijd een duidelijke afzender;
7. We integreren onze (digitale) dienstverlening;
8. We zijn verantwoordelijk voor de inhoud;
9. Het lanceren van websites, apps of andere online initiatieven ligt exclusief bij het online team;
10. We blijven continu werken aan het verbeteren van de bruikbaarheid, leesbaarheid, vindbaarheid en kwaliteit van content binnen de website.

Op basis van de documentenanalyse constateren we:

- Het beleid over digitale dienstverlening is beschreven in verschillende documenten. Van deze documenten is alleen de programmabegroting vastgesteld door de gemeenteraad. Het programma Dienstverlening is ter kennisgeving

aangeboden aan de raad, terwijl alle overige documenten niet aan de raad zijn voorgelegd.
- Dat de financiële consequenties van digitale dienstverlening niet inzichtelijk zijn. In de begroting is dienstverlening ondergebracht bij de paragraaf 'Bestuur en ondersteuning' (taakveld Burgerzaken). Digitale dienstverlening wordt daarin niet als aparte post begroot en gerealiseerd.
- De gemeente geen specifiek beleid heeft vastgesteld voor mensen met beperkte digivaardigheden.
- Er weinig concrete doelen zijn geformuleerd toegespitst op digitale dienstverlening. De doelen zijn daardoor weinig sturend en richtinggevend. Voorbeelden hiervan zijn *'Onze klanten waarderen onze dienstverlening met de beoordeling: goed'* en *'In 2017 zijn al onze producten waar dit kan en mag digitaal te verkrijgen'.* Niet duidelijk is wat onder begrippen als 'goed' en 'waar dit kan en mag' moet worden verstaan en dus ook niet wanneer de gemeente tevreden zal. Is dat in het geval van 'goed' bijvoorbeeld bij een 7 of 8 of gaat de gemeente voor een 10. Er zijn geen streefwaarden benoemd. Hierdoor is er veel ruimte voor eigen interpretatie van de doelen.

Uit de interviews blijkt dat dit in de praktijk ook gebeurt. De meningen verschillen als het gaat over:
- *Verhouding algehele dienstverlening en digitale dienstverlening.* In de organisatie wordt verschillend gedacht over de vraag of burgers een vrije kanaalkeuze hebben in hun contact met de gemeente Almelo (digitaal tenzij) of dat zij gestuurd moeten worden richting het digitaal kanaal (digitaal mits). Het beleid schrijft het laatste voor: *'Wij passen kanaalverleiding en kanaalsturing toe'*, maar in de praktijk wordt hier lang niet altijd naar gehandeld. Een voorbeeld is het gespreksverslag van de Wmo-intaker dat sinds kort standaard op het burgerportaal van de gemeente wordt geplaatst. Dit verslag wordt ook nog steeds op papier verzonden als de cliënt dat vraagt in plaats van dat de cliënt wordt verwezen naar het burgerportaal en of cliënt bij de hand wordt genomen en evt geïnstrueerd in het gebruik zodat hij/zij het de volgende keer zelf kan. Of het aanvraagformulier bijzondere bijstand dat op verzoek wordt toegestuurd en op papier afgehandeld, terwijl onderling is afgesproken dat bijzondere bijstand alleen nog digitaal kan worden aangevraagd en afgehandeld.
- *Digitale mogelijkheden voor de meest kwetsbaren.* Sommige medewerkers zijn van mening dat de digitale mogelijkheden voor de doelgroep beperkt zijn, terwijl andere vinden dat de gemeente juist meer moeten investeren in digitalisering en verbreding van digitaal aanbod omdat de kloof tussen digitale burger en het huidige gebruik van digitale dienstverlening te groot is.
- *Rol die de gemeente moet vervullen voor burgers die moeite hebben met digitale diensten.* De meningen variëren van een beperkte rolopvatting tot medewerkers die vinden dat de gemeente ook burgers moet ondersteunen die problemen ondervinden bij niet-gemeentelijke digitale diensten zoals online bankieren en de belastingdienst. De gemeente is immers het laatste vangnet voor deze doelgroep.

Leidende c.q. gedeelde principes op deze onderdelen ontbreken. Per afdeling/team kunnen meningen verschillen en kunnen zaken anders geregeld een gedeeld.

2.3 Monitoring en evaluatie

Monitoring door raad
De raad wordt over (digitale) dienstverlening geïnformeerd via de reguliere planning en control documenten (voorjaarsrapportage en jaarverslag). Soms worden er door raadsleden vragen gesteld, zoals recentelijk rondom het gebruik van algoritmen bij de gemeente Almelo.[5] Verder is de betrokkenheid van de gemeenteraad bij het onderwerp digitale dienstverlening beperkt. De raad heeft hier in 2015 bij de vaststelling van het Programmaplan Dienstverlening min of meer ook zelf voor gekozen door aan te geven niet sturend betrokken te hoeven zijn, maar vooral vanaf de zijlijn meegenomen te willen worden.

Uit de gesprekken met raadsleden komt naar voren dat de raad c.q. (een deel van de raad) in de toekomst beter geïnformeerd zou willen worden over de voortgang van de digitale dienstverlening. Bijvoorbeeld door ieder kwartaal of half jaar een update te ontvangen van wat er speelt op het vlak van (digitale) dienstverlening. Ook de kaderstellende rol zou men steviger willen oppakken dan nu het geval is. Door zelf meer het voortouw te nemen en zaken te agenderen en de kaders te bepalen. Maar ook door in een vroegtijdig stadium betrokken te worden door het college en de organisatie bij de besluitvorming.

Monitoring door ambtelijke organisatie
De gemeente heeft zicht op het gebruik van de digitale dienstverlening, onder andere via Google Analytics, Site Improve en het contentmanagement van de website. Deze informatie wordt gebruikt voor de (dagelijkse) aansturing en doorontwikkeling van de website en digitale dienstverlening van de gemeente Almelo.

Uit de interviews en documenten komt naar voren dat de gemeente geen structureel zicht heeft op de vraag hoe tevreden klanten zijn over de digitale dienstverlening van de gemeente Almelo. De klanttevredenheid wordt wel gemeten, maar incidenteel: in 2017 en 2019 en 2021 heeft de gemeente deelgenomen aan de burgerpeiling van waarstaatjegemeente.nl en in 2018 is de tevredenheid van ondernemers gemeten.

2.4 Conclusies

- Het beleid over digitale dienstverlening is beschreven in verschillende documenten: Programmabegroting, Nota ICT Concern-principes, Dienstverleningsvisie *'Op weg naar 2020'*, Organisatie- en ontwikkelplan *'Voor Stad en Resultaat',* Afwegingskader digitale diensten en de Online Strategie. Er is niet één (concernbreed) document op het gebied van digitale dienstverlening.

[5] Schriftelijke vragen D66 inzake gebruik algoritmes. 26-5-2021

- Van deze documenten is alleen de Programmabegroting vastgesteld door de gemeenteraad. De Dienstverleningsvisie is ter kennisgeving aangeboden aan de raad, terwijl alle overige documenten niet aan de raad zijn voorgelegd.
- De gemeente Almelo heeft aandacht voor niet-digitaal vaardigen, maar voert geen specifiek beleid t.a.v. de dienstverlening aan niet-digitaal vaardigen.
- Er zijn in beperkte mate doelen geformuleerd toegespitst op digitale dienstverlening. De doelen zijn bovendien weinig concreet, en daardoor weinig sturend en richtinggevend.
- De gemeente Almelo c.q. het college van B&W kiest voor een geleidelijke (ontwikkel)strategie: *'Almelo is geen 'frontrunner' maar daar waar we de media halen als 'best practice' dan werkt het ook echt en is het goed doordacht en doortimmerd.'*
- Er is binnen de organisatie geen gedeeld beeld over wat digitale dienstverlening is. De meningen verschillen als het gaat over:
  - Verhouding algehele dienstverlening en digitale dienstverlening.
  - Digitale mogelijkheden voor meest kwetsbaren.
  - Rol van die de gemeente moet vervullen voor burgers die moeite hebben met de digitale diensten.
- De gemeenteraad is in beperkte mate betrokken bij het digitale dienstverleningsbeleid. De raad heeft geen rol gehad in het stellen van kaders voor de digitale dienstverlening en is weinig geïnformeerd over de voortgang. De raad wil dat wel graag. Dat geldt zowel bij het formuleren van beleid als het controleren van de uitvoering ervan.
- De gemeente heeft zicht op het gebruik van de digitale dienstverlening (o.a. via tools zoals Google Analytics, SIM, Site Improve). Een totaaloverzicht waarin alle relevante sturingsinformatie wordt samengebracht ontbreekt echter.
- Er vindt geen structurele monitoring plaats van de tevredenheid van digitale klanten. Wel wordt de tevredenheid tweejaarlijks gemeten via waarstaatjegemeente.nl.
- Op dit moment wordt gewerkt aan nieuw Programma Dienstverlening 2021-2026. Hierin zoekt de gemeente Almelo aansluiting bij de nieuwe landelijke kaders rondom digitalisering en digitale inclusie.
- De verwachting is dat het Programma Dienstverlening 2021-2026 eind 2021/begin 2022 ter kennisgeving aan de raad kan worden aangeboden.
- Er heeft (nog) geen evaluatie van het programma Dienstverlening op weg naar 2020 plaatsgevonden. Hierdoor is het voor raad en college niet mogelijk vast te stellen of de doelen zijn gerealiseerd c.q. of de dienstverlening beter c.q. resulaat- en klantgerichter is geworden.

H3 | Stand van zaken digitale dienstverlening in Almelo

3.1 Digitale producten en dienstenpakket van de gemeente Almelo

3.1.1 Aanbod van digitale diensten

De digitale dienstverlening van de gemeente Almelo wordt grotendeels aangeboden via de website www.almelo.nl. De site is in 2014 in gebruik genomen en in 2020 vernieuwd. Er is gekozen voor een open source website[6] waarop alleen kerninformatie te vinden is voor inwoners en ondernemers: de zogenaamde Toptaken website. Een Toptaken website wil zeggen dat de website zo is ingericht dat alleen de meest gevraagde informatie van dat moment snel te vinden en uit te voeren is. De top 5 taken op dit moment zijn: Paspoort en ID-kaart, Rijbewijs, Melden aan de gemeente, Ondernemersloket en Afval. Deze taken staan bovenaan de openingspagina. Van daaruit kan de gebruiker vervolgens snel doorklikken naar de onderliggende productpagina waar in het kort staat beschreven: hoe het product kan worden aangevraagd, welke informatie nodig is en wat de kosten zijn.

Uit de interviews met burgers en maatschappelijke organisaties maar ook onze eigen waarnemingen blijkt, dat het met de gebruiksvriendelijkheid van de website wel goed zit. De navigatiestructuur is veelal logisch, teksten zijn kort en in begrijpelijke taal geschreven (B1-niveau[7]) en bezoekers vinden bijna altijd de informatie die ze nodig hebben (zie ook figuur 4.2). Ook de zoekfunctie werkt goed. De meeste zoektermen die worden ingegeven: grofvuil, afvalinzameling, verstopping riool melden, gehandicaptenparkeerkaart aanvragen en dakkapel bouwen, resulteren in een bruikbaar resultaat.

Pluim van de ouderenbond ANBO voor website gemeente Almelo

In 2017 ontving de gemeente Almelo samen met Aalten en Utrecht, de aanmoedigingsprijs voor de gemeenten die het meest ver zijn met het digitaal toegankelijk maken van hun dienstverlening. Deze gemeenten waren het meest dienstverlenend, het meest duidelijk, het meest vriendelijk en het meest informatief, en dat verdient navolging, aldus de ouderenbond ANBO.

Voorzover er verbeterpunten zijn betreft het met name de 'look and feel' (aansprekende foto's, meer opsommingen en pictogrammen, etc.). Ook functionaliteiten als meertaligheid, beeld- en geluidsondersteuning, en een chatfunctie zouden volgens gesprekspartners een toegevoegde waarde kunnen hebben. Uit onderzoek komt naar

[6] De site draait op het open source platform Drupal. Almelo is een van de eerste gemeenten in Nederland die dit platform in gebruik nam. Het platform is kosteloos te gebruiken. De kosten voor gemeenten zitten hem vooral in implementatie en koppelingen met andere applicaties.

[7] B1-niveau wil zeggen dat de tekst is te begrijpen door 95% van de bevolking en bestaat uit makkelijke woorden en korte, eenvoudige en actieve zinnen.

voren dat deze extra ondersteuning in belangrijke mate bijdraagt aan het succes van digitale dienstverlening.[8]

Een ander aandachtspunt betreft de toegankelijkheid van de website voor mensen met een functiebeperking. Hiervoor zijn door de rijksoverheid een aantal richtlijnen opgesteld die specificeren hoe content op websites en in webapplicaties toegankelijk kunnen worden gemaakt. Alle overheidswebsites dienen vanaf september 2020 te voldoen aan deze (WCAG 2.1) richtlijnen. De gemeente Almelo voldoet hier nog niet volledig aan, evenals als veel andere gemeenten overigens.

Er worden door de gemeente Almelo geen afspraken gemaakt of voorwaarden gesteld aan de (digitale) dienstverlening van uitvoeringsorganisaties. In een aantal gevallen is dit ook niet mogelijk omdat uitvoerende partijen zoals het UWV en de Omgevingsdienst Twente gebonden zijn aan landelijke richtlijnen.

Digitale mogelijkheden

Op dit moment telt de site 35 e-formulieren. Daarnaast zijn op de site diverse verwijzingen naar andere (niet-gemeentelijke) loketten opgenomen zoals het Digitaal belastingloket (GB Twente), Omgevingsloket (omgevingsvergunning, slopen), Centraal Bureau Rijvaardigheid (Gezondheidsverklaring), en de Dienst Justis (Verklaring Omtrent Gedrag). Ongeveer driekwart van de e-formulieren kan met behulp van DigiD of E-herkenning (voor bedrijven) online worden ingevuld en verzonden. De burger of ondernemer krijgt het aangevraagde product dan automatisch thuisgestuurd. 10 formulieren kunnen zonder DigiD worden ingevuld en verzonden, en twee formulieren zowel met als zonder DigiD.[9]

Sociaal Loket Almelo

Het Sociaal Loket is het digitale loket van de gemeente Almelo voor het sociaal domein. Een wijziging of vakantie doorgeven; een plan van aanpak, uitkeringsspecificatie en jaaropgave inzien; of bijzondere bijstand aanvragen. Het kan allemaal via het Burgerportaal: 24/7, direct vanuit huis en op elk gewenst. Gemak voor de klant dus. Maar ook voor de gemeente omdat de gemeente hierdoor minder post hoeft te versturen en verwerken. Denk bijvoorbeeld aan het scannen en administratief van formulieren verwerken. Dat is nu niet meer nodig, waardoor de doorlooptijd van een aanvraag of het verwerken van een mutatie korter is. De klant krijgt hierdoor nu sneller duidelijkheid over zijn aanvraag of wijziging.

De gemeente kiest ervoor het portaal niet direct breeduit te communiceren naar klanten. De afdeling Contact en Informatie verwijst klanten naar het digitale formulier en wanneer men hulp nodig heeft kan dit telefonisch of via de balie. Met deze opgedane worden onderdelen vervolgens aangepast en nieuwe digitale producten toegevoegd.

[8] Kanaalsturing – ten gunste van het digitale kanaal. Novay, 2009.
[9] Daarnaast beschikt de gemeente over een aantal aparte "portalen" van leveranciers die vanuit de website kunnen worden aangeroepen (o.a. Voor parkeren of diverse burgerzaken producten en aanvraag subsidies. Deze gekoppelde online applicaties hebben meer complexiteit in zich dan met formulieren kan worden uitgevoerd. De applicaties maken in het aanvraagproces gebruik van diverse gemeentelijke data of landelijke data.

De website beschikt niet over chatfunctie of chatbox. Wel is onlangs het 'Sociaal Loket' live gegaan.

Qua social media is de gemeente Almelo actief op Facebook, Twitter, en Instagram.[10] De gemeente gebruikt deze kanalen vooral om burgers te informeren over bijvoorbeeld evenementen en wegwerkzaamheden.

De inzet op E-participatie is beperkt. De eerste stappen zijn wel gezet (zie onderstaand kader). De ervaringen zijn positief en het voornemen is om hier in de toekomst meer gebruik van te gaan maken.

Digitale omgevingsvisie

Eind mei 2020 organiseerde de gemeente Almelo, deels gedwongen door de corona, een digitale informatieavond over de nieuwe Omgevingsvisie. Tijdens deze avond gaven de wethouders een toelichting op de concept Omgevingsvisie. Vanuit huis konden de ruim 100 geïnteresseerden meekijken en vragen stellen die live door de wethouders werden beantwoord. De live uitzending in combinatie met de mogelijkheid om live vragen te stellen bleek een goede manier om commitment op te halen bij inwoners en stakeholders.



Vergelijking van dit aanbod met andere gemeenten laat zien dat de gemeente Almelo hiermee niet voorop loopt: althans als het gaat om het aantal e-formulieren. Er zijn gemeenten die veel meer producten en diensten digitaal aanbieden. Met name op het gebied van ondernemen en binnen het sociaal domein. De gemeente wil het aantal digitale producten en diensten in de komende jaren wel fors gaan uitbreiden. In de nieuwe dienstverleningsvisie is de doelstelling opgenomen: minimaal 90% van de producten in 2026 digitaal. Een ambitieus doel zeker ook gezien het tot dusverre gerealiseerde ontwikkeltempo, met uitbreiding van slechts enkele producten per jaar. Het kan alleen gerealiseerd worden indien hieraan hoge prioriteit wordt gegeven en het ontwikkelproces krachtig wordt gestuurd en gemonitord.

Ook de afstemming met de interne digitale infrastructuur is van belang, dat wil zeggen dat interne en externe systemen goed op elkaar afgestemd moeten worden. *"Alleen investeren in buitenkant (website, e-formulieren, etc.) leidt tot windowdressing. Ook de binnenkant (platformen, beveiliging, huidige applicaties, etc.) vereist aandacht en zal in gelijk tempo moeten optrekken met de buitenkant."*

Uit de interviews komt naar voren dat de digitalisering van producten en diensten in de afgelopen jaren vooral is ingegeven door signalen van onderop, dat wil zeggen vanuit de inhoudelijke afdelingen of de afdeling I&A. Ook externe factoren kunnen aanleiding zijn

[10] Daarnaast wordt gebruik gemaakt van Youtube en Linkedin.

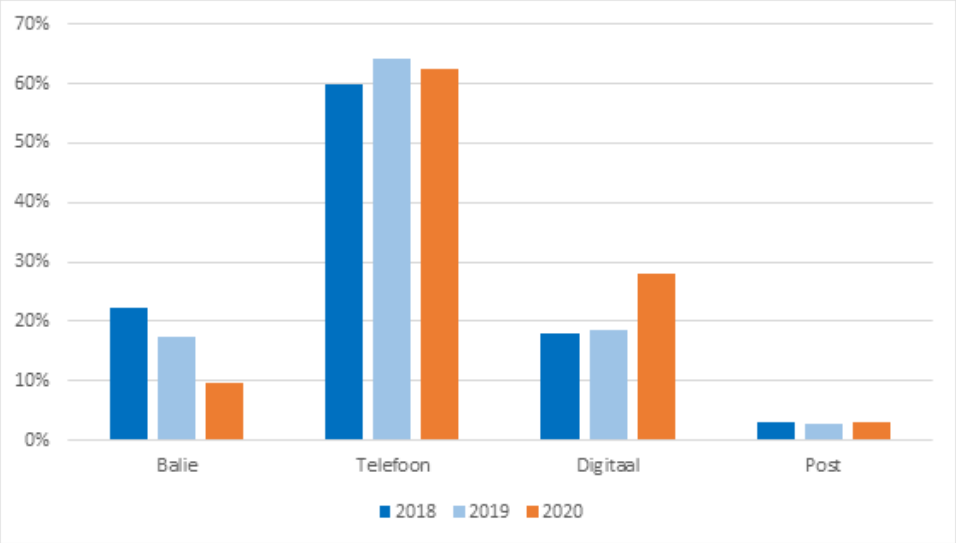
voor digitalisering zoals landelijk beleid of de inbreng van leveranciers. Voorbeelden van producten die zijn gedigitaliseerd met de inbreng van leveranciers zijn geboorteaangifte in het ziekenhuis en de aangifte van overlijden door uitvaartondernemers (beiden PinkRoccade). Het MT maakt de afweging of een product wel of niet wordt gedigitaliseerd. Hier ligt echter geen beleid of digitaliseringsagenda aan ten grondslag.

3.1.2 Gebruik van digitale diensten

Hoewel het aantal digitale mogelijkheden beperkt is c.q. beperkter is dan in andere gemeenten, weten inwoners van Almelo hun weg naar het digitaal loket wel goed te vinden. Het aantal digitale aanvragen bedroeg in 2020 49.525. Dit komt overeen met circa 28% van alle klantcontacten (zie figuur 3.1), wat beduidend hoger is dan in andere gemeenten (10%[11]). Daar gaan inwoners voor het aanvragen van een product of dienst nog relatief vaak naar de balie of nemen telefonisch contact op met de gemeente. In Almelo kiezen inwoners vaker voor het digitaal loket.

De meeste inwoners nemen overigens telefonisch contact op met de gemeente Almelo. Het aandeel van het digitaal loket neemt wel steeds meer toe, terwijl het aandeel van de balie afneemt. Voor een deel wordt dit veroorzaakt door de corona crises, deels ook speelt de verlenging van de geldigheidsduur van een paspoort van 5 naar 10 jaar hierbij een rol. Hierdoor komen inwoners minder vaak naar het gemeentehuis.

Figuur 3.1: Kanaalverdeling (in%).



Vooral de digitale producten en diensten van burgerzaken vinden gretig aftrek. De gemeente is voorloper op dit onderdeel. In Almelo is het bijvoorbeeld al sinds 2015 mogelijk, als een van de eerste gemeenten in Nederland, om digitaal aangifte te doen van geboorte in het ziekenhuis en sinds 2019, eveneens als een van de eerste gemeenten, om een rijbewijs digitaal aan te vragen en betalen. De burger hoeft dan alleen nog maar naar het gemeentehuis om het document op te halen. Daar waar in veel

[11] Bron: NVVB Dashboard Dienstverlening

andere gemeenten twee bezoeken nodig zijn: een keer om het rijbewijs aan te vragen en een aantal dagen later om het document op te halen.

Tabel 3.1: Aantal unieke websitebezoekers en digitale aanvragen per productgroep.

	2018	2019	2020
Aantal (unieke) bezoekers www.almelo.nl	108.136	100.197	100.190
Aantal digitale aanvragen	29.734	30.416	49.525
w.v. Burgerzaken	13.438	11.886	13.657
w.v. Vergunningen[12]	9.888	11.862	28.272
w.v. Leef- en woonomgeving	4.657	4.675	5.759
w.v. Werk-, inkomen en zorg	1.601	1.843	1.717
w.v. Overige producten en diensten	150	150	120

Ook voor het aanvragen van een vergunning weet men het digitaal loket te vinden. In 2020 in totaal 28.272 keer, waarvan ruim 27.000 keer in verband met een parkeervergunning. De overigen producten worden nog maar in beperkte mate digitaal aangevraagd. Een subsidie van het aanleggen van een groen dak bijvoorbeeld is in 2020 slechts 11 keer digitaal aangevraagd, een melding van een straatfeest 27 keer, en een subsidie voor een activiteit 47 keer.

3.2 Ondersteuning burgers bij het gebruik van digitale diensten

Voor burgers die vragen hebben over het gebruik van een gemeentelijke digitale dienst of daar problemen mee ondervinden is het mogelijk om telefonisch contact op te nemen of een bezoek te brengen aan het gemeentehuis. Daarnaast bieden de wijkteammedewerkers ondersteuning.

In de Bibliotheek is sinds september 2021 een Informatiepunt Digitale Overheid ingericht.[13] Hier kunnen burgers iedere donderdag op afspraak terecht voor al hun vragen over de digitale dienstverlening van de overheid. Bijvoorbeeld het aanvragen van DigiD, huur- en zorgtoeslagen, kinderbijslag etc. Maar ook voor hulp bij het gebruik van mijnoverheid.nl, de werkmap van het UWV of bijvoorbeeld het online betalen van een verkeersboete. De bibliotheek biedt daarnaast ook diverse trainingen aan voor versterking van de digitale vaardigheden, waaronder ICT Klik en Tik en Digisterker.

[12] Exclusief de vergunningsaanvragen die via het Omgevingsloket die zijn aangevraagd.
[13] Het informatiepunt is door de bibliotheek opgezet in samenwerking met Avedan Welzijn, Almelo Sociaal en de Gemeente Almelo. Het Informatiepunt Digitale Overheid komt voort uit een samenwerking tussen de bibliotheken in Nederland en Manifestgroep-partijen (o.a. Belastingdienst, UWV, SVB, CBR en RDW).

Daarnaast bieden diverse maatschappelijke organisaties ondersteuning aan burgers die moeite hebben met digitale diensten van de overheid. Bijvoorbeeld in de vorm van computerhulp bij mensen thuis of computercursussen. De Ouderenvereniging Almelo (OVA) bijvoorbeeld heeft een aantal jaren achter elkaar een computercursus aangeboden aan 55-plussers, en de cliëntondersteuners van Almelo Sociaal en Avedan Welzijn ondersteunen niet digivaardige burgers bij het invullen van digitale formulieren en de jaarlijkse belastingaangifte. Iedere organisatie geeft hier op zijn eigen manier invulling aan. Een gezamenlijke aanpak ontbreekt, iets wat naar het oordeel van gesprekspartners wel noodzakelijk is om de effecten van digitalisering voor niet digitaal vaardige burgers te verminderen. Hier is een belangrijke rol weggelegd voor de gemeente Almelo. Zij zou veel meer de rol als regisseur of belangenbehartiger voor niet digivaardige burgers moeten oppakken, bijvoorbeeld door actief de samenwerking te zoeken met relevante partners of voorwaarden te stellen aan de toegankelijkheid van dienstverlening.

3.3 Alternatieven voor digitale diensten

Voor burgers die moeite hebben met digitale diensten van de gemeente Almelo zijn er alternatieven. Alle producten die digitaal worden aangeboden zijn ook op een andere manier te verkrijgen. De gemeente biedt de dienstverlening via verschillende kanalen aan. Dit zijn de telefoon, balie, post/email. Iedere burgers kan daardoor de ingang kiezen die het best hem of haar past. Voor de meeste mensen zal dat het digitaal loket Voor mensen met en zal een persoonlijk contact

Er zijn ook diensten die de gemeente bewust niet via internet aanbiedt. Almelo zoekt zelf het persoonlijk contact in specifieke gevallen. Bijvoorbeeld binnen de Wmo, bij keukentafelgesprekken of bij de reintegratie van mensen. Door (kwetsbare) burgers face to face uitleg te geven over digitale dienstverlening kan de burger ook meer grip krijgen op eigen keuzes en in een gelijke informatiepositie als de gemeente komen. Zie hiervoor ook paragraaf 4.4: niet digitaal vaardig zijn is niet een op zichzelf staande problematiek, maar hangt vaak samen met andere problematiek.

3.4 Conclusies

- De digitale dienstverlening van de gemeente Almelo wordt grotendeels aangeboden via de website www.almelo.nl. De site is in 2014 in gebruik genomen en in 2020 vernieuwd en ingericht als toptaken site: een website waarop alleen kerninformatie te vinden is voor inwoners/ondernemers. Het aantal gemeentelijke websites is om die reden ook drastisch teruggebracht.
- Het bereik van www.almelo.nl is prima (100.000 bezoekers per jaar), ook omdat er via andere kanalen duidelijk verwezen wordt naar de website.
- Ook qua gebruiksvriendelijkheid en vindbaarheid van informatie scoort de site goed. Dit blijkt uit onze eigen waarnemingen maar ook de reacties van de geïnterviewde ambtenaren, maatschappelijke organisatie en burgers.
- Voorzover er verbetermogelijkheden zijn betreft het met name de ‘look & feel’ (meer beeld- en geluidsondersteuning, meer opsommingen, pictogrammen, etc.). Ook functionaliteiten als meertaligheid, terugbeloptie, chatfunctie, FAQ, of chatbox zouden een toegevoegde waarde kunnen hebben. Uit onderzoek komt naar dat deze

extra ondersteuning in belangrijke mate bijdraagt het succes van digitale dienstverlening.

- De digitale mogelijkheden zijn beperkt: 35 e-formulieren, geen persoonlijke internetpagina/track and trace functionaliteit/chat. Ondanks deze beperkte mogelijkheden weten inwoners en ondernemers de weg naar het digitale loket goed te vinden. Er wordt veel gebruik van gemaakt en het aantal gebruikers groeit ook gestaag van 29.724 in 2018 naar 49.525 in 2020.
- Dit laatste komt overeen met 28% van alle klantcontacten (balie, telefoon, post en digitaal), wat beduidend hoger is dan in andere gemeenten. Daar gaan burgers voor het aanvragen van een product op dienst nog relatief vaak naar de balie. Met andere woorden: de digitale mogelijkheden zijn beperkt, maar worden wel intensief gebruikt.
- Vooral de digitale producten en diensten van Burgerzaken vinden gretig aftrek. De gemeente is voorloper op dit onderdeel (eerste gemeente digitale geboorteaangifte in ziekenhuis, verlenging rijbewijs digitaal aanvragen).
- Ondernemers en Participatiewet-, Jeugd- en Wmo-cliënten weten de weg naar het digitaal loket minder goed te vinden. Overigens ook omdat er voor deze doelgroepen nog nauwelijks producten en diensten digitaal worden aangeboden.
- De site bevat relatief veel verwijzingen naar andere (niet-gemeentelijke) loketten, zoals Digitale Belastingloket (GB Twente), OLO, CBR, Dienst Justis, etc.
- Er worden door de gemeente Almelo geen afspraken gemaakt of voorwaarden gesteld aan de digitale dienstverlening van uitvoeringsorganisaties. In een aantal gevallen is dit ook niet mogelijk omdat uitvoerende partijen zoals UWV gebonden zijn aan landelijke richtlijnen.
- De gemeente biedt voldoende alternatieven voor burgers die moeite hebben met de digitale dienstverlening van de gemeente Almelo.
- Qua social media is de gemeente Almelo actief op Facebook, Twitter en Instagram.
- De inzet op E-participate is beperkt. Recente ervaringen met de (digitale) Omgevingsvisie en de Nieuwstraat hebben ervoor gezorgd dat dit onderwerp meer is gaan leven. Dit zien we ook terug in de nieuwe dienstverleningsvisie.
- In de uitvoering worden nieuwe producten gedigitaliseerd (in samenwerking met de I&A afdeling) als daar vraag naar is vanuit de afdelingen. Ook externe factoren kunnen een aanleiding zijn zoals de inbreng van leveranciers. Het MT wordt betrokken in de keuze om een product of dienst te digitaliseren.
- Hier ligt geen beleid dan wel een digitaliseringsagenda aan ten grondslag gelegen.
- Er is op managementniveau weinig aandacht geweest voor het bevorderen van digitale dienstverlening. *'Er wordt niet strak op gestuurd'*, hetgeen in de praktijk resulteert in (hybride) situaties zoals;
  - aanvragen die naast het digitale kanaal ook via de papieren weg kunnen worden aangevraagd;
  - medewerkers die een digitale aanvraag uitprinten en vervolgens via de 'traditionele' weg afhandelen;
  - medewerkers die verslagen ondanks de digitale beschikbaarheid via het sociaal loket nog steeds op papier toesturen als de cliënt dat vraagt.
- Dit is wel aan het veranderen. Vooral sedert het laatste half jaar van 2020 is het onderwerp digitale dienstverlening goed gaan leven.

- De ambities zijn hoog: in 2026 minimaal 90% van de producten gedigitaliseerd. Deze ontwikkeling is vooral ook ambitieus gezien het tot dusverre gerealiseerde ontwikkelingstempo, met een uitbreiding van slechts enkele e-formulieren per jaar. Het kan alleen gerealiseerd worden indien hieraan hoge prioriteit wordt toegekend en het ontwikkelingsproces krachtig wordt gestuurd en gemonitord.
- Ook de afstemming met de interne digitale infrastructuur is een belangrijk aandachtspunt.
- Digitale vaardigheden en dienstverlening zijn geen standaard onderdelen van het functioneren en beoordelen van medewerkers. Dit wordt aan de verantwoordelijkheid/professionaliteit van medewerkers zelf overgelaten. Tegelijkertijd wordt opgemerkt dat er bij een deel van de medewerkers wel wat weerstand bestaat tegen digitalisering. Het is geen vanzelfsprekendheid.

H4 | Ervaringen van burgers

In dit hoofdstuk presenteren we de resultaten van het klantonderzoek. Het doel van dit onderzoek was om meer inzicht te krijgen in de ervaringen en waardering van burgers met en voor de digitale dienstverlening van de gemeente Almelo. Zijn burgers op de hoogte van het digitale aanbod van de gemeente? Hoe vaak wordt hiervan gebruik gemaakt? Hoe beoordelen burgers de dienstverlening via de gemeentelijk website, waar lopen ze tegenaan, etc.?

4.1 Onderzoeksopzet

Het klantonderzoek bestond uit een:

- digitale enquête onder burgers die onlangs digitaal contact hebben gehad met de gemeente Almelo;
- face-to-face gesprekken met burgers die een bezoek brachten aan het Werkplein of de Bibliotheek Almelo;
- interviews met maatschappelijke organisaties.

Digitale enquête

Voor de digitale enquête is gebruik gemaakt van een door de gemeente Almelo aangeleverd e-mailbestand. Het betreft alle burgers die in de periode van 1 januari tot eind april 2021 een parkeervergunning, parkeerontheffing of bijzondere bijstand hebben aangevraagd, of een melding Openbare Ruimte hebben doorgegeven.[14] In totaal gaat het om 2.493 burgers. Aan hen is een email gestuurd met daarin een uitnodiging voor deelname aan het onderzoek en een (unieke) link naar de vragenlijst. In totaal hebben 321 burgers de vragenlijst ingevuld, hetgeen neerkomt op een respons van 13%. Dit is laag, maar vergelijkbaar met de respons in andere gemeenten met deze methode.[15]

Face-to-face gesprekken

Om ook de digitaal minder vaardige burgers zo goed mogelijk in beeld te krijgen zijn interviews afgenomen met in totaal 25 (willekeurige) burgers die een bezoek brachten aan het Werkplein of Bibliotheek Almelo. De interviews zijn op locatie afgenomen door een onderzoeker van BMC, uiteraard met inachtneming van de geldende Corona regels.

Interviews maatschappelijke organisaties

Het beeld uit de face-to-face gesprekken met burgers is aangevuld met de mening en informatie van maatschappelijke organisaties. In totaal zijn 8 maatschappelijke

[14] Aanvankelijk was het de bedoeling alle burgers aan te schrijven die recent digitaal contact hebben gehad met de gemeente Almelo, dus ook bijvoorbeeld de digitale klanten van burgerzaken. Deze gegevens konden echter niet op korte termijn geleverd worden door de gemeente Almelo omdat de data in de Cloud staat en er een aparte opdracht nodig was aan de leverancier om deze specifieke informatie uit de database te halen. Dit bleek op de korte termijn waarop de gegevens werden uitgevraagd niet haalbaar. Bij de interpretatie van de resultaten dient hiermee rekening gehouden te worden.

[15] We merken op dat een deel van de non respons wordt veroorzaakt doordat (steeds meer) mensen een enquête per email niet vertrouwen en de indruk hebben dat het om een phishingmail gaat.

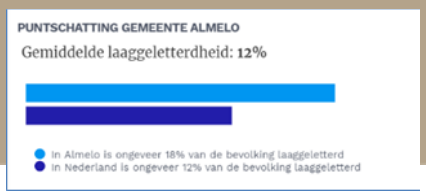
organisaties[16] benaderd. Aan hen is gevraagd hoe zij denken over de digitale dienstverlening van de gemeente Almelo, waar loopt de doelgroep tegenaan en welke ondersteuning wordt geboden aan mensen die grote moeite hebben met de digitale contact met de gemeente?

4.2 Kennis en ervaring met digitale dienstverlening

Voordat burgers gebruik kunnen maken van het digitale aanbod van de gemeente Almelo zijn er een aantal voorwaarden waaraan moet worden voldaan. Dit zijn het bezit van een telefoon/computer met internet, kennis en ervaring met het internet en bekendheid met het digitale aanbod van de gemeente Almelo. Uit de digitale enquête en de gesprekken met burgers blijkt dat het met de internettoegang en bekendheid met het digitale aanbod over het algemeen wel goed zit. Vrijwel alle respondenten geven aan de beschikking te hebben over een telefoon/computer met internet en of bekend te zijn met de digitale aanbod van de gemeente Almelo. Van de eigen digi-vaardigheden daarentegen is niet iedereen overtuigd. Het gaat hierbij vooral om ouderen en inwoners met een laag opleidingsniveau. Ook voor nieuwkomers en laag- en ongeletterden blijkt het vaak lastig te zijn gebruik te maken van de digitale dienstverlening van de overheid omdat ze niet kunnen lezen of schrijven of de Nederlandse taal niet machtig is.

Ongeveer 10.000 laaggeletterden in Almelo

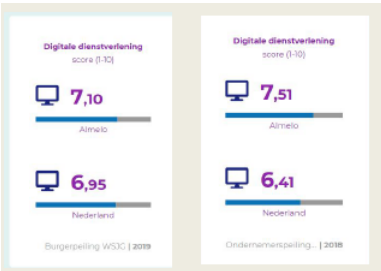
Volgens cijfers van de Stichting Lezen en Schrijven is 18% van de bevolking van 12 tot 75 jaar in Almelo laaggeletterd. Tellen we daar de laaggeletterde 75-plussers bij op dan komen we uit op circa 10.000 laaggeletterden in Almelo. Dit is beduidend hoger dan in andere gemeenten. Vooral de laagste inkomenscategorieen zijn in Almelo goed vertegenwoordigd. We hebben het hier over mensen met een bijstands- of arbeidsongeschiktheidsuitkering of alleen AOW.



Binnen de ambtelijke organisatie is een breed besef aanwezig dat een deel van de bevolking moeite heeft met digitalisering en niet digivaardig is. De gemeente heeft geen zicht op de omvang van deze doelgroep. Hierdoor is het lastig vast te stellen wat het bereik is van de digitale dienstverlening en in hoeverre het nodig is extra ondersteuning te bieden aan niet digivaardige burgers. De meningen hierover verschillen. Een deel is van mening dat het plafond nu al bereikt is. Anderen zien meer ruimte voor verbetering.

4.3 Oordeel van gebruikers

De geënquêteerde digitale klanten zijn over het algemeen tevreden over de digitale dienstverlening van de gemeente Almelo: gemiddeld een 7,2. Dat zien we ook terug in de uitkomsten van waarstaatjegemeente.nl: inwoners beoordeelden de digitale dienstverlening van de gemeente Almelo in 2019 met een 7,1 en ondernemers in 2018 met



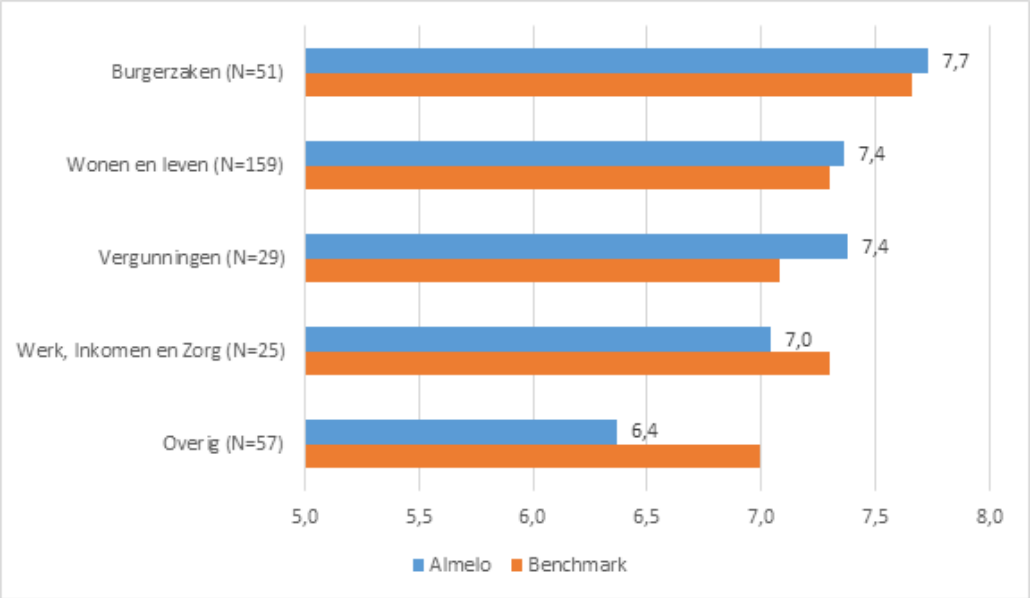
[16] Jongerenraad, Oudervereniging Almelo (OVA), Werkplein Almelo, Vluchtelingenwerk Almelo, Almelo Sociaal, Welzijnsorganisatie Avedan, Ambiq, Zorgorganisatie ZorgAccent.

een 7,5. De gemeente scoort daarmee hoger dan gemiddeld.

Het meest tevreden zijn de klanten die recent een paspoort, rijbewijs of ander burgerzakenproduct hebben aangevraagd (7,7), gevolgd door vergunningaanvragers (7,4) en klanten die recent digitaal contact hebben gehad met de gemeente over een melding openbare ruimte, het ophalen van grofvuil of doorgeven van een verhuizing (7,4). Minder te spreken zijn klanten over de dienstverlening bij digitale contacten over onderwerpen zoals een wmo-voorziening, bijzondere bijstand of een klacht of bezwaar indienen. Daarbij merken we op dat het producten betreft waarbij de respondent de uitkomst, bijvoorbeeld als het gaat om het indienen van een klacht of bezwaar, mogelijk heeft laten meewegen in de beoordeling. Dit is het verschil in de vorm van communicatie en de inhoud van communicatie die in de beleving van de respondent vaak samenhangen.

Vergelijking van de rapportcijfers met andere gemeenten laat zien dat de digitale dienstverlening op het gebied van burgerzaken, wonen en leven, en vergunningen iets hoger wordt beoordeeld dan gemiddeld, terwijl de productgroepen 'Werk, Inkomen en Zorg' en 'Overig' lager scoren. Hoewel aan deze vergelijking geen harde conclusies kunnen worden verbonden, omdat in het steekproefbestand niet alle productgroepen in gelijke mate vertegenwoordigd waren, geven ze een wel een goede indicatie.

Figuur 4.1: Oordeel over de digitale dienstverlening per productgroep.

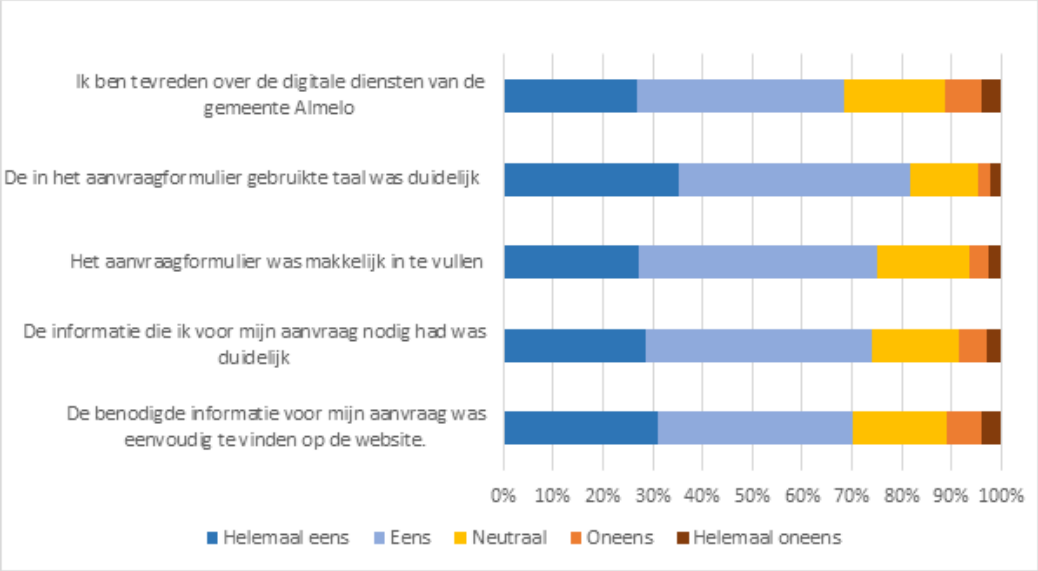


Van de 321 respondenten gaven er 54 aan in meer of mindere mate ontevreden te zijn. De belangrijkste reden die werd gegeven is dat respondenten geen of geen tijdige terugkoppeling of reactie hebben ontvangen van de gemeente. Daarnaast worden er regelmatig opmerkingen gemaakt over de vindbaarheid van informatie en het gebruiksgemak van de digitale formulieren. Hieronder een aantal uitspraken ter illustratie:

- *"Er was mij beloofd dat er een terugkoppeling zou komen van mijn vraag, tot op heden niets gehoord."*
- *"Ik kreeg een mail dat de melding was afgehandeld maar dat is helemaal niet zo."*
- *"Nergens staat vermeld dat of je een vergunning nodig hebt voor een puincontainer. Zelfs bij het invullen van de vragen bij het omgevingsloket komt er niets uit."*
- *"Aangifte is vrij omslachtig, gegevens worden bijvoorbeeld niet opgeslagen voor een volgende aangifte."*

Aan de geënquêteerde digitale klanten is gevraagd te reageren op een vijftal stellingen betreffende het digitale aanbod van de gemeente Almelo. Uit de reacties blijkt dat de meerderheid van de ondervraagden de digitale informatie over het algemeen goed te begrijpen vindt en het aanvraagformulier makkelijk in te vullen. Iets minder te spreken is men over de vindbaarheid van de benodigde informatie op de website. 70% is hier tevreden over, 19% oordeelt neutraal en 11% is ontevreden.

Figuur 4.2: Stellingen over het digitale aanbod van de gemeente Almelo.



Op de vraag of men opnieuw een product of dienst zou aanvragen via de website van de gemeente, antwoordt de helft van de respondenten met een volmondig *'ja, zeker'* en 33% met *'ja, waarschijnlijk wel'*. De overige respondenten geven aan niet nogmaals gebruik te willen maken van de website. De belangrijkste redenen hiervoor zijn de voorkeur voor persoonlijk contact en het feit dat men het moeilijk vindt om via een website zaken met de gemeente te regelen. Argumenten die met name worden genoemd door ouderen en respondenten die digitaal contact hebben gehad met de gemeente over onderwerpen op het gebied van werk, inkomen en zorg.

- *"Er is geen persoonlijk contact en dat geeft toch een beter beeld van de situatie dan nu."*
- *"Ik vind het belangrijk dat ik ambtenaren zie. Op die manier is de gemeente Almelo persoonlijker in mijn beleving. Te veel digitaal leidt tot afstand."*

- *''Ongebruiksvriendelijk (zeker voor ouderen).''*

4.4 Oordeel niet gebruikers

Zoals aangegeven zijn naast digitale klanten ook een aantal burgers bevraagd die een bezoek brachten aan het Werkplein of de Bibliotheek Almelo. In totaal 25. Aan hen is als eerste gevraagd of men bekend is met de website/www.almelo.nl. Vrijwel iedereen antwoordde hierop met 'ja', maar gaf tegelijkertijd aan er maar beperkt gebruik van te maken. De belangrijkste reden hiervoor is dat men in de contacten met de gemeente de voorkeur geeft aan persoonlijk contact. Bijvoorbeeld via de balie, telefoon of een keukentafelgesprek. Deze kanalen worden geschikter geacht om moeilijke situaties te bespreken of de persoonlijke situatie te verduidelijken. Ook de zekerheid op een goed antwoord/goede verwerking en het gemak worden veelgenoemd. Het gebrek aan internet- c.q. digivaardigheden lijkt minder een rol te spelen: de meeste respondenten omschrijven zichzelf als ervaren tot redelijk ervaren internetgebruiker. Slechts 2 respondenten gaven aan weinig tot geen ervaring te hebben met internet.

Uit de gesprekken met de maatschappelijke organisaties komt naar voren dat het gebrek aan internet- c.q. digivaardigheden niet de enige belemmerende factor is, er is ook een bepaalde groep mensen die niet wil c.q. geen gebruik wil maken van internet om hun zaken met de overheid te regelen. Deze groep is niet zozeer niet digitaal vaardig maar geeft de voorkeur aan andere kanalen. Hier zijn allerlei reden voor, zoals geen vertrouwen hebben in de overheid, bang zijn geen reactie te krijgen, en snel antwoord willen hebben.

"Niet digitaal vaardig zijn is niet een op zichzelf staande problematiek, maar hangt vaak samen met andere problematiek zoals taalvaardigheid, schulden, leeftijd, en gebrek aan vertrouwen."

Oplossingen worden door de maatschappelijke organisaties dan ook niet (alleen) gezien in het geven van cursussen op het gebied van digitale vaardigheden. Er is een bredere aanpak nodig.

"Ik wil gewoon zeker weten dat het allemaal geregeld is. Het gaat toch over mijn inkomen. Daarom spreek ik liever iemand."

4.5 Conclusies

- In de organisatie is een breed besef aanwezig dat een deel van de bevolking moeite heeft met digitalisering en niet digivaardig is. De gemeente Almelo heeft geen zicht op de omvang van deze groep.
- Volgens cijfers van de Stichting Lezen en Schrijven telt Almelo ongeveer 8.000 - 10.000 laaggeletterden in Almelo. Dit is beduidend hoger dan in andere gemeenten. Vooral de laagste inkomenscategorieën zijn in Almelo goed vertegenwoordigd. We hebben het hier over mensen met een bijstands- of arbeidsongeschiktheidsuitkering of alleen AOW.
- Een deel van deze groep heeft ernstige moeite met de digitale dienstverlening van de gemeente Almelo. Problemen die overigens verder reiken dan alleen de

dienstverlening van de gemeente Almelo. Deze groep is grotendeels aangewezen op het vangnet van maatschappelijke organisaties en hun eigen netwerk. De gemeente biedt ondersteuning via de wijkteams.

- Uit de gesprekken met burgers blijkt echter dat er ook een groep burgers is die weliswaar digitaal vaardig is, maar bang is om via de digitale weg zaken te doen met de gemeente. Bijvoorbeeld omdat ze het niet vertrouwen, bang zijn geen reactie te krijgen, snel antwoord nodig hebben, etcetera.
- De rolopvatting van de gemeente Almelo is 'smal' als het gaat om niet-digivaardige burgers en beperkt zich vooral tot de gemeentelijk dienstverlening. Burgers die vragen hebben over het gebruik van een gemeentelijke dienst of daar problemen mee hebben, kunnen zowel telefonisch als via social media contact op nemen met de gemeente. Daarnaast bieden de wijkteammedewerkers ondersteuning.
- De gemeente speelt geen rol als regisseur of belangenbehartiger voor minder digivaardige burgers, bijvoorbeeld door actief de samenwerking te zoeken met relevante partners of voorwaarden te stellen aan de toegankelijkheid van dienstverlening als opdrachtgever/subsidiant, of als financier van vaardigheidstrainingen.
- Iedere organisatie is zelf verantwoordelijk voor toegang tot de dienstverlening en zoekt daarbij naar de beste benadering. Een gezamenlijk aanpak zou mogelijk kunnen helpen om de effecten van digitalisering voor niet digitaal vaardige burgers te verminderen.
- Gebruikers zijn over het algemeen tevreden over de digitale dienstverlening en waarderen de digitale dienstverlening met een 7,2. Dat is een relatief hoog zeker als wordt bedacht dat uitsluitend aanvragers van een parkeervergunning, bijzondere bijstand en melding openbare ruimte zijn benaderd. Over het algemeen zijn dit niet de meeste positieve gebruikers. Dat zijn vooral de klanten van burgerzaken.
- De belangrijkste reden die werd gegeven voor een onvoldoende is, geen of geen tijdige terugkoppeling of reactie hebben ontvangen van de gemeente.

Bijlagen

BIJLAGE 1: VRAGENLIJST ONDERZOEK DIGITALE DIENSTVERLENING

De Rekenkamercommissie Almelo doet onderzoek naar de digitale dienstverlening van de gemeente Almelo. Met dit onderzoek wil de Rekenkamercommissie inzicht geven in de kwaliteit van de digitale dienstverlening en met name hoe inwoners en bedrijven de digitale dienstverlening van de gemeente ervaren. Wij zouden het op prijs stellen als u hierover een aantal vragen wilt beantwoorden. Dit duurt ongeveer 10 tot 15 minuten. Alle resultaten worden anoniem verwerkt. We verwachten de resultaten in juli/augustus 2021 te publiceren op www.almelo.nl/rekenkamer. Alvast bedankt voor uw medewerking!

1. **Bent u bekend met de website www.almelo.nl?**
    - Ja
    - Nee

2. **Heeft u wel eens gebruik gemaakt van de website www.almelo.nl voor uw vragen aan de gemeente Almelo?**
    - Ja > vraag 4
    - Nee

3. **Waarom niet? (u kunt meerdere antwoorden kiezen)**
    - ik heb geen pc/laptop, smartphone of tablet
    - ik heb moeite met lezen/schrijven
    - ik maak me zorgen om mijn privacy en veiligheid
    - ik vind het makkelijker om de gemeente te bellen of langs te gaan
    - ik was tot nu toe niet op de hoogte van de mogelijkheid
    - de website is te ingewikkeld
    - iemand anders regelt mijn zaken met de gemeente
    - anders, namelijk:

4. **Bent u zelf goed in staat om online gemeentezaken te kunnen regelen?**
    - ja
    - nee, maar ik kan extra hulp krijgen van familie, vrienden en kennissen
    - nee, ik ken niemand die mij kan helpen maar heb dat wel nodig
    - nee, maar ik krijg hulp van de volgende organisatie:

5. Heeft u wel eens gebruik gemaakt van een digitale dienst van de gemeente Almelo?

- ○ Ja
- ○ Nee > vraag 8

6. Van welke digitale dienst(en) heeft u gebruik gemaakt? *(u kunt meerdere antwoorden kiezen)*

- ○ algemene informatie opvragen/opzoeken
- ○ paspoort/identiteitskaart/rijbewijs aanvragen
- ○ uittreksel burgerlijke stand aanvragen
- ○ verhuizing doorgeven
- ○ vergunning aanvragen
- ○ maatschappelijke ondersteuning aanvragen
- ○ klacht of bezwaar indienen
- ○ melding maken over de openbare ruimte
- ○ social media (Facebook, Twitter)
- ○ anders, namelijk:

7. In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stellingen?

	Helemaal eens	Eens	Neutraal	Oneens	Helemaal oneens
Ik vind de website makkelijk te gebruiken					
De website biedt de juiste informatie					
De informatie op de website is makkelijk te begrijpen					
Ik ben tevreden over de digitale diensten van de gemeente Almelo					

8. Met de gemeente heb ik het liefst:

- digitaal contact
    - omdat ik tevreden ben over het gemak van de digitale diensten
    - omdat ik niet in staat ben om naar het gemeentehuis toe te gaan
- telefonisch contact of aan de balie
    - omdat ik het liefst persoonlijk contact heb
    - omdat ik niet tevreden ben over de digitale diensten
- persoonlijk contact door middel van een bezoek aan huis
- digitaal, telefonisch of persoonlijk contact afhankelijk van mijn vraag
- anders, namelijk:

9. Beschikt u thuis over een computer met een internetverbinding

- Ja
- Nee

10. Hoe omschrijft u zichzelf als internetgebruiker? Bent u ervaren of onervaren

- Helemaal niet ervaren
- Niet ervaren
- Neutraal
- Ervaren
- Heel erg ervaren

11. Wat is uw leeftijd?

.....

12. Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?

- basisonderwijs

- VMBO
- MBO niveau 2
- MBO niveau 3-4
- HAVO, VWO
- HBO/universiteit
- anders, namelijk:

13. Heeft u tips om de digitale diensten van de gemeente te verbeteren?



BMC

Databankweg 26D
3821 AL Amersfoort

Postbus 490
3800 AL Amersfoort

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

KvK BMC Implementatie 31046509
IBAN NL61ABNA0626023106
BTW NL80.55.22.827 B.01

Colofon

27 september 2021

Classificatie	:	Openbaar
Naam adviseurs	:	• drs. B.A. (Benno) Wiendels • mr. R.P.H.J. (Roy) Vervoort
Projectnummer	:	P00xxxx

Kijk voor meer info op onze website: bmc.nl