



Rekenkamercommissie Vallei en Veluwerand

P/a Gemeente Barneveld
Postbus 63
3770 AB Barneveld
Tel: 14 0342

Aan de gemeenteraad van Barneveld
Postbus 635
3770 AB BARNEVELD

Barneveld, 29 mei 2019

Ons kenmerk:

verzonden op: Per e-mail 29 mei 2019

Behandelend ambtenaar: I.M.T. Spoor

Doorkiesnummer: 0342 - 495 830

e-mailadres: i.spoor@barneveld.nl

Uw brief van:

met kenmerk:

Bijlage(n): 1

Onderwerp: Doorwerkingsonderzoek digitale dienstverlening in Barneveld

Geachte gemeenteraad,

In het kader van het doorwerkingsonderzoek digitale dienstverlening in de gemeente Barneveld ontvangt u deze brief. In 2015 heeft de rekenkamercommissie Vallei en Veluwerand een onderzoek uitgevoerd naar de digitale dienstverlening in uw gemeente. In september 2015 hebben wij hierover een rapport aangeboden aan de gemeenteraad, met een aantal aanbevelingen (zie bijlage 1 bij deze brief). Op 11 november 2015 heeft u de onderzoeksresultaten besproken en de aanbevelingen overgenomen. Bij doorwerkingsonderzoeken kijken wij zo'n drie jaar na afronding van een onderzoek terug in hoeverre de aanbevelingen in de praktijk zijn gebracht. Met betrekking tot het huidige doorwerkingsonderzoek hebben wij met de leden van uw auditcommissie afgesproken dat wij het compact gaan uitvoeren, zonder uitgebreid dossieronderzoek en interviews.

Start doorwerkingsonderzoek

Wij zijn dit onderzoek gestart met de vraag aan het college hoe de aanbevelingen zijn opgepakt en uitgevoerd. Ook hebben we gevraagd om aan te geven wat de relevante ontwikkelingen en beleidswijzigingen waren in de afgelopen jaren. Het college heeft in een uitgebreide brief onze vragen beantwoord. Deze brief is als bijlage 2 bijgevoegd.

Aanbevelingen zijn opgepakt

Uit de reactie van het college concluderen wij dat de aanbevelingen van de rekenkamercommissie grotendeels zijn opgevolgd. Wij constateren ook dat het terrein van de digitale dienstverlening een dynamisch beleidsterrein is waarin voortdurend nieuwe maatschappelijke en technologische ontwikkelingen plaatsvinden, waardoor plannen en aanpak kunnen veranderen. Wij realiseren ons dat papier geduldig is; we gaan er vanuit dat het college ervoor zorg draagt dat de plannen op papier ook in de praktijk gaan werken.

Beleid en visie op digitale dienstverlening is geactualiseerd

In 2016 heeft de gemeenteraad een geactualiseerde beleidsvisie (kadernotitie (e)-dienstverlening 2016-2020) vastgesteld. Bij de ontwikkeling van de beleidsvisie is het management van verschillende afdelingen betrokken, zoals wij aanbevolen hadden, evenals gemeenteraadsleden en enkele

inwoners. Sinds 2016 zijn er diverse ontwikkelingen geweest maar volgens het college moet er nog een slag gemaakt worden naar de ontwikkeling van een integraal dienstverleningskader. Hierin moet nog een expliciete keuze voor kanaalsturing gemaakt worden.

Na vaststelling van de kadernotitie is in 2017 het beleid uitgevoerd aan de hand van een uitvoeringsprogramma. In 2018 is daar niet meer voor gekozen, maar is gekozen voor een programmatische aanpak die flexibeler is. In deze aanpak worden volgens het college initiatieven getoetst op hun bijdrage aan de doelstellingen in de kadernotitie. In de kadernotitie staat dat de raad de uitvoeringsprogramma's ter goedkeuring voorgelegd krijgt. Nu niet meer gewerkt wordt met de uitvoeringsprogramma's gaat de terugkoppeling aan de raad in de praktijk wat anders en minder gestructureerd. De rekenkamercommissie heeft vastgesteld dat de raad volgens planning uiterlijk in het tweede kwartaal van 2019 geïnformeerd wordt over de voortgang. Deze planning is althans opgenomen in de lange termijnagenda.

Kwaliteit van e-dienstverlening wordt geëvalueerd

Wij constateren dat de kwaliteit van dienstverlening structureel en periodiek geëvalueerd wordt en dat het college deze evaluatie nog verder wil uitbreiden. De medewerkers van het kcc hebben regelmatig overleg met de vakafdelingen over de dienstverlening. Momenteel wordt aan de hand van een continu meetsysteem op de website het gebruik van de toptaken op de website, de telefonische dienstverlening, de dienstverlening aan de balie en de social media geëvalueerd. Ook wil het college in 2019 een pilot opstarten voor een burgerpanel. Inmiddels is de werving voor het burgerpanel in de week van 6 mei j.l. van start gegaan.

Website is geactualiseerd

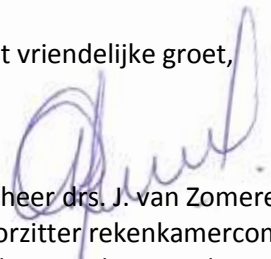
Wij constateren dat de website in 2017 geactualiseerd is, nadat het college o.a. een behoefte onderzoek heeft laten uitvoeren. De vernieuwde website is ingericht volgens de toptakenvisie. Bij de ontwikkeling van de website zijn gebruikers van de website betrokken.

Ondertussen is het college ook bezig met het toegankelijk maken van de website, zoals dat vereist is volgens de landelijke regelgeving (Besluit Digitale toegankelijkheid) die per 1 juli 2018 van kracht is geworden.

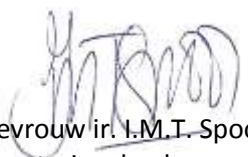
Vragen

Wij gaan ervan uit dat we u hiermee voldoende geïnformeerd hebben. Heeft u nog vragen dan zijn wij altijd bereid tot nadere toelichting.

Met vriendelijke groet,



De heer drs. J. van Zomer
Voorzitter rekenkamercommissie
Vallei en Veluwerand



Mevrouw ir. I.M.T. Spoor
Secretaris rekenkamercommissie
Vallei en Veluwerand

c.c. College van B&W gemeente Barneveld

Bijlage 1

bij brief d.d. 18 feb 2019 van de rekenkamercommissie Vallei en Veluwerand betreffende doorwerkingsonderzoek digitale dienstverlening in Barneveld

Aanbevelingen rekenkameronderzoek digitale dienstverlening in Barneveld, d.d. 21 september 2015.

Voor het college van B&W:

1. Actualiseer het beleid en de visie op (digitale) dienstverlening:
 - denk daarbij met name vanuit de burgers als klant;
 - zorg voor betrokkenheid van management en verschillende disciplines en afdelingen vanuit de organisatie, waardoor de integraliteit van het geactualiseerde beleid gewaarborgd wordt;
 - volg de wettelijke verplichtingen , maar wees kritisch op de landelijke doelstellingen, maak eigen keuzen en maak een duidelijke prioritering in de projecten;
 - bepaal in het geactualiseerde beleid ook de wijze waarop de raad periodiek en integraal op hoofdlijnen wordt geïnformeerd over de voortgang;
 - Overweeg of er tot meer kanaalsturing (balie, telefoon, e-mail, digitaal loket) moet worden overgegaan. Nu bestaan alle kanalen naast elkaar. Mogelijk dat burgers efficiënter kunnen worden bediend door een goedkoper kanaal te stimuleren zonder dat de klanttevredenheid in gevaar komt. Dit kan door bijvoorbeeld prijsdifferentiatie. Toegankelijke dienstverlening voor iedere burger moet uitgangspunt blijven.
2. Evalueer structureel en periodiek de kwaliteit van de digitale dienstverlening:
 - Betrek daarbij ook het klantcontactcentrum (kcc). Het kcc heeft namelijk een belangrijke rol in de dienstverlening naar inwoners. Het kcc heeft direct en frequent contact met inwoners en heeft daarom informatie over de dienstverlening in het algemeen. Het kcc kan hierover feedback geven aan de vakafdelingen.
3. Actualiseer de gemeentelijke website en maak deze overzichtelijker en gebruiksvriendelijker:
 - Betrek inwoners/gebruikers bij het verbeteren c.q. ontwikkelen van de website en digitale dienstverlening.

Voor de gemeenteraad:

1. Stel beperkt een aantal kaders vast voor het te actualiseren beleid, zoals wijze van dienstverlening, ambitieniveau, kanaalsturing, serviceniveau e.d.

Raadhuisplein 2
Postbus 63
3770 AB Barneveld
Telefoon 14 0342
Fax (0342) 495 376
E-mail info@barneveld.nl
Internet www.barneveld.nl

Geachte leden van de Rekenkamercommissie,

Datum: In het kader van uw doorwerkingsonderzoek digitale dienstverlening in Barneveld heeft u ons gevraagd om de volgende informatie:

- Ons kenmerk:*
1. een schriftelijke reactie waarin wij per aanbeveling aangeven hoe deze is opgepakt en doorgevoerd
 2. relevante ontwikkelingen sinds november 2015 op het betreffende beleidsterrein
 3. nieuwe of gewijzigde beleidsdocumenten sinds november 2015

Behandeld door:
M. de Lange-Zoetebier

Onderwerp:
**doorwerkingsonderzoek
digitale dienstverlening**

Via deze brief willen wij u van de gevraagde informatie voorzien.

1. Naar aanleiding van uw aanbevelingen t.a.v digitale dienstverlening

1.1 Actualiseer het beleid en de visie op (digitale) dienstverlening

Mede op basis van uw aanbevelingen heeft de gemeente in 2015/2016 haar visie op (digitale) dienstverlening geactualiseerd. Het management heeft ervoor gekozen om deze visie in samenwerking met een externe consultatiegroep tot stand te laten komen en deze is vastgelegd in de Kadernotitie (e-)dienstverlening en website 2016-2020. In deze visie is een volgende stap gemaakt in het vormgeven van onze dienstverlening, waarbij de relatie tussen gemeente en inwoner gezien wordt als een van leverancier en klant.

In 2017 heeft de gemeente deze kadernotitie vertaald naar een uitvoeringsprogramma (e-) dienstverlening, waaruit de prioritering in de projecten naar voren komt. In de Lange Termijn Agenda is een terugkoppelmoment richting de gemeenteraad voorzien in relatie tot de Kadernotitie (e-)dienstverlening en website.

Omdat de betrokkenheid van management en verschillende disciplines rondom de dienstverleningsvraagstukken cruciaal is, vervult het programma dienstverlening hierin een regisserende rol. Het programma bewaakt het (gewenste) effect, klantperspectief en de integrale aanpak, bevordert de kwaliteit van de dienstverlening, ontzorgt de uitvoering en stuurt op een efficiënte inzet van (schaarse) middelen. Via het besturingsmodel van het programma prioriteert het management gezamenlijk op basis van de organisatiebrede doelstellingen en wettelijke verplichtingen voor de dienstverlening.

2 Bijlagen

Twee belangrijke wettelijk verplichte aandachtsgebieden binnen de digitale dienstverlening zijn de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en het Besluit digitale toegankelijkheid. De privacy functionaris wordt bijvoorbeeld in een vroeg stadium betrokken bij ontwikkelingen zodat de gemeente niet alleen actief kan sturen op bescherming van de persoonsgegevens, maar ook tijdig keuzes kan maken hoe zij haar verantwoordelijkheid op een klantgerichte wijze invult.

De gemeente heeft het afgelopen jaar voor de top 5 producten een dashboard ingericht om zicht te krijgen op de dynamiek tussen de verschillende kanalen voor deze signifi-

cante dienstverlening. Dit biedt de mogelijkheid om meer te gaan sturen op het voorkeurskanaal van de klant.

1.2 Evalueer structureel en periodiek de kwaliteit van de digitale dienstverlening

De kwaliteit van de digitale dienstverlening valt of staat met de mate waarin gebruikers in staat zijn om een taak op de website te voltooien. De gemeente meet op de huidige website op de toproducten het conversiepercentage van webpagina naar voltooide actie. Dit is een continu meetsysteem waarbij de resultaten voor de top 5 producten maandelijks via een dashboard inzichtelijk wordt gemaakt. Als een conversiepercentage te laag ligt, onderzoekt het webteam in samenwerking met de afdelingen de mogelijke oorzaak en gaat zij het gesprek hierover aan om tot verbetering te komen. In 2019 wordt dit dashboard uitgebreid met doorlopende klanttevredenheidsmetingen op de toproducten waarbij de gemeente start met de Melding Openbare Ruimte.

De medewerkers van het Klantcontactcentrum hebben regelmatig overleg met de vakafdelingen om wederzijds informatie over de producten en diensten uit te wisselen. KCC en webteam hebben structureel tweewekelijks overleg om telefonie en website af te stemmen. Uiteraard is er direct contact bij calamiteiten in de dienstverlening om af te stemmen hoe via beide kanalen de klanten het best geholpen kunnen worden.

De gemeente heeft daarnaast een pilot met een Inwonerspanel in voorbereiding. Dit inwonerspanel is op vele onderwerpen te bevragen en zal ook een bijdrage gaan leveren in het periodiek evalueren van de kwaliteit van de (digitale) dienstverlening.

1.3 Actualiseer de gemeentelijke website en maak deze overzichtelijker en gebruiksvriendelijker

Op basis van een behoefte onderzoek 'Gemeente Barneveld online?', uitgevoerd onder inwoners door Universiteit Twente en de aanbevelingen van een consultatiegroep digitale dienstverlening heeft de gemeente de overstap gemaakt naar een vraaggerichte en voor alle gebruikers toegankelijke website die op 29 mei 2017 live is gezet. De huidige website is nu primair ingericht als dienstverleningskanaal op basis van een toptakenvisie.

Het concept van de huidige website is tijdens de bouw onderzocht onder gebruikers, maar de gemeente heeft ook vertegenwoordigers uit het maatschappelijk middenveld gevraagd mee te testen. De verbeterpunten uit de gebruikerstesten zijn in de bouw van de website in de vijfde sprint voor live gang opgepakt.

In het dagelijks beheer van de website wordt informatie geordend en aangeboden op basis van continue analyse van gebruiksgedrag op de website. Het beheer is centraal belegd bij het webteam. De gemeente stuurt op deze wijze ook op de omvang van de website om wildgroei aan informatie tegen te gaan. Daarnaast is aandacht voor de toegankelijkheid van digitale informatie en zoekmachine optimalisatie, aangezien de meeste gebruikers via zoekmachines naar de pagina van hun keuze navigeren. Nieuwe teksten en formulieren worden bij dilemma's in kleinschalig kwalitatief onderzoek voorgelegd aan gebruikers. Via een feedback functionaliteit wordt indien relevant op een webpagina aanvullende feedback van gebruikers gevraagd. Sinds de live gang van de huidige website hebben webteam en kcc regelmatig overleg over actuele aandachtspunten in de dienstverlening op basis van signalen van inwoners.

De gemeente Barneveld participeert ten aanzien van haar website in de samenwerking Open Gemeenten. De deelnemende gemeenten gebruiken hetzelfde concept op basis van een toptakenvisie voor hun website. Samen ontwikkelen we op basis van regelgeving en gebruikersonderzoeken het concept continu door.

In augustus 2018 heeft Stichting Accessibility in opdracht van de gemeente in een nulmeting de toegankelijkheid van de website, www.barneveld.nl, onderzocht. Daaruit

bleek dat de gemeente goed op weg is om de digitale dienstverlening ook toegankelijk voor inwoners met een beperking te maken. De aandachtspunten die uit dit onderzoek naar voren kwamen, zijn inmiddels in de samenwerking met Open Gemeenten opgepakt.

De website www.barneveld.nl helpt inwoners ook hun weg te vinden naar andere externe websites en informatiebronnen. Ook daar zijn vele ontwikkelingen gaande in de digitale dienstverlening. Zo kunnen bijvoorbeeld verloren of gevonden voorwerpen via iLost.nl gemeld en gezocht worden. Dit platform verbindt vinder en eigenaar en heeft het terugbezorgen van gevonden voorwerpen tot kerntaak. Alle raad- en commissievergaderingen worden live uitgezonden en worden dit jaar ook live ondertiteld. De Barneveldse raadsinformatie die online staat, is beschikbaar als open data. Via zoek.openraadsinformatie.nl is de informatie herbruikbaar en kunnen app-bouwers, data-analisten of datajournalisten nieuwe toepassingen kunnen bouwen die de lokale democratie versterken.

2. Relevante ontwikkelingen beleidsterrein digitale dienstverlening sinds 2015

Sinds november 2015 zijn de volgende ontwikkelingen op het gebied van digitale dienstverlening relevant:

Kadernotitie (e-)dienstverlening

Op 25 mei 2016 heeft de gemeenteraad de Kadernotitie (e-)dienstverlening en website gemeente Barneveld 2016-2020 vastgesteld. Zie ook onze reactie op uw aanbevelingen eerder in deze brief.

Nieuwe website www.barneveld.nl

Op 29 mei 2017 is de huidige website live gegaan. De huidige website is nu primair ingericht als dienstverleningskanaal op basis van een toptakenvisie. Zie ook onze reactie op uw aanbevelingen eerder in deze brief.

E-formulieren

In 2018 heeft de gemeente een volgende stap gemaakt in het verbeteren van de kwaliteit van haar digitale dienstverlening. De digitale formulieren zijn omgebouwd waardoor zij slimmer functioneren en toegankelijk zijn voor iedereen en met allerlei apparatuur. De formulieren worden met behulp van DigiD, eHerkenning en eIDAS geauthenticeerd. Via verschillende prefillservices worden alvast zoveel mogelijk gegevens ingevuld voor de klant. De formulieren vragen vervolgens alleen de noodzakelijke aanvullende informatie die nodig is om een aanvraag te beoordelen. Het is mogelijk om met ingebouwde controles in het formulier de klant direct te laten weten of hij/zij een bepaalde dienst kan aanvragen.

Programma dienstverlening

In 2018 heeft de gemeente besloten om voor het beleidsterrein dienstverlening programmatisch (of opgavegericht) te gaan werken. Het programma bewaakt het (gewenste) effect, klantperspectief en de integrale aanpak, bevordert de kwaliteit van de dienstverlening, ontzorgt de uitvoering en stuurt op een efficiënte inzet van (schaarse) middelen. Het programma betreft een pilot van twee jaar.

Online afspraken maken

In 2018 zijn de balies op afspraak (gedeeltelijk) op afspraak gaan werken. Het is voor klanten mogelijk om via de website een afspraak te maken. Samen met Open Gemeenten heeft de gemeente Barneveld een online afspraakmodule ontwikkeld die toegankelijk is volgens de webrichtlijnen. Online wordt gestuurd op het digitaal afhandelen van een aanvraag of melding. Indien dat niet mogelijk is, kan een afspraak bij de balie worden ingepland.

Digitale toegankelijkheid

Het Besluit Digitale toegankelijkheid overheid is per 1 juli 2018 van kracht. Nederlandse overheidsinstanties mogen bij het aanbieden van digitale diensten geen onderscheid maken tussen personen met of zonder handicap of chronische ziekte. Het Besluit voorziet in specifieke voorschriften met betrekking tot de toegankelijkheid van websites en mobiele applicaties. In het beleid en de uitvoering van www.barneveld.nl zijn de voorschriften al meegenomen. In augustus 2018 heeft de gemeente een eerste nulmeting uit laten voeren om te kunnen monitoren in hoeverre www.barneveld.nl toegankelijk is voor iedereen. De gemeente Barneveld pakt de komende jaren projectmatig de toegankelijkheid van de overige gemeentelijke websites, webbased systemen en apps op.

Mobiel eerst

Sinds het live zetten van de nieuwe website stijgt het gebruik van de website via mobiele apparatuur. De gemeente heeft het in december 2018 mogelijk gemaakt om met de mobiele versie van haar website een app beleving te ervaren zonder een ander platform hiervoor te gebruiken. Dit werkt drempelverlagend en vergroot het gebruiksgemak van de digitale dienstverlening op mobiele apparatuur. De app maakt gebruik van de huidige website maar zal deze uitbreiden met extra functionaliteiten. Voor de gebruikers betekent dit dat direct de website als app gebruikt kan worden op hun mobiele telefoon zonder dat ze naar de specifieke app store hoeven te gaan. Ook zal de inhoud in het volledige scherm van het mobiele apparaat getoond worden zonder de browser interface van de mobiele telefoon. De website laat zich doormiddel van een icoon opstarten welke men kan plaatsen op het startscherm van de telefoon. Naast deze zichtbare voordelen is het mogelijk om specifieke content offline beschikbaar te maken voor de gebruiker zo kan je bij de eerste keer van het gebruik belangrijke informatie mee sturen die altijd beschikbaar zijn.

Nieuwe organisatievisie

Op 6 december 2018 heeft het college van B&W de nieuwe organisatievisie en haar kernwaarden vastgesteld. Deze visie geeft richting aan de veranderende rol van de overheid en de relatie tussen gemeente en haar inwoners.

Nieuw informatiebeleidsplan

De maatschappelijke en technologische ontwikkelingen, digitale toegankelijkheid, de nieuwe omgevingswet, landelijke en Europese standaardisatie en de gemeentelijke ambitie om de klant centraal te zetten leiden vormen een complex speelveld. De wijze waarop we digitale informatie uitwisselen is totaal veranderd. De gemeente stelt in 2019 een visie voor haar informatievoorziening en automatisering op om een toekomstbestendige en flexibele basis voor haar dienstverlening te creëren.

Op weg naar een nieuw dienstverleningsconcept

De afgelopen periode is in diverse gesprekken, structuren en ontwikkelingen duidelijk geworden dat voor de organisatiebrede vertaalslag 'van buiten naar binnen' op het vlak van onze dienstverlening en informatievoorziening, er nog bredere uitwerking van kaders nodig is dan al is gebeurd in de kadernotitie (e-)dienstverlening en website. Op basis van de genoemde nieuwe organisatievisie is er behoefte aan een overkoepelend, integraal toetsingskader (werktitel: 'dienstverleningsconcept') voor alle projecten en keuzes die spelen of gaan spelen; op korte termijn wordt daarom gestart met de uitwerking hiervan. Daarbij gaat het niet alleen om de vertaling van de doelstellingen en kernwaarden naar het klantgericht gedrag van medewerkers, maar ook om nadere keuzes ten aanzien van kanaalstrategie & -sturing en de informatievraagstukken die daaraan ten grondslag liggen.



Experiment blockchain

In de sneltreinvaart waarin technologische ontwikkelingen elkaar opvolgen is het belangrijk om bij te blijven. Welke technologieën maken dienstverlening sneller, efficiënter, transparanter en veiliger? Hoe houden burgers de regie over hun eigen gegevens? Blockchain heeft deze eigenschappen en is een middel dat wellicht bij kan dragen aan deze doelen, daarom is het van belang om de mogelijkheden verder te onderzoeken en te ervaren. De gemeente voert een blockchainpilot uit waarbij we in een iteratief proces een innovatieve dienstverlening voor de aanvraag van een duurzaamheidslening ontwikkelen.

Inwonerspanel

Blad 5

De gemeente start in 2019 een pilot met een inwonerspanel. Dit inwonerspanel zal op een veelheid van onderwerpen worden bevraagd, waaronder periodiek over de kwaliteit van de (digitale) dienstverlening.

Nieuwe of gewijzigde beleidsdocumenten

Bij deze brief sturen wij u de volgende beleidsdocumenten:

- Kadernotitie (e-)dienstverlening en website gemeente Barneveld 2016-2020
- Uitvoeringsprogramma (e-)dienstverlening 2017 (te bereiken via <http://interface-communicatie.instantmagazine.com/interface-communicatie/digitale-dienstverlening>)

Ten aanzien van het uitvoeringsprogramma willen wij vermelden dat de gemeente inmiddels het uitvoering geven aan de Kadernotitie (e-)dienstverlening en website op een meer agile wijze aanpakken. Wij zijn afgestapt van een uitvoeringsprogramma en overgegaan naar een lopend, dynamisch programma dienstverlening, waarbij initiatieven getoetst worden op hun bijdrage aan de doelstellingen gesteld in de Kadernotitie en actuele maatschappelijke en bedrijfsmatige ontwikkelingen. Zo is de gemeente beter in staat om snel en effectief in te spelen op veranderingen in de buitenwereld, waarbij tevredenheid van klanten voorop staat in balans met een gezonde bedrijfsvoering.

Wij verwachten u zo van voldoende informatie te hebben voorzien.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders,


H.F.B. van Steden
secretaris


dr. J.W.A. van Dijk
burgemeester

