

Rekenkamercommissie Dordrecht



```

57 [MethodImpl(MethodImplOptions.InternalCall)]
58 public static extern int ClosetPowerOfTwo(int value);
59
60
61 /// <summary>
62 /// <para>Returns true if the value is power of two.</para>
63 /// </summary>
64 /// <param name="value"></param>
65 [FreeFunction(IsThreadSafe = true)]
66 [MethodImpl(MethodImplOptions.InternalCall)]
67 public static extern bool IsPowerOfTwo(int value);
68
69
70 /// <summary>
71 /// <para>Returns the next power of two that is equal to, or greater than, the argument.</para>
72 /// </summary>
73 /// <param name="value"></param>
74 [FreeFunction(IsThreadSafe = true)]
75 [MethodImpl(MethodImplOptions.InternalCall)]
76 public static extern int NextPowerOfTwo(int value);
77
78
79 /// <summary>
80 /// <para>Converts the given value from gamma (sRGB) to linear color space.</para>
81 /// </summary>
82 /// <param name="value"></param>
83 [FreeFunction(IsThreadSafe = true)]
84 [MethodImpl(MethodImplOptions.InternalCall)]
85 public static extern float GammaToLinearSpace(float value);
86
87
88 /// <summary>
89 /// <para>Converts the given value from linear to gamma (sRGB) color space.</para>
90 /// </summary>
91 /// <param name="value"></param>
92 [FreeFunction(IsThreadSafe = true)]
93 [MethodImpl(MethodImplOptions.InternalCall)]
94 public static extern float LinearToGammaSpace(float value);
95
96
97 /// <summary>
98 /// <para>Convert a color temperature in Kelvin to RGB color.</para>
99 /// </summary>
100 /// <param name="kelvin">Temperature in Kelvin. Range 1000 to 40000 Kelvin.</param>
101 /// <returns>
102 /// <para>Correlated Color Temperature as floating point RGB color.</para>
103 [FreeFunction(IsThreadSafe = true)]
104 [MethodImpl(MethodImplOptions.InternalCall)]
105 public static extern float ColorRelatedColorTemperatureToRGB(float kelvin)
106 {
107     Color ret;
108     Mathf.ColorRelatedColorTemperatureToRGB_Injected(kelvin, out ret);
109     return ret;
110 }
111
112 [FreeFunction(IsThreadSafe = true)]
113 [MethodImpl(MethodImplOptions.InternalCall)]
114 public static extern float FloatHalfOf(float val);
115
116 [FreeFunction(IsThreadSafe = true)]
117 [MethodImpl(MethodImplOptions.InternalCall)]
118 public static extern float HalfOf(float (ushort) val);
119
120
121 /// <summary>
122 /// <para>Generate 2D Perlin noise.</para>
123 /// </summary>
124 /// <param name="x">x-coordinate of sample point.</param>
125 /// <param name="y">y-coordinate of sample point.</param>
126 /// <returns>
127 /// <para>A value between 0.0 and 1.0. (Return value might be slightly beyond 1.0).</para>
128 [FreeFunction(IsThreadSafe = true)]
129 [MethodImpl(MethodImplOptions.InternalCall)]
130 public static extern float PerlinNoise(float x, float y);
131
132
133 /// <summary>
134 /// <para>Returns the size of angle f, in radians.</para>
135 /// </summary>
136 /// <param name="f">The input angle, in radians.</param>
137 /// <returns>
138 /// <para>The return value between -1 and 1.</para>
139 [FreeFunction(IsThreadSafe = true)]
140 [MethodImpl(MethodImplOptions.InternalCall)]
141 public static float Sin(float f)
142 {
143     return (float) Math.Sin((double) f);
144 }
145
146
147 /// <summary>
148 /// <para>Returns the cosine of angle f.</para>
149 /// </summary>
150 /// <param name="f">The input angle, in radians.</param>
151 /// <returns>
152 /// <para>The return value between -1 and 1.</para>
153 [FreeFunction(IsThreadSafe = true)]
154 [MethodImpl(MethodImplOptions.InternalCall)]
155 public static float Cos(float f)
156 {
157     return (float) Math.Cos((double) f);
158 }
159
160
161 /// <summary>
162 /// <para>Returns the tangent of angle f, in radians.</para>
163 /// </summary>
164 /// <param name="f">The input angle, in radians.</param>
165 [FreeFunction(IsThreadSafe = true)]
166 [MethodImpl(MethodImplOptions.InternalCall)]
167 public static float Tan(float f)
168 {
169     return (float) Math.Tan((double) f);
170 }
171
172
173 /// <summary>
174 /// <para>Returns the arc-sine of x - the angle in radians whose sine is x.</para>
175 /// </summary>
176 /// <param name="x"></param>
177 [FreeFunction(IsThreadSafe = true)]
178 [MethodImpl(MethodImplOptions.InternalCall)]
179 public static float Asin(float x)
180 {
181     return (float) Math.Asin((double) x);
182 }
183
184
185 /// <summary>
186 /// <para>Returns the arc-cosine of x - the angle in radians whose cosine is x.</para>
187 /// </summary>
188 /// <param name="x"></param>
189 [FreeFunction(IsThreadSafe = true)]
190 [MethodImpl(MethodImplOptions.InternalCall)]
191 public static float Acos(float x)
192 {
193     return (float) Math.Acos((double) x);
194 }
195
196
197 /// <summary>
198 /// <para>Returns the arc-tangent of x - the angle in radians whose tangent is x.</para>
199 /// </summary>
200 /// <param name="x"></param>
201 [FreeFunction(IsThreadSafe = true)]
202 [MethodImpl(MethodImplOptions.InternalCall)]
203 public static float Atan(float x)
204 {
205     return (float) Math.Atan((double) x);
206 }
207
208
209 /// <summary>
210 /// <para>Returns the arc-tangent of y over x - the angle in radians whose tangent is y over x.</para>
211 /// </summary>
212 /// <param name="x"></param>
213 /// <param name="y"></param>
214 [FreeFunction(IsThreadSafe = true)]
215 [MethodImpl(MethodImplOptions.InternalCall)]
216 public static float Atan2(float x, float y)
217 {
218     return (float) Math.Atan2((double) x, (double) y);
219 }
220
221
222 /// <summary>
223 /// <para>Returns the arc-tangent of y over x - the angle in radians whose tangent is y over x.</para>
224 /// </summary>
225 /// <param name="x"></param>
226 /// <param name="y"></param>
227 [FreeFunction(IsThreadSafe = true)]
228 [MethodImpl(MethodImplOptions.InternalCall)]
229 public static float Atan2f(float x, float y)
230 {
231     return (float) Math.Atan2f((double) x, (double) y);
232 }
233
234
235 /// <summary>
236 /// <para>Returns the arc-tangent of y over x - the angle in radians whose tangent is y over x.</para>
237 /// </summary>
238 /// <param name="x"></param>
239 /// <param name="y"></param>
240 [FreeFunction(IsThreadSafe = true)]
241 [MethodImpl(MethodImplOptions.InternalCall)]
242 public static float Atan2f(float x, float y)
243 {
244     return (float) Math.Atan2f((double) x, (double) y);
245 }
246
247
248 /// <summary>
249 /// <para>Returns the arc-tangent of y over x - the angle in radians whose tangent is y over x.</para>
250 /// </summary>
251 /// <param name="x"></param>
252 /// <param name="y"></param>
253 [FreeFunction(IsThreadSafe = true)]
254 [MethodImpl(MethodImplOptions.InternalCall)]
255 public static float Atan2f(float x, float y)
256 {
257     return (float) Math.Atan2f((double) x, (double) y);
258 }
259
260
261 /// <summary>
262 /// <para>Returns the arc-tangent of y over x - the angle in radians whose tangent is y over x.</para>
263 /// </summary>
264 /// <param name="x"></param>
265 /// <param name="y"></param>
266 [FreeFunction(IsThreadSafe = true)]
267 [MethodImpl(MethodImplOptions.InternalCall)]
268 public static float Atan2f(float x, float y)
269 {
270     return (float) Math.Atan2f((double) x, (double) y);
271 }
272
273
274 /// <summary>
275 /// <para>Returns the arc-tangent of y over x - the angle in radians whose tangent is y over x.</para>
276 /// </summary>
277 /// <param name="x"></param>
278 /// <param name="y"></param>
279 [FreeFunction(IsThreadSafe = true)]
280 [MethodImpl(MethodImplOptions.InternalCall)]
281 public static float Atan2f(float x, float y)
282 {
283     return (float) Math.Atan2f((double) x, (double) y);
284 }
285
286
287 /// <summary>
288 /// <para>Returns the arc-tangent of y over x - the angle in radians whose tangent is y over x.</para>
289 /// </summary>
290 /// <param name="x"></param>
291 /// <param name="y"></param>
292 [FreeFunction(IsThreadSafe = true)]
293 [MethodImpl(MethodImplOptions.InternalCall)]
294 public static float Atan2f(float x, float y)
295 {
296     return (float) Math.Atan2f((double) x, (double) y);
297 }
298
299
300 /// <summary>
301 /// <para>Returns the arc-tangent of y over x - the angle in radians whose tangent is y over x.</para>
302 /// </summary>
303 /// <param name="x"></param>
304 /// <param name="y"></param>
305 [FreeFunction(IsThreadSafe = true)]
306 [MethodImpl(MethodImplOptions.InternalCall)]
307 public static float Atan2f(float x, float y)
308 {
309     return (float) Math.Atan2f((double) x, (double) y);
310 }
311
312
313 /// <summary>
314 /// <para>Returns the arc-tangent of y over x - the angle in radians whose tangent is y over x.</para>
315 /// </summary>
316 /// <param name="x"></param>
317 /// <param name="y"></param>
318 [FreeFunction(IsThreadSafe = true)]
319 [MethodImpl(MethodImplOptions.InternalCall)]
320 public static float Atan2f(float x, float y)
321 {
322     return (float) Math.Atan2f((double) x, (double) y);
323 }
324
325
326 /// <summary>
327 /// <para>Returns the arc-tangent of y over x - the angle in radians whose tangent is y over x.</para>
328 /// </summary>
329 /// <param name="x"></param>
330 /// <param name="y"></param>
331 [FreeFunction(IsThreadSafe = true)]
332 [MethodImpl(MethodImplOptions.InternalCall)]
333 public static float Atan2f(float x, float y)
334 {
335     return (float) Math.Atan2f((double) x, (double) y);
336 }
337
338
339 /// <summary>
340 /// <para>Returns the arc-tangent of y over x - the angle in radians whose tangent is y over x.</para>
341 /// </summary>
342 /// <param name="x"></param>
343 /// <param name="y"></param>
344 [FreeFunction(IsThreadSafe = true)]
345 [MethodImpl(MethodImplOptions.InternalCall)]
346 public static float Atan2f(float x, float y)
347 {
348     return (float) Math.Atan2f((double) x, (double) y);
349 }
350
351
352 /// <summary>
353 /// <para>Returns the arc-tangent of y over x - the angle in radians whose tangent is y over x.</para>
354 /// </summary>
355 /// <param name="x"></param>
356 /// <param name="y"></param>
357 [FreeFunction(IsThreadSafe = true)]
358 [MethodImpl(MethodImplOptions.InternalCall)]
359 public static float Atan2f(float x, float y)
360 {
361     return (float) Math.Atan2f((double) x, (double) y);
362 }
363
364
365 /// <summary>
366 /// &lt
```

Digi-taal dienstbaar

Onderzoek naar

Digitale dienstverlening

Rekenkamercommissie Dordrecht

Colofon

Samenstelling Rekenkamercommissie
Steven Oostlander | voorzitter
William van Deursen | lid
Femke Sijbrandi | lid

Secretariaat RKC
Postbus 8, 3300 AA Dordrecht
rekenkamercommissie@dordrecht.nl dordrecht.nl/rekenkamercommissie

Twitter @RKCDordrecht
Facebook www.facebook.com/rekenkamercommissiedordrecht

Mara Damen | Secretaris
Tel: 078 7704984
E-mail: m.damen@dordrecht.nl

Sylvia Khadjé | Bestuursassistent
Tel: 078 7704998
E-mail: s.khadje@dordrecht.nl

Dit onderzoek is uitgevoerd door



E.I.A. (Emilie) Stumphius MSc LLM
I.W. (Irene) van den Bosch MSc
A. (Anne) van de Meerakker MSc

Publicatie: januari 2021

Inhoudsopgave

DEEL I

Onderzoeksverantwoording	6
Centrale boodschap	9
Conclusies	9
Aanbevelingen	10
Bestuurlijke reactie	12

DEEL II

Nota van bevindingen	15
-----------------------------	----

1. Beleid	16
1.1 Context van de digitale dienstverlening in Dordrecht	17
1.2 Landelijke richtlijnen	17
1.3 Visie, doelen en ambities	19
1.4 Aansluiting Dordts beleid bij landelijke richtlijnen	24
1.5 Rol van de raad	24
2. Uitvoering	26
2.1 Producten en diensten	26
2.2 Rol gebruikers bij ontwikkeling digitale dienstverlening	27
2.3 Maatregelen inclusieve dienstverlening	29
2.4 Aansluiting uitvoering op landelijke en Dordtse richtlijnen	30
3. Ervaring	32
3.1 Klanttevredenheid	33
3.2 Wensen digitale dienstverlening	35

Bijlagen	37
Bijlage 1: Bronnen	37
Bijlage 2: Afkortingen	38
Bijlage 3: Landelijke richtlijnen	39
Bijlage 4: Uitkomsten vragenlijst	42

DEEL I :

Conclusies en aanbevelingen en reactie college (Bestuurlijke nota)

Onderzoeksverantwoording

Aanleiding

Dienstverlening aan inwoners is een kerntaak van de gemeente. In toenemende mate wordt die taak ook digitaal ingevuld. Inwoners, maatschappelijke instellingen en bedrijven verwachten steeds meer dat zij producten en diensten online kunnen aanvragen en dat zij ook via onlinekanalen antwoord krijgen op hun verzoek. In de bestuursrapportage van 2019 formuleerde het college van B&W van de gemeente Dordrecht de ambitie om meer inwoners gebruik te laten maken van digitale dienstverlening. De doelstelling luidde als volgt: "De dienstverlening is goed en maakt het inwoners, ondernemers of maatschappelijke organisaties zo makkelijk mogelijk."¹ Twee belangrijke subdoelstellingen uit de bestuursrapportage zijn dat de gemeente inzet op online dienstverlening en dat de gemeente minder digitaal vaardige inwoners ondersteunt. De online dienstverlening van de gemeente werd in 2019 gewaardeerd met een 6,5 door de gebruikers. In gesprekken is gespecificeerd dat dit doelt op het beantwoorden van de webvragen, dit wordt niet duidelijk uit de documenten. Het persoonlijk contact aan de balie en via de telefoon werden respectievelijk met een 8,2 en een 7,4 beoordeeld door de gebruikers.²

De gemeente heeft de afgelopen jaren geïnvesteerd in de digitalisering van de dienstverlening, bijvoorbeeld door het opstarten van digitale dienstverlening door de Sociale Dienst Drechtsteden, waar Dordtse inwoners online een bijstandsuitkering of bijzondere bijstand kunnen aanvragen.³

Kortom: er is aandacht voor digitale dienstverlening in Dordrecht. Bovendien heeft digitale dienstverlening directe impact op inwoners en bedrijven en is het van grote invloed op het werk van de gemeente. Dit vormde voor de rekenkamercommissie aanleiding om een onderzoek uit te voeren naar het onderwerp. Onderzoeksbureau Necker van Naem heeft het onderzoek uitgevoerd.

Doelstelling en vraagstelling

Met dit onderzoek maakt de Rekenkamercommissie Dordrecht inzichtelijk waar de gemeente staat op het gebied van digitale dienstverlening en of er eventuele verbeterpunten zijn. In het onderzoek komen drie thema's aan bod:

- **Beleid en rol van de raad.** Wat is het landelijke beleid ten aanzien van digitale dienstverlening, wat is het gemeentelijke beleid en in welke mate draagt het gemeentelijke beleid bij aan het behalen van (landelijke) doelstellingen? Welke betrokkenheid heeft de raad bij digitale dienstverlening?
- **Uitvoering.** In welke mate komt de uitvoering overeen met het gestelde beleid, welke diensten biedt de gemeente digitaal aan, welke diensten handelt de gemeente digitaal af? Verloopt de uitvoering van het beleid volgens schema?
- **Ervaring.** Wat is de ervaring van inwoners, maatschappelijke instellingen en bedrijven met digitale dienstverlening van de gemeente (inclusief de minder digitaal vaardige inwoners), wat zijn hun wensen en worden ze betrokken bij de doorontwikkeling van digitale dienstverlening?

De centrale onderzoeksvraag luidde als volgt:

Wat is het beleid en de huidige stand van zaken met betrekking tot de digitale dienstverlening – in termen van ontwikkeling, omvang en kwaliteit – bij de gemeente Dordrecht en hoe wordt hier – gezien vanuit inwoners, maatschappelijke instellingen en bedrijven – in de praktijk uitvoering aan gegeven?

¹ [Bestuursrapportage 2019](#)

² [Bestuursrapportage 2019](#).

³ [Nieuwsbericht 'Sociale Dienst start digitale dienstverlening'](#).

Deze centrale vraag is uitgewerkt in de onderstaande deelvragen, geclusterd naar de hierboven beschreven drie thema's 'beleid en rol van de raad', 'uitvoering' en 'ervaring'.

Beleid en rol van de raad

1. Wat zijn de landelijke richtlijnen en inzichten ten aanzien van digitale dienstverlening?
2. Wat is het beleid van de gemeente Dordrecht ten aanzien van digitale dienstverlening?
3. In welke mate sluit het beleid van de gemeente Dordrecht aan op de landelijke richtlijnen ten aanzien van digitale dienstverlening?
4. Hoe is de gemeenteraad betrokken bij het vaststellen en bijstellen van het beleid op het gebied van digitale dienstverlening en de verantwoording hierover?

Uitvoering

5. Welke digitale producten en diensten biedt de gemeente Dordrecht aan?
6. In hoeverre betreft de gemeente Dordrecht gebruikers (inwoners, maatschappelijke instellingen en bedrijven) bij het ontwikkelen en verbeteren van de digitale dienstverlening? Betreft zij hierin ook minder digitaal vaardigen?
7. Welke maatregelen neemt de gemeente Dordrecht om tot (digitale) inclusie in dienstverlening te komen?
8. Voldoet de gemeente Dordrecht per 1 januari 2020 aan de landelijke normen en aan de eigen normen ten aanzien van digitale dienstverlening?

Ervaring

9. Wat vinden inwoners, maatschappelijke instellingen en bedrijven van de digitale dienstverlening van de gemeente Dordrecht, zowel qua aanbod aan diensten en producten als het gebruiksgemak?
10. Hoe ervaren minder digitaal vaardige inwoners de (digitale) dienstverlening van de gemeente Dordrecht?
11. Wat zijn de wensen van inwoners op het gebied van digitale dienstverlening, zowel qua aanbod aan diensten en producten als het gebruiksgemak?
12. In welke mate komen de wensen van gebruikers (inwoners, maatschappelijke instellingen en bedrijven) overeen met het aanbod aan digitale dienstverlening van de gemeente?

Onderzoeksuitvoering

Onderzoeksmethoden

De onderzoekswerkzaamheden zijn uitgevoerd in de periode mei 2020 tot oktober 2020. In het onderzoek zijn relevante beleidsstukken, uitvoeringsplannen, verantwoordingsinformatie en overige relevante documentatie bestudeerd. Op basis van deze documentstudie zijn vervolgens gesprekken gevoerd met de portefeuillehouder, een informatiemanager, de directeur Dienstverlening Drechtsteden, een strategisch adviseur ondernemende stad, teammanager web, telefoon & social media, een senior adviseur (online) communicatie bij Service Centrum Drechtsteden (SCD) en de teamleider communicatie Dordrecht.

Daarnaast zijn inwoners en ondernemers middels een enquête betrokken. Dit deel van het onderzoek is uitgevoerd in september en oktober 2020. De online vragenlijst kon worden ingevuld van 23 september tot en met 12 oktober. Op twee dagen in oktober kon de vragenlijst ook op het stadhuis ingevuld worden, met assistentie van een onderzoeker. De vragenlijst is in totaal 229 keer ingevuld, waarvan 45 maal in het stadhuis met assistentie van een onderzoeker. Door middel van verschillende verificatiemethoden zijn dubbele invullers uit de resultaten gefilterd. Er zijn controles uitgevoerd om eventueel misbruik van de vragenlijst te achterhalen. Onderdelen van het verificatieproces waren een check op postcode, invultijd en IP-adres. Na een controle op dubbele invullers en de herkomst van invullers, zijn de antwoorden van zes invullers buiten de analyse gelaten. Dit betekent een netto respons van 223 invullers.

Alle inwoners van de gemeente Dordrecht hebben de kans gehad om mee te doen aan het onderzoek. Het onderzoek was via een open link te vinden op de [website digitaaldordrecht.nl](https://www.digitaaldordrecht.nl). De vragenlijst is op verschillende manieren onder de aandacht gebracht van inwoners. Zo zijn inwoners op de vragenlijst gewezen via sociale media: Facebook en Instagram, en is er campagne gevoerd op NU.nl en op sites van de Telegraaf Media Group. Hieronder ziet u een voorbeeld van een campagnebanner die is uitgezet via deze kanalen. Daarnaast heeft de rekenkamercommissie zelf aandacht gevraagd voor het onderzoek en is het onderzoek via de kanalen van Dordt Onderneemt onder de aandacht gebracht.



Leeswijzer

Dit rapport bestaat uit twee delen: de Bestuurlijke nota en de Nota van bevindingen. De Bestuurlijke nota bevat deze onderzoeksverantwoording en wordt in het definitieve rapport gevolgd door de conclusies & aanbevelingen. De Nota van bevindingen bevat drie hoofdstukken:

- In hoofdstuk één wordt inzicht geboden in het beleid en de rol van de raad
- In hoofdstuk twee komt de uitvoeringspraktijk van het thema aan bod
- Hoofdstuk drie beschrijft de ervaringen en wensen van inwoners en ondernemers ten aanzien van de digitale dienstverlening van de gemeente.

Tot slot treft u in de bijlagen onder andere een overzicht aan van de geraadpleegde bronnen en een afkortingenlijst.

Centrale boodschap

Conclusies

De uitgangspunten van het Dordtse beleid komen overeen met de landelijke kaders

Op het gebied van digitale dienstverlening door gemeenten is er op landelijk niveau een veelheid aan richtinggevendende documenten. Er is geen sprake van harde kaders: de stukken laten juist veel ruimte aan gemeenten om invulling te geven aan digitale dienstverlening op een manier die bij de inwoners past. De beleidsstukken van de gemeente Dordrecht sluiten aan bij de landelijke uitgangspunten.

De raad neemt een kleine rol in op het gebied van digitale dienstverlening

De uitvoering van dienstverlening is bij Dienstverlening Drechtsteden (DD) belegd. In deze constructie ligt de regie en het opdrachtgeverschap bij de raad. De raad geeft in de praktijk echter beperkt invulling aan deze rol. In plaats daarvan ligt de strategische rol grotendeels bij DD. Veel kaders voor de digitale dienstverlening liggen vast in uitvoeringsplannen of visiestukken die niet door de raad zijn vastgesteld. De raad zelf heeft geen overkoepelende visie opgesteld. Gegeven de financiële verantwoordelijkheid van de raad voor het thema, is deze beperkte rol opvallend.

De raad heeft daarnaast de mogelijkheid om controlerend te werk te gaan, op basis van regelmatig verstrekte verantwoordingsinformatie. Van het raadsinstrumentarium (denk aan moties, amendementen en vragen) wordt beperkt gebruik gemaakt. De raad heeft daarnaast hoofdzakelijk aandacht voor de toegankelijkheid van dienstverlening.

Dordrecht biedt zoveel mogelijk producten digitaal aan; en werkt hierin meer aanbodgericht dan vraaggericht

Al jaren wordt er landelijk ingezet op digitalisering van de dienstverlening. De snelheid waarmee gemeenten dit doen, wisselt. DD heeft als uitgangspunt dat zodra een product of dienst digitaal aangeboden mag worden, en er behoefte aan is, er ook gedigitaliseerd wordt. De behoefte van inwoners en ondernemers wordt echter niet gepeild bij de eerste ontwikkeling van een digitaal product. De keuze om te digitaliseren lijkt daarmee minder gemotiveerd vanuit de vraag en behoefte vanuit de samenleving en meer vanuit de keuze om zo veel mogelijk te digitaliseren.

Dordrecht heeft in de ontwikkeling van digitale dienstverlening veel aandacht voor digitaal minder vaardigen

Met het oogmerk om voor iedereen goede dienstverlening te kunnen leveren, zijn er veel initiatieven om dienstverlening ook voor minder digitaal vaardigen goed te laten verlopen of om digitale dienstverlening toch tot een optie maken.

Zo is in het beleid gekozen om diensten te 'stapelen': naast het digitale kanaal, blijven de offline dienstverleningskanalen (fysiek, telefonisch) bestaan. Bij het digitaliseren van een nieuw product houdt men rekening met eventuele knelpunten die om extra offline ondersteuning vragen. Dan wordt er bijvoorbeeld rekening mee gehouden dat men de gebruikers desgewenst telefonisch ondersteunt.

Daarnaast helpt de gemeente via een aantal initiatieven minder digitaal vaardigen, vaardiger te worden, bijvoorbeeld door in samenwerking met de bibliotheek cursussen aan te bieden.

Samenwerking binnen de Drechtsteden laat ruimte voor individuele keuzes van gemeenten

Tot op zekere hoogte is het aanbod van de digitale dienstverlening bij alle Drechtsteden gelijk. Individuele gemeenten kunnen ook een ontwikkeling aanvragen. Daarmee kunnen de gemeenten ieder op het eigen tempo digitaliseren en is er ruimte om accenten te leggen die aansluiten bij lokale behoeften van bijvoorbeeld inwoners of van de raad.

De gebruiker staat centraal bij de doorontwikkeling van dienstverlening

Klanttevredenheid is in Dordrecht de belangrijkste indicator voor het succes van een digitale dienst of product. Er wordt dan ook veel inzet gepleegd om de klantervaring in beeld te brengen. Dat gebeurt bijvoorbeeld door klanttevredenheidsonderzoeken, en door iemand die ontevreden is na te bellen. Tot slot worden in de newsroom zoveel mogelijk signalen van inwoners over de dienstverlening door de gemeente verzameld.

Er zijn verschillende focusgroepen en contactmomenten met ondernemers. Ook aan hen wordt gevraagd wat de gemeente nog beter kan organiseren.

Ook is recent iemand in dienst getreden die klantreizen zal gaan uitvoeren. De gemeente heeft de afgelopen twee jaar goede ervaringen opgedaan met die methodiek.

Stappen nodig om de eigen doelstellingen op het gebied van klanttevredenheid te behalen

In het voorjaar van 2020 is een nieuw Meerjarenplan voor de digitale dienstverlening opgesteld. Daarin is een ambitieuze doelstelling opgenomen: de gemeenten gaan voor een 8,5 op het gebied van dienstverlening. Daar is de gemeente nog niet: in 2019 werd het fysieke contact beoordeeld met een 8,3, de telefonische dienstverlening met een 7,8 en de beantwoording van vragen via het web met een 6,6. In dit onderzoek zijn inwoners ook bevraagd op hun ervaringen.

De bevindingen in dit onderzoek zijn wat dat betreft voorzichtig positief. Bij de meeste producten en diensten gaf een (ruime) meerderheid aan tevreden of zeer tevreden te zijn over het contact in het algemeen, de snelheid van afhandeling, de gebruiksvriendelijkheid en het eindresultaat. Bij de Melding over de openbare ruimte lagen de percentages in sommige gevallen lager.

Gebruikers zijn tevreden over het aanbod van digitale producten en diensten

Hoewel de klanttevredenheid nog verbeterd kan worden, worden de gebruikers van digitale producten en diensten qua aanbod goed bediend. Alles wat digitaal mag, wordt immers ook digitaal aangeboden. 66% van de respondenten is dan ook tevreden of zeer tevreden over het aanbod. Toch is 13% (zeer) ontevreden over het aanbod van digitale producten en diensten. Hier speelt waarschijnlijk mee dat niet alles wat gewenst wordt, al ontwikkeld kan of mag worden.

Aanbevelingen

Aanbevelingen voor de raad

Aanbeveling 1: Wordt als raad actiever op het gebied van digitale dienstverlening

Digitale dienstverlening is een thema dat vraagt om een visie voor de toekomst. Daarin kan de raad zich laten voeden door Dienstverlening Drechtsteden, maar het is wel van belang dat de raad zelf tot een oordeel komt over de ontwikkelrichting. Actieve kaderstelling gaat ook helpen bij het invullen van de controlerende rol. Vraag het college om de voortgangsinformatie over de verschillende uitvoeringsplannen tegelijkertijd aan te bieden, zodat de samenhang duidelijk wordt.

Aanbeveling 2: Blijf aandacht houden voor inclusieve dienstverlening, maar let ook op andere belangrijke thema's zoals informatieveiligheid en keuzes voor productontwikkeling

Dordrecht zet stevig in op de inclusiviteit van dienstverlening, zowel door de aandacht voor het gebruikersgemak van digitale diensten als door het aanbieden van offline dienstverleningskanalen. Een goede ontwikkeling. Belangrijk om andere thema's niet uit het oog te verliezen.

Aanbevelingen voor het college

Aanbeveling 3: zet in op verdere verbetering digitale dienstverlening

Breng in kaart waarom gebruikers minder tevreden zijn over digitale dienstverlening (in de zin van webvragen) dan over dienstverlening via andere kanalen. Om met een 8,5 beoordeeld te worden, zijn voor de digitale dienstverlening nog grote stappen nodig.

Aanbeveling 4: stimuleer de raad om een actievere rol te nemen

Bevraag de raad actiever op strategische keuzes aangaande digitale dienstverlening. Door de raad op de juiste momenten te betrekken en de urgentie van het onderwerp te schetsen, motiveert u de raad ook om een andere rol in te nemen.

Aanbeveling 5: betrek gebruikers bij ontwikkeling nieuwe dienstverlening

Hoewel er veel aandacht is voor klanttevredenheid bij bestaande producten en diensten, wordt het gebruikersperspectief in mindere mate meegenomen bij de ontwikkeling van nieuwe producten. We raden het college aan om dit standaard tot onderdeel te maken van nieuwe ontwikkelingen. Vanuit de contacten met ondernemers is de gemeente gewend om met focusgroepen te werken. Die werkwijze kan ook ingezet worden bij dienstverlening voor inwoners.

Bestuurlijke reactie

Retouradres: Postbus 8 3300 AA DORDRECHT

Aan
de voorzitter van de Rekenkamercommissie
de heer S.J. Oostlander
Postbus 8
3300 AA DORDRECHT

Gemeente Dordrecht
Spuiboulevard 300
3311 GR DORDRECHT
T 14078
www.dordrecht.nl

Contactpersoon
M.C.A. Bakx
T (078) 770 3912
E mca.bakx@dordrecht.nl

Datum 15 december 2020
Ons kenmerk InProces BBV: 2020-0167479
Betreft Bestuurlijke reactie op RKC Digitale dienstverlening

Geachte heer Oostlander,

Binnen de gemeentelijke dienstverlening neemt de digitale component een steeds grotere rol in. Wij zijn blij dat de rekenkamercommissie dit belang onderkent, wat blijkt uit het verrichten van dit onderzoek. Graag geven wij een reactie hierop. Het onderzoek spitst toe op de digitale dienstverlening vanuit Dienstverlening Drechtsteden. Hiermee blijft een deel van de gemeentelijke digitale dienstverlening buiten beeld, wat met name is ondergebracht bij de SDD en de OZHZ. Deze organisaties hanteren hun eigen beleid op dit onderwerp.

Wij hechten veel belang aan de waardering van onze inwoners en ondernemers. Zowel ons eigen klantonderzoek als de enquête in dit onderzoek onderstrepen dat het grootste deel van hen een positief beeld heeft van onze digitale dienstverlening. Hoewel dit tevreden stemt, zien ook wij nog ruimte voor verbetering.

Hieronder gaan we puntsgewijs in op de aanbevelingen aan het college. Onze reactie op conclusies nemen we hierin mee. Tot slot maken we nog van de gelegenheid gebruik om onze visie te geven op een aanbeveling aan de raad.

Aanbeveling 3: zet in op verdere verbetering digitale dienstverlening

Wij zijn voornemens om de klanttevredenheid op digitale dienstverlening breder te gaan meten dan alleen op webvragen. Dit zal, naar verwachting, een positiever beeld geven. De beoordeling van webvragen wordt sterk beïnvloed door niet of niet tijdig reageren vanuit vakafdelingen. Dit is een probleem dat we kennen van de telefonische bereikbaarheid. Met een interne bereikbaarheidscampagne besteden we hier momenteel aandacht aan.

Daarnaast blijven we inzetten op het continu verbeteren van de digitale dienstverlening. Deze verbetering wordt met data-analyses vanuit de 'newsroom' (samenwerking dienstverlening en communicatie) ondersteund. Het verbeteren van de (digitale) processen parkeervergunningen en meldingen openbare ruimte (Fixi) heeft een hoge prioriteit vanwege de kritische feedback van gebruikers. Momenteel loopt een 'klantreis' voor het proces parkeervergunningen. Hiermee brengen we de verbeterpunten in beeld vanuit het perspectief van de gebruikers. Ook op het proces van meldingen openbare ruimte zijn verbeteracties ingezet.

Datum 15 december 2020
Ons kenmerk InProces BBV: 2020-0167479

Aanbeveling 4: stimuleer de raad om een actievere rol te nemen

We onderschrijven het belang hiervan. In de raadscommissie Bestuur & Middelen is begin dit jaar dan ook het nieuwe meerjarenbeleidsplan van Dienstverlening Drechtsteden (DD) aan de orde geweest. Ook zijn dit jaar diverse raadsleden op bezoek geweest bij DD om op de werkvloer mee te kijken met de uitvoering. De tijd staat niet stil. In de komende jaren spelen diverse ontwikkelingen die van invloed zijn op de interne- en externe digitale dienstverlening. De voorgenomen stap naar een Dordtse regionale service gemeente springt hierbij in het oog. Een belangrijk onderdeel hierin is de ICT dienstverlening, die weer randvoorwaardelijk is voor de ambities op het vlak van digitale dienstverlening. Daarnaast krijgt het programma Smart City/ Society steeds meer vorm, een notitie hierover ontvang u eerste kwartaal 2021. We willen slimmer werken versterken door gebruik van data en deze in te zetten voor innovatie op maatschappelijke vraagstukken.

Deze belangrijke ontwikkelingen maken het van belang om op regelmatige basis hierover, waar nodig in samenhang, te worden geïnformeerd. Een jaarlijkse rapportage over de voortgang van de (digitale) dienstverlening geeft de raad de mogelijkheid om hierover in gesprek te gaan. We stellen voor om eerst een themabijeenkomst te organiseren over de eerder gedeelde visie op dienstverlening en de belangrijkste daaraan gerelateerde digitale dienstverlenings- en ICT-ontwikkelingen.

Aanbeveling 5: betrek gebruikers bij ontwikkeling nieuwe dienstverlening

In de afgelopen jaren zijn diverse keren inwoners betrokken bij de ontwikkeling van nieuwe digitale diensten. Als het mogelijk is, dan zal dit voortaan de gebruikelijke werkwijze zijn. In sommige gevallen is directe betrokkenheid van Dordtse inwoners of ondernemers niet zinvol, omdat het standaard software betreft. Het betrekken van gebruikers passen we toe bij de eerdere genoemde 'klantreizen'. Bijvoorbeeld voor ondernemers lopen twee 'klantreizen': de horecavergunning en de vergunningen bij bedrijfsvestiging en -verplaatsing. Via een poll onder ondernemers, waarin wordt gevraagd waar zij verbetering wensen, wordt binnenkort nog een klantreis gekozen om uit te voeren.

Voor het digitaliseren van analoge dienstverleningsprocessen hanteren we de stelregel dat een deel van de inwoners altijd de voorkeur geeft aan digitale dienstverlening. Dit blijkt ook uit het daadwerkelijk gebruik hiervan. Daarnaast geldt met de komst van de Wet modernisering elektronische bestuurlijk verkeer (01-01-2022) dat burgers het recht hebben om elektronisch zaken te doen met de overheid. De conclusie dat we meer aanbodgericht dan vraaggericht werken in de keuze voor het digitaliseren van diensten kunnen we daarmee niet onderschrijven. Zoals hierboven gesteld kunnen we nog wel consequenter inwoners en ondernemers betrekken bij wat ze verwachten van de digitale dienst.

Graag gaan we nog kort in op de aanbevelingen die u aan de gemeenteraad doet: *"Blijf aandacht houden voor inclusieve dienstverlening, maar let ook op andere belangrijke thema's zoals informatieveiligheid en keuzes voor productontwikkeling."* Wij onderstrepen, naast de aandacht voor inclusieve dienstverlening, het belang van informatieveiligheid en privacy. Zorgvuldig gebruik van persoonsgegevens staat voor ons voorop. Zo worden bij de introductie van nieuwe processen en systemen standaard risicoanalyses en privacy-assessments uitgevoerd. De

Datum 15 december 2020
Ons kenmerk InProces BBV: 2020-0167479

jaarlijkse zelfevaluatie van burgerzaken processen en de ENSIA audits zorgen voor controle en bijsturing op deze aspecten. Kortom, wij delen met u het idee achter de aanbeveling (aan de raad).

Wij danken u voor het onderzoek.

Hoogachtend,



Het college van Burgemeester en Wethouders



J. Scholten
secretaris



A.W. Kolff
burgemeester

DEEL II

Onderzoeksbevindingen (Nota van Bevindingen)

1 Beleid

Dit hoofdstuk gaat over het Dordtse beleid op het gebied van digitale dienstverlening. Zowel de landelijke richtlijnen als de visie, doelstellingen en ambities van de gemeente komen aan bod. Ook brengen we in kaart in hoeverre het beleid van de gemeente aansluit bij de landelijke kaders. Ten slotte schetsen we wat de rol van de raad is geweest op het vlak van beleidsvorming.

1.1 / Context van de digitale dienstverlening in Dordrecht

In dit onderzoek ligt de focus met name op de publieksdienstverlening die hoofdzakelijk bij Dienstverlening Drechtsteden (DD) wordt afgenomen, en in mindere mate op de dienstverlening van andere afdelingen (zoals de Sociale Dienst Drechtsteden of de omgevingsdienst).

Dordrecht werkt veel samen met andere gemeenten in de regio en op landelijk niveau, onder andere op het gebied van digitale dienstverlening. Om de verschillende beleids- en uitvoeringsstukken goed te kunnen duiden, schetsen we eerst deze context.

Digitale dienstverlening ondergebracht bij Dienstverlening Drechtsteden

De Drechtsteden maken gezamenlijk beleid en zijn sinds 2008 gezamenlijk eigenaar van de Gemeenschappelijke Regeling Drechtsteden (GRD)⁴. De GRD is een uitvoeringsorganisatie die opgedragen en overgedragen taken uitvoert. Onderdeel hiervan is het Servicecentrum Drechtsteden (SCD), dat verantwoordelijk is voor de gemeentelijke bedrijfsvoering. Er is een gemeenschappelijke ICT-infrastructuur.

Dienstverlening Drechtsteden (DD) is de uitvoerder van de publieksdienstverlening voor de gemeenten Alblasterdam, Dordrecht, Hendrik-Ido-Ambacht en Sliedrecht. DD beheert tevens het klantcontactcentrum (eerste contact telefonie en social media) in Alblasterdam, Dordrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Sliedrecht en Zwijndrecht. DD is daarmee de ingang voor een groot deel van het klantcontact van de gemeente Dordrecht.⁵ De deelname van Dordrecht aan DD biedt efficiency voordeel, een daling van overheadkosten en meer slagkracht voor innovatie, zo wordt in gesprekken aangegeven.

Maatwerk mogelijk binnen Dienstverlening Drechtsteden

Binnen Dienstverlening Drechtsteden is er een standaardpakket met diensten dat voor alle gemeenten hetzelfde is. Daarnaast kan elke gemeente kiezen voor aanvullende dienstverlening.

Dordrecht is de grootste stad in het samenwerkingsverband, waardoor de gemeente soms voorop loopt in de (behoefte van) digitalisering van producten. Per ontwikkeling wordt dan gekeken of andere

⁴ De deelnemende gemeenten zijn: Alblasterdam, Dordrecht, Hardinxveld-Giessendam, Hendrik-Ido-Ambacht, Papendrecht, Sliedrecht en Zwijndrecht.

⁵ Meerjarenplan Dienstverlening Drechtsteden, p. 7.

gemeenten ook het nieuwe product willen afnemen. DD streeft naar uniformiteit in de dienstverlening. Wel is het mogelijk voor de deelnemende gemeenten om meervoudig lokaal te werken. Dat wil zeggen, dat het mogelijk is om als gemeente (eventueel met andere gemeenten) eigen accenten te leggen. Uit gesprekken blijkt dat Dordrecht in de afgelopen jaren meer gebruikmaakt van meervoudig lokaal werken: de gemeente pakt meer ruimte voor nieuwe ontwikkelingen en eigen accenten. Zo heeft Dordrecht meer nadruk gelegd op eenvoudig taalgebruik in dienstverlening dan een aantal andere deelnemende gemeenten binnen DD.

Ambtenaren en bestuurders hebben een rol in de aansturing van Dienstverlening Drechtsteden

De portefeuillehouders uit Alblasserdam, Dordrecht, Hendrik-Ido-Ambacht en Sliedrecht komen twee keer per jaar bij elkaar in een portefeuillehouders-overleg. DD legt dan het jaarplan voor en legt verantwoording af over de jaarrekening. Daarnaast zijn er kwartaalrapportages. Tevens wordt met schakelfunctionarissen (ambtenaren in de gemeenten) de voortgang in het voorafgaande kwartaal besproken. Twee keer per jaar vindt er een overleg plaats met de gemeentesecretarissen om de stand van zaken te bespreken.

Daarnaast is er doorlopend afstemming tussen DD en de gemeenten. Op het gebied van dienstverlening werkt DD samen met verschillende afdelingen. Bijvoorbeeld met het cluster Wijken voor meldingen openbare ruimte, voor urgentieverklaringen met het cluster Stad en voor parkeerproducten met het cluster Publieksaccommodaties. Op het gebied van dienstverlening en communicatie werkt DD veel samen met de communicatie-afdeling van de gemeente. De afdeling communicatie en DD bepalen samen de vorm van en wijze waarop online communicatie met de inwoners plaatsvindt. Zij worden hierin geadviseerd door de Newsroom, waar in H1.3 dieper op in gegaan wordt. DD is hierin verantwoordelijk voor het verwerken van de berichten en vragen die binnenkomen. De communicatie-afdeling is verantwoordelijk voor de actieve communicatie vanuit de gemeente.

Samenwerkingsinitiatieven op lokaal niveau

Voor een groot deel van de ontwikkelingen geldt dat ze vanuit de landelijke overheid worden opgelegd. Er zijn echter ook initiatieven waarbij er ruimte bestaat om bottom-up mee te denken over de vormgeving van de Digitale Overheid. Zo is het *Samen Realiseren Pact* ondertekend door de Vereniging van Gemeentesecretarissen (VGS), het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). Daarbij bevestigen de partijen nauw samen te werken bij een versterking van de digitale dienstverlening. Met deze ondertekening spreken de gemeentesecretarissen van 100+ gemeenten af dat hun organisaties een actieve bijdrage leveren aan NL DigiBeter. Een ander samenwerkingsverband op gemeenteniveau is Common Ground. Met Common Ground willen gemeenten door samenwerking een grote stap zetten in de richting van een open en transparante overheid, zodat gegevens intern en extern sneller en veiliger uit te wisselen zijn. Common Ground beoogt dit te doen door een stapsgewijze modernisering van de ICT-infrastructuur. Dordrecht doet mee aan Samen Organiseren en Common Ground. DD neemt deel aan landelijke innovatieve pilots zoals Virtuele assistent en ID-bellen/ID-contact. Deze pilots zijn gebaseerd op de Common Ground principes.

1.2 / Landelijke richtlijnen

De landelijke richtlijnen op het gebied van digitale dienstverlening zijn steeds in ontwikkeling. Er zijn maar weinig concrete kaders. Veel landelijke richtlijnen zijn vormgegeven als ambities en speerpunten. Gemeenten hebben dus redelijk veel beleidsruimte op het gebied van digitale dienstverlening.

In 2010 zijn verschillende visies geschreven met 2020 als horizon. Eind 2019 en begin 2020 zijn als vervolg daarop nieuwe visiedocumenten verschenen. Daarnaast deed de Nationale ombudsman in 2019 aanbevelingen voor digitale dienstverlening door overheidsinstellingen. De belangrijkste kaders die voor Dordrecht in de afgelopen jaren relevant waren of zijn, zijn hieronder opgesomd. In bijlage 3 worden de verschillende kaders en de ambities die zij bevatten verder toegelicht.

- Wetgeving inzake toegankelijkheid van digitale dienstverlening;

Er is een verscheidenheid aan wetgeving waar gemeenten zich aan dienen te houden omtrent digitale inclusie. In 2021 gaat de Wet modernisering elektronisch verkeer in. Door deze wet krijgen mensen recht op elektronisch zakendoen met de overheid. Naar aanleiding van het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap (2016) heeft de VNG een handreiking opgesteld die gemeenten helpt om informatie begrijpelijk en toegankelijk aan te bieden. In het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid uit juli 2018, staat dat websites, applicaties, intranetten en extranetten toegankelijk moeten zijn voor mensen met een beperking.

- VNG Digitale Agenda 2020;

In deze agenda staan de ambities van gemeenten om ervoor te zorgen dat gemeenten in 2020 een digitale transformatie hebben doorgemaakt. De agenda richt zich op het benutten van de mogelijkheden die de informatiesamenleving biedt, onder andere voor het optimaliseren van digitale dienstverlening.

- NL DIGIbeter: Agenda Digitale Overheid;

In 2018 introduceerde de overheid NL DIGIbeter: Agenda Digitale overheid.⁶ In 2019 is Agenda Digitale overheid geactualiseerd. Deze agenda valt onder de Nederlandse Digitaliseringsstrategie en is een samenwerkingsagenda van alle overheden en verschillende publieke organisaties en bedrijven. NL DIGIbeter 2019 richt zich op het verbeteren van dienstverlening van de overheid door deze toegankelijker, begrijpelijker en persoonlijker te maken. Deze ambitie is uitgewerkt in vijf focuspunten.

Het focuspunt inclusie is in 2018 uitgewerkt in een beleidsbrief van de staatssecretaris van Binnenlandse Zaken: Digitale inclusie: Iedereen moet kunnen meedoen.⁷ Hierin staat dat technologie kansen kan bieden, maar voor sommige mensen ook moeilijk is. De overheid wil er voor gaan zorgen dat iedereen mee kan doen in de digitale samenleving

- Position paper dienstverlening;

De VNG liet zich in 2020 uit over digitale dienstverlening door gemeenten. De commissie Informatiesamenleving, het college van Dienstverleningszaken en de Taskforce 'samen organiseren' stelden het Position paper dienstverlening vast. In het document zijn vijf uitgangspunten voor dienstverlening geformuleerd. De uitgangspunten kunnen dienen als inspiratie en toetsingskader voor beleid en activiteiten van gemeenten op het gebied van dienstverlening.

- Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO);

Informatiebeveiliging is een belangrijk onderwerp binnen digitale dienstverlening. De Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) helpt het gemeentelijke lijnmanagement bij het nemen van zijn verantwoordelijkheid ten aanzien van informatiebeveiliging.

- Digitale inclusie: rapport Nationale ombudsman.

Uit onderzoek uitgevoerd door de Ombudsman in 2019, blijkt dat circa een kwart van de burgers en ondernemers vindt dat de digitalisering te snel gaat en dat gemeenten blijvend stappen moeten zetten om de steeds groter wordende kloof tussen de behoefte van inwoners en de lokale overheid te voorkomen.⁸ De Nationale ombudsman doet de oproep dat overheidsinstanties digitalisering in het belang van de burger inzetten en wensen van inwoners beter meenemen.

De landelijke kaders bevatten gemeenschappelijke uitgangspunten

De landelijke visiedocumenten en wetgeving bevatten brede ambities en weinig harde kaders. Echt concrete landelijke richtlijnen op het gebied van digitale dienstverlening ontbreken. In de documenten zijn wel een aantal focuspunten zichtbaar: uitgangspunten die in de verschillende documenten aan bod komen en op verschillende manieren worden uitgewerkt. In dit onderzoek worden deze focuspunten gebruikt als de landelijke normen op het gebied van digitale dienstverlening.

⁶ [NL DIGIbeter 2019 – Agenda Digitale Overheid](#).

⁷ [Kamerbrief Digitale inclusie](#).

⁸ Nationale ombudsman: houd het simpel, een onderzoek naar de gebruiksvriendelijkheid van digitale formulieren van de overheid.

Samengevat zijn dit:

- Klaar voor de toekomst: gebruik van innovatieve technologische mogelijkheden en landelijke standaarden en oplossingen;
- Beschermen van de grondrechten en publieke waarden: aandacht voor informatieveiligheid en privacy;
- Inclusieve dienstverlening: de dienstverlening zodanig inrichten dat ze toegankelijk, begrijpelijk en bruikbaar is voor iedereen;
 - Gebruik van digitale diensten makkelijker maken
 - Mensen helpen bij digitaliseren, bijvoorbeeld door cursussen of door een hulplijn aan te bieden
 - Wensen van gebruikers betrekken bij de ontwikkeling van producten en diensten
- Inwoners en ondernemers ervaren integrale dienstverlening. Een goede samenwerking met ketenpartners en medeoverheden is hiervoor van belang;
- Online dienstverlening waar dat kan; persoonlijk waar het moet.

1.3 / Visie, doelen en ambities

Dordrecht heeft niet de ambitie om voorop te lopen bij technologische ontwikkelingen, maar de gemeente wil wel een koploper zijn ten aanzien van de dienstverlening en klantervaring, blijkt uit gesprekken. De gemeente heeft verschillende beleidsdocumenten en visiedocumenten die richting geven aan die ambitie: DD maakt gebruik van een visie op dienstverlening en een informatievisie, en Dordrecht heeft zelf een aantal richtinggevende documenten voor de Newsroom en over de toegankelijkheid van dienstverlening.

Deze beleidsplannen worden uitgewerkt in een aantal uitvoeringsplannen en projectplannen. Deze komen in paragraaf 1.4 aan bod. Dit betreft een uitwerking van de visie van DD, een Dordtse uitwerking van de informatievisie en een uitvoeringsplan voor de Newsroom. Daarnaast heeft de gemeente Dordrecht een projectplan opgesteld die zich richt op de toegankelijkheid van dienstverlening. Er ligt dus veel initiatief bij DD.

Samengevat richten de beleidsdocumenten en uitvoeringsplannen zich hoofdzakelijk op onderstaande thema's:

- Persoonlijk, dichtbij en zorgen voor échte oplossingen.
 - Inwoners sneller en vollediger helpen, zodat ze minder terug hoeven te komen. (1 time fix)
 - Eén zichtbare overheid en één loket voor vragen en diensten.
 - Inwoners, bedrijven en belanghebbenden geven de dienstverlening gemiddeld een 8,5.
 - Snel reageren op vragen en signalen en zo snel in kunnen spelen op issues die (gaan) spelen in de stad.
- Online waar het kan en offline waar het helpt.
 - De klant maximaal online bedienen, zodat 80% van de dienstverlening online plaatsvindt.
 - Ontwikkelingen snel opvolgen (innovatie).
 - Inwoner centraal; digitalisering is een aanvulling op persoonlijk contact.
- Slim werken.
 - De gemeente maakt slim gebruik van technologieën en data. Deze zetten klantsignalen om in waardevolle informatie en handelingsperspectief.
 - De gemeente stimuleert de samenwerking en verbinding tussen diverse partijen om digitale dienstverlening te optimaliseren.
- Toegankelijk en begrijpelijk.
 - Communicatie naar binnen en buiten toe is begrijpelijk.
 - Bewustzijn creëren binnen de organisatie.

Er zit dus veel overlap tussen de thema's in de Dordtse stukken en de landelijke kaders. Per beleidsstuk werken we de uitgangspunten hierna verder uit.

De Drechtsteden: Dienstverlening moet persoonlijk, dichtbij, online en slim

Deze visie is een reactie op de veranderende verhouding tussen inwoners, bedrijven en de (lokale) overheid en laat zien hoe de Drechtsteden daar op willen inspelen. Volgens DD verandert de rol van de overheid op het gebied van dienstverlening van een regelende overheid naar een faciliterende overheid. Daarnaast zouden inwoners en ondernemers de digitale dienstverlening van commerciële organisaties als maatstaf gebruiken voor de overheidsinstellingen, waardoor ze steeds meer kwaliteit verwachten van de digitale dienstverlening van de overheid.⁹

Centraal in de dienstverlening van DD moet staan: persoonlijk, online, dichtbij en slim. Persoonlijk, omdat de organisatie vanuit de behoefte van de inwoner of ondernemer wil denken. De organisatie wil maximaal online werken, waarmee de overheid ook dichtbij de inwoner staat. Met slim wordt bedoeld op de inzet van slimme technologie en het slim gebruiken van data om de inwoner beter te bedienen. De gemeente werkt vanuit de volgende uitgangspunten:

- **We zijn persoonlijk en zorgen voor échte oplossingen.** Samenwerken is het vertrekpunt, waarbij de overheid soms een regisserende en soms een faciliterende of zelfs loslatende rol heeft. De organisatie wil het contact persoonlijk maken, onder andere door kennis te hebben van de belevingswereld van de inwoner en van de klantreis. Ook is het belangrijk om begrijpelijk, in 'normale mensentaal'¹⁰ te schrijven. Om oplossingsgericht en persoonlijk te kunnen werken wil de organisatie als één afdeling werken, op een hoog tempo.
- **We zijn dichtbij.** Door online te werken is contact plaats-onafhankelijk en tijdsafhankelijk. Dit helpt om het persoonlijk te maken.
- **We zijn online waar het kan en offline waar het helpt.** De gemeente werkt maximaal online. Wat digitaal mag, wordt (ook) digitaal aangeboden, tenzij dit niet past bij de specifieke klantbehoefte. Fysiek en telefonisch contact blijven mogelijk.
- **We werken slimmer.** DD wil gebruikmaken van technologische innovatie om oog te hebben voor signalen uit de samenleving en hier proactief op in te kunnen spelen. Daarvoor wordt klantcontact, maar ook big en small data gebruikt. Het streven van de gemeente is dat inwoners, bedrijven en belanghebbenden de dienstverlening gemiddeld een 8,5 geven.¹¹

De Drechtsteden wil (bestaande) informatietechnologie inzetten voor verbeteringen in dienstverlening

In de informatievisie beschrijft Drechtsteden informatietechnologie als een katalysator om diverse opgaven voor de gemeente op te pakken. De Drechtsteden vindt het daarom belangrijk om de kansen die de informatiemaatschappij biedt zo veel mogelijk te benutten, informatie te gebruiken voor sturing en experimenteer ruimte te hebben voor informatiegebruik en innovatie.¹² De doelen voor ICT voor de komende jaren zijn: toegevoegde waarde leveren, kwalitatief hoogwaardig, efficiënt, gebruiksvriendelijk, wendbaar en kostenflexibel.

De opgave waar de regio voor staat is als volgt:

We willen goede dienstverlening bieden aan onze inwoners en bedrijven én versterking van de relatie met onze partners. We zien het als een uitdaging om de digitale 'revolutie' te benutten en als hefboom in te zetten voor deze opgaven.

De Drechtsteden wil het wiel niet opnieuw uitvinden, maar bestaande technologieën uit andere vakgebieden toepassen en combineren om zo meerwaarde te creëren in de Drechtsteden-regio. Drechtsteden ziet zichzelf als 'makelaar' om samenwerking tussen partijen te stimuleren en ondersteunen. Daarmee is de overheid niet uitvoerend, maar het vliegwiel voor innovaties met maatschappelijk toegevoegde waarde.

De gemeente heeft overigens niet de ambitie om voorop te lopen bij technologische ontwikkelingen, blijkt uit gesprekken. De gemeente wil koploper zijn ten aanzien van de dienstverlening en klantervaring. De wethouder typeert dit als het zijn van een 'snelle volger'.

⁹ Meerjarenplan Dienstverlening Drechtsteden, p. 41.

¹⁰ Meerjarenplan Dienstverlening Drechtsteden, p. 42.

¹¹ Meerjarenplan Dienstverlening Drechtsteden, p. 44.

¹² Informatievisie, p. 2.

Dordrecht ambieert een plek in de top-5 van MKB-vriendelijkste grote gemeenten

Dordrecht zet in op klantvriendelijkheid richting ondernemers. Vanuit de opgave 'Ondernemende Stad' wordt er gewerkt aan het verbeteren van dienstverlening richting ondernemers. De in het huidige coalitieakkoord omschreven ambitie van de gemeente Dordrecht is om tot de top-5 van MKB-vriendelijkste grote gemeenten te behoren. Daarvoor moet ingezet worden op een versterking van dienstverlening aan ondernemers en ZZP-ers, het versnellen van processen omtrent vergunningverlening en een goede digitale benaderbaarheid.¹³

Elke twee jaar brengt Lex Nova de ranglijst MKB-vriendelijkste gemeenten in beeld. Ondernemers wordt ook gevraagd wat zij een MKB-vriendelijke gemeente vinden. Dordrecht scoorde een 6,9 gemiddeld. Op de provinciale ranglijst staat Dordrecht 23^e van de 49 gemeenten, blijkt uit gesprekken.

Meerjarenplan Digitale Dienstverlening Drechtsteden legt nadruk op persoonlijk en dichtbij

Het meerjarenplan Digitale Dienstverlening Drechtsteden is een uitwerking van de visie. De komende jaren ligt er extra nadruk op 'Persoonlijk en dichtbij'. De rode draad van de dienstverlening is het inspelen op de behoefte van de inwoner. Dit vraagt om een "eerlijke en begripvolle overheid met menselijke maat".¹⁴

Het meerjarenplan is uitgewerkt in zes bouwblokken. Per bouwblok staat puntsgewijs (en verderop ook uitgebreider) wat DD wil bereiken, wat daarvoor nodig is, hoe de doelstelling bereikt gaat worden en wat complicerende factoren zijn.

Bouwblokken	Doelstelling
Echte tijd en aandacht; inwoner centraal	Digitalisering is geen vervanging van persoonlijk contact, maar een aanvulling hierop. De complexiteit van de vragen van inwoners en bedrijven neemt steeds meer toe en de gestelde eisen aan informatieveiligheid zijn steeds hoger. Hiervoor is het nodig dat medewerkers van DD hoog gekwalificeerde professionals zijn. Doel: inwoners sneller en vollediger helpen, waardoor ze niet of minder vaak hoeven terug te komen. En inwoners ervaren dat de gemeente oog heeft voor hun situatie.
Basisdienstverlening in beweging	De dienstverlening blijft in beweging door nieuwe wetgeving, innovaties en gewijzigde omstandigheden. DD wil de basisdienstverlening vlekkeloos uitvoeren, en wil blijven leren en verbeteren met gebruik van procesmanagement.
Digitale ontwikkeling en innovatie	DD draagt namens de gemeenten actief bij aan landelijke initiatieven zoals Common Ground en chatbot ¹⁵ of is een actieve volger. Naast het volgen van de landelijke innovaties, wil DD inzetten op het verbeteren van de kwaliteit en het gebruiksgemak van de dienstverlening.
Doorontwikkeling gebruik klantsignalen	DD zet klantsignalen om in waardevolle informatie voor de deelnemende gemeenten. De ambitie is om de dienstverlening gemakkelijker en toegankelijker te maken door beter gebruik te maken van klantsignalen.
Expert dienstverlening en partnership	DD wil partner zijn van de gemeente en vanuit een expertpositie de gemeente ondersteunen en adviseren op het gebied van digitale dienstverleningsontwikkeling.

¹³ Startnotitie ondernemende stad, bijlage 1.

¹⁴ Meerjarenplan Digitale Dienstverlening Drechtsteden.

¹⁵ Een geautomatiseerde chat op een website.

Bouwblokken	Doelstelling
Organiseren eerste contact met de (lokale) overheid	Inwoners helpen om aangesloten te zijn en juiste informatie/diensten te vinden. Overheid begrijpelijk houden. Inwoners hebben voorkeur voor één zichtbare overheid en één loket voor vragen en diensten.

ICT-plannen sluiten aan op de dienstverlening-ambities en werken deze concreet uit

De Strategie Informatievisie die in 2018 is vastgesteld door het Drechtstedenbestuur richt zich gedeeltelijk op dienstverlening. Doordat de Drechtsteden sinds 2016 delen van de ICT uitbesteedt aan marktpartijen, kan en wil DD meer inzetten op maatwerk in plaats van op het beheer van ICT.¹⁶

In het ICT-Realisatieplan 2019-2020 vertaalt Dordrecht de ambities van de gemeente en DD naar een concreet realisatieplan.¹⁷ In het plan ligt een nadruk op toegankelijke dienstverlening en slim werken, wat belangrijke thema's zijn in lokale en landelijke beleidskaders op het gebied van dienstverlening. In het plan zijn ambities geformuleerd zoals het inzetten van data om effectiever te anticiperen op klantbehoeften en het inzetten op eenvoudige processen, zodat de dienstverlening als intuïtief wordt ervaren. Deze ambities worden verder geconcretiseerd in diverse regels voor dienstverlening. Deze regels zijn van toepassing op alle ICT-oplossingen die gerealiseerd worden. Voorbeelden van regels zijn: zorgen dat de gebruiker in één contact het antwoord heeft (first time fix), geen informatie hoeft in te vullen die al bekend is bij de gemeente en bestanden makkelijk kan uploaden. De concrete regels bieden goede handvatten om de gebruiksvriendelijkheid van ICT-oplossingen te borgen.

Dordrecht heeft toegankelijkheid dienstverlening hoog in het vaandel

Dordrecht besteedt veel aandacht aan het gebruik van eenvoudige taal in de dienstverlening. In het Projectplan toegankelijke Dienstverlening ligt de nadruk op inwoners die moeite hebben met de communicatie, bijvoorbeeld omdat zij de Nederlandse taal onvoldoende beheersen, geen computer of internet hebben of onvoldoende digitale vaardigheden beheersen. Dit plan sluit expliciet aan bij de wens vanuit het ministerie van Binnenlandse Zaken om communicatie van de overheid duidelijker te maken.¹⁸ Voor online dienstverlening heeft de gemeente zich ten doel gesteld dat dienstverlening makkelijk te gebruiken moet zijn voor alle inwoners, onder andere door middel van laagdrempelig taalgebruik en visuele en/of auditieve ondersteuning. Het beoogde eindresultaat voor 2020 is:

- De communicatie binnen de gemeente en naar buiten is begrijpelijk.
- Informatie is deels ook visueel beschikbaar in de vorm van beeldtaal (bij meest gebruikte producten en diensten).
- Inwoners hebben minder hulp nodig bij het online regelen van hun zaken bij de gemeente.

In het projectplan staat tevens een duidelijk plan van aanpak, een planning per jaar en een lijst met actiepunten geformuleerd. De actiepunten zijn:

1. Inventarisatie van communicatie binnen de gemeente en daarbuiten;
2. Vertalen van communicatie naar begrijpelijke taal en gebruik van beeldtaal of gesproken taal waar mogelijk. De juiste toon en empathie is daarbij belangrijk;
3. Bewustzijn creëren binnen de organisatie;
4. Een X aantal medewerkers per team schaffen de Klinkende Taal-tool aan.

Dordrecht: Koersdocument Newsroom Dordrecht 2020-2021

¹⁶ Informatievisie – bijlage 2 p. 4.

¹⁷ Verzameldocument Naar een ICT-data uitvoeringsstrategie CMO akkoord, p. 2.

¹⁸ O.a. Direct Duidelijk Brigade.

In 2018 is de Newsroom geïntroduceerd in de gemeente Dordrecht. In de Newsroom worden dienstverlening en communicatie aan elkaar verbonden. De Newsroom van de gemeente Dordrecht draagt bij aan het virtueel met elkaar in contact brengen van de stad en de gemeentelijke organisatie. Door middel van de Newsroom wil de gemeente een dialoog met inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen faciliteren. De Newsroom wil informatievoorziening van de gemeente en dienstverlening zo goed mogelijk afstemmen op het online gedrag, de wensen en de behoeften van inwoners, ondernemers en bezoekers. De Newsroom doet dit met name door inwoners te informeren, door haar kanalen en het internet te monitoren op relevante thema's en actualiteiten en eventuele inzichten en signalen over wat er speelt in de samenleving tijdig door te geven aan de relevante afdelingen.

In het koersdocument staan drie hoofddoelstellingen centraal.

1. We halen op wat er speelt in en rondom de stad en geven er betekenis aan, zodat de organisatie hierop in kan spelen.
2. We voorzien in goede informatie voor de stad én organisatie; bijdragen aan goede online communicatie en dienstverlening.
3. Ondersteunen en begeleiden van de organisatie met online informatievoorziening, de online communicatie en het online klantcontact

Aan elke hoofddoelstelling zijn drie tot vier subdoelstellingen gekoppeld die de hoofddoelstelling verder uitwerken. Bij hoofddoelstelling 2 is dit bijvoorbeeld 'informatievoorziening en communicatie moet begrijpelijk, betrouwbaar en gebruiksvriendelijk zijn'. Elke subdoelstelling is onderverdeeld in diverse actiepunten. De aanpak bij doelstelling 1 richt zich vooral op manieren om via online middelen, zoals webcare, monitoring en omgevingsanalyse, goed in kaart te krijgen wat er speelt. Dit richt zich voornamelijk op de actualiteiten en op het aanwezige sentiment in de gemeente ten overstaan van besluiten, beleid en projecten op het niveau van tophema's, bepaalde gebieden en doelgroep profielen. Deze opgehaalde informatie wordt via diverse methoden in de organisatie gebracht (DordtKort, updates, etc.) of leidt tot adviezen en handvatten voor dienstverlening en communicatie. Ook wil de gemeente actief reageren op inwoners volgens een gezamenlijk vastgesteld stroomdiagram, webcareprotocol, content- en community strategieën, en publicatieprotocol.

Bij doelstelling 2 gaat het om het achterhalen wie de primaire online doelgroepen zijn, welke online kanalen zij gebruiken en hoe en wanneer zij deze gebruiken. Ook ziet deze toe op het aanpassen van taal en toegankelijkheid op alle doelgroepen en wil ze gebruikerswaardering onderzoeken.

Doelstelling 3 richt zich vooral op het goed uitvoeren van het werk, waarin de nadruk ligt op het ophalen in plaats van zenden en met aandacht voor de capaciteit en de belevingswereld van groepen mensen.

Door de koppeling van hoofddoelstellingen, subdoelstellingen en actiepunten, wordt in het Koersdocument een duidelijk beeld geschetst van de ambities van de gemeente en de manier waarop de gemeente de ambities wil bereiken. Hoewel de doelstellingen niet SMART geformuleerd zijn, geven vooral de actiepunten toch duidelijk richting aan de praktijk.

Newsroom wil signalen uit de stad gebruiken voor een optimale dienstverlening

In de startnotitie Newsroom zijn de eerste visie en doelen geformuleerd.

Ook op uitvoeringsniveau zijn er doelstellingen benoemd:

- De gezamenlijke adviesfunctie op het gebied van online communicatie en dienstverlening versterken en daarmee bestuurders en medewerkers beter kunnen adviseren en informeren.
- Snel reageren op vragen en signalen en zo snel in kunnen spelen op issues die (gaan) spelen in de stad.
- Dat de klant de website met minimaal een 8 gaat waarderen en de toegankelijkheid van e-diensten vereenvoudigd wordt.
- De klant maximaal online bedienen, zodat 80% van de dienstverlening online plaatsvindt.
- Structureel data verzamelen, analyseren en hiermee adviseren over effectievere online communicatie en dienstverlening.
- (online) participatie en betrokkenheid bevorderen.

1.4 / Aansluiting Dordts beleid bij landelijke richtlijnen

Dordts beleid sluit goed aan bij landelijke richtlijnen

Zoals beschreven in paragraaf 1.2, zijn er landelijk weinig harde kaders. De landelijke richtlijnen hebben hoofdzakelijk de vorm van visies, speerpunten en uitgangspunten. De belangrijkste punten die uit de landelijke richtlijnen naar voren komen zijn het centraal stellen van burgers en ondernemingen, waarbij zij bediend worden op het kanaal naar keuze: online waar kan en persoonlijk waar moet. Ook ligt de focus op innovatie, efficiëntie, transparantie, aanspreekbaarheid en het beschermen van grondrechten en publieke waarden. Daarnaast wordt vanuit de landelijke richtlijnen veel aandacht besteed aan toegankelijkheid en begrijpelijkheid. Gemeenten moeten zorgen voor digitale inclusie voor iedereen, ook voor mensen die snel vergeten worden. Dit wordt nog eens benadrukt door de Wet op de modernisering van het elektronische en bestuurlijk verkeer en het tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid.

De verschillende beleidsstukken die van toepassing zijn op de Dordtse digitale dienstverlening, sluiten goed aan op de thema's waar landelijk de nadruk op ligt. Zo wordt binnen DD geïnvesteerd in projecten die via digitale innovatie maatschappelijke opgaven aanpakken. Hierbij is DD voornemens om actief publiek-private samenwerking en kennisuitwisseling op te zoeken. Ook richt het lokale beleid zich op het persoonlijker maken van dienstverlening en op het realiseren van een inclusieve dienstverlening.

Het lokale beleid sluit vooral goed aan op de landelijke normen omtrent inclusiviteit

Daarnaast is er in Dordrecht veel aandacht voor inclusiviteit en toegankelijkheid van de dienstverlening. Iedereen moet eenvoudig zaken met de gemeente kunnen doen. Uit gesprekken blijkt dat de visie van DD voorheen was om zo veel mogelijk digitaal te werken. In het recente meerjarenplan is dit uitgangspunt gewijzigd. De dienstverlening moet vooral aansluiten bij de klantbehoefte. DD werkt momenteel vanuit het principe dat wanneer het digitaal mag, en inwoners hier behoefte aan hebben, DD het online aanbiedt.

Een onderdeel van inclusieve dienstverlening, is het meenemen van de behoefte van de gebruiker in de ontwikkeling van dienstverlening. In dit kader heeft Dordrecht onlangs een klantreisexpert aangenomen die inzicht kan bieden in het perspectief van de klant. Uit gesprekken blijkt dat het doel hiervan is om digitale dienstverlening aan te bieden op een manier die past bij de behoefte van de klant. Een voorbeeld hiervan is om de presentatie van diensten af te stemmen op 'levensgebeurtenissen' van de klant, door de klant bij het aangeven van een adreswijziging ook te attenderen op het scholenaanbod in de buurt.

De gemeente legt veel nadruk op inclusiviteit en op de klantbehoefte. In het beleid ligt er relatief minder focus op de richtlijnen voor informatieveiligheid en een bewustwording rondom eventuele gevolgen die verregaande digitalisering kan hebben op de rechten van inwoners.

1.5 / Rol van de raad

De raad is reactief op het vlak van digitale dienstverlening; weinig kaderstelling

De raad heeft verschillende instrumenten om kaderstellend of controlerend te werken. De rekenkamercommissie beschikt niet over alle schriftelijke vragen en moties van de afgelopen jaren die betrekking hebben op digitale dienstverlening. Op basis van de beschikbare informatie kan geconstateerd worden dat de gemeenteraad weinig gebruikmaakt van zijn instrumentarium. De raad heeft in de periode 2017 tot heden één vraag gesteld met betrekking tot digitale dienstverlening: in 2020 is een vraag gesteld over wanneer een melding de status 'afgehandeld' krijgt. We zijn op de hoogte van twee moties die de raad heeft aangenomen: één over een online kaart over honden-uitlaatgebieden en één over de toegankelijkheid van dienstverlening.

In gesprekken wordt aangegeven dat de raad overwegend een reactieve houding heeft op het gebied van digitale dienstverlening. Vragen worden hoofdzakelijk gesteld na een presentatie over digitale dienstverlening of nadat een dienst gedigitaliseerd is. Pas als er iets mis gaat of als een ontwikkeling in strijd is met de belangen van een groep inwoners, staat digitale dienstverlening op de agenda. Gesprekspartners geven aan dat zij graag zien dat de raad een meer proactieve, toekomstgerichte houding aanneemt. Digitalisering brengt diverse mogelijkheden en risico's met zich mee en het is belangrijk dat de raad het gesprek hierover aangaat. De raad zou, vanuit zijn kaderstellende rol, een

duidelijkere visie op digitale dienstverlening kunnen formuleren. Op dit moment is die kaderstelling zeer beperkt en komt het initiatief voor verdere ontwikkeling dus vaak vanuit de ambtelijke organisatie.

Aandacht in de raad voor toegankelijkheid van digitale dienstverlening

De raad heeft hoofdzakelijk aandacht voor toegankelijkheid van dienstverlening. Zo is de motie 'Wie niet kan lezen, is niet gek' aangenomen. Deze motie roept het college op om de gemeente laaggeletterd-proof te maken en vormde de aanleiding voor het projectplan.¹⁹ Ook heeft de raad vaak aandacht voor inclusiviteit wanneer een nieuwe dienst wordt ontwikkeld, blijkt uit gesprekken. Zo is er door toedoen van de raad een telefonische hulplijn ingericht op het moment dat de parkeerzoekerskaart gedigitaliseerd werd.

Verantwoording op gezette tijden

Naast verantwoording via de P&C-cyclus, wordt de raad jaarlijks middels een raadsinformatiebrief op de hoogte gehouden van de voortgang van DD.²⁰ In de raadsinformatiebrieven wordt op hoofdlijnen inzicht geboden in de belangrijkste ontwikkelingen. In de brief leest de raad een korte terugblik op de waardering van klanten voor de diensten van DD, een bondig overzicht van nieuwe ontwikkelingen en de financiële status en de ambities voor de komende jaren. In 2019 is er geen informatiebrief gemaakt. Wel zijn de raadscommissies van de DD-gemeenten in staat gesteld om een werkbezoek af te leggen aan de werkvloer van DD, begin 2020. Een deel van de raadsleden heeft hier gebruik van gemaakt. Daarnaast is in mei 2020 het meerjarenplan DD 2020-2024 gepresenteerd aan de raadscommissie Bestuur & Middelen.

Middels de raadsinformatiebrief wordt de raad kort meegenomen in de beleidskeuzes van DD. Daarnaast staat in de raadsinformatiebrief 2018 dat de raad middels een presentatie is meegenomen in de ambities en aandachtspunten voor de daaropvolgende jaren.

Daarnaast wordt de raad, wanneer relevant, geïnformeerd over andere, niet DD-gerelateerde ontwikkelingen via raadsinformatiebrieven. In 2019 stuurde het ministerie van BZK een brief over de toegankelijkheid van digitale dienstverlening. In 2017 is een raadsinformatiebrief inzake onderzoek van de Nationale ombudsman aan de raad voorgelegd. De Nationale ombudsman had een onderzoek ingesteld naar het adresonderzoek bij verhuisaangiftes, naar aanleiding van een klacht van een inwoner van de gemeente Dordrecht.

¹⁹ Projectplan Toegankelijke Dienstverlening, p. 1.

²⁰ Raadsinformatiebrief inzake voortgangsrapportage Dienstverlening Drechtsteden, 2 oktober 2018.

2 Uitvoering

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de uitvoering van digitale dienstverlening in Dordrecht. Eerst wordt beschreven wat het digitale aanbod is van de gemeente Dordrecht. Vervolgens wordt in kaart gebracht in hoeverre en op welke manieren de gemeente gebruikers betreft bij het ontwikkelen en verbeteren van de digitale dienstverlening. Daarna wordt een beeld geschetst van de maatregelen en activiteiten die de gemeente (onder)neemt om tot digitale inclusie in dienstverlening te komen. Ten slotte is vastgesteld in welke mate de gemeente tegemoet komt aan de landelijke en gemeentelijke normen ten aanzien van digitale dienstverlening.

2.1 / Producten en diensten

Diensten (ook) digitaal aanbieden zodra het kan

De gemeente Dordrecht wil zoveel mogelijk diensten digitaal aanbieden. Wat digitaal mag, wordt (ook) digitaal aangeboden. De coronaperiode heeft een verdere impuls aan de digitalisering van diensten gegeven, omdat de noodzaak hoger was. Aan het begin van de coronaperiode is de geboorteaangifte bijvoorbeeld gedigitaliseerd.

Deze wens om diensten digitaal aan te bieden, leidt niet tot het afsluiten van andere kanalen: Dordrecht houdt alle dienstverleningskanalen open. De hoofdcategoryën van producten die (deels) digitaal afgenomen worden bij DD zijn de volgende:

- | | |
|--|---|
| 1. Rijbewijs | 12. Kniponthefing aanvragen en wijzigen |
| 2. Parkeervergunning aanvragen/wijzigen | 13. Ja-Nee sticker aanvragen |
| 3. Gezondheidsverklaring | 14. Gehandicaptenparkeerkaart |
| 4. Uittreksel Basisregistratie Personen | 15. Gehandicaptenparkeerplaats |
| 5. Afschrift akte Burgerlijke Stand | 16. Adreswijziging |
| 6. Aangifte overlijden door ondernemers via e-herkenning | 17. Bezoekersregeling |
| 7. Huwelijksopstap | 18. Naamgebruik |
| 8. Geboorteaangifte | 19. Geheimhouding |
| 9. Vermissing PN en NIK | 20. Emigratie |
| 10. Digitaal een afspraak inplannen voor diverse producten | 21. Huisbezoek aanvragen |
| 11. Pollerontheffingen aanvragen en wijzigen | 22. Dordtpas |
| | 23. Meldingen openbare ruimte |
| | 24. Gevonden en verloren voorwerpen |

Naast deze producten en diensten bij DD worden ook andere typen dienstverlening online geleverd, zoals het aanvragen van een uitkering. Ook kunnen inwoners sinds 2019 gebruikmaken van een persoonlijke pagina op de [website van de gemeente Dordrecht](https://www.dordrecht.nl) voor het raadplegen van alle (aan)vragen of meldingen.²¹

²¹ Jaarstukken 2019.

Tot slot staat in de ICT-data uitvoeringsstrategie een overzicht van de belangrijke projecten die de gemeente voornemens is om te ontwikkelen. Een voorbeeld hiervan is het invoeren van chatbots op de website.²²

Naast deze specifieke producten/diensten vindt via live-chat en WhatsApp en social media (Facebook etc.) beantwoording van velerlei vragen plaats.

2.2 / Rol gebruikers bij ontwikkeling digitale dienstverlening

Het gebruikersperspectief staat centraal bij de doorontwikkeling, maar niet bij de keuze om te ontwikkelen

De gebruiker heeft een prominente plaats in de ontwikkeling van digitale dienstverlening van de gemeente. De klantbehoefte wordt gezien als de leidraad voor het ontwerpen van de processen en de verbetering in dienstverlening.²³ Bij de eerste ontwikkeling van een digitaal product worden de inwoners niet betrokken. Zodra een product of dienst in gebruik is genomen, is er wel veel aandacht voor klanttevredenheid en klantgerichtheid. De ontwikkelwens van de inwoners is dus niet leidend bij de keuze om een dienst digitaal aan te bieden of niet. Uitzondering hierop zijn een oriëntatie bij de invoering van WhatsApp en livechat en bij de Wijklijn, waarbij voorafgaand aan de ontwikkeling de behoefte van inwoners is uitgevraagd.

Klanttevredenheid als centraal uitgangspunt

De klantervaring wordt gebruikt als maatstaf voor de kwaliteit van dienstverlening. In de P&C-cyclus van 2017 en 2018 bijvoorbeeld, worden de doelstellingen gewaardeerd aan de hand van klantervaring.²⁴ De klanttevredenheid wordt per contactvorm (balie, telefonie, en web) uitgedrukt in een algemeen rapportcijfer en een score op een viertal key performance indicators (KPI's).²⁵ Aanvullend worden dezelfde indicatoren gehanteerd voor twee veelvoorkomende processen: het aanvragen van een paspoort en het doorgeven van een verhuizing. De KPI's betreffen de snelheid, gevoel dat de inwoner geholpen wordt, gemak en de mate waarin iets in één keer afgehandeld is.

DD heeft ambitieuze doelstelling klanttevredenheid; digitale dienstverlening scoort nog slecht

Dienstverlening Drechtsteden gaat qua klanttevredenheid voor een 8,5.²⁶ DD maakt hierin geen onderscheid in de verschillende kanalen. In het Meerjarenplan Dienstverlening Drechtsteden 2020-2024 is inwonerservaring dan ook een belangrijk onderwerp.

Uit de managementrapportages van de gemeente blijkt dat de digitale dienstverlening van de gemeente het laagst scoort van alle kanalen. De dienstverlening via het web wordt in 2019 namelijk beoordeeld met een 6,6. In de bestuursrapportages is dit niet verder verduidelijkt, maar door een gesprekspartner wordt aangegeven dat het hier gaat om de beoordeling van het beantwoorden van webvragen. Uit de bestuursrapportages wordt dit niet duidelijk. De klanttevredenheid over de telefonische dienstverlening (7,8) en het baliecontact (8,3) zijn aanzienlijk hoger.²⁷ In de managementrapportage 2019 neemt de gemeente zich dan ook voor om in 2020 de nadruk te leggen op het verbeteren van de dienstverlening via het web, specifiek op de verbetering van de informatievoorziening en het gebruikersgemak. Het is

²² Verzameldocument naar een ICT-data uitvoeringsstrategie CMO akkoord.

²³ Bestuursrapportage 2019.

²⁴ Rapportcijfer voor het persoonlijk contact, waardering over online dienstverlening, mening over de vindbaarheid van informatie op de website en een rapportcijfer voor de bereikbaarheid en vindbaarheid voor dienstverlening.

²⁵ Managementrapportage 4e kwartaal 2019.

²⁶ Meerjarenplan Dienstverlening Drechtsteden 2020-2024, p. 44.

²⁷ Managementrapportage 4e kwartaal 2019.

onduidelijk of de ontevredenheid over digitale dienstverlening te wijten valt aan informatievoorziening en het gebruikersgemak.

Inwoners worden op meerdere manieren betrokken bij de ontwikkeling van digitale dienstverlening

De gemeente meet continu de klantbeleving van producten en diensten. Zo worden klanten die aan de balie, telefonisch of online contact met de gemeente hebben gehad, uitgenodigd om deel te nemen aan klanttevredenheidsonderzoeken. Indien klanten aangegeven hebben dat ze ontevreden of heel tevreden zijn over de dienstverlening, nemen klantcontactmedewerkers van het team Webcare & Telefonie contact met de inwoner op. Ook als alles wel goed loopt, heeft de gemeente oog voor evaluatie. In de zomerperiode van 2019 is er bijvoorbeeld intensief nagebeld.²⁸ Voor het nabellen is geen structurele capaciteit beschikbaar, maar er wordt overwogen om nabellen in de toekomst tot een vast onderdeel van het proces te maken.

Een andere manier waarop de gemeente concrete verbeterpunten van digitale dienstverlening in kaart brengt, is door het maken van klantreizen.²⁹ Na goede ervaringen in 2019 is besloten om dit in de toekomst vaker in te zetten.³⁰ Dordrecht heeft een klantreisexpert in dienst genomen die specifiek voor de gemeente Dordrecht klantreizen uitvoert.

Uit gesprekken blijkt dat de gemeente het perspectief van de inwoner ook meeneemt in de wijze waarop bijvoorbeeld de website is ingericht. De gemeente heeft sinds kort een toptaken website, waar de presentatie van de website aansluit bij de meest gestelde vragen of meest gevraagde producten. Een voorbeeld hiervan is dat wanneer een inwoner een verhuizing doorgeeft, de inwoner ook gewezen wordt op de mogelijkheid om een bouwvergunning aan te vragen. Bij ondernemers valt te denken aan het onder de aandacht brengen van de aanvraagprocedure voor een terrasvergunning, wanneer een ondernemer een café opent.

Ten slotte worden signalen die bij de Newsroom binnenkomen ook gebruikt. Eventueel relevante online informatie die de Newsroom ophaalt uit de samenleving (zoals klachten of tips met betrekking tot digitale diensten) geeft de Newsroom door aan de juiste afdeling.

Resultaten tevredenheidsonderzoeken leiden waar nodig tot bijsturing

Wel worden de klantwaarderingen en mogelijke aanpassingen naar aanleiding daarvan, besproken in een aantal overleggen. Zo worden in de weekstart van de teams de ervaringen van medewerkers zelf betrokken bij de analyse van de uitkomsten van klanttevredenheidsonderzoeken. Daarnaast komen de klantwaarderingen aan bod in het maandelijkse bedrijfsvoeringsoverleg tussen de directeur DD en de teamleider. Ook in het bestuurlijk overleg (eens per kwartaal) wordt op basis van de KPI's geconcludeerd of de dienstverlening zich naar wens ontwikkelt en of bijsturing nodig is.

Ook veel ruimte voor input vanuit ondernemers

Ook in de dienstverlening voor ondernemers probeert Dordrecht zo goed mogelijk aan te sluiten bij de wensen van de gebruiker. Vanuit Dordt Onderneemt wordt tijdelijk na ieder afgerond contact een vragenlijst over het contact verstuurd, blijkt uit gesprekken. In de kadernota 2020 staat dat de organisatie dit jaar vier klantreizen die ondernemers maken, wil beoordelen. Zo toetst de gemeente of het aanbod duidelijk weergegeven wordt. Ook kunnen eventuele overbodige activiteiten of stappen uit het proces gehaald worden. Er is nu een klantreis gemaakt van het proces 'evenementenvergunning' en van het proces 'horecavergunning'. Ook loopt er een traject rondom de vergunningverlening bij bedrijfsuitbreiding of verplaatsing. Ondernemers die een vergunning hadden aangevraagd zijn betrokken in dat proces. Ook wordt aan de ondernemers gevraagd over welk product de vierde klantreis moet gaan, zo blijkt uit interviews.

De gemeente betreft ondernemers daarnaast, door regelmatig met ze te overleggen en door het organiseren van gesprekstafels. Vanuit de opgave 'Ondernemende stad' zijn er veel contacten met

²⁸ Managementrapportage 4e kwartaal 2019; Bestuursrapportage 2018.

²⁹ In 2018 bijvoorbeeld de Wijklijn. In 2019 gestart met evenementenvergunning en horecavergunning.

³⁰ Meerjarenplan Dienstverlening Drechtsteden 2020-2024.

ondernemers uit Dordrecht en de regio. De gemeente probeert de pool te verbreden door de gesprekstafels naar onderwerp te differentiëren. Bij het opstellen van het collegewerkprogramma is ook een groep ondernemers betrokken. Jaarlijks spreekt de gemeente hen over de voortgang; deze groep wordt daarmee in feite als klankbord ingezet.

2.3 / Maatregelen inclusieve dienstverlening

Dordrecht heeft oog voor toegankelijke dienstverlening

In de gemeente Dordrecht wordt gewerkt aan inclusieve dienstverlening: Dordrecht vindt het belangrijk om ook goede dienstverlening te leveren aan minder-digitaal vaardige inwoners, of inwoners die minder vaardig zijn met taal.

De aandacht van de gemeente ligt voor een groot deel in het gebruiken van eenvoudige en begrijpelijke taal in de communicatie. Meerdere keren per jaar worden er trainingen 'Duidelijk schrijven in eenvoudige taal' gegeven aan medewerkers. Alle nieuwe medewerkers krijgen in hun inwerkprogramma's uitleg over het belang van schrijven en spreken in begrijpelijke taal.³¹ Tevens heeft de gemeente Dordrecht het stappenplan 'In 13 stappen een duidelijke brief of e-mail' opgesteld. Ook de klantreisexpert let op taalgebruik, duidelijkheid van formuleren, of informatie logisch geclusterd is, et cetera.

In 2019 is het project Toegankelijke Dienstverlening van start gegaan. Met dit project wil de gemeente online dienstverlening beschikbaar maken voor alle inwoners en ook toegankelijk en begrijpelijk zijn voor inwoners die minder vaardig zijn in de Nederlandse (geschreven) taal of die beperkte digitale vaardigheden hebben. Een concrete actie voor contact met inwoners uit dit projectplan is het bieden van de mogelijkheid om bij het bellen van de gemeente in het keuzemenu gelijk op een toets ('optie 0') te kiezen om aan te geven dat ze hulp nodig hebben bij digitale dienstverlening.

Ook DD onderneemt diverse initiatieven om de dienstverlening meer toegankelijk te krijgen en zo te komen tot inclusieve dienstverlening. Denk aan het gebruik van beeldbrieven, visuele- en auditieve ondersteuning op de website.

Gemeente blijft offline mogelijkheid aanbieden

Vanuit de gedachte dat iedereen geholpen moet kunnen worden bij de gemeente, houdt Dordrecht in principe alle dienstverleningskanalen in stand. Er zijn een aantal producten waar 'digitaal' het uitgangspunt is:

- Parkeervergunningsaanvraag: indien wenselijk is ondersteuning op het stadskantoor beschikbaar.
- Aanschaf bezoekerskaart centrum: er is een speciale hulplijn ingericht.
- Het maken van een melding gebeurt vaak via een app. Het mag ook telefonisch: medewerkers vullen de melding dan online in.

Gemeente stimuleert zelfstandigheid

Naast de inzet van de gemeente om de digitale dienstverlening toegankelijk te maken voor inwoners, neemt de gemeente ook een rol in aan de gebruikerskant. Samen met de bibliotheek AanZet en de Sociale Dienst Drechtsteden (SDD) werkt de gemeente aan het opstellen van een brede en integrale aanpak voor laaggeletterdheid.³² Daarnaast heeft de gemeente samen met de bibliotheek een programma opgesteld dat erop gericht is om inwoners digitaal vaardiger te maken. Tot slot worden er mogelijk selfservice-zuilen in de wachtruimten van de Stadswinkel geplaatst. Er zal dan een gastheer of gastvrouw zijn om de klanten op weg te helpen.

³¹ Jaarstukken 2019.

³² Bestuursrapportage 2019.

2.4 / Aansluiting uitvoering op landelijke en Dordtse richtlijnen

De gemeente Dordrecht voldoet grotendeels aan de landelijke en eigen normen op het gebied van digitale dienstverlening. Hierna is dit per norm toegelicht.

Landelijke uitgangspunten	Dordtse normen
Online waar kan, persoonlijk waar moet	Online waar het kan en offline waar het helpt
Toegankelijk, begrijpelijk en voor iedereen	Toegankelijk en begrijpelijk
Klaar voor de toekomst	Slim werken
Inwoners en ondernemers ervaren integrale dienstverlening. Een goede samenwerking met ketenpartners en medeoverheden is hiervoor van belang.	Persoonlijk, dichtbij en zorgen voor échte oplossingen

Online waar het kan en offline waar het helpt

De gemeente zet stevig in op het zoveel mogelijk online bedienen van inwoners. Dit is te zien aan het grote aanbod van digitale producten en diensten en de snelheid waarmee nieuwe producten worden ontwikkeld, zoals de digitale geboorteaangifte. Daarnaast wordt voldaan aan het landelijke uitgangspunt 'online waar het kan, persoonlijk waar het moet' en de eigen norm 'Inwoner centraal; digitalisering is aanvulling op het persoonlijk contact'. Het blijft voor inwoners mogelijk om via telefonische kanalen of aan de balie diensten af te nemen.

Toegankelijkheid en begrijpelijkheid

De gemeente wil graag toegankelijke en begrijpelijke dienstverlening bieden. Zoals beschreven in paragraaf 2.3 neemt de gemeente diverse maatregelen om dit te realiseren. In de online inwonersconsultatie geven inwoners aan zeer tevreden te zijn over de gebruiksvriendelijkheid van de online diensten en producten. Invullers vinden het aanvragen van het rijbewijs en de ja-nee sticker het meest gebruiksvriendelijk. 88% van de respondenten van de inwonersconsultatie van de rekenkamercommissie geeft aan tevreden of zeer tevreden te zijn over het aanvragen van een rijbewijs en 89% van de respondenten geeft aan dat hij tevreden of zeer tevreden is over de ja-nee sticker. Het aanvragen van een parkeervergunning is het minst gebruiksvriendelijk: zo'n 35% van de invullers is (zeer) ontevreden over de gebruiksvriendelijkheid daarvan. Maar ook bij die specifieke dienstverlening geeft een krappe meerderheid (53%) aan tevreden of zeer tevreden te zijn.

Klaar voor de toekomst / Slim werken

Uit gesprekken blijkt dat de gemeente graag innoveert, maar dat Dordrecht niet de ambitie heeft om op alle onderwerpen voorop te lopen bij technologische ontwikkelingen. De gemeente wacht liever af met het afnemen van producten tot de kinderziekten eruit zijn en het zeker is dat het product bijdraagt aan de klanttevredenheid. Dordrecht neemt wel deel aan pilots, maar hieraan gaat een zorgvuldige afweging over de meerwaarde vooraf.

De gemeente heeft de ambitie om gericht inzichtelijk te maken wat er speelt in de stad en dat om te zetten naar kennis, advies en handdelingsperspectief. Met de Newsroom zet de gemeente grote stappen in het realiseren van deze ambitie. Uit gesprekken blijkt dat de gemeente via de Newsroom in staat is om snel in te spelen op klachten, ideeën of opmerkingen van inwoners of op belangrijke ontwikkelingen in de stad. De Newsroom zou volgens betrokkenen in de nabije toekomst graag een grotere hub-functie willen vervullen, waarin deze kennis en signalen proactief koppelt aan de relevante afdelingen. Momenteel worden signalen nog hoofdzakelijk, maar niet uitsluitend, met de afdeling communicatie gedeeld. Daarnaast wil de Newsroom proberen om data pro-actiever te verzamelen en beter te

gebruiken. De gemeente wil tevens nog stappen zetten om beter gebruik te maken van data. Data van de Newsroom zou versnipperd binnenkomen en versnipperd worden opgeslagen.

De gemeente streeft daarom naar een uitbreiding van de kennisbank en wil deze beter integreren met de Newsroom, de website en dienstverleningskanalen.³³

We zijn persoonlijk, dichtbij en zorgen voor échte oplossingen.

De gemeente heeft de ambitie om persoonlijk en dichtbij te zijn en om snel te reageren op vragen. Hiertoe zet de gemeente social media, WhatsApp en de ontwikkeling van een chatbot in. Dat levert veel op: de Newsroom heeft in 2019 bijvoorbeeld ongeveer 5000 vragen via social media beantwoord en 9900 via WhatsApp.³⁴

Daarnaast geeft in de online inwonersconsultatie 58% van de respondenten aan dat zij binnen een dag antwoord ontvingen. In totaal ontving twee derde van de respondenten binnen een week antwoord.

Hoewel social media een rol kunnen spelen voor een overheid die dichtbij is, is het belangrijk om op te merken dat het gebruik van social media als kanaal om de gemeente te bereiken, de afgelopen jaren gelijk blijft.³⁵ Wel is er een stijging waarneembaar in het gebruik van WhatsApp en de chat. De verwachting is dat het gebruik hiervan ook in 2020 verder zal stijgen.³⁶ Van de invullers uit de online inwonersconsultatie heeft 12% via sociale media contact gezocht met de gemeente, 5% via live-chat en 4% via WhatsApp.

Uit het inwonersonderzoek dat DD uitvoerde voor het opstellen van het Meerjarenplan, blijkt dat inwoners verdeeld zijn over de chatbot. Op een bewonersavond is hier nader over gesproken. Een aantal aanwezigen vond de chatbot een goede ontwikkeling, maar anderen benoemen de omgang met privacy, misbruik van gegevens en de toegankelijkheid van de chatbot als mogelijke nadelen.

De gemeente ambieert tevens om de inwoners snel en volledig te helpen: om te zorgen voor echte oplossingen. Om dit te bereiken investeert de gemeente onder andere in de kennis en vaardigheden van medewerkers, onder andere door middel van het verbeteren van de kennisbank.³⁷ De gemeente lijkt hierin goed op weg. Uit de online inwonersconsultatie blijkt dat inwoners zeer tevreden zijn met het resultaat dat het contact met de gemeente hen oplevert, vooral met betrekking tot de ja-nee sticker, parkeervergunning en rijbewijs.

³³ Verzameldocument naar een ICT-data uitvoeringsstrategie, p. 7.

³⁴ Factsheet Newsroom 2019.

³⁵ Managementrapportage 4e kwartaal 2019 - Gemeente Dordrecht.

³⁶ Managementrapportage 4e kwartaal 2019 - Gemeente Dordrecht.

³⁷ Managementrapportage 4e kwartaal 2019, p. 12.

3 Ervaring

In dit hoofdstuk brengen we in kaart wat de ervaringen van inwoners en bedrijven zijn met de digitale dienstverlening van de gemeente Dordrecht. Tevens geven we een inkijk in de wensen van inwoners op het gebied van digitale dienstverlening.

Over de vragenlijst

- Er hebben 223 inwoners meegedaan aan de online inwonersconsultatie in het kader van dit rekenkameronderzoek, waarvan 45 in het stadhuis met assistentie van een onderzoeker. De resultaten van deze invullers zijn hieronder weergegeven. Gegeven het lage aantal ondernemers dat de vragenlijst invulde (3), kunnen over de ervaringen van ondernemers met de dienstverlening van de gemeente geen betrouwbare uitspraken gedaan worden.
- In deze rapportage wordt alleen gerapporteerd over producten en diensten die door minstens tien invullers van de vragenlijst gebruikt zijn.

Het merendeel van de invullers is digitaal vaardig, te weten 74%. 13% antwoordde dat zij niet of helemaal niet digitaal vaardig zijn, en 13% koos voor de antwoordoptie 'neutraal'. Om ook minder digitaal vaardige inwoners te bevragen, zijn ook enquêtes afgenomen in het stadskantoor. Het betrekken van de doelgroep die minder digitaal vaardig is bij dit thema is altijd lastig. Ook in het inwonersonderzoek van Dienstverlening Dordrecht is aandacht besteed aan de digitale vaardigheden van de inwoners. Hieruit bleek dat 70% van de ondervraagden geen ondersteuning nodig heeft bij het digitaal regelen van zaken bij de gemeente.

In 2019 is er vanuit DD ook een inwonersonderzoek naar dienstverlening geweest onder inwoners in Alblasserdam, Dordrecht, Hendrik-Ido-Ambacht en Sliedrecht. Ter voorbereiding op het nieuwe meerjarenplan Dienstverlening Drechtsteden, is door het Onderzoekscentrum Drechtsteden een uitgebreid inwonersonderzoek uitgevoerd. Bij dit inwonersonderzoek zijn 1.578 enquêtes ingevuld en is er een bewonersavond georganiseerd met 16 bewoners.³⁸ Binnen dit inwonersonderzoek is aandacht besteed aan vormen van contact met de gemeente, voorkeuren voor dienstverlening en de wensen ten aanzien van toekomstige dienstverlening. In dit hoofdstuk leggen we de bevindingen uit dit rekenkameronderzoek steeds naast het onderzoek van Onderzoekscentrum Drechtsteden.

In 2017, 2018 en 2019 zijn er in totaal elf klachten ingediend over digitale dienstverlening.³⁹ Het aantal klachten is daarmee dusdanig laag, dat zij niet meegenomen worden in de analyse van klanttevredenheid.

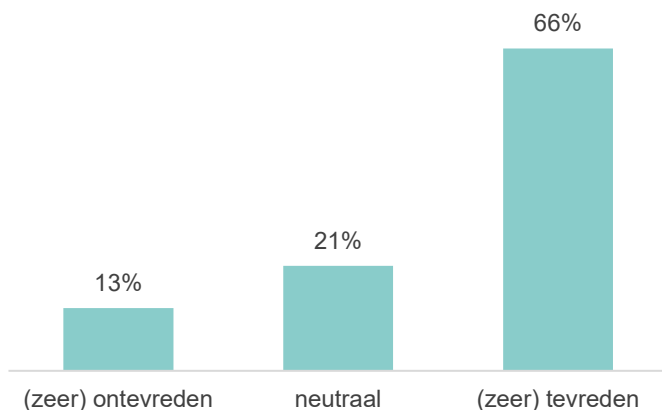
³⁸ Inwonersonderzoek: Dienstverlening Drechtsteden mening en prioriteiten van bewoners.

³⁹ Overzicht klachten.

3.1 / Klanttevredenheid

Invullers van de vragenlijst geven aan dat zij over het algemeen tevreden zijn over de digitale dienstverlening van de gemeente Dordrecht. 66% is tevreden over het digitale aanbod aan producten en diensten.

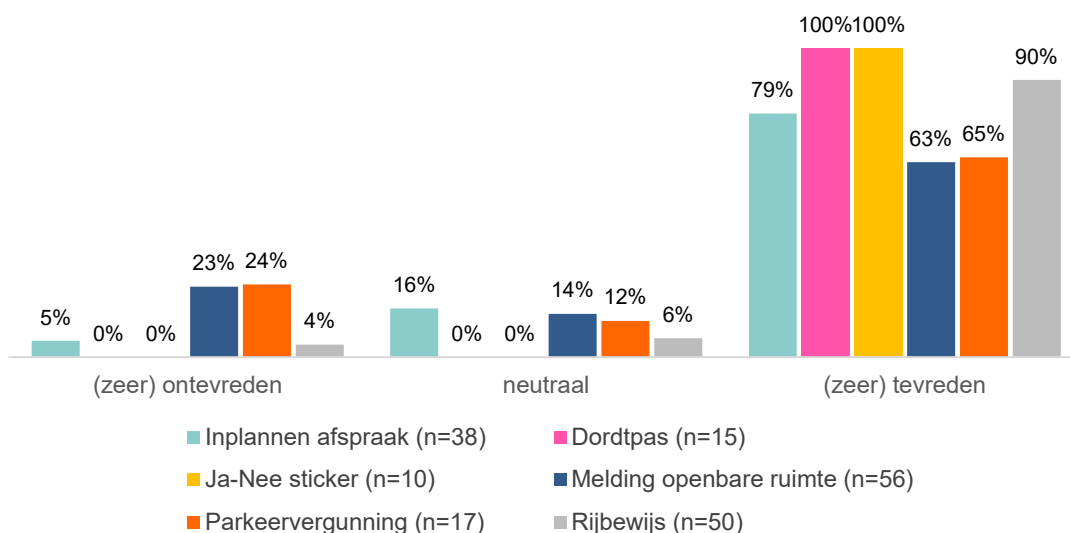
Tevredenheid over het digitale aanbod van producten en diensten



Figuur 1. Staafdiagram tevredenheid over het digitale aanbod van producten en diensten.

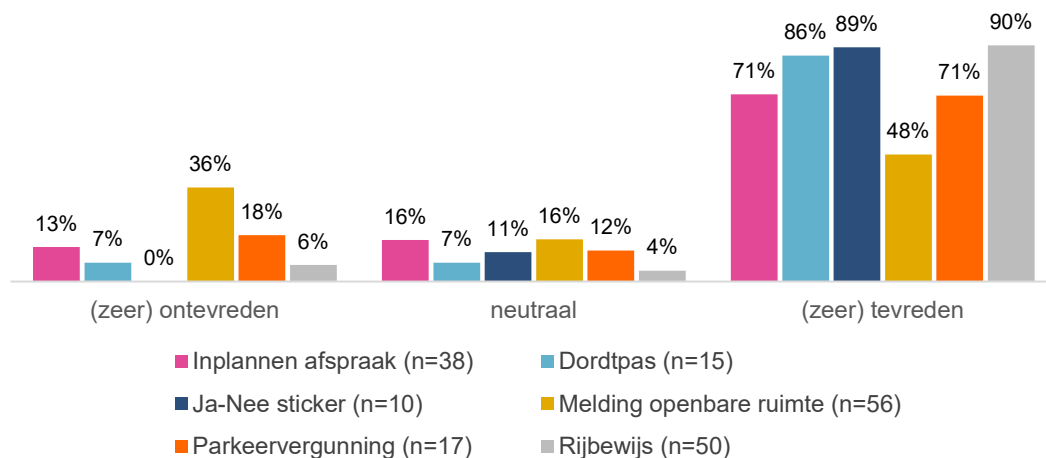
Ook de verschillende digitale contactmomenten die zijn beoordeeld door de invullers worden over het algemeen positief beoordeeld. Dit geldt zeker voor het contact in het algemeen en de gebruiksvriendelijkheid. De invullers hebben het contactmoment beoordeeld op 'het contact in het algemeen', 'snelheid van afhandeling', de 'gebruikersvriendelijkheid' en het 'eindresultaat'.

Tevredenheid contact in het algemeen



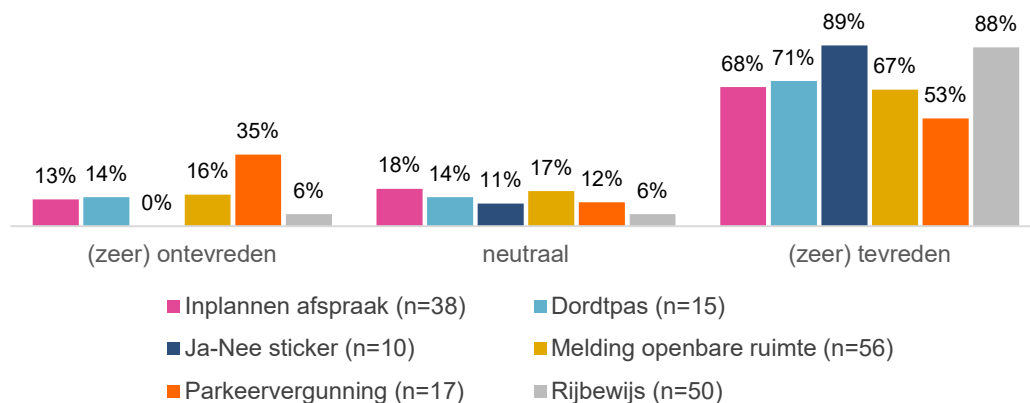
Figuur 2. Staafdiagram tevredenheid over contact in het algemeen

Tevredenheid over de snelheid van de afhandeling



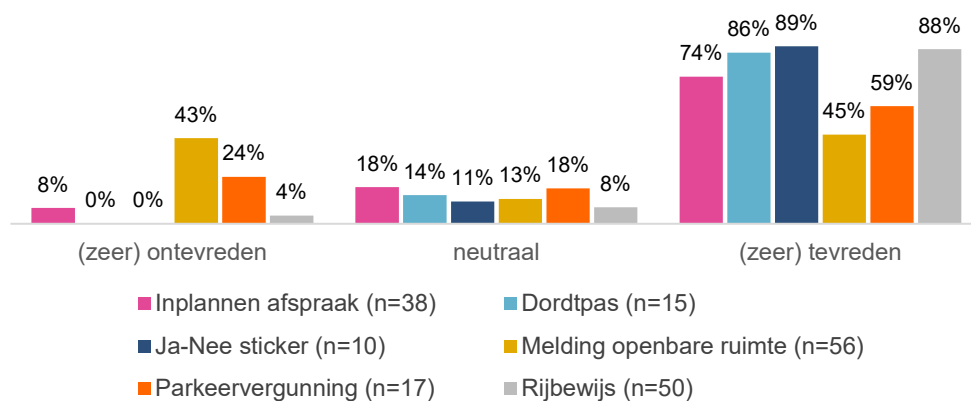
Figuur 3. Staafdiagram tevredenheid over snelheid van afhandeling

Tevredenheid over de gebruiksvriendelijkheid



Figuur 4. Staafdiagram tevredenheid over gebruiksvriendelijkheid

Tevredenheid over het eindresultaat



Figuur 5. Staafdiagram tevredenheid over eindresultaat

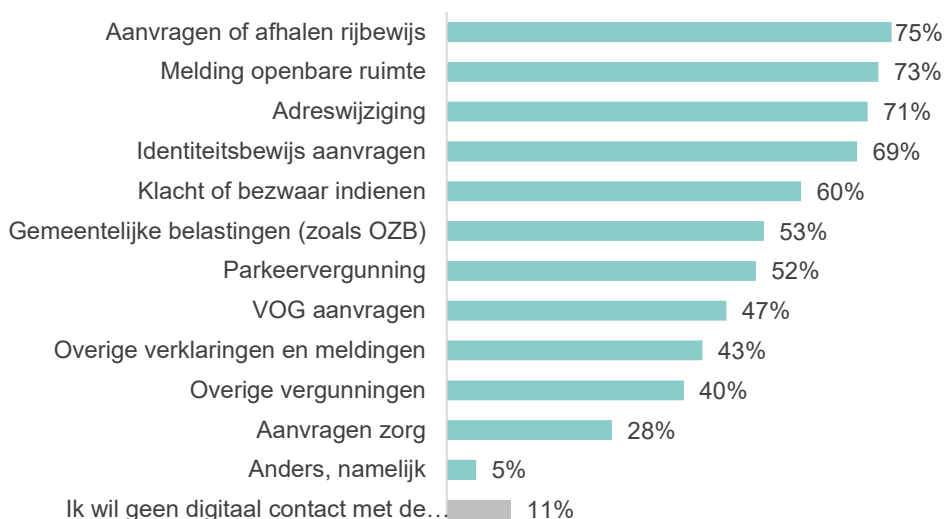
Bij meldingen in de openbare ruimte en parkeervergunningen zien we een iets minder uitgesproken positief beeld, zeker als het gaat om de afhandeling en het eindresultaat. Een deel van de verklaring hiervoor kan in de aard van het contact liggen. Een melding in de openbare ruimte is over het algemeen een meer beladen onderwerp dan het aanvragen van een ja-nee sticker, en heeft ook meer impact.

Een klein deel van de respondenten heeft via social media contact gehad met de gemeente (21%). Bijna twee derde daarvan kreeg binnen een week een reactie. De helft van de respondenten die via social media contact heeft gehad is tevreden over het contact, 30% is ontevreden of zeer ontevreden.

3.2 / Wensen digitale dienstverlening

Aan de respondenten is gevraagd over welke onderwerpen zij digitaal, face-to-face of telefonisch contact willen met de gemeente. Een kleine meerderheid van de invullers wil liever geen telefonisch contact hebben met de gemeente. Daarnaast blijkt dat invullers een duidelijk onderscheid maken tussen onderwerpen waarover zij digitaal en face-to-face contact willen. De 'makkelijkere' onderwerpen zoals een rijbewijs of melding in de openbare ruimte, handelen respondenten graag digitaal af. Ingewikkeldere onderwerpen zoals aanvragen van zorg, overige verklaringen en meldingen, klachten en bezwaren of overige vergunningen behandelen de respondenten liever face-to-face.

Voorkeursonderwerpen digitaal contact



Figuur 6. Staafdiagram voorkeursonderwerpen digitaal contact

Voorkeursoronderwerpen face-to-face contact



Figuur 7. Staafdiagram voorkeursoronderwerpen face-to-face contact

In het inwonersonderzoek van Onderzoekscentrum Drechtsteden is ook gevraagd naar de gewenste kanalen. Dit onderzoek laat zien dat bepaalde inwoners graag aan de balie komen, terwijl andere inwoners de voorkeur geven aan contact per mail of telefoon. Tijdens de bewonersavond is hier verder op ingegaan. Hieruit bleek dat persoonlijk contact aan de balie de voorkeur heeft bij emotionele zaken, aangezien er de mogelijkheid is tot beter begrip door fysieke contact. Zelf online informatie opzoeken heeft de voorkeur bij standaardvragen, op voorwaarde dat de benodigde informatie makkelijk vindbaar en correct is. Dit sluit aan bij de bevinding van de rekenkamercommissie dat invullers de 'makkelijkere' onderwerpen graag digitaal afhandelen en de ingewikkelder onderwerpen liever face-to-face doen.

Aanvullende wensen uit het inwonersonderzoek van de gemeente betreffen proactieve informatievoorziening, en ander gebruik van social media.⁴⁰ Inwoners zien graag dat de gemeente naar aanleiding van reacties op sociale media actie onderneemt. Daarnaast zien inwoners graag een actieve rol van de gemeente in het informeren over veranderingen in de persoonlijke situatie van inwoners. Voorbeelden hiervan zijn dat de gemeente inwoners informeert als hun paspoort bijna verloopt. Ook wensen inwoners op de hoogte gehouden te worden over veranderingen in de buurt en wijk. Hierbij kan gedacht worden aan het aankondigen van bepaalde werkzaamheden of wijzigingen in het afvalbeleid. De meningen over het bewaren van bepaalde informatie van inwoners om de toekomstige dienstverlening te verbeteren, lopen uiteen. Hier speelt een dilemma voor de bevraagde inwoners: het is wel gemakkelijk, maar deze werkwijze kent ook privacy risico's.

⁴⁰ Inwonersonderzoek: Dienstverlening Drechtsteden mening en prioriteiten van bewoners.

Bijlage 1: Bronnen

Gesprekspartners

Naam	Functie	Datum
De heer M. Burggraaff	Portefeuillehouder Economische zaken, Financiën en Dienstverlening	06/07/2020
Mevrouw J. Verschoor	Informatiemanager	06/07/2020
De heer P. van Bennenkom	Directeur Dienstverlening Drechtsteden	23/06/2020
De heer L. Overgaauw	Strategisch adviseur Opgave Ondernemende Stad	06/07/2020
Mevrouw Y. van Engelen	Teammanager Web, Telefoon & Social Media	09/09/2020
De heer C. Göebel	Senior adviseur (online) Communicatie bij SCD	08/09/2020
Mevrouw L. Ruyters	Teamleider Communicatie Dordrecht en Groeiagenda bij SCD	16/09/2020

Bronnen

In de lopende tekst is via voetnoten vermeld op welke documentatie de bevindingen zijn gebaseerd.

Bijlage 2: Afkortingen

BIO: Baseline Informatiebeveiliging Overheid

DD: Dienstverlening Drechtsteden

GRD: Gemeenschappelijke Regeling Drechtsteden

KPI: Key Performance Indicator

SCD: Servicecentrum Drechtsteden

SDD: Sociale Dienst Drechtsteden

VNG: Vereniging van Nederlandse Gemeenten

Bijlage 3: Landelijke richtlijnen

Wetgeving inzake toegankelijkheid van digitale dienstverlening

Er is een verscheidenheid aan wetgeving waar gemeenten zich aan dienen te houden als het gaat om digitale inclusie. De Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer, het VN-verdrag Handicap en het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid zijn het belangrijkste.

Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer

In 2021 gaat de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer in. Door deze wet krijgen mensen recht op elektronisch zakendoen met de overheid en dus ook met de gemeente. De overheid wordt hierbij verplicht om passende ondersteuning te bieden in haar dienstverlening, waarbij ze zelf per geval bepaalt wat de beste vorm van ondersteuning is. De ondersteuning moet zijn afgestemd op de doelgroepen en hun vaardigheden, zodat de mensen voor wie een dienst bedoeld is, er ook echt gebruik van kunnen maken. Voorbeelden van ondersteuning zijn informatie op de website of persoonlijke hulp via de telefoon of aan de balie.

VN-verdrag Handicap

Sinds 2016 geldt het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap in Nederland. Het doel van dit verdrag is dat de positie van mensen met een beperking verbetert. Naar aanleiding hiervan heeft de VNG samen met de Alliantie VN-verdrag, de Handreiking Lokale Inclusie Agenda gemaakt. Deze handreiking geeft onder andere aan hoe informatie begrijpelijk en toegankelijk kan worden aangeboden.

Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid

Sinds 1 juli 2018 is het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid van kracht.⁴¹ In het besluit staat dat websites, mobiele applicaties, intranetten en extranetten van de overheid toegankelijk moeten zijn voor mensen met een beperking. Het besluit treedt in stappen in werking. Vanaf 23 september 2019 geldt het voor nieuwe websites, vanaf 23 september 2020 voor alle websites en vanaf juni 2021 ook voor alle applicaties. Volgens het besluit moeten overheden voldoen aan twee wettelijke verplichtingen:

- Het publiceren van toegankelijkheidsverklaringen, waarin wordt verteld of aan alle toegankelijkheidseisen is voldaan.
- Het nemen van verbetermaatregelen als nog niet aan alle eisen is voldaan.

VNG Digitale Agenda 2020

In de VNG Digitale Agenda 2020 zijn de ambities van gemeenten vastgelegd om klaar te zijn voor de informatiesamenleving 2020.

- Open en transparant in de participatiesamenleving
- Werken als één efficiënte overheid
- Massaal digitaal, maatwerk lokaal

De bedoeling is dat gemeenten in 2020 een digitale transformatie hebben doorgemaakt en voldoen aan de Digitale Agenda. De digitale agenda gaat niet zozeer over de technologische kant van de ICT, maar over het gebruik ervan en het benutten voor de informatie- en participatiesamenleving. Dit omvat transparant en efficiënt werken, waar mogelijk standaardiseren en lokaal maatwerk bieden. Daarbij wordt informatie gezien als bron voor vernieuwing, als strategisch middel voor dienstverlening en als basis voor bedrijfsvoering. Bovendien bevat het programma niet zo zeer richtlijnen, maar is het erop gericht dat gemeenten samen de impact van nieuwe ontwikkelingen - zoals blockchain en digitale platforms - verkennen. Hiervoor worden bijvoorbeeld bijeenkomsten georganiseerd, onderzoeken uitgevoerd, pilots op de Pilotstarter⁴² opgezet en praktische toepassingen ontwikkeld.

⁴¹ Gebaseerd op de Europese richtlijn voor toegankelijkheid van overheidswebsites.

⁴² Pilotstarter is een initiatief van Samen Organiseren (verbonden aan de VNG). "Het is een online podium waar zowel gemeenten als leveranciers of andere instellingen hun ideeën kunnen delen of een pilot kunnen initiëren met (andere) gemeenten." Het doel is gemeenten (of andere partijen) die met dezelfde vraagstukken of

NL DIGIbeter 2019: Agenda Digitale Overheid

In 2018 introduceerde de overheid NL DIGIbeter: Agenda Digitale overheid.⁴³ In 2019 is Agenda Digitale overheid geactualiseerd. Deze agenda valt onder de Nederlandse Digitaliseringsstrategie en is een samenwerkingsagenda van alle overheden en verschillende publieke organisaties en bedrijven. NL DIGIbeter 2019 is erop gericht om de dienstverlening van de overheid toegankelijker, begrijpelijker en persoonlijker te maken. De agenda is uitgewerkt in vijf focuspunten:

- **Investeren in innovatie:** meer gebruikmaken van innovatieve voorbeeldprojecten die zich richten op het verbeteren van dienstverlening op korte termijn (binnen 3,5 jaar) door het wegnemen van barrières. Interbestuurlijke samenwerking en kennisuitwisseling tussen overheid en wetenschap spelen hierbij een belangrijke rol.
- **Beschermen van grondrechten en publieke waarden:** de overheid dient zich bewust te zijn van de eventuele gevolgen van digitalisering voor de samenleving.
- **Toegankelijk, begrijpelijk en voor iedereen:** investeren in toegankelijke en begrijpelijke communicatie en in het verbeteren van digitale vaardigheden.
- **Onze dienstverlening maken we persoonlijker:** overheidsinformatie en dienstverlening dienen mensgericht te worden vormgegeven. De focus ligt hierbij op een aantal belangrijke levensgebeurtenissen voor burger en ondernemer.
- **Klaar voor de toekomst:** gezamenlijk beleid en visie blijven ontwikkelen.

Per focuspunt zijn verschillende actielijnen uitgewerkt voor de overheid en medeoverheden. Een actielijn toegankelijk, begrijpelijk en voor iedereen is bijvoorbeeld dat BZK samen met de VNG en diverse gemeenten gezamenlijk nieuwe digitale identiteitstoepassingen gaan testen.

De derde pijler, inclusie, is in 2018 uitgewerkt in een beleidsbrief van de staatssecretaris van BZK: Digitale inclusie: Iedereen moet kunnen meedoen.⁴⁴ Hierin staat dat technologie kansen kan bieden, maar voor sommige mensen ook moeilijk is. De overheid wil ervoor gaan zorgen dat iedereen mee kan doen in de digitale samenleving. De vier belangrijkste doelen zijn:

- Digitale diensten voor iedereen makkelijker maken.
- Mensen helpen om met digitalisering om te gaan.
- Uitleggen wat de gevolgen van digitalisering zijn.
- Samenwerken met bedrijven en andere organisaties.

Position paper dienstverlening 2020

De VNG liet zich in 2020 uit over digitale dienstverlening door gemeenten. De commissie Informatiesamenleving, het college van Dienstverleningszaken en de Taskforce 'samen organiseren' stelden het Position paper Dienstverlening vast. Voor gemeenten kan het Position paper dienen als inspiratie en toetsingskader bij beleid en activiteiten op het gebied van dienstverlening. Op basis van perspectieven en input van inwoners, ondernemers, gemeenten en Taskforce Samen Organiseren, zijn de volgende vijf uitgangspunten geformuleerd.

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

uitdagingen bezig zijn met elkaar te verbinden, zodat ze met elkaar mogelijkheden kunnen verkennen en ervaringen en expertise kunnen delen ([VNG indiënersbrochure De Pilotstarter](#), geraadpleegd op 22-11-2018).

⁴³ [Indiënersbrochure DE PILOTSTARTER](#).

⁴⁴ [Kamerbrief Digitale inclusie](#).

Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO)

Informatiebeveiliging is een belangrijk onderwerp binnen digitale dienstverlening. De Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) helpt het gemeentelijke lijnmanagement bij het nemen van zijn verantwoordelijkheid ten aanzien van informatiebeveiliging. De BIO is van kracht op alle overheidslagen.⁴⁵ De BIO is een doorontwikkeling van de voormalige Baseline Informatiebeveiliging Gemeenten (BIG).

Digitale inclusie: rapport Nationale ombudsman

Uit onderzoek uitgevoerd door de Ombudsman in 2019, blijkt dat circa een kwart van de burgers en ondernemers vindt dat de digitalisering te snel gaat en dat gemeenten blijvend stappen moeten zetten om een steeds grotere kloof tussen de behoefte van inwoners en de lokale overheid te voorkomen.⁴⁶ De Nationale ombudsman doet de oproep dat overheidsinstanties digitalisering in het belang van de burger inzetten. Een aanbeveling die in het onderzoeksrapport dan ook wordt gedaan, is dat de overheid de wensen van burgers betreft bij het ontwikkelen en verbeteren van digitale formulieren. Daarnaast wordt in het rapport geformuleerd dat het belangrijk is om burgers hun ervaringen te laten delen, hun wensen mee te nemen en gebruik te maken van bestaande initiatieven en digitale formulieren. De VNG reageerde ook op dit rapport. In maart 2020 gaf de organisatie in een ledenbrief aan dat veel gemeenten actief werken aan digitale inclusie, maar dat dit nog niet voldoende is.⁴⁷

⁴⁵ [Baseline Informatiebeveiliging Overheid \(BIO\)](#).

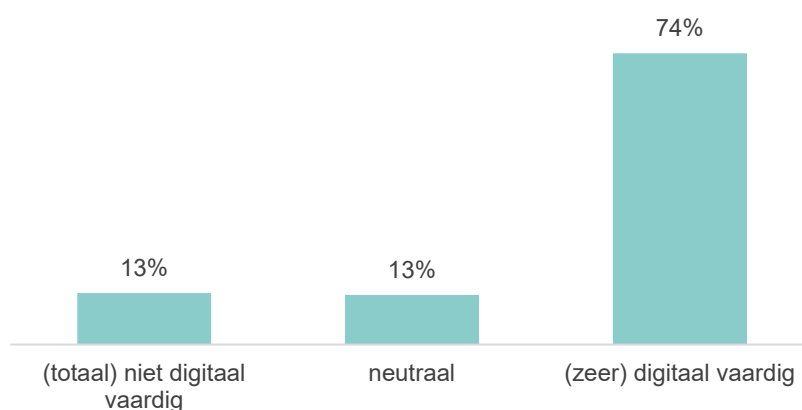
⁴⁶ Nationale ombudsman: houd het simpel, een onderzoek naar de gebruiksvriendelijkheid van digitale formulieren van de overheid.

⁴⁷ VNG ledenbrief digitale inclusie.

Bijlage 4: uitkomsten vragenlijst

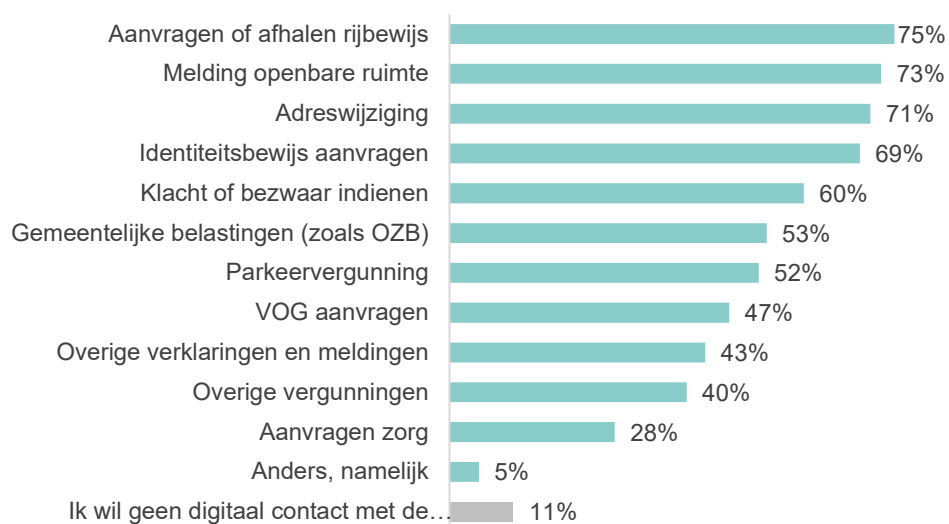
Uitkomsten per vraag

Hoe digitaal vaardig bent u, als u zichzelf vergelijkt met anderen? N=223



Figuur 8. Staafdiagram Hoe digitaal vaardig bent u, als u zichzelf vergelijkt

Over welke onderwerpen zou u graag digitaal contact hebben met de gemeente? N=223



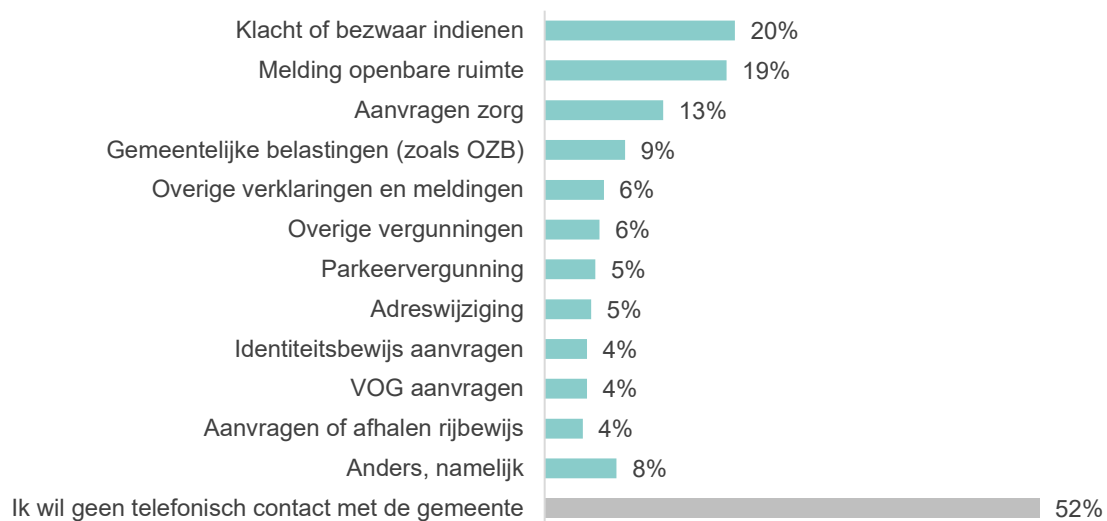
Figuur 9. Staafdiagram over welke onderwerpen wilt u digitaal contact hebben

Over welke onderwerpen wilt u liever face-to-face contact met de gemeente? N=223



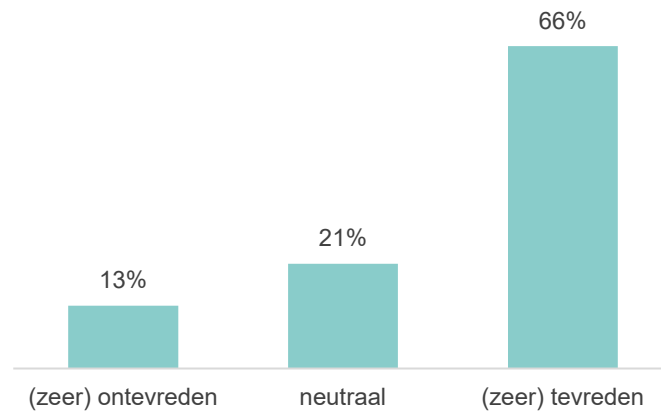
Figuur 10. Staafdiagram voorkeursonderwerpen face-to-face contact

Over welke onderwerpen wilt u liever telefonisch contact met de gemeente? N=223



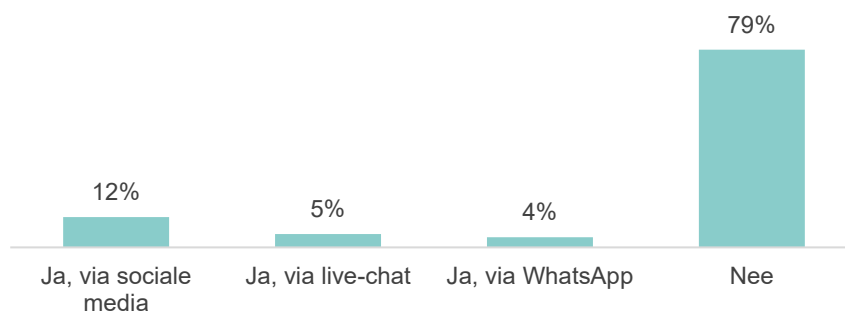
Figuur 11. Staafdiagram onderwerpen telefonisch contact

Hoe tevreden bent u over het aanbod van producten en diensten waarover u digitaal bij de gemeente terecht kunt? N=223



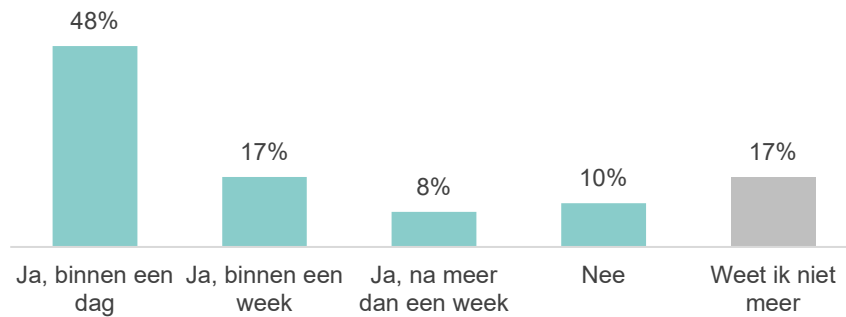
Figuur 12. Staafdiagram tevredenheid aanbod van producten en diensten

Heeft u wel eens via sociale media, live chat of WhatsApp contact gezocht met de gemeente? N=223



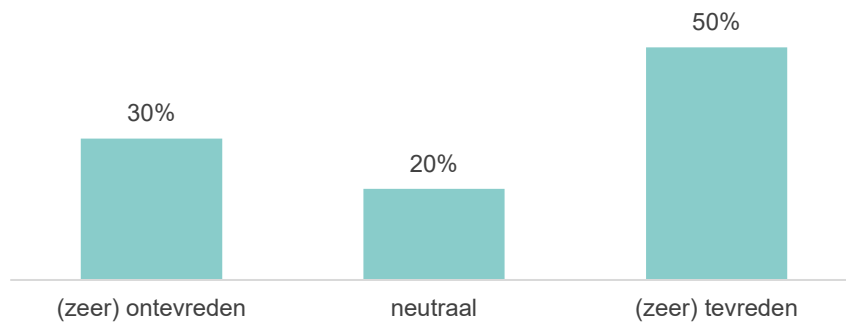
Figuur 13. Staafdiagram contact via sociale media

Heeft u antwoord gekregen? N=48



Figuur 14. Staafdiagram antwoord contact via sociale media

Hoe tevreden bent u over dit contact? N=48



Figuur 15. Staafdiagram tevredenheid contact sociale media

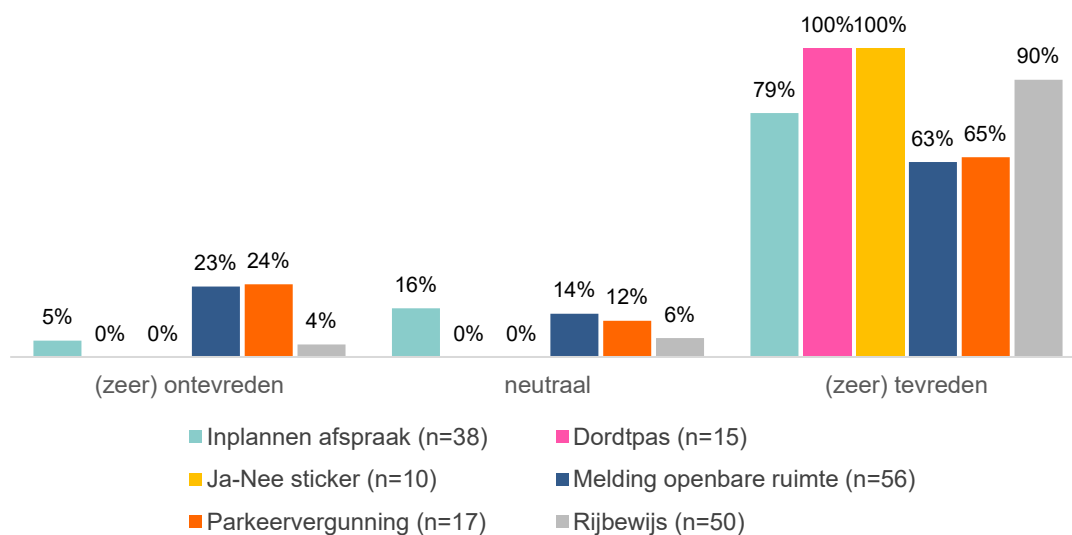
Over welke van de onderstaande onderwerpen heeft u afgelopen jaar digitaal contact gehad?
N=223



Figuur 16. Staafdiagram onderwerpen contact gemeente

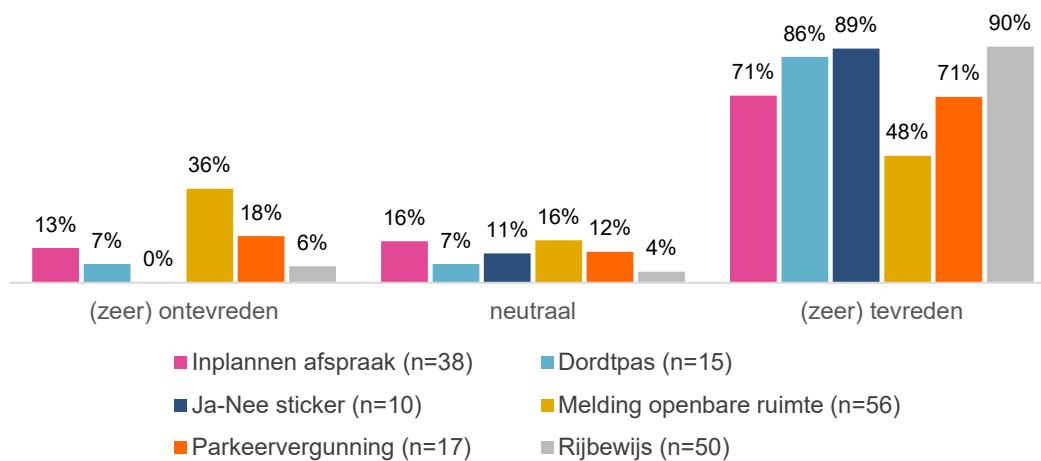
Hoe tevreden bent u over de onderstaande onderdelen van het contact over...

Het contact in het algemeen



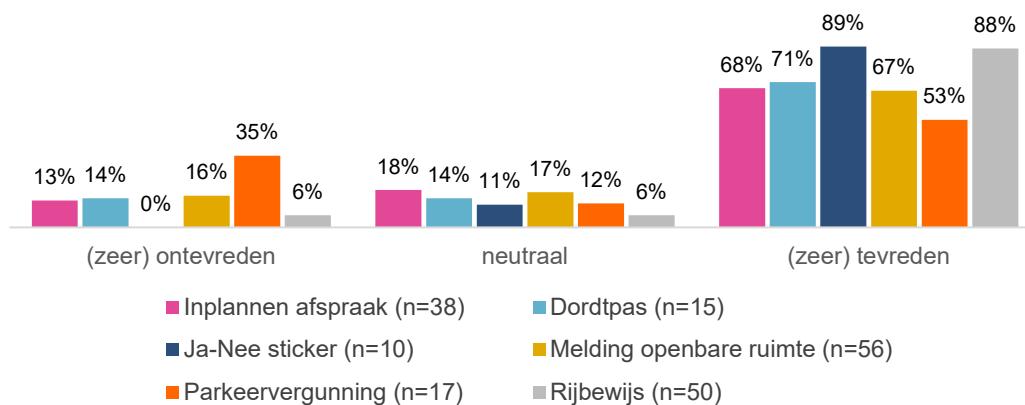
Figuur 17. Staafdiagram tevredenheid onderdelen contact gemeente

De snelheid van de afhandeling



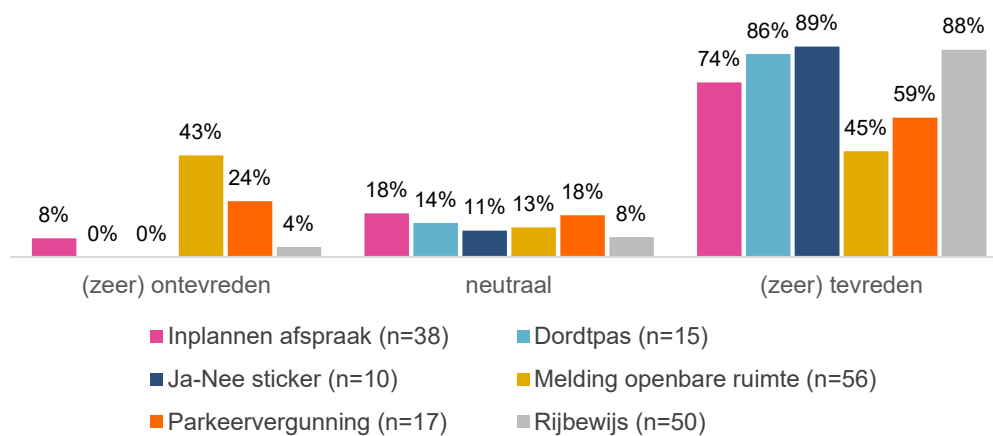
Figuur 18. Staafdiagram tevredenheid snelheid contact gemeente

De gebruiksvriendelijkheid



Figuur 19. Staafdiagram snelheid contact gemeente

Het eindresultaat



Figuur 20. Staafdiagram eindresultaat contact gemeente



Gemeente Dordrecht

Spuiboulevard 300
Postbus 8
3300 AA Dordrecht

www.dordrecht.nl

DORDRECHT

