



Paspoort en
identiteitskaart



Geboorte aangeven



Verhuizing
doorgeven



Rijbewijs



Zorg, ondersteuning
en gezondheid



Geldzaken en
Inkomen



Openingsst

Servic

Va



Identiteit

Geboorte, huwelij

DIGITALE DIENSTVERLENING

in de gemeente Woudenberg

Rekenkameronderzoek naar het
aanbod, de kwaliteit en de
toegankelijkheid van de digitale
dienstverlening in de gemeente
Woudenberg

Maart 2025



COLOFON

De rekenkamer

De Rekenkamer Vallei en Veluwerand is een onafhankelijke rekenkamer van de gemeenten Barneveld, Bunnik, Bunschoten, Leusden, Nijkerk, Renswoude, Scherpenzeel, Woudenberg en Zeewolde.

De rekenkamer bestaat uit een voorzitter en vier leden: de heer M. Pen (voorzitter), de heer H.M. ter Beek (lid), de heer J.C.T.M. Doorakkers (lid), de heer M. Neimeijer (lid), en mevrouw J.T. Versteegh (lid). De commissie heeft twee secretaris-onderzoekers: mevrouw I.M.T. Spoor en mevrouw M.E. Barel-Glashouwer.

Een deel van het onderzoek is in opdracht van de Rekenkamer uitgevoerd door PBLQ.



Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
1.1 Aanleiding onderzoek.....	3
1.2 Doelstelling en onderzoeksvragen	3
1.3 Onderzoeksaanpak	5
1.4 Afbakening.....	6
1.5 Leeswijzer	6
2. Bevindingen.....	7
2.1 Beleid.....	7
2.1.1. <i>Geen actuele visie op dienstverlening, maar praktijkgericht actieplan</i>	7
2.1.2 <i>Actieplan dienstverlening</i>	8
2.1.3 <i>Servicenormen</i>	9
2.1.4 <i>Service Level Agreements (SLA)</i>	10
2.1.5. <i>Monitoring kwaliteit digitale dienstverlening</i>	11
2.1.6. <i>Betrokkenheid inwoners bij beleidsvorming en inrichting digitale dienstverlening</i>	11
2.2. Rechtmatigheid	12
2.2.1 <i>Landelijke wet- en regelgeving</i>	12
2.2.2 <i>Europese wet- en regelgeving</i>	13
2.3 Uitvoering digitale dienstverlening	14
2.3.1 <i>Welke digitale producten biedt de gemeente aan?</i>	14
2.3.2 <i>Organisatie en afhandeling digitale producten</i>	16
2.4 Toegankelijkheid website.....	18
2.4.1 <i>Toegankelijkheidseisen</i>	18
2.4.2 <i>Toegankelijkheidsverklaring en toegankelijkheidsonderzoek</i>	19
2.4.3 <i>Toegankelijkheid in vergelijking met andere gemeenten</i>	20
2.4.4 <i>Ervaringen toegankelijkheid</i>	21
2.5 Ervaring inwoners.....	21
2.5.1 <i>Resultaten uit KTO 2024</i>	21
2.5.2 <i>Klantervaringsonderzoek website en mystery e-mail onderzoek</i>	23
3. Conclusies en aanbevelingen.....	27
3.1 Conclusies.....	28
3.2 Aanbevelingen.....	29
4. Reactie college B&W en nawoord rekenkamer	31
Bijlage 1 Bronnenlijst	34
Bijlage 2 Respondenten	36
Bijlage 3: Stappenplan implementatie Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer	37
Bijlage 4: Relevante Europese wet en regelgeving voor Woudenberg	40
Bijlage 5: Schematische indeling van de gemeentelijke website, aantal producten en type afhandeling	43
Bijlage 6: Overzicht van producten en diensten Burgerzaken van Centric en de gemeente Woudenberg	47
Bijlage 7: Printscreen toegankelijkheidsverklaring gemeente Woudenberg	49
Bijlage 8: Rapport PBLQ, Ervaringen met digitale dienstverlening	50

1. Inleiding

De gemeentelijke dienstverlening in Woudenberg wordt net als in andere gemeenten steeds meer digitaal aangeboden. Vrijwel alle inwoners van de gemeente krijgen te maken met de digitale dienstverlening. Het gaat bij digitale dienstverlening om het aanbieden van informatie, producten en diensten via de gemeentelijke website. Bijvoorbeeld het aanvragen van een nieuw paspoort of rijbewijs, het aanvragen van vergunningen of zorg- en ondersteuningsvragen. Contacten tussen de gemeente en inwoners en bedrijven via e-mail, Whatsapp of social media behoren ook tot de digitale dienstverlening. Het is belangrijk dat de gemeente deze dienstverlening goed organiseert, zodat deze voor alle inwoners en bedrijven toegankelijk is. De ontwikkelingen gaan snel en gemeenten moeten voldoen aan diverse regelgeving, onder andere vanuit de Rijksoverheid. Het vraagt van de gemeente de nodige inspanning en aanpassingen om de digitale dienstverlening goed te organiseren.

1.1 Aanleiding onderzoek

De auditcommissie van de gemeente Woudenberg heeft de rekenkamer gevraagd om in 2024 een onderzoek uit te voeren naar de digitale dienstverlening. De auditcommissieleden willen met name weten hoe toegankelijk de digitale dienstverlening in Woudenberg is, hoe de gemeente de dienstverlening organiseert en in hoeverre het aanbod van digitale dienstverlening aansluit bij de behoefte van inwoners en bedrijven.

In de programmabegroting 2023 staat dat de gemeente Woudenberg de vraag van de inwoners, organisaties en ondernemers centraal stelt en de dienstverlening daarop heeft ingericht. Daarnaast geeft de gemeente aan dat zij zoveel mogelijk wil voldoen aan de digitale toegankelijkheid van de website en mobiele applicaties. In 2022 heeft de gemeente een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) laten uitvoeren naar de gemeentelijke dienstverlening. De digitale dienstverlening was hier onderdeel van. Uit het onderzoek bleek dat inwoners wisselend denken over de digitale dienstverlening. De beoordeling over de kwaliteit was ten opzichte van 2016 afgenomen (2016: rapportcijfer 7,7; 2022: rapportcijfer 7,0). De resultaten van het onderzoek en de verbeterpunten zijn in het najaar van 2022 aan de raad gepresenteerd. Verbeterpunten die betrekking hebben op de digitale dienstverlening zijn onder andere het herijken van interne en externe servicenormen, het verbeteren van de website en het uitbreiden van e-diensten.

De raadsleden hebben de rekenkamer gevraagd om met een onafhankelijke blik te kijken naar de digitale dienstverlening in Woudenberg en willen weten of verbeteringen noodzakelijk zijn.

1.2 Doelstelling en onderzoeksvragen

Doelstelling

Het doel van het onderzoek is om inzicht te geven in het aanbod, de kwaliteit en toegankelijkheid van de digitale dienstverlening van de gemeente Woudenberg. De rekenkamer wil met dit onderzoek aanbevelingen geven voor verbetering van de digitale dienstverlening.

Centrale onderzoeksvraag

In hoeverre is de digitale dienstverlening in Woudenberg doeltreffend en toegankelijk en voldoet deze aan landelijke wet- en regelgeving en lokaal beleid?

Onderzoeksvragen

Deze onderzoeksvraag is uitgewerkt in onderstaande deelvragen met bijbehorende normen.

Onderzoeksvragen	Normen
1. Beleid en doeltreffendheid	
a) Welke doelstellingen heeft de gemeente Woudenberg geformuleerd voor digitale dienstverlening? b) Wat kunnen de inwoners, bedrijven, en organisaties van de gemeente verwachten (servicenormen)? c) Hoe wordt de kwaliteit van de digitale dienstverlening gemonitord en geëvalueerd? d) In hoeverre betreft de gemeente gebruikers bij de beleidsvorming en inrichting van de digitale dienstverlening.	• De gemeente heeft beleid vastgesteld ten aanzien van digitale dienstverlening en doelstellingen geformuleerd. • De doelstellingen zijn geoperationaliseerd. • Er zijn servicenormen en deze zijn duidelijk gecommuniceerd naar inwoners, organisaties en bedrijven. • De servicenormen zijn vastgelegd in de SLA (Service Level Agreements) met eventueel betrokken partners. • De gemeente haalt de gestelde servicenormen. • De gemeente monitort en evalueert kwaliteit van dienstverlening (gebruik van de website). • De gemeente gebruikt de evaluaties voor eventuele bijstelling van beleid. • Gebruikers (inwoners en ondernemers) hebben de mogelijkheid om mee te denken over de inrichting van de digitale dienstverlening.
2. Rechtmatigheid	
a) Voldoet de gemeente aan de geldende Europese en landelijke wet- en regelgeving op het gebied van digitale dienstverlening?	• De gemeente is bekend met de Europese en landelijke wet- en regelgeving. • De gemeente voldoet aan de geldende wet- en regelgeving.
3. Uitvoering en organisatie	
a) Welke digitale diensten en producten biedt de gemeente Woudenberg aan? b) Hoe is de afhandeling van de digitale producten en diensten binnen de gemeente georganiseerd? c) Hoe zijn de verbeterpunten uit het klantonderzoek 2022 opgepakt?	• De samenwerking tussen backoffice en frontoffice verloopt efficiënt. • Taken, rollen en verantwoordelijkheden zijn duidelijk en vastgelegd. • Er is regie op de uitvoering van de digitale dienstverlening.

	• De afspraken met eventueel betrokken partners bij de uitvoering zijn helder en liggen vast in SLA (Service Level Agreements). • Er is voldoende capaciteit, benodigde kennis en er zijn voldoende middelen. • Er is een plan van aanpak voor de verbeterpunten uit het KTO 2022.
4. Toegankelijkheid website	
a) In hoeverre is de website toegankelijk?	• De gemeente voldoet aan de toegankelijkheidseisen WCAG-2.1 en heeft dit op de website gepubliceerd. • De website is gebruiksvriendelijk, ook voor minder digivaardige gebruikers. • De benodigde informatie is eenvoudig te vinden en wordt niet versnipperd aangeboden op diverse platforms
5. Ervaring gebruikers	
a) Hoe ervaren gebruikers de digitale dienstverlening? b) Hoe kan de digitale dienstverlening volgens de gebruikers worden verbeterd?	• De gebruikers (inwoners, organisaties en bedrijven) zijn tevreden over de digitale dienstverlening en sluit aan op de behoeften. • De gebruikers kunnen snel en eenvoudig de informatie op de website vinden.

1.3 Onderzoekaanpak

In het onderzoek zijn documenten bestudeerd (zie bronnenlijst bijlage 1), vervolgens zijn interviews gehouden met ambtenaren van de gemeente, de portefeuillehouder en een vertegenwoordiger van het toegankelijkheidspanel (zie bijlage 2). Daarnaast heeft de rekenkamer een aantal vragen kunnen toevoegen aan het reeds geplande klanttevredenheidsonderzoek van de gemeente naar dienstverlening. Tot slot is een ervaringsonderzoek onder inwoners uitgevoerd en een mystery e-mail onderzoek (zie bijlage 8).

Het onderzoek resulteert in een rapport van bevindingen. Deze wordt voorgelegd aan de respondenten voor een check op de feiten. Daarna voegt de rekenkamer conclusies en aanbevelingen toe aan het rapport. Het volledige rapport legt de rekenkamer vervolgens voor aan het college van B&W voor een bestuurlijke reactie. Daarna wordt het onderzoeksrapport aangeboden aan de gemeenteraad.

1.4 Afbakening

Het onderzoek richt zich op de digitale dienstverlening aan externe gebruikers (inwoners, bedrijven, instellingen en organisaties), hoe zij de dienstverlening ervaren en hoe de dienstverlening binnen de gemeente is georganiseerd. De digitale veiligheid en privacy zijn in dit onderzoek buiten beschouwing gelaten.

1.5 Leeswijzer

In dit rapport geven we in hoofdstuk 2 de bevindingen weer. In paragraaf 2.1. gaan we in op de evaluatie en uitvoering van het beleid. In paragraaf 2.2. kunt u lezen over de wet en regelgeving. In paragraaf 2.3 staat welke dienstverlening de gemeente Woudenberg digitaal aanbiedt en hoe deze afgehandeld wordt. Vervolgens gaan we in paragraaf 2.4 in op diverse aspecten van de digitale toegankelijkheid. Tot slot, geven we in paragraaf 2.5 inzicht in de ervaring van gebruikers met de digitale dienstverlening.

In hoofdstuk 3 vindt u de conclusies en aanbevelingen, in hoofdstuk 4 de reactie van het college en het nawoord van de rekenkamer.

2. Bevindingen

2.1 Beleid

In deze paragraaf gaan we in op het beleid en de doelstellingen van de gemeente Woudenberg op het gebied van digitale dienstverlening; wat inwoners, bedrijven en organisaties kunnen verwachten van de gemeente, hoe de kwaliteit van de dienstverlening wordt gemonitord en of de gemeente gebruikers betreft bij de beleidsvorming.

2.1.1. Geen actuele visie op dienstverlening, maar praktijkgericht actieplan

Momenteel (in 2024) heeft de gemeente Woudenberg geen actuele integrale dienstverleningsvisie, maar heeft het college een actieprogramma dienstverlening opgesteld (zie paragraaf 2.1.2).

De gemeente Woudenberg had een dienstverleningsvisie voor de periode 2016-2020. In deze visie had de gemeente de volgende kernwaarden met ambities vastgelegd:

Kernwaarden	Ambities
Betrouwbaar	1. Dienstverlening is voor alle medewerkers vanzelfsprekend.
	2. We proberen diensten zo snel en goed mogelijk af te handelen.
Open	1. Het is voor inwoners duidelijk waar zij terecht kunnen voor hun diensten en producten.
	2. Onze samenwerkingspartners handelen conform onze kernwaarden en servicenormen.
	3. We benutten ons netwerk om de maatschappelijke effecten te bereiken.
	4. We staan open voor en geven ruimte aan initiatieven uit de samenleving.
	5. Burgerparticipatie inzetten voor beter en breder gedragen beleid te maken.
Initiatiefrijk	1. We zijn een lerende organisatie.
	2. We werken digitaal waar mogelijk en persoonlijk waar nodig.
	3. We vragen geen gegevens die we al hebben.

Na vaststelling van de visie 2016-2020 is een uitvoeringsplan opgesteld en in de jaren 2017 tot en met 2021 zijn de activiteiten uitgevoerd. Activiteiten die betrekking hadden op de digitale dienstverlening waren onder andere het verder ontwikkelen van de website, het ontwikkelen van digitale formulieren, het aansluiten op www.mijnoverheid.nl, en het invoeren van een elektronische handtekening.

Volgens de beleidsbegroting 2023 had het college eind 2022 het voornemen om de dienstverleningsvisie te herzien. Na het vaststellen van deze beleidsbegroting in het najaar van 2022 heeft het college echter besloten om geen nieuwe integrale dienstverleningsvisie op te stellen. In augustus van 2023 is definitief besloten voor een actieplan dienstverlening als alternatief voor een visie op dienstverlening. Vanwege de beperkte beschikbaarheid van beleidsambtenaren is gekozen voor deze praktische invulling van het beleid. Bovendien was de visie van 2016-2020 nog steeds van toepassing. De gemeente wilde de dienstverlening zo efficiënt mogelijk inrichten, en de vraag van de inwoners, ondernemers en organisaties centraal stellen. Daarnaast had digitaal contact met inwoners, ondernemers en organisaties de voorkeur, indien mogelijk. Ook wilde de gemeente zoveel mogelijk voldoen aan het 'Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid' omtrent digitale toegankelijkheid van websites en mobiele applicaties (Beleidsbegroting 2023). Het actieplan

is ter kennisname naar de gemeenteraad gestuurd (21 september 2023). De raad heeft er geen vragen over gesteld.

2.1.2 Actieplan dienstverlening

Resultaten uit het klanttevredenheidsonderzoek (KTO), dat in 2022 is uitgevoerd, vormen de basis voor het actieplan. Uit het KTO bleek dat inwoners wisselend denken over de digitale dienstverlening. De beoordeling van de kwaliteit was ten opzichte van 2016 afgenomen (2016: rapportcijfer 7.7; 2022: rapportcijfer 7.0). De resultaten van het onderzoek en de op te pakken verbeterpunten zijn in het najaar van 2022 aan de raad gepresenteerd. Verbeterpunten die betrekking hebben op de digitale dienstverlening zijn:

- het herijken van interne en externe servicenormen,
- het verbeteren van de website en uitbreiden van e-diensten.

In het actieplan staan concrete projecten die de gemeente in 2023 gaat uitvoeren. Deze projecten zijn gericht op:

- 1. Vergroten bereikbaarheid gemeentehuis en meer persoonlijk contact mogelijk maken met de gemeente** (invoeren spreekuren wethouders, telefonische bereikbaarheid 5 dagen per week, loket Burgerzaken elke werkdag een dagdeel geopend).
- 2. Burgerzaken klaar voor de toekomst** (combineren functies Klantcontactcentrum (KCC) en Burgerzaken waardoor betere inzetbaarheid en bemensing ontstaat, voorbereiding op piek aanvragen reisdocumenten vanaf 2024, meer aanvraagprocessen digitaliseren).
- 3. Uitwerking dienstverlening in het kader van de invoering van de Omgevingswet per 1 januari 2024**
- 4. Monitoren klanttevredenheid** (tweejaarlijks klanttevredenheidsonderzoek, herijking interne en externe servicenormen, sturing en monitoring op servicenormen door een werkgroep).
- 5. Communicatie** (participatiebeleid vernieuwen, eenduidig antwoord FAQ (Frequent Asked Questions) opstellen ongeacht kanaal, wekelijks overleg tussen de afdelingen Communicatie en KCC over onderwerpen die bijvoorbeeld op de website verduidelijkt moeten worden, bezuiniging gemeentenieuws terugdraaien en- weer publiceren in de papieren krant De Woudenberger).

Het eerste project waarbij de gemeente de bereikbaarheid wil vergroten en meer persoonlijk contact mogelijk wil maken lijkt tegenstrijdig met het beleid van de gemeente dat het digitale contact met inwoners de voorkeur heeft (zie hierboven in paragraaf 2.1.2). De voorkeur voor digitale dienstverlening ten opzichte van fysieke dienstverlening was vooral vanwege efficiency redenen. Uit het actieplan komt naar voren dat de gemeente de dienstverlening zowel fysiek als digitaal wil aanbieden, zodat de inwoner zelf een keuze kan maken. Ook wil de gemeente meer persoonlijk contact mogelijk maken. Volgens respondenten heeft de gemeente daarvoor gekozen, omdat gebleken is dat met name oudere inwoners sterke voorkeur hebben voor fysiek contact met de gemeente.

Een beperkt aantal onderdelen uit het actieplan heeft betrekking op de digitale dienstverlening. Het gaat om het meer digitaliseren van aanvraagprocessen, de dienstverlening in het kader van de Omgevingswet, en het verduidelijken van de website.

De rekenkamer stelt vast dat concrete doelen in het actieplan ontbreken. Verder is het onduidelijk wanneer men verwacht dat een project gereed is en wanneer de resultaten gerapporteerd worden aan het college. Wel staat er in het actieplan wanneer een project wordt uitgevoerd. Het actieplan is volgens respondenten

vooral een praktische actiepuntenlijst om de dienstverlening te verbeteren. De gemeenteraad is in december 2024 geïnformeerd over de stand van zaken van de projecten uit het actieplan.

2.1.3 Servicenormen

Bij de start van het rekenkameronderzoek in maart 2024 had de gemeente Woudenberg nog geen officieel document waarin de servicenormen waren vastgelegd. De organisatie was ermee bezig. Servicenormen zijn regels waaraan de dienstverlening moet voldoen, bijvoorbeeld hoe snel de gemeente dient te reageren op een vraag. Door deze normen weten inwoners wat ze van de gemeente kunnen verwachten. Tijdens de onderzoeksperiode heeft het college de servicenormen vastgesteld. Deze zijn gepubliceerd op de gemeentelijke website ([Servicenormen | Gemeente Woudenberg](#)).

In het kort komen de servicenormen op het volgende neer:

Type dienstverlening	Servicenorm
Gemeentelijke website	✓ 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar ✓ Informatie en dienstverlening zo gebruiksvriendelijk mogelijk ✓ De website voldoet aan de toegankelijkheidseisen van de Rijksoverheid.
Telefoon	✓ Bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 8.30-16.30 uur ✓ Als een vraag niet direct beantwoord kan worden, wordt er doorverbonden met de juiste medewerker ✓ Indien medewerker niet bereikbaar is, wordt binnen drie dagen teruggebeld. ✓ Bij calamiteiten kan een noodnummer gebeld worden dat 7 dagen per week 24 uur per dag bereikbaar is.
Meldingen via Fixi-app, telefoon of balie	✓ Ontvangstbevestiging indien e-mailadres is achtergelaten; ✓ Meldingen die door eigen dienst worden uitgevoerd, worden binnen 5 dagen afgehandeld; ✓ Indien niet binnen 5 dagen afgehandeld, dan ontvangt melder een bericht.
Balie	✓ Afspraken maken via website of telefoon; ✓ Afspraakbevestiging met een overzicht van alles wat nodig is voor de afspraak indien e-mailadres is achtergelaten; ✓ Servicebalie is zonder afspraak toegankelijk: maandag tot en met donderdag van 8.30-16.30 uur Vrijdag: 8.30-12.00 uur.
Social media	✓ Beantwoording van directe vragen aan de gemeente binnen één werkdag op maandag tot en met vrijdag van 8.30-16.30 uur.

Post	✓ Ontvangstbevestiging binnen drie dagen, hierin staat welke afdeling de brief in behandeling neemt en de verwachte termijn voor inhoudelijke reactie.
E-mail	✓ Per omgaande automatische ontvangstbevestiging; ✓ Inhoudelijke reactie binnen vijf werkdagen.

Wat de rekenkamer opvalt is dat er een norm ontbreekt waarin staat dat de informatie op de website zoveel mogelijk actueel is.

Ten aanzien van de meldingen in de openbare ruimte en vragen via social media had de gemeente al eerder servicenormen opgesteld. Deze staan in interne werkinstructies. Daarin staat op welke wijze en hoe snel de meldingen en vragen afgehandeld moeten worden (Bron: instructie meldingen openbare ruimte, werkafspraken webcare).

2.1.4 Service Level Agreements (SLA)

In een Service Level Agreement staan afspraken over het niveau van dienstverlening. Het is een overeenkomst tussen partijen die diensten afnemen en partijen die diensten leveren. Het ligt voor de hand dat de gemeente Woudenberg dergelijke SLA's ook heeft afgesloten met externe partijen die een deel van de dienstverlening uitvoeren.

Met de volgende partijen werkt de gemeente samen op het gebied van de dienstverlening:

Externe partij	Dienstverlening op het gebied van...
Coöperatie De Kleine Schans	Zorg en welzijn
ROVA	Afval
Regionale Uitvoeringsdienst Utrecht (RUD)	Bouwen en verbouwen, vergunningen, milieu
Veiligheids Regio Utrecht	Veiligheid leefomgeving, brandweer, politie, crisissen
Gemeente Veenendaal	Belastingen en ICT

De afspraken die de gemeente heeft gemaakt met De Kleine Schans over de dienstverlening zijn zeer globaal. Deze afspraken staan in de documenten van subsidieverlening aan De Kleine Schans. Hierin staat in algemene termen dat de dienstverlening van goede kwaliteit moet zijn en aan wettelijke kwaliteitseisen moet voldoen.

Voor het innen en heffen van de belastingen heeft de gemeente Woudenberg met de gemeente Veenendaal een SLA opgesteld. Concrete afspraken over de dienstverlening zijn hierin opgenomen. Naast de belastingen voert de gemeente Veenendaal ook het ICT-beheer uit voor de gemeente Woudenberg. Dat doet de gemeente Veenendaal ook voor de gemeenten Scherpenzeel en Renswoude. De afspraken tussen de gemeente Veenendaal en de gemeente Woudenberg zijn vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst (d.d. 26 september 2017). Hoewel de afspraken hierin niet direct gericht zijn op de dienstverlening aan

inwoners, bedrijven en organisaties, heeft de wijze waarop het ICT beheer wordt uitgevoerd wel gevolgen voor de dienstverlening aan inwoners, bedrijven en organisaties. De gemeentesecretarissen van de vier gemeenten komen sinds kort eens per kwartaal bij elkaar om zaken rondom het ICT beheer met elkaar te bespreken. Uit de interviews komt naar voren dat de samenwerkingsovereenkomst uit 2017 in geactualiseerd moet worden.

De gemeente Woudenberg heeft met de VRU, de RUD en ROVA in overeenkomsten vastgelegd wat in grote lijnen de kwaliteit van de uitvoering van de taken moet zijn.

2.1.5. Monitoring kwaliteit digitale dienstverlening

Om de kwaliteit van de dienstverlening te meten voert de gemeente Woudenberg tweejaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uit. Enkele vragen in deze KTO's hebben betrekking op de digitale dienstverlening. Zo kwam uit het KTO van 2022 naar voren dat de informatievoorziening en dienstverlening met betrekking tot vergunningen onvoldoende was. Ook de dienstverlening via de e-mail was onvoldoende. In het voorjaar van 2024 heeft de gemeente opnieuw een KTO laten uitvoeren. Op verzoek van de rekenkamer zijn aan dit KTO enkele vragen toegevoegd die specifiek betrekking hebben op de digitale dienstverlening. De resultaten hiervan staan in paragraaf 2.5.1.

Gemeentelijke respondenten geven in de interviews aan dat het gebruik van de website niet wordt gemonitord. Een monitoringsfunctie is geen onderdeel van de huidige website van Woudenberg. De gemeente Woudenberg heeft de structuur van de website niet zelf ontwikkeld, maar heeft deze ingekocht bij het bedrijf OpenGemeenten, zoals veel andere gemeenten. OpenGemeenten zorgt voor de techniek en het design van de website en zorgt voor de veiligheid, beschikbaarheid en toegankelijkheid. De inhoud van de website - oftewel de informatie op de website - verzorgt de gemeente Woudenberg.

Volgens respondenten is het mogelijk om via Google Analytics het gebruik van de website te analyseren. Maar tijd en capaciteit ontbreken daarvoor. Bovendien, zo stellen respondenten, is het belangrijk om voortdurend de kosten en de baten af te wegen.

Meldingen in de openbare ruimte monitoren de ambtenaren met behulp van de app Fixi. Bereikbaarheid en terugbelverzoeken monitort de gemeente met behulp van het klantcontactstelsel.

Voor wat betreft de social media kanalen kan het bereik en sentiment van social media berichten worden geanalyseerd met een digitaal dashboard Coosto. Zo heeft de gemeente Woudenberg rond de jaarwisseling van 2023-2024 geanalyseerd welke type berichten over de gemeente Woudenberg werden gepost op welk platform en of dit positieve of negatieve berichten waren (Bron: Coosto sfeerbeeld jaarwisseling Woudenberg 2023-2024). De rapportage met analyse is gedeeld met het managementteam, het college en de gemeenteraad.

2.1.6. Betrokkenheid inwoners bij beleidsvorming en inrichting digitale dienstverlening

Begin 2024 is in de gemeente Woudenberg het toegankelijkheidspanel gestart. Dit panel bestaat uit vijf inwoners die de gemeente gevraagd en ongevraagd kunnen adviseren over inclusie en toegankelijkheid. Uit de interviews blijkt dat het panel nog in een opstartfase zit en de werkwijze in ontwikkeling is. Het is de bedoeling dat het panel zo'n vijf keer per jaar met de gemeente overlegt. In de praktijk is dit volgens respondenten nog niet gelukt, met name vanwege de vele personele wisselingen in de ambtelijke organisatie.

Vooralsnog is het panel vooral gericht op de fysieke toegankelijkheid, maar het wil zich ook gaan richten op sociale en digitale toegankelijkheid.

2.2. Rechtmatigheid

In deze paragraaf schetsen we de regelgeving voor digitale dienstverlening.

2.2.1 Landelijke wet- en regelgeving

Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (WMEBV)

De Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (WMEBV) treedt op 1 januari 2026 in werking. Door deze wet krijgen inwoners en ondernemers het recht om digitaal met de overheid te communiceren. Iedere gemeente moet de digitale kanalen aanwijzen die ze daarvoor kunnen gebruiken. De gemeente Woudenberg gebruikt de volgende digitale kanalen: website, e-formulieren, social media en e-mail. Deze kanalen zijn niet expliciet gecommuniceerd naar inwoners, maar als een inwoner een bepaald kanaal gebruikt, zal de inwoner via dat kanaal ook antwoord krijgen.

Bij het gebruik van de digitale weg gelden volgens de wet nieuwe waarborgen, zoals notificatie, ontvangstbevestiging en termijnverlenging bij storing (Bron: [Online dienstverlening | VNG](#)- geraadpleegd 28 oktober 2024).

In september 2023 is door de VNG een stappenplan opgesteld om gemeenten te helpen bij het implementeren van deze wet (zie bijlage 3). Ambtelijke respondenten geven aan dat zij bezig zijn met de acties die nodig zijn voor de Wet, maar er is geen sprake van een structurele en projectmatige aanpak.

Wet digitale overheid per 1 juli 2023

De Wet digitale overheid regelt dat inwoners en bedrijven veilig en betrouwbaar kunnen inloggen bij de overheid. De wet bevat ook regelgeving over de digitale toegankelijkheid ([Wet digitale overheid Wet digitale overheid - Digitale Overheid](#)).

Sinds de inwerkingtreding van de wet op 1 juli 2023 moeten de overheidsinstanties hun digitale diensten indelen naar betrouwbaarheidsniveau. Zij hebben een acceptatieplicht voor toegelaten inlogmiddelen. Daarnaast moeten zij hun informatiebeveiliging op orde hebben en tot slot moeten zij meebetalen voor het gebruik van inlogmiddelen door burgers.

De wet sluit aan bij Europese ontwikkelingen in digitale overheidsdienstverlening en op het gebied van inloggen bij de overheid. De publieke en private inlogmiddelen moeten voldoen aan de Europese eisen aan inlogmiddelen (eIDAS-verordening). In de eIDAS-verordening (Electronic Identification And Trust Services) staat waaraan elektronische identificatie en authenticatiemiddelen moeten voldoen, zodat burgers veilig en betrouwbaar in binnen- en buitenland kunnen inloggen.

Uit de interviews blijkt dat de gemeente Woudenberg bezig is met maatregelen die nodig zijn voor de Wet digitale overheid. Volgens respondenten zijn veel maatregelen al getroffen, ook in overleg met de leverancier van digitale diensten (Centric). Deze maatregelen zijn onder andere het bijhouden van updates, het goed regelen van autorisaties en regelmatig overleg zowel intern als met de leverancier. Jaarlijks voert het college een zelfevaluatie uit op basis van de BIO (Baseline Informatiebeveiliging Overheid) of de ICT nog op orde is. Daarnaast wordt de werking van DigiD en Suwinet extern geaudit. Het college informeert de gemeenteraad over de uitkomsten.

Met betrekking tot het inloggen van medewerkers werkt de gemeente met multifactor authenticatie: om te kunnen werken met applicaties in de Cloud moeten medewerkers zich in meerdere stappen aanmelden. Inwoners die gebruik maken van digitale diensten identificeren zich met DigiD of een e-mail adres en bedrijven met e-herkenning.

Regelgeving voor digitale toegankelijkheid

In 2016 is de Europese Digitale Toegankelijkheidsrichtlijn opgesteld en overheidsinstanties moeten sinds 2020 hieraan voldoen. De richtlijn bevat normen voor de digitale toegankelijkheid van overheidsinstanties. De Europese norm verwijst naar een internationale standaard: Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.1). De toegankelijkheidsnormen zijn gebaseerd op vier principes: websites en mobiele applicaties moeten *waarneembaar, bedienbaar, begrijpelijk en robuust* zijn. Niet iedereen gebruikt bijvoorbeeld een muis bij het bezoeken van een website. Formulieren moeten daarom ook alleen met het toetsenbord kunnen worden ingevuld. Ook moet er rekening gehouden worden met kleuren en contrastverhoudingen, voor mensen die kleurenblind of slechtziend zijn (Bron: [Digitale toegankelijkheid - Europa decentraal](#)).

Naast de normen voor toegankelijke digitale inhoud, bevat de richtlijn ook instructies voor het inkopen van toegankelijke producten en diensten.

In Nederland zijn de regels van de Europese toegankelijkheidsrichtlijn eerst geïmplementeerd in het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid (1 juli 2018). In 2023 zijn de richtlijnen ondergebracht in de Wet digitale overheid.

De toegankelijkheidseisen zijn verplicht voor alle overheidsinstanties en ook voor samenwerkingsverbanden. Om aan te tonen dat een organisatie voldoet aan de toegankelijkheidseisen moet ze op de website een toegankelijkheidsverklaring publiceren. De toegankelijkheidsverklaring bestaat uit een aantal onderdelen, zoals een toelichting over de toegankelijkheid, een feedbackmechanisme en contactgegevens. Er moet daarom informatie gegeven worden over welke onderdelen (nog) niet toegankelijk zijn, de redenen daarvoor en hoe er gewerkt wordt aan de toegankelijkheid. In het geval dat een website of mobiele applicatie de regels niet naleeft, moet daar een melding van gemaakt kunnen worden. Er moet daarom een link naar een feedbackmechanisme zijn waar gebruikers van de website of applicatie een melding kunnen maken van eventuele niet naleving van de toegankelijkheidseisen.

In paragraaf 2.4 kunt u lezen in hoeverre de gemeente Woudenberg voldoet aan de toegankelijkheidseisen.

2.2.2 Europese wet- en regelgeving

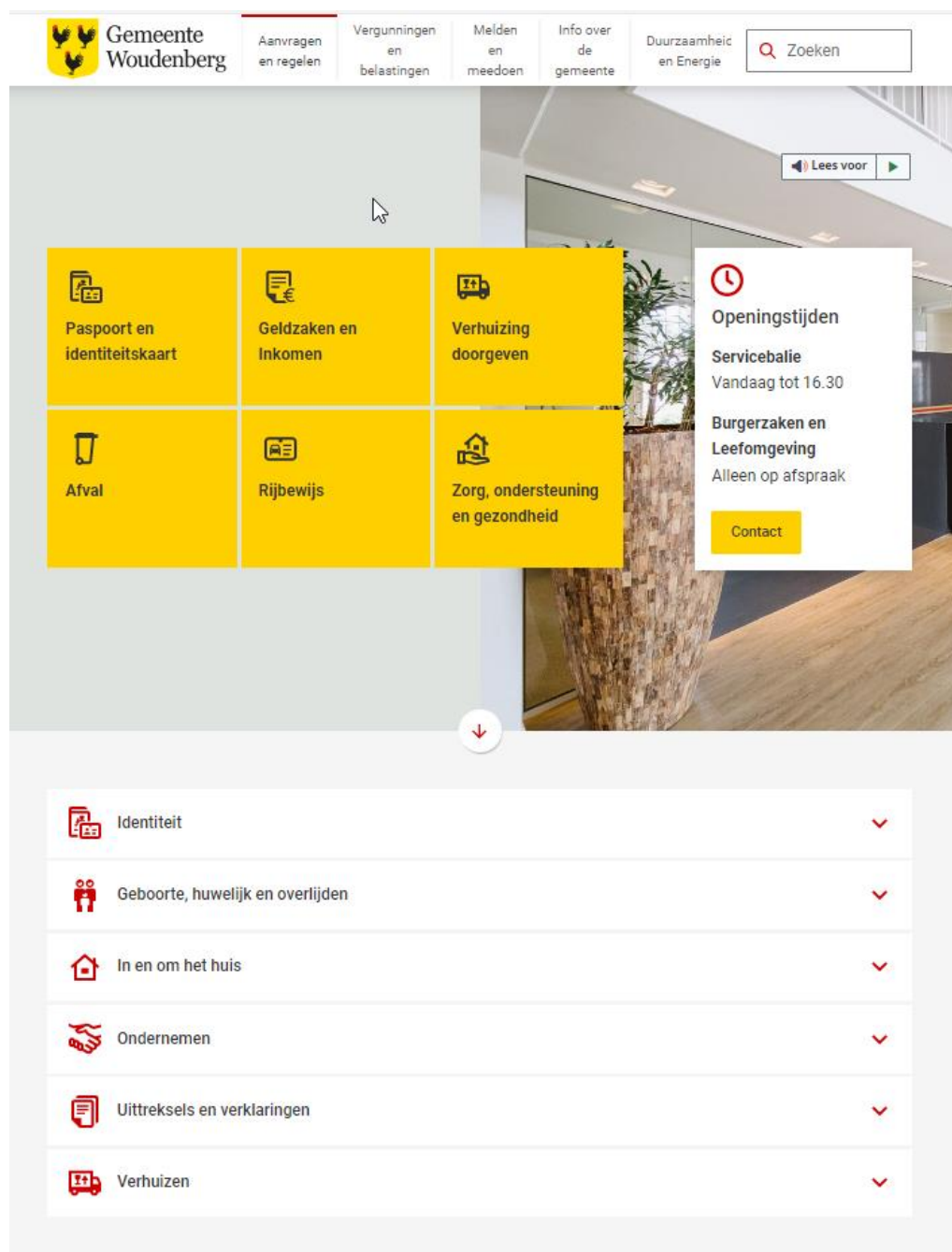
De wet- en regelgeving op het gebied van digitalisering ontwikkelt zich heel snel. Het Kenniscentrum Europa Decentraal heeft in een interactieve tijdlijn alle relevante wet- en regelgeving en andere initiatieven op een rijtje gezet: [Tijdlijn Digitalisering - Europa decentraal](#).

Het grootste deel van de Europese regelgeving dat relevant is voor de gemeente Woudenberg heeft betrekking op privacy. De functionaris gegevensbescherming (FG) en de CISO (Chief Information Security Officer) zijn verantwoordelijk voor de uitvoering ervan. In bijlage 4 treft u een volledig overzicht van de relevante Europese regelgeving voor Woudenberg en de stand van zaken van de uitvoering.

2.3 Uitvoering digitale dienstverlening

2.3.1 Welke digitale producten biedt de gemeente aan?

De gemeente Woudenberg biedt via de gemeentelijke website diverse digitale producten, diensten en informatie aan. De website is opgebouwd als een toptakenwebsite. Dat betekent dat de meest gevraagde onderwerpen snel te vinden zijn. In het geval van Woudenberg zijn dat de onderwerpen in de gele blokken (tegels) in onderstaande printscreen van de website.



Figuur 2.1: Printscreen website gemeente Woudenberg (d.d. 28 november 2024)

Verder heeft de gemeente de producten onderverdeeld in vijf zogenaamde tabbladen:

1. Aanvragen en regelen;
2. Vergunningen en belastingen;
3. Melden en meedoen;
4. Info over de gemeente;
5. Duurzaamheid en energie.

De afdeling communicatie is bezig met het actualiseren van de website. Het laatste tabblad “Duurzaamheid en energie” is recent nieuw ontworpen. De afdeling communicatie wil dit tabblad als voorbeeld voor de andere onderwerpen gaan gebruiken.

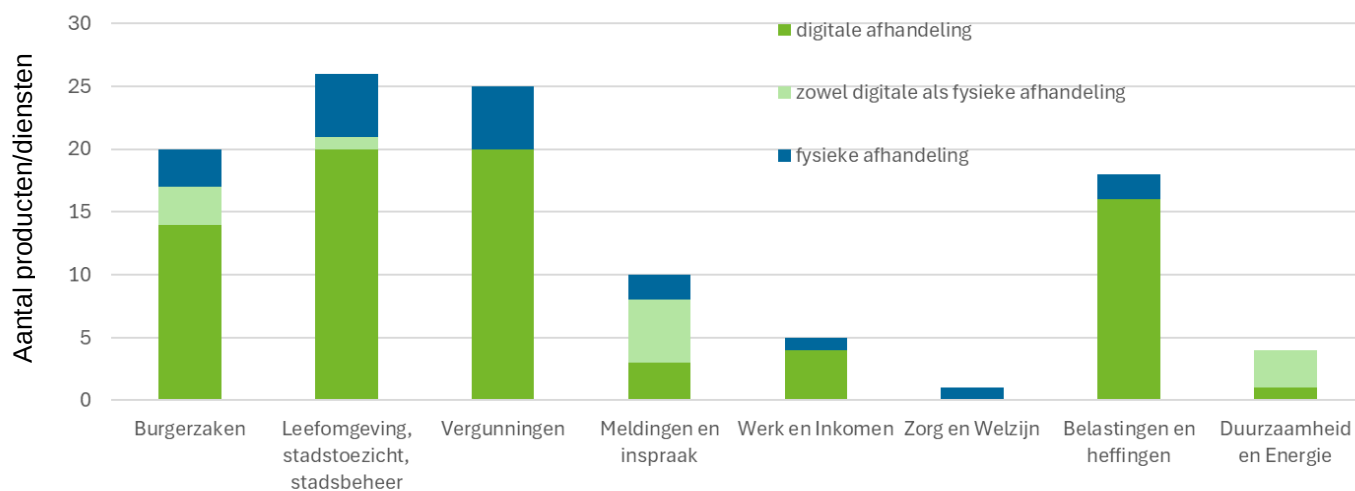
Naast de tabbladen met onderwerpen heeft de website een zoekfunctie.

Eén van de toptaken is Zorg, ondersteuning en gezondheid. Bij het klikken hierop wordt de bezoeker direct doorverwezen naar de website van Coöperatie De Kleine Schans en vindt daar alle producten en diensten die onder andere te maken hebben met zorg en welzijn. Via de gemeentelijke website biedt de gemeente Woudenberg ruim honderd producten en diensten aan. De “producten” die uitsluitend informatie geven heeft de rekenkamer daarin niet meegeteld. Deze zijn voornamelijk terug te vinden onder het tabblad “info over de gemeente”.

Iedere gemeente is vrij om te bepalen welke naam zij aan haar producten en diensten geeft. Vanuit de Rijksoverheid is er wel een uniforme productenlijst voor producten en diensten die gemeenten aanbieden aan burgers en bedrijven. De bedoeling van de lijst is om de vindbaarheid van producten en diensten te verbeteren. De lijst bevat met name producten waarbij er interactie is tussen de burgers en bedrijven en de gemeente, zoals een aanvraag, melding of een verplichting. Producten en diensten zoals onderhoud van de groenvoorziening of het wegennet zijn niet in de uniforme productenlijst opgenomen. Het gebruik van de uniforme lijst is geen verplichting voor gemeenten. Iedere gemeente kan zelf bepalen welke naam zij aan de producten en diensten geeft. Hierdoor bestaat er een veelvoud aan producten en diensten die feitelijk hetzelfde zijn (Bron: standaarden.overheid.nl).

Op basis van de uniforme productenlijst heeft de rekenkamer een indeling gemaakt in soort product en daarbij het type afhandeling aangegeven. Dit staat in figuur 2.2.

Type afhandeling gemeentelijk producten/diensten



Figuur 2.2:

Aantal producten/diensten van de gemeente Woudenberg per afdeling en type afhandeling

Toelichting op de grafiek:

De digitale afhandeling kan zijn via DigiD, via e-herkenning, via web/contactformulier, een doorverwijzing naar een andere website of digitaal een afspraak maken. De fysieke afhandeling betreft een pdf-formulier downloaden afgeven of opsturen, schriftelijk of via e-mail doorgeven, via telefoon afhandelen of via het loket.

Bij zorg en welzijn biedt de gemeente slechts één product aan. Dit komt omdat de websitebezoeker voor alle zaken die te maken hebben met zorg en welzijn direct doorgeleid worden naar de website van De Kleine Schans.

In bijlage 5 treft u een nog meer uitgewerkt overzicht van de producten en diensten van de gemeentelijke website.

Vrijwel de meeste e-diensten van Burgerzaken, die volledig digitaal afgehandeld kunnen worden koopt de gemeente in bij Centric. De gemeente Woudenberg ontwikkelt deze diensten niet zelf. Centric biedt zestien producten aan. Van vijf producten maakt de gemeente Woudenberg geen gebruik. Zie overzicht in bijlage 6 voor meer informatie over deze producten en diensten.

2.3.2 Organisatie en afhandeling digitale producten

Organisatie en verantwoordelijkheden

Bij de afhandeling van digitale producten zijn met name het Klantcontactcentrum (KCC) en de afdeling burgerzaken betrokken. Recent zijn de afdelingen KCC en burgerzaken samengevoegd tot de afdeling publiekszaken. Er zijn dubbelfuncties gecreëerd, waardoor medewerkers breder inzetbaar zijn en de organisatie flexibeler en minder afhankelijk is. Baliemedewerkers nemen de telefoon aan en kunnen ook aanvragen van paspoorten en dergelijke behandelen. De backoffice medewerkers van de afdeling Burgerzaken zorgen voor de afhandeling en verwerking in de systemen. Bij de afdeling Burgerzaken zijn veel

personele wisselingen geweest, maar respondenten geven aan dat ten tijde van het rekenkameronderzoek weer sprake is van een stabiele situatie.

Het beheer van de website is de verantwoordelijkheid van de communicatieadviseur social media beheer in samenwerking met collega's van de vakafdelingen.

De gemeentesecretaris en de informatiemanager zijn eindverantwoordelijk voor de afhandeling van digitale producten. De functies en verantwoordelijkheden liggen nog niet vast ten tijde van het rekenkameronderzoek. Respondenten geven aan dat de gemeente in het najaar van 2024 start met het beschrijven van het functiehuis en beschrijvingen van de functies bij de gemeentelijke organisatie. Een extern bureau heeft daarvoor de opdracht gekregen.

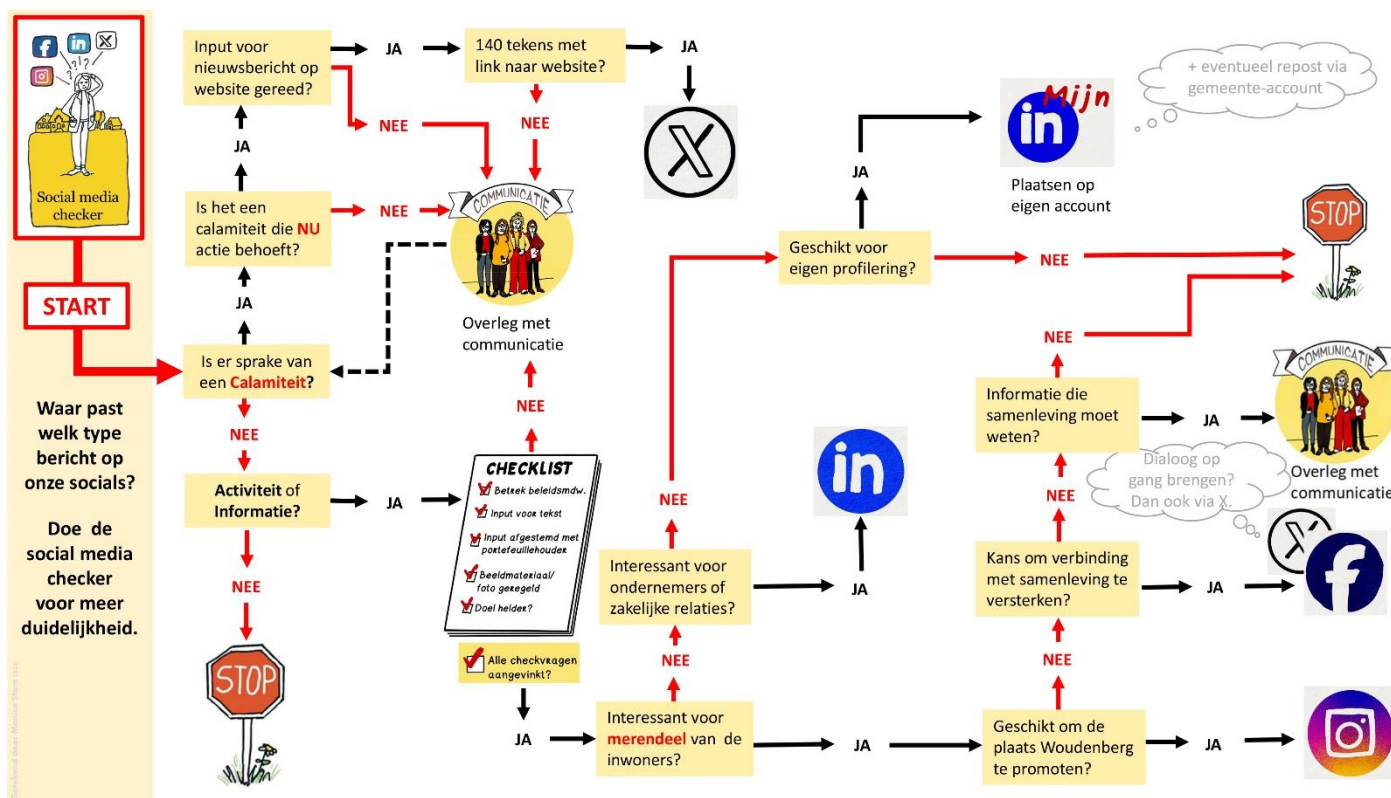
Volgens respondenten heeft de gemeente Woudenberg voldoende capaciteit en middelen voor het uitvoeren van de digitale dienstverlening. Voldoende om de basis op orde te hebben. Bij het eventueel verbeteren van de dienstverlening worden kosten en baten voortdurend tegen elkaar afgewogen.

Werkinstructies

De rekenkamer heeft geen werkinstructies aangetroffen over de afhandeling van de digitale dienstverlening. Volgens respondenten ligt de prioriteit van de ambtenaren bij het optimaliseren van de uitvoering en minder bij het opstellen van beleidsstukken en procedures op papier.

Wel heeft de gemeente een werkinstructie over hoe meldingen in het systeem van Fixi geregistreerd moeten worden. Fixi gebruikt de gemeente voor meldingen in de openbare ruimte (zie ook paragraaf 2.1.3). Voor het monitoren van vragen die via social media binnen komen gebruikt de gemeente de tool Coosto. De gemeente heeft daarvoor werkafspraken gemaakt die gericht zijn op de wijze van beantwoording, maar niet op technische instructies voor het werken met de betreffende tool.

Voor het gebruik van social media heeft gemeente een social media checker voor ambtenaren. Dit bevat een leidraad wanneer wel of niet gebruik gemaakt moet worden van de social media (zie figuur 2.3). Ook heeft de gemeente een schrijfwijzer om het schrijven in duidelijke eenvoudige taal te bevorderen. Die schrijfwijzer wordt ook bij website teksten toegepast (Bron: Handleiding voor het schrijven van duidelijke teksten, oktober 2022).



Figuur 2.3: Social media checker van de gemeente Woudenberg

2.4 Toegankelijkheid website

2.4.1 Toegankelijkheidseisen

In paragraaf 2.2.1 is aangegeven dat websites en applicaties moeten voldoen aan wettelijke digitale toegankelijkheidseisen. In deze paragraaf gaan we daar wat verder op in.

De toegankelijkheidseisen staan in de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG). Deze WCAG richtlijnen bevatten vier principes waar digitale toegankelijkheid aan getoetst kan worden ([EN 301 549 en WCAG | Digitoegankelijk](#)). Deze principes zijn uiteindelijk weer uitgewerkt in 50 richtlijnen.

- 1. Waarneembaar:** alles op een website of app moet voor iedereen waarneembaar zijn. Een eis is bijvoorbeeld dat aan een (informatieve) afbeelding een alternatieve tekst wordt gekoppeld (o.i.d.). Iemand die de afbeelding niet kan zien, kan deze door het lezen van de tekst toch waarnemen.
- 2. Bedienbaar:** alles op een website of app moet voor iedereen te bedienen zijn. Het navigatiemenu moet bijvoorbeeld niet alleen met een muis, maar ook met het toetsenbord te bedienen zijn.
- 3. Begrijpelijk:** alle informatie op een website of app moet te begrijpen zijn door software en mensen. De taal van een pagina moet bijvoorbeeld worden aangegeven in een code. Zo kan bijvoorbeeld een schermlezer (screenreader) de tekst in de juiste taal voorlezen. Een website of app moet ook voor mensen begrijpelijk zijn. Bij een invulformulier moet bijvoorbeeld aangegeven zijn wáár de fout zit als iemand iets niet goed heeft ingevuld.

4. Robuust: een website of app moet door verschillende apparaten en hulptechnologie gebruikt kunnen worden. Een voorbeeld van een eis is dat voor de elementen op de webpagina wordt aangegeven wat hun naam, rol en waarde is.

2.4.2 Toegankelijkheidsverklaring en toegankelijkheidsonderzoek

Overheidsorganisaties moeten een toegankelijkheidsonderzoek (laten) uitvoeren. In zo'n onderzoek wordt de website getoetst aan de 50 richtlijnen uit de WCAG. De resultaten daarvan moet een overheidsorganisatie publiceren in een toegankelijkheidsverklaring. Deze verklaring moet volgens een vast model opgesteld worden, die voorgeschreven is door het Ministerie van BZK. In zo'n verklaring staat hoe toegankelijk de website is en hoe deze verbeterd kan worden. De gemeente Woudenberg heeft op de website een toegankelijkheidsverklaring staan. De website heeft de status B. Dat wil zeggen dat de website gedeeltelijk voldoet. Zie bijlage 7 Printscreen van de toegankelijkheidsverklaring (geraadpleegd op 30 oktober 2024).

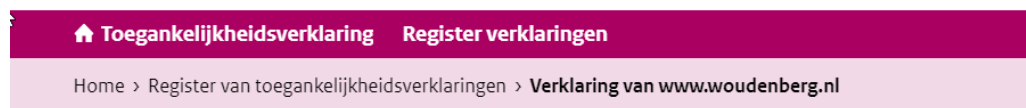
Er zijn vijf statussen A t/m E voor de toegankelijkheid van websites met de volgende betekenis ([De status | Digitoegankelijk](#)):

Status	A	B	C	D	E
Is er een verklaring?	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee
Is er compleet en goed onderzoek dat minder oud is dan 3 jaar?	Ja	Ja	Nee	Nee	Niet bekend
Aan hoeveel eisen voldoet site/app?	Alle 50	Minder dan 50	Niet bekend	Niet bekend	Niet bekend
Binnen 6 maanden onderzoek gepland?	Niet nodig, onderzoek is maximaal 3 jaar geldig	Niet nodig, onderzoek is maximaal 3 jaar geldig	Ja	Nee	Niet bekend
Voldoet aan wet?	Ja	Ja, als maatregelen zijn beschreven en er elk jaar verbetering is	Ja, maximaal 6 maanden vanaf publicatie verklaring	Nee	Nee

De gemeente heeft in juli 2021 een toegankelijkheidstoets (nulmeting) laten uitvoeren ([Woudenberg - Gemeentelijke website - Audits - Toegankelijk Online](#)). Uit dit onderzoek bleek dat 15 richtlijnen voldoende waren, 21 onvoldoende en 14 niet van toepassing.

Hoewel de gemeente op de website heeft staan dat de toegankelijkheidsstatus B is, komt dit niet overeen met de status toegankelijk die te vinden is in het register van toegankelijkheidsverklaringen, waar naar wordt doorverwezen ([Verklaring van \[www.woudenberg.nl\]\(http://www.woudenberg.nl\) | Invulassistent Toegankelijkheidsverklaring](#),

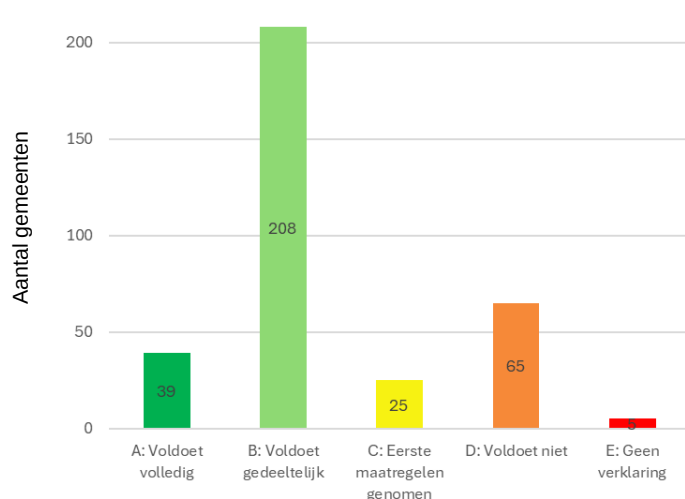
geraadpleegd 30 oktober 2024). In dit register worden de toegankelijkheidsverklaringen van alle gemeentelijke websites geregistreerd. In het register staat dat de website van Woudenberg niet voldoet en de toegankelijkheidsstatus D heeft. Deze status is toegekend op basis van een eigen verklaring en een door de gemeente zelf uitgevoerde toets (d.d. 12 januari 2023, zie figuur 2.4). Deze status heeft met name te maken met het feit dat er geen actuele onderzoeksresultaten beschikbaar zijn en er geen toets gepland is.



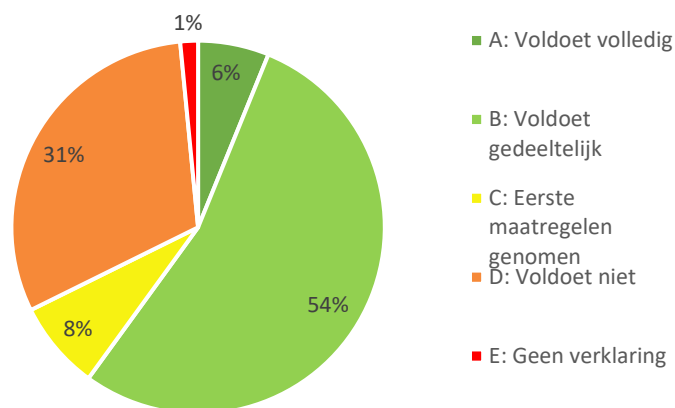
Figuur 2.4: Printscreen toegankelijkheidsstatus website gemeente Woudenberg uit Register van toegankelijkheidsverklaringen.

2.4.3 Toegankelijkheid in vergelijking met andere gemeenten

In het voorjaar van 2024 is er een dashboard Digitoegankelijkheid gelanceerd. Op dit dashboard is de toegankelijkheidsstatus van alle 9.017 websites en mobiele apps te vinden, waar de Nederlandse overheid verantwoordelijk voor is, waaronder de 342 gemeentelijke websites (<https://dashboard.digitoegankelijk.nl/>). 72% van de gemeentelijke websites (247 van 342) voldoet volledig of gedeeltelijk. 19% van de gemeenten heeft dezelfde toegankelijkheidsstatus als de gemeente Woudenberg (status D), zie ook figuur 2.5. Er zijn in Nederland 65 gemeenten die net als Woudenberg kleiner zijn dan 20.000 inwoners. Van deze kleine gemeenten heeft 31% eenzelfde toegankelijkheidsstatus (D: voldoet niet) als Woudenberg (zie figuur 2.6).



Figuur 2.5 Digitale toegankelijkheidstatus van de websites van 342 Nederlandse gemeenten (Bron: dashboard digitale toegankelijkheid 31 oktober 2024).



Figuur 2.6 Toegankelijkheidstatus van de websites van 65 gemeenten met minder dan 20.000 inwoners.

2.4.4 Ervaringen toegankelijkheid

De rekenkamer heeft gesproken met een inwoner die zeer slechtziend is. Deze inwoner maakt regelmatig gebruik van de voorleesfunctie van de gemeentelijke website en is daar tevreden over. Meer bevindingen over de ervaren toegankelijkheid kunt u lezen in paragraaf 2.5.2.

2.5 Ervaring inwoners

2.5.1 Resultaten uit KTO 2024

Hieronder gaan we in op de resultaten uit het KTO 2024 die betrekking hebben op de digitale dienstverlening. Het KTO is uitgevoerd door Papillio Organisatieadvies (rapportage d.d. 19 juli 2024). De onderzoekers hebben 52 telefonische diepte interviews uitgevoerd met inwoners van de gemeente Woudenberg. Deze inwoners hebben gebruik gemaakt van verschillende diensten en hadden aangegeven dat zij bereid waren om deel te nemen aan een onderzoek. In de interviews met de inwoners zijn vragen gesteld over de website van de gemeente, voorkeur voor digitale of fysieke dienstverlening en vragen over de communicatie van de gemeente. Ook is gevraagd naar verbeterpunten, wensen en behoeften.

Wat vinden klanten van de website?

- ✓ De meeste klanten kennen de website van de gemeente en vinden op de website de informatie waar ze naar op zoek zijn.
- ✓ Klanten die de website niet gebruiken benoemen dat zij voorkeur hebben voor telefonisch of persoonlijk contact en/of dat zij digitaal minder vaardig zijn.

- ✓ Klanten geven aan dat digitale aanvragen en het maken van afspraken goed en gemakkelijk gaat via de website. Het doen van een digitale aanvraag lukt goed.
- ✓ Klanten beoordelen het doen van een digitale aanvraag (afspraak maken, paspoort, ID-bewijs, rijbewijs, vergunningaanvraag) via de website gemiddeld met een 8,1.
- ✓ Enkele klanten hebben een verbeterpunt aangegeven voor de website:
 - Kortere zinnen in nieuwsberichten waardoor de berichten voor iedereen gemakkelijker leesbaar zijn
 - Minder doorklikken om tot gewenste resultaat te komen
 - Zoeken via zoekbalk op specifieke termen kan beter
 - Overzicht welke afdeling en/of welke medewerker je per onderwerp kunt bereiken met e-mailadressen en/of telefoonnummers

Als u een product/dienst zowel digitaal, per telefoon of bij het fysieke loket kunt afhandelen wat heeft dan uw voorkeur?

- ✓ Het grootste deel van de geïnterviewden heeft voorkeur om een product/dienst digitaal af te handelen, omdat dit het snelste en gemakkelijkste werkt en buiten werktijden kan.
- ✓ Een minder groot deel heeft voorkeur voor het afwikkelen bij het loket of telefonisch contact, omdat je dan persoonlijk contact hebt en de mogelijkheid hebt tot interactie.
- ✓ Sommige geïnterviewden geven aan dat het van de situatie afhankelijk is. Zij willen zaken digitaal afhandelen waar het kan en bij het loket of telefonisch waar nodig.
- ✓ Ouderen geven aan dat ze digitaal minder handig zijn en daarom voorkeur hebben voor het loket of telefonisch afhandelen van zaken.

Wat vinden klanten van de communicatie van de gemeente Woudenberg?

- ✓ Klanten vinden de communicatie van de gemeente goed. Klanten waarderen het dat zij goed geïnformeerd zijn via verschillende communicatiekanalen.
- ✓ Klanten vinden dat burgemeester en wethouders zich meer laten zien dan in het verleden en dat er goede informatiebijeenkomsten waarbij inwoners kunnen participeren worden georganiseerd. Ook informatie ophalen met dit klantenonderzoek en met enquêtes vinden verschillende klanten een goede aanpak. Gemeente Woudenberg mag dit zo doorzetten.
- ✓ Klanten ontvangen informatie over gemeente Woudenberg via de onderstaande media (op volgorde van belangrijkheid):
 - Woudenberger en LetOp
 - Social Media (Facebook, Instagram, X(Twitter))
 - Post
 - Digitale nieuwsbrief
 - Zelf kijken op de website
 - Geen informatie
- ✓ Klanten vinden de informatiewaarde en het taalgebruik van de berichten goed.
- ✓ Een aantal suggesties voor de communicatie zijn:
 - Iets meer officiële taal in de berichten in de krant.
 - Meer berichten over onder andere informatiebijeenkomsten op social media

- Verschillende klanten geven aan dat ze niet op de hoogte zijn van de wekelijkse digitale nieuwsbrief. Gemeente Woudenberg kan meer communiceren over de digitale nieuwsbrief en hoe je die aan kunt vragen. Een suggestie is om nieuwe inwoners ook te informeren over de digitale nieuwsbrief.
 - Meer berichten in de LetOp, omdat dit een gratis krant is.
- ✓ Wanneer klanten geen informatie ontvangen of lezen, is dit een bewuste keuze.

2.5.2 Klantervaringsonderzoek website en mystery e-mail onderzoek

De rekenkamer heeft een extern bureau, PBLQ, ingehuurd voor het uitvoeren van een ervaringsonderzoek onder inwoners en een mystery e-mail onderzoek. Een samenvatting van de aanpak en de resultaten vindt u hieronder. De volledige resultaten treft u aan in bijlage 8.

Klantervaringsonderzoek website

Aanpak

Om een beeld te verkrijgen van de gebruikservaringen op de website van de gemeente Woudenberg is aan negen inwoners gevraagd om elk vier opdrachten van verschillende complexiteit uit te voeren.

In totaal zijn er zeven verschillende opdrachten uitgevoerd op basis van vooraf opgestelde casussen:

1. Rijbewijs verlengen
2. Afvaldumping melden
3. Evenement melden
4. Afvalstoffenheffing laten kwijtschelden
5. Wmo voorziening aanvragen
6. Subsidie energiebesparende producten aanvragen
7. Vergunning boomkappen aanvragen

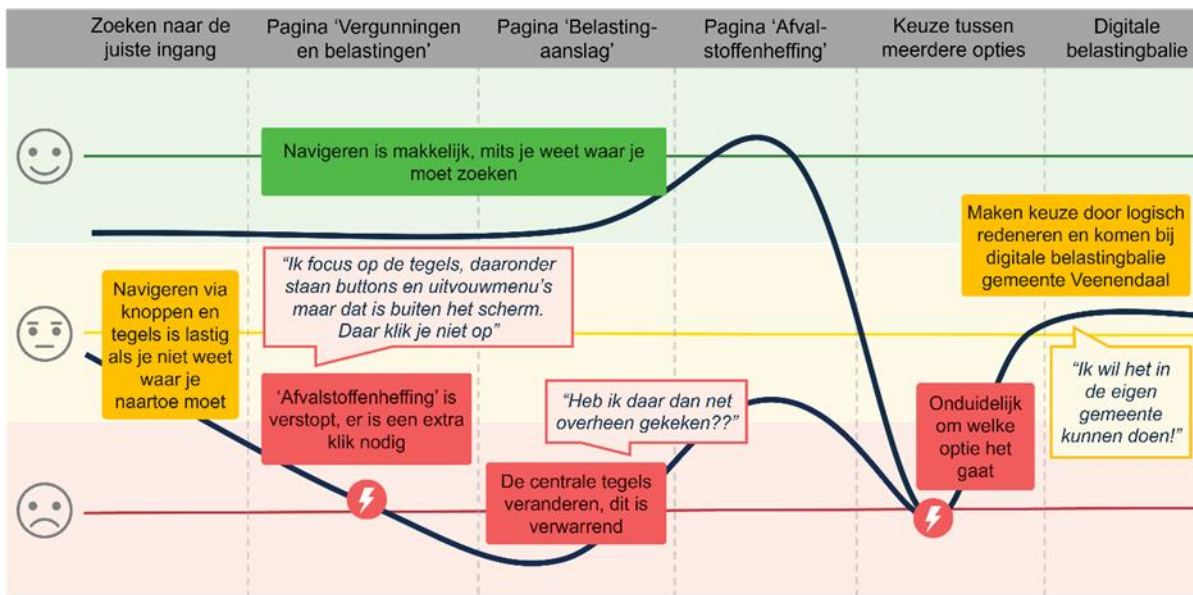
De onderwerpen van de casussen zijn zo gekozen dat de ervaringen met zo veel mogelijk verschillende soorten dienstverlening worden gemeten. Tijdens het uitvoeren van de opdrachten gaven de inwoners aan of de informatie eenvoudig te vinden is, te begrijpen is, welke stappen er doorlopen worden en wat eventuele knelpunten zijn.

Gebruikservaringen website weergegeven in hartmonitoren

De gebruikservaringen van de negen inwoners met de website zijn per casus weergegeven in een zogeheten hartmonitor. In deze paragraaf geven we van twee casussen de hartmonitor weer.

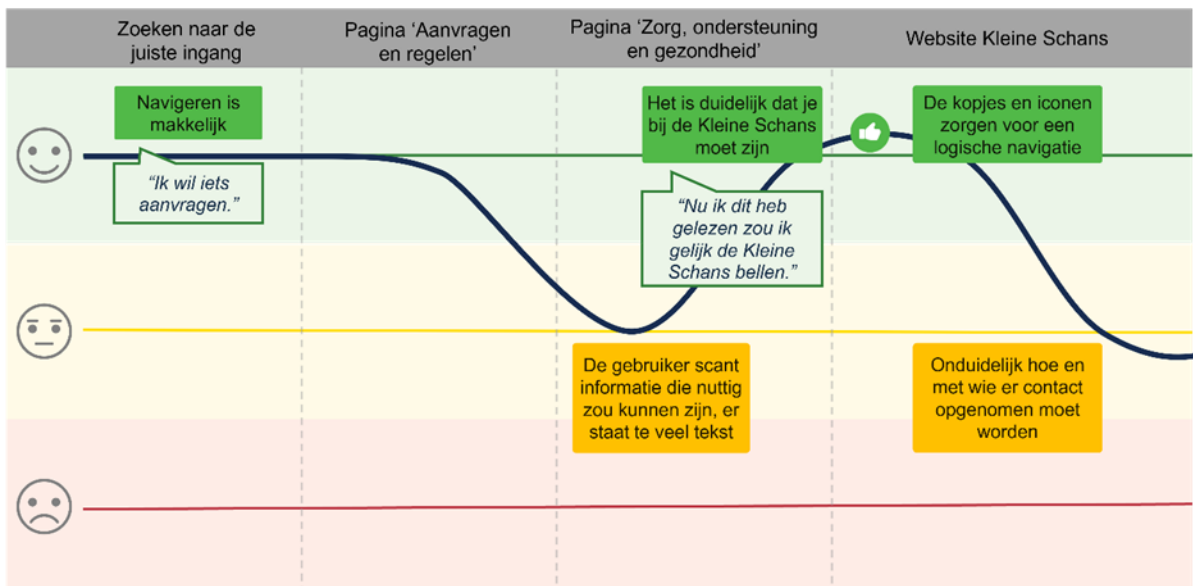
Horizontaal in de hartmonitoren staan de verschillende stappen op de website die de gebruikers aanklikken. Op de verticale as staan in de gekleurde blokjes (groen, geel, rood) de ervaringen. In de gesprekswolkjes staan specifieke opmerkingen die de gebruikers hebben gemaakt bij de betreffende stap.

Taak 4: Ervaringen met het kwijtschelden van de afvalstoffenheffing



De ervaringen met navigeren naar de juiste pagina lopen bij bovenstaande taak erg uiteen, daarom zijn twee lijnen weergegeven in deze hartmonitor.

Taak 5: Ervaringen met het aanvragen van een WMO voorziening



De taak om een WMO voorziening aan te vragen was over het algemeen door de gebruikers eenvoudig uit te voeren. Vandaar dat in deze hartmonitor vooral groene en gele blokjes zijn weergegeven.

Meer informatie over deze twee hartmonitoren en de hartmonitoren van de andere vijf casussen kunt u vinden in het rapport van PBLQ (bijlage 8).

Algemene bevindingen uit het gebruikservaring onderzoek

Taalgebruik

Veel deelnemers geven aan dat het ambtelijke taalgebruik of jargon maakt dat ze moeite hebben om informatie snel te vinden.

Eerdere ervaringen

Enkele deelnemers geven aan dat bepaalde pagina's alleen makkelijk te vinden zijn wanneer je uit eerdere ervaringen al weet waar je moet zoeken. Voor gebruikers die nog geen ervaring hebben met diensten van de gemeente, of die minder digi- en/of taalvaardig zijn, kan het vinden van de juiste informatie lastiger zijn.

Menubalk

De menubalk bovenaan de website wordt niet altijd goed bekeken. Op de homepage gaat de aandacht meestal eerst naar de zes gele tegels. Het is voor gebruikers niet altijd meteen duidelijk waar ze moeten kijken wanneer de informatie niet tussen deze tegels staat. Hierdoor lijkt informatie te ontbreken. Er is uiteraard slechts plaats om zes onderwerpen uit te lichten.

Titels, kopjes en navigatie

In een aantal gevallen ontstond verwarring door de paginatitels in het menu en kopjes van de gele tegels. Bij casus drie (evenement melden) was bijvoorbeeld onduidelijk wat het verschil is tussen melden en aankondigen. De deelnemers benadrukken dat de paginatitels beter afgestemd kunnen worden op de inhoud en informatie waar de gebruiker naar op zoek is.

Wanneer deelnemers iets niet snel kunnen vinden maken ze gebruik van de zoekfunctie. Niet iedere zoekopdracht leidt naar de juiste pagina. Een aantal deelnemers geeft aan eigenlijk standaard te navigeren middels een zoekmachine.

Volgorde van informatie

Uit het onderzoek blijkt dat de volgorde en rangschikking van informatie belangrijk is. Vaak wordt een dienst bovenaan geïntroduceerd, gelijk gevolgd door een link of verwijzing naar waar de dienst geregeld kan worden (meestal via een hyperlink of opvallende knop). Vaak klikken de deelnemers direct op de link, zonder de verdere informatie op de pagina goed te lezen. Daardoor missen ze relevante informatie en moeten weer terugkeren naar eerder bezochte pagina's om alsnog de informatie te lezen.

Ook blijkt dat informatie in sommige casussen verspreid is over meerdere (externe) pagina's of zelfs Pdf-bestanden. Hierdoor zijn deelnemers veel heen en weer aan het klikken om te begrijpen wat de volgende stap zou zijn. Dit veroorzaakt verwarring, irritatie en onzekerheid bij de deelnemers.

Niet werkende links

De deelnemers kwamen een aantal keer links tegen die niet werkten. Ook deed de zoekmachine het niet goed bij typefouten en verkeerd geplaatste spaties.

Mystery e-mail onderzoek

Aanpak

Naast het gebruikersonderzoek met opdrachten zijn in oktober 2024 gefaseerd 10 mystery e-mails verstuurd naar verschillende e-mailadressen van de gemeente. Deze e-mails verschillen in aard (meldingen, informatievragen, concrete en vage hulpvragen, klachten en suggesties), schrijfstijl, beleefdheid en

directheid. Op deze wijze wordt inzicht verkregen in de reactie van de gemeente op verschillende soorten informatieverzoeken.

Bevindingen mystery e-mail onderzoek

Uit het onderzoek blijkt dat acht van de tien e-mails zijn beantwoord, en zeven e-mails binnen vijf werkdagen. Twee e-mails ontvingen een automatisch bericht van ontvangstbevestiging. Slechts vier van de tien e-mails werden volledig inhoudelijk beantwoord. Zie in onderstaande tabel de volledige bevindingen. Hieruit blijkt dat de gemeente niet voldoet aan de eigen service normen(per omgaande een automatische ontvangstbevestiging en een inhoudelijk antwoord binnen vijf werkdagen).

Tabel 2.1 Resultaten van het mystery e-mail onderzoek

<i>onderwerp</i>	<i>Type vraag</i>	<i>Automatisch antwoord</i>	<i>Antwoord binnen 5 werkdagen</i>	<i>Inhoudelijk antwoord</i>	<i>Alle vragen beantwoord</i>
1 Paspoort aanvragen met haast	informatievraag		X	X	
2 Verhuizing doorgeven	melding		X	X	X
3 Geluidsoverlast	klacht/hulpvraag			X	X
4 Wmo voorziening aanvragen	hulpvraag	X	X	X	X
5 Vergunning evenement	informatie/hulpvraag		X	X	
6 Vergroenen geveltuin	suggestie		X	X	X
7 Volle prullenbakken	klacht				
8 Kwijtschelden afvalstoffenheffing	hulpvraag	X	X	X	
9 Klacht actueel nieuwsonderwerp	klacht				
10 Reclamebord langs de weg	informatievraag		X	X	
<i>Percentage</i>		<i>20%</i>	<i>70%</i>	<i>80%</i>	<i>40%</i>

3. Conclusies en aanbevelingen



Conclusies digitale dienstverlening



Ambtelijke organisatie heeft aandacht voor verbetering van digitale dienstverlening.



Gemeente werkt signaal gestuurd: niet op basis van actuele, vastgestelde doelen.



Afspraken met samenwerkingspartners over dienstverlening zijn zeer globaal.



Gemeente heeft ruim aanbod digitale dienstverlening en zorgt voor vlotte afhandeling.



Interne werkinstructies ontbreken en rollen, taken en verantwoordelijkheden zijn niet vastgelegd.



Gemeentelijke website voldoet niet aan digitale toegankelijkheidseisen.



Volgens inwoners biedt website soms teveel en onduidelijke informatie.



Aanbevelingen aan raad ten behoeve van college:



Stel doelen op voor digitale dienstverlening en laat ze vaststellen door de raad



Leg werkprocessen, rollen, taken en verantwoordelijkheden vast



Ga na of SLA's met samenwerkingspartners concreter gemaakt kunnen worden



Verbeter de toegankelijkheidsstatus van de website



Verbeter de website door aanbevelingen gebruikersonderzoek te benutten



Zorg voor uniforme manier van e-mail beantwoording

3.1 Conclusies

De rekenkamer stelt vast dat de ambtelijke organisatie van de gemeente Woudenberg aandacht heeft voor het verbeteren van de digitale dienstverlening. De organisatie doet wat mogelijk is met de beschikbare capaciteit en middelen en is voortdurend bezig met het doorvoeren van verbeteringen. Zo worden de verbeterpunten uit de tweejaarlijkse klanttevredenheidsonderzoeken opgepakt en uitgevoerd. Ook is de gemeente continu bezig met het verbeteren van de website. Dat is overigens ook nodig, want uit het rekenkameronderzoek blijkt dat deze op diverse punten kan worden verbeterd.

De acties van de organisatie zijn echter vooral signaal gestuurd en niet gericht op het realiseren van doelen. De gemeente Woudenberg heeft namelijk geen actueel beleidskader voor de uitvoering van de digitale dienstverlening. Hierdoor is onduidelijk wat de doelen en de ambities van de gemeente zijn op dit gebied. En het is niet goed vast te stellen of de ambtelijke organisatie met de goede dingen bezig is.

Actuele beleidsvisie ontbreekt en doeltreffendheid daarom niet vast te stellen

De gemeente is praktisch bezig met het uitvoeren van de digitale dienstverlening en heeft ervoor gekozen om met de beschikbare middelen en capaciteit te doen wat nodig is.

Een actuele integrale dienstverleningsvisie met geconcretiseerde doelen heeft de gemeente niet. Het college heeft besloten om de dienstverleningsvisie uit 2016 niet te actualiseren, maar in plaats daarvan een actieplan op te stellen. Dit actieplan bevat een aantal projecten. Impliciet heeft de gemeente wel doelen, maar deze zijn niet geactualiseerd en formeel vastgesteld.

Door het ontbreken van een actuele dienstverleningsvisie en concrete doelen kan daarop feitelijk niet worden geëvalueerd. Desondanks toetst de gemeente wel tweejaarlijks de kwaliteit van de dienstverlening onder inwoners. Dit betreft een evaluatie op de klanttevredenheid. Uit deze evaluaties komen actie- en verbeterpunten, die worden opgepakt door de organisatie.

Een ander punt betreft de dienstverlening die de gemeente heeft uitbesteed aan anderen. Het gaat daarbij bijvoorbeeld om taken op het gebied van zorg en welzijn, afval en belastingen. De gemeente werkt daarvoor samen met diverse externe partners. De gemeente heeft met deze partijen overeenkomsten afgesloten. De rekenkamer stelt vast dat de afspraken over het niveau van de dienstverlening in deze overeenkomsten zeer globaal zijn en niet de servicenormen bevatten die de gemeente heeft vastgesteld.

Ruim aanbod van digitale producten, vlotte afhandeling, maar werkinstructies ontbreken

De gemeente biedt via de website circa 80 digitale producten en diensten aan. De meeste digitale producten hebben betrekking op burgerzaken, leefomgeving, vergunningen en belastingen. Voor producten die te maken hebben met de leefomgeving en vergunningen worden inwoners met name doorgeleid naar de website van de omgevingsdienst. Voor dienstverlening en producten op het gebied van belastingen worden inwoners doorgeleid naar de digitale belastingbalie van de gemeente Veenendaal. Producten van burgerzaken kunnen afgehandeld worden via de gemeentelijke website. De gemeente ontwikkelt deze digitale producten niet zelf, maar koopt deze in bij een externe partij (Centric).

Uit het onderzoek komt naar voren dat het aanbod van digitale dienstverlening voldoende is en de afhandeling vlot verloopt. Daarentegen ontbreekt het aan interne werkinstructies en zijn rollen, taken en verantwoordelijkheden van de verschillende betrokkenen niet vastgelegd. Dit leidt tot op heden nog niet tot problemen, omdat de lijnen in de organisatie kort zijn en de medewerkers elkaar goed weten te vinden. Maar bij ziekte of vertrek van medewerkers is de continuïteit niet gewaarborgd en bevelen wij daarom aan om de werkprocessen goed vast te leggen.

Gemeentelijke website voldoet niet aan digitale toegankelijkheidseisen

De ambtelijke organisatie is goed op de hoogte van geldende wet- en regelgeving op het gebied van de digitale dienstverlening. De informatiemanager (CISO: Chief Information Security Officer) is verantwoordelijk voor het toezicht op de naleving van de wet- en regelgeving. De organisatie is voortdurend bezig om zo goed mogelijk aan deze regelgeving te voldoen, maar de website van de gemeente Woudenberg voldoet op dit moment niet aan de digitale toegankelijkheidseisen. Eén van de eisen is namelijk dat de gemeente regelmatig een toegankelijkheidstoets laat uitvoeren. De gemeente Woudenberg heeft geen recent uitgevoerde toegankelijkheidstoets.. Een minderheidsgroep van 19% van alle gemeenten heeft dezelfde toegankelijkheidsstatus als Woudenberg, namelijk status D ('voldoet niet') op een schaal van A tot en met E.

Ervaringen inwoners: bij complexe diensten en producten biedt de website teveel en onduidelijke informatie

Inwoners geven aan dat zij voorkeur hebben voor het digitaal afhandelen van producten, maar zij geven ook aan dat het situatieafhankelijk is. Ouderen hebben meestal een voorkeur voor telefonische afhandeling of via het loket.

Uit het onderzoek komt naar voren dat eenvoudige diensten en producten op de website voor gebruikers geen problemen opleveren. Bij complexere diensten is dat anders. De benodigde informatie is niet altijd goed gestructureerd en daardoor moeilijk te vinden. Daarnaast biedt de website soms te veel informatie. Het taalgebruik wordt af en toe als ingewikkeld ervaren, hoewel het wel voldoet aan het gewenste taalniveau B1.

Uit het mystery e-mail onderzoek bleek dat de meeste e-mails binnen de afgesproken termijn en helder werden beantwoord. Maar ook dat er geen automatische ontvangstbevestiging werd verstuurd. In enkele gevallen was de inhoudelijke beantwoording niet duidelijk en soms bureaucratisch geformuleerd. De beantwoording van de e-mails kan dan ook worden verbeterd.

3.2 Aanbevelingen

De rekenkamer adviseert de raad om het college opdracht te geven de volgende aanbevelingen op te volgen:

- 1) Stel doelen op voor de (digitale) dienstverlening en laat deze door de gemeenteraad vaststellen. Er hoeft geen uitgebreide visie opgesteld te worden, maar het is wel van belang dat er overkoepelende

doelen worden vastgelegd, die duidelijk zijn en leidend voor de prioriteiten in de uitvoering van de dienstverlening.

- 2) Leg de werkprocessen vast en benoem ook de rollen, taken en verantwoordelijkheden van de medewerkers die betrokken zijn bij de dienstverlening.
- 3) Ga na in hoeverre de afspraken over de dienstverlening in de service level agreements (SLA's) met de externe samenwerkingspartners verder geconcretiseerd kunnen worden.
- 4) Verbeter op korte termijn de toegankelijkheidsstatus van de website.
- 5) Verbeter de website door gebruik te maken van de aanbevelingen uit het gebruikersonderzoek (bijlage 8, pag. 20). Deze aanbevelingen betreffen concrete aanwijzingen voor het verbeteren van de website.
- 6) Maak afspraken over een uniforme wijze van e-mailbeantwoording en maak gebruik van de aanbevelingen uit het gebruikersonderzoek (bijlage 8, pag. 21), zodat de email-beantwoording wordt verbeterd.

4. Reactie college B&W en nawoord rekenkamer

Reactie college B&W

Geachte leden van de rekenkamer Vallei en Veluwerand,

Op 23 januari 2025 ontvingen wij uw onderzoeksrapport naar kwaliteit van de digitale dienstverlening van de gemeente Woudenberg.

Via deze brief geven wij graag onze bestuurlijke reactie op resultaten van het onderzoek.

Wij hebben het rapport van de Rekenkamer met veel belangstelling gelezen. Wij waarderen de zorgvuldige wijze waarop dit onderzoek is uitgevoerd en de volledigheid van het rapport. Wij herkennen ons in de conclusies van het rapport. In Woudenberg proberen we met de beschikbare capaciteit en budgettaire mogelijkheden op een praktische wijze te werken aan het verbeteren van de (digitale) dienstverlening. Onderstaand vindt u onze reactie op de verschillende aanbevelingen die u doet.

Reactie op aanbevelingen:

- 1) *Stel doelen op voor de (digitale) dienstverlening en laat deze door de gemeenteraad vaststellen. Er hoeft geen uitgebreide visie opgesteld te worden, maar het is wel van belang dat er overkoepelende doelen worden vastgelegd, die duidelijk zijn en leidend voor de prioriteiten in de uitvoering van de dienstverlening.*

Reactie

In 2023 heeft het college besloten de uitgangspunten voor dienstverlening uit het uitvoeringsprogramma om te zetten naar concrete acties. Deze acties zijn vastgelegd in een actieplan als alternatief voor een visie op dienstverlening. Dit betekent een meer praktische benadering, zodat er direct een impuls kon worden gegeven aan de dienstverlening van de gemeente. In het actieplan worden onder andere de uitkomsten van klanttevredenheidsonderzoeken benut voor verbeteracties van onze dienstverlening.

Deze keuze is door de raad ter kennisgeving aangenomen in september 2023. Het college onderkent dat het een goede aanvulling is om (enkele) concrete doelstellingen te formuleren en door de raad te laten vaststellen. Het college neemt deze aanbeveling over. In 2025 worden de overkoepelende doelen vastgelegd en ter vaststelling aan de raad aangeboden.

- 2) *Leg de werkprocessen vast en benoem ook de rollen, taken en verantwoordelijkheden van de medewerkers die betrokken zijn bij de dienstverlening.*

Reactie

Van de producten die zijn onderzocht zijn de rollen, taken en verantwoordelijkheden vastgelegd. Het klopt dat niet voor al deze producten werkprocessen zijn vastgelegd. Veel van onze producten zijn geregistreerd in digitale systemen waarin workflows zijn opgenomen. Het vergt een grote inspanning om voor elk individueel product een werkproces op papier te zetten en dit heeft geen directie invloed op de afhandeling van een digitaal product. Aangezien het vastleggen en bijhouden van 80 werkprocessen een grote impact heeft op de formatie wordt deze aanbeveling niet gelijk overgenomen. Wel is de organisatie al bezig om breder te kijken naar het vastleggen van werkprocessen, deze aanbeveling zal daarin meegenomen worden.

- 3) *Ga na in hoeverre de afspraken over de dienstverlening in de service level agreements (SLA's) met de externe samenwerkingspartners verder geconcretiseerd kunnen worden.*

Reactie

Het college neemt deze aanbeveling over. Insteek hierbij is dat de SLA's van externe samenwerkingspartners minimaal gelijk aan onze eigen SLA's moeten zijn. Zijn de servicenomen van

onze samenwerkingspartners lager, dan volgt een overleg om deze gelijk te trekken. Hierbij wordt uiteraard wel de afweging meegenomen wat dit betekent voor eventuele extra kosten.

4) Verbeter op korte termijn de toegankelijkheidsstatus van de website.

Reactie

De geldigheidstermijn van de toegankelijkheidsstatus is inderdaad verstreken, waardoor automatisch de status D is toegekend. Om dit te herstellen laten we opnieuw onderzoek uitvoeren, met als doel de website naar status B te brengen. Op basis van de resultaten van het onderzoek bepalen we hoe verdere acties opgepakt kunnen worden om de toegankelijkheid doorlopend op status B te houden.

5) Verbeter de website door gebruik te maken van de aanbevelingen uit het gebruikersonderzoek (bijlage 8, pag. 20). Deze aanbevelingen betreffen concrete aanwijzingen voor het verbeteren van de website.

Reactie

De aanbevelingen uit het onderzoek zijn erg omvangrijk en reiken soms zo ver dat dit om een vernieuwing van de website vraagt. Met de huidige capaciteit, kennis en financiële middelen verwachten wij enkele aanpassingen door te kunnen voeren. Hier gaan we binnen afzienbare tijd mee aan de slag. Hiervoor moet eerst worden bekeken welke aanpassingen de meeste prioriteit hebben. Deze prioritering wordt bepaald aan de hand van de websitedata. Dit houdt in dat webpagina's die veel worden bezocht meer prioriteit hebben. Aan de hand van deze inventarisatie wordt bekeken welke aanpassingen we zelf kunnen oppakken en waar eventueel externe ondersteuning bij nodig is. Zodra daar meer over bekend is wordt afgewogen in hoeverre er extra financiële middelen beschikbaar gesteld kunnen worden om ook de complexere en/of omvangrijkere aanpassingen door te voeren.

6) Maak afspraken over een uniforme wijze van e-mailbeantwoording en maak gebruik van de aanbevelingen uit het gebruikersonderzoek (bijlage 8, pag. 21), zodat de email-beantwoording wordt verbeterd.

Reactie

Het college neemt deze aanbeveling over. In 2025 wordt de huidige werkwijze met betrekking tot e-mail beantwoording geactualiseerd. Uit het gebruikersonderzoek kwam ook naar voren dat er oude e-mailadressen gepubliceerd waren op overheidswebsites. Een controle op correcte e-mails op overheidswebsites wordt ook meegenomen.

Nawoord rekenkamer

De rekenkamer dankt het college van burgemeester en wethouders voor de positieve reactie op de rapportage "Digitale dienstverlening in de gemeente Woudenberg", die wij op 5 maart 2025 hebben ontvangen.

De rekenkamer vindt het positief dat het college zich herkent in de conclusies en de aanbevelingen wil opvolgen. De rekenkamer begrijpt dat de gemeente bij het opvolgen van de aanbevelingen rekening houdt met de beschikbare capaciteit en financiële mogelijkheden en daarbij eigen afwegingen maakt en prioriteiten stelt.

Als de raad de aanbevelingen overneemt, wordt hij over de opvolging geïnformeerd door het college. Dit conform een nieuw artikel in de Gemeentewet (185a) dat toeziet op de opvolging van aanbevelingen door

het college. Dit artikel luidt: “Het college zendt de raad jaarlijks een overzicht van de aan het college gedane voorstellen van de rekenkamer, vergezeld van zijn standpunt daaromtrent en van de wijze waarop aan de voorstellen vervolg is gegeven.” De rekenkamer zal, op basis van de uitvoering van dit wetsartikel door het college en in afstemming met de auditcommissie, te zijner tijd bepalen of een doorwerkingsonderzoek van de rekenkamer na een aantal jaar nodig is.

We bedanken de inwoners van Woudenberg, de portefeuillehouder en de betrokken ambtenaren, die hebben meegewerkt aan dit onderzoek.

Bijlage 1 Bronnenlijst

- Gemeente Woudenberg, Dienstverleningsvisie 2016-2020
 - Gemeente Woudenberg, Uitvoeringsplan Dienstverlening, 2017-2021, 14 december 2017
 - Gemeente Woudenberg, Beleidsbegroting 2023-2026, 20 oktober 2022
 - Collegeadvies Actieplan dienstverlening als alternatief voor visie op dienstverlening , 9 augustus 2023
 - Rapportage Toegankelijkheidsaudit WCAG 2.1 AA gemeente Woudenberg, Toegankelijk Online, 2 juli 2021
 - Rapportage Toegankelijkheidsaudit WCAG 2.1 AA gemeente Woudenberg, Toegankelijk Online, 1 juli 2022
 - Coosto rapportage Jaarwisseling Woudenberg 2023-2024
 - Coalitieakkoord gemeente Woudenberg 2022-2026
 - Collegewerkprogramma gemeente Woudenberg, 2022-2026
 - Gemeente Woudenberg, Presentatie KTO 2022
 - Samenvatting resultaten Klanttevredenheidonderzoek gemeente Woudenberg 2022, Pleio
 - Gemeente Woudenberg, handleiding voor het schrijven van duidelijke teksten, oktober 2022
 - Gemeente Woudenberg, programmabegroting 2023-2026
 - Motie vreemd orde aan de dag, panel mensen met een beperking, 23 feb 2023
 - Actualisatielijst moties, 28 feb 2024
 - Gemeente Woudenberg, ENSIA verantwoording “Stand van zaken informatieveiligheid gemeente Woudenberg”, 30 mei 2024
 - Min. BZK, Toelichting op uniforme productnamenlijst, 4 juli 2023
 - Actualisatie motielijst voor gemeenteraad Woudenberg, 28 feb 2024
 - College advies gemeente Woudenberg, nieuwe servicenormen, 11 april 2024
 - Klantenonderzoek 2024, Papilo Organisatieadvies, 19 juli 2024
 - Instructie meldingen openbare ruimte
 - Werkafspraken Webcare
 - Social media checker
-
- Gemeenschappelijke regeling Veiligheidsregio Utrecht, 23 november 2023
 - Dienstverleningsovereenkomst RUD Utrecht en gemeente Woudenberg, 19 mei 2020
 - Dienstverleningsovereenkomst ROVA-gemeente Woudenberg, 19 dec 2016
 - Collegeadvies: Besluit verlengen contract ROVA voor onbepaalde tijd, 20 dec 2021
 - Subsidieverlening De Kleine Schans 2019, 20 sep 2018
 - Samenwerkingsovereenkomst ICT Veenendaal Woudenberg, september 2017
 - Service level Agreement uitvoering BAG/WOZ gemeente Woudenberg, 1 januari 2021

Websites:

- [Home | Gemeente Woudenberg](#)

- www.mijnoverheid.nl
- [Online dienstverlening | VNG-](#)
- [Wet digitale overheid Wet digitale overheid - Digitale Overheid](#)
- [Digitale toegankelijkheid - Europa decentraal](#)
- [Tijdslijn Digitalisering - Europa decentraal](#)
- standaarden.overheid.nl
- [Dashboard - Landelijke voorzieningen - Woudenberg \(waarstaatjegemeente.nl\)](#)
- [Woudenberg - Gemeentelijke website - Audits - Toegankelijk Online](#)
- [Verklaring van www.woudenberg.nl | Invulassistent Toegankelijkheidsverklaring](#)
- [Dashboard DigiToegankelijk](#)
- [De status | DigiToegankelijk](#)
- [EN 301 549 en WCAG | DigiToegankelijk](#)

Bijlage 2 Respondenten

Gemeente Woudenberg

- Communicatieadviseur
- Communicatie adviseur social media beheer
- Teammanager dienstverlening
- Teamcoördinator KCC
- Portefeuillehouder dienstverlening
- Informatiemanager/CISO
- Afdelingsmanager fysiek domein
- Gemeentesecretaris

Inwoners gemeente Woudenberg

- Lid toegankelijkheidspanel
- 9 inwoners hebben deelgenomen aan het klantervaringsonderzoek

Bijlage 3: Stappenplan implementatie Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer

[Online dienstverlening | VNG](#)- geraadpleegd 21 feb 2024

Digitalisering van de dienstverlening

Stap 1. Wat vraagt de wet MEBV?

- Lees de wet als u op detail wilt weten welke verplichtingen daarin opgenomen zijn:
[Goedkeuring Eerste Kamer](#) (pdf)
[Publicatie in staatsblad](#) (pdf)
- Lees de geactualiseerde handreiking WMEBV van het ministerie van Binnenlandse zaken:
[Handreiking Wet MEBV - Augustus 2023](#) (pdf)

Stap 2. Hoe kan ik het aanpakken?

- Stel een coördinator of projectleider aan binnen uw organisatie of samenwerkingsverband die verantwoordelijk is voor implementatie van deze wet binnen uw gemeente, gemeentelijke regelingen en samenwerkingsverbanden.
- Bekijk het [WMEBV webinar van 12 september 2023](#) terug waarin de wet nog eens wordt toegelicht en Thema-kennissessies worden aangekondigd waaraan u kunt deelnemen. Indien nog mogelijk, schrijf u in voor de Thema-kennissessies.
- Informeer collega's van andere afdelingen over deze wet.
Maak daarbij gebruik van bestaande presentatie en infographics (flyers):
[Blanco presentatie WMEBV](#) (PowerPoint)
[Beknopte infographic WMEBV](#) (png)

Stap 3. Slim digitaliseren met de omnichannelaanpak.

- Stel het Omnichannel beleid en een omnichannel strategie binnen uw gemeente vast.
- Werk stapsgewijs toe naar een inclusieve klantinteractie met behulp van de [omnichanneldienstverlening](#)

Stap 4. Analyse huidige digitale kanalen.

- Inventariseer uw producten en diensten als daar nog geen overzicht van is. Hulpmiddelen daarbij kunnen deze [checklist \(Excel\)](#) en de [Uniforme Product en Dienstenlijst \(UPL\)](#) voor Gemeenten zijn.
- Ga na welke digitale kanalen u gebruikt en ook wilt inzetten voor formele berichten bij uw 'bestuurlijke' producten en diensten.
- Ga na of deze voldoen aan de eisen van de wet WMEBV.
- Bepaal welk kanaal of kanalen u wilt behouden voor welk product/dienst.
- Bepaal voor welke producten of diensten er nog geen digitaal kanaal beschikbaar is en volgens de wettelijke eisen er wel moet komen.
- Bepaal ook of er kanalen zijn waarmee u gaat stoppen als formeel kanaal voor bestuurlijk verkeer.
- Bepaal of er naast uw huidige kanalen ook nieuwe kanalen gewenst of noodzakelijk zijn.

Stap 5: Besluit en communiceer de gekozen kanalen.

- Leg de gekozen kanalen bij uw producten en diensten vast.
- Stel hiervan een aanwijzingsbesluit op.
Als hulpmiddel kunt het model aanwijzingsbesluit van de VNG gebruiken, of uw eigen template voor aanwijzingsbesluiten.
- Bevestig dit aanwijzingsbesluit formeel in het college van B&W.
Bevestiging van dit aanwijzingsbesluit door het college is een verplichting in de wet.
- Publiceer het aanwijzingsbesluit.
Publiceren van dit aanwijzingsbesluit is een verplichting in de wet.
Doe dit op uw meest gebruikte (digitale) communicatie platform waar iedereen toegang toe heeft.
In veel gevallen is dit uw gemeentelijke website.
Mogelijk heeft u ook andere of meerdere kanalen waarop dit gecommuniceerd kan worden.
Verzorg eventueel begeleidende begrijpelijke teksten.
- Communiceer het aanwijzingsbesluit.
Zorg ervoor dat uw inwoners en ondernemers op de hoogte zijn van de formele kanalen bij uw producten en diensten. Dit kan door algemene communicatie via bijvoorbeeld een nieuwsbrief of de krant, maar ook via meer specifiek gerichte communicatie aan uw inwoners en bedrijven.

Stap 6: Bepaal uw beleid t.a.v. een (Omnichannel) kanaalstrategie.

- Leg uw keuzes voor een (omnichannel) kanaalstrategie vast in een beleidsdocument.
- Laat deze strategie vaststellen door college van B&W.

Stap 7: Aan de gang met implementeren.

- Bepaal of de door u gebruikte systemen en services voldoen aan de WMEBV.
- Neem contact op met uw leverancier(s) indien de systemen nog niet voldoen, niet de mogelijkheid hebben, of bij twijfel op dit punt.
Uw blijft als gemeente verantwoordelijk om de WMEBV implementatie tijdig te realiseren, zelf of met uw leverancier(s).
Het VNG Leveranciersmanagement kan u helpen en adviseren bij de contacten met leveranciers en de samenwerking met andere gemeenten.
- Implementeer een (nieuwe) digitale mogelijkheid (user-interface) en het verwerkingsproces voor 'bestuurlijke' producten en diensten waarvoor nog geen digitale mogelijkheid voor is.
De wet geeft aan dat er minimaal één digitale mogelijkheid is per 'bestuurlijk' product of dienst en aangewezen is.
- Pas de bestaande digitale mogelijkheden voor uw 'bestuurlijke' producten en diensten aan indien deze nog niet conform de wet werken en digitale interactie hebben met de burger of ondernemer.
Sluit aan op de wmebv aanpassingen van MijnOverheid – Berichtenbox.
Sluit aan op de, in ontwikkeling zijnde, generieke klant-notificatie services van het Omnichannel project Samenwerkende Portalen.
- Laat u inspireren door het [plan van aanpak](#) (docx) en [eindrapport](#) (docx), zoals projectleider Paul van Ladesteijn van pilotgemeente Barneveld heeft opgesteld.
- [Kijk het webinar terug](#) waarin medewerkers van de gemeenten Groningen en Veldhoven vertellen hoe ze de wet implementeren binnen hun gemeente.

Zorgplicht bij de dienstverlening

Stap 1: Bepaal welke belemmeringen inwoners ervaren.

- De [brochure Digitale Inclusie](#) (pdf) legt uit en geeft goede voorbeelden.

Stap 2: Bepaal hoe u belemmeringen kunt wegnemen.

- [Digitale toegankelijkheid](#) is een belangrijke voorwaarde waardoor inwoners met een beperking wel gebruik kunnen maken van digitale kanalen (zoals website, apps).
- Maak gebruik van de informatie en nieuwe instrumenten voor [Digitale Inclusie](#).
- Leer van de voorbeelden van andere gemeenten.
U kunt hierbij gebruik maken van de mogelijkheden van de community op het VNG Forum.

Stap 3: Leg uw keuzes voor zorgplicht vast in een beleidsdocument.

- Laat B&W vaststellen hoe uw gemeente invulling geeft aan passende zorgplicht.

Stap 4: Communiceer hoe uw gemeente ondersteunt bij de dienstverlening.

- Maak het bekend op een plek die voor iedereen is te raadplegen, bijvoorbeeld op de (digitaal toegankelijke) website.

Bijlage 4: Relevante Europese wet en regelgeving voor Woudenberg

[Tijdslijn Digitalisering - Europa decentraal.](#)

Wetten en regels	Toelichting	Stand van zaken
28 augustus 2014 eIDAS verordening	De eIDAS verordening is de basis voor een betrouwbare digitale dienstverlening in de EU. Om een elektronische identiteit veilig en betrouwbaar over de grens te gebruiken zijn er in de verordening eisen gesteld aan elektronische identificatie- en authenticatiemiddelen.	De gemeente Woudenberg voldoet hieraan door het gebruik van DigiD voor inwoners en multifactor authenticatie voor het inloggen van medewerkers op de systemen van de gemeente.
10 januari 2017 Voorstel ePrivacy Verordening	De Verordening geeft privacyregels voor gebruik van persoonsgegevens en online communicatie.	Is de verantwoordelijkheid van de CISO. In het kader van de informatieveiligheid wordt jaarlijks de audit ENSIA (Eenduidige Normatiek Single Information Audit) uitgevoerd. Deze audit is gebaseerd op het zogeheten normenkader de baseline-informatiebeveiliging-overheid (BIO). De audit wordt uitgevoerd door een externe partij en bevat voor een deel ook een zelfevaluatie.
4 mei 2018 Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)	De AVG bevat regels omtrent de verwerking van persoonsgegevens.	De gemeente Woudenberg heeft een FG (functionaris gegevensbescherming) in dienst, die verantwoordelijk is voor de uitvoering van de AVG.
28 november 2018 Verordening voor vrij verkeer van niet-persoonsgebonden gegevens	De verordening heeft betrekking op het uitwisselen van niet-persoonsgegevens van een natuurlijk of rechtspersoon in de Europese Unie	Niet specifiek van toepassing op Woudenberg. Betreft een Europese wet die ervoor zorgt dat bedrijven en organisaties hun data overal in de EU kunnen opslaan en verwerken.
28 september 2022 Voorstel AI Aansprakelijkheidsrichtlijn	Regels over aansprakelijkheid in geval van schade die ontstaat bij gebruik van AI-producten of -diensten.	De gemeente maakt geen gebruik van AI in de dienstverlening. Woudenberg heeft geen chatbots of iets dergelijks. Medewerkers maken wel gebruik van AI. De gemeente moet het beleid op dit terrein nog ontwikkelen. Dit is nog niet belegd in de organisatie. De lijn in Woudenberg is dat ze de ontwikkelingen volgen en in de gaten houden wat er bij andere gemeenten gebeurt. Woudenberg gaat niet vooroplopen

		en niet zelf ontwikkelen. Woudenberg is risicomijdend op dit gebied en wacht tot de ergste kinderziektes er uit zijn bij andere gemeenten. Pas dan zal Woudenberg er mee gaan starten. Als het aan de orde is, zal Woudenberg gebruik maken van een externe partij.
18 november 2022 Voorstel verordening interoperabiliteit tussen overheidsdiensten	De verordening geeft een samenwerkingskader, waardoor informatie veilig en makkelijk tussen EU-lidstaten en -instellingen uitgewisseld kan worden	Voor Woudenberg is deze verordening niet van toepassing.
27 december 2022 NIS 2 richtlijn	Herziening van de NIS richtlijn van 19 juli 2016. Deze richtlijn heeft te maken met de betrouwbaarheid en veiligheid van netwerk- en informatiesystemen en diensten. De richtlijn bevat beveiligingsverplichtingen voor aanbieders van digitale diensten. De richtlijn is geïmplementeerd in de Wet beveiliging netwerk- en informatiesystemen. Door toenemende cyberdreigingen moet de huidige richtlijn worden herzien. In 2024 treedt de NIS-2 richtlijn in werking, waarvoor nationale wetgeving aangepast moet worden.	De uitvoering van deze richtlijn is de verantwoordelijkheid van de CISO. In hoeverre de gemeente voldoet aan de NIS2 richtlijn is onderdeel van de eerdergenoemd audit ENSIA.
24 september 2023 Data Governance Verordening (DGA)	De Verordening bevat rechten en plichten voor het veilig delen van data. Decentrale overheden mogen geen exclusief recht tot hergebruik van informatie toekennen aan een partij.	Als externe partijen gebruik maken van gemeentelijke data worden afspraken over het gebruik van de data gemaakt in een verwerkingsovereenkomst. De FG is hiervoor verantwoordelijk.
9 november 2023 Voorstel verordening Europese identiteit (eIDAS2.0)	De nieuwe verordening actualiseert de verordening uit 2014 en introduceert een Europese portemonnee waarmee burgers gebruik kunnen maken van digitale diensten, welke voor verschillende doeleinden ingezet kan worden. De portemonnee kan gebruikt worden als een identificatiemiddel waarmee specifieke documenten aangeleverd kunnen worden.	De leverancier van de betalingsmogelijkheid binnen de e-diensten (CCV) zorgt ervoor dat wordt voldaan aan de verordening.

	Als de Europese digitale identiteit verordening in werking is getreden, moeten decentrale overheden ervoor zorgen dat de genoemde middelen, zoals de wallet, inclusief het aanreiken van benodigdheden en nieuwe vertrouwensdiensten worden ontsloten en worden ingebed in hun dienstverlening.	
9 december 2023 Voorstel Artificiële Intelligentie Verordening	De Verordening bevat regels om de risico's van AI beter te adresseren dan de huidige Europese regelgeving.	De VNG komt met een leidraad, de gemeente Woudenberg wacht dit af.

Bijlage 5: Schematische indeling van de gemeentelijke website, aantal producten en type afhandeling

Categorie producten/diensten	Subcategorie	Aantal producten/informatie over	Opmerkingen ten aanzien van afhandeling
Aanvragen en regelen	Identiteit	7, waarvan 2 ook bij andere subcategorie	Afhandeling met DigiD en/of digitaal afspraak maken, 1 telefonische afspraak
	Geboorte, huwelijk en overlijden	8, waarvan 1 ook bij andere subcategorie	2 keuze digitaal of via loket 2 keuze digitaal of via telefonische afspraak 1 DigiD of digitaal afspraak maken 1 digitaal afspraak maken 1 webformulier 1 doorverwijzing andere website
	In en om het huis	8	4 doorverwijzing andere website o.a. ROVA en de Kleine Schans 1 webformulier 3 pdf-formulier downloaden
	Ondernemen	4	2 doorverwijzing andere website 1 uitsluitend informatie 1 geen informatie en ook geen doorverwijzing (bedrijvencontactpersoon)
	Uittreksels en verklaringen	5, waarvan 1 ook onder ander subcategorie	5 digitaal afspraak maken en 1 doorverwijzing andere website en 2 DigiD
	Verhuizen	3	1 DigiD en digitaal afspraak maken 2 telefonische afspraak maken
Vergunningen en belastingen	Belastingen	13	10 doorverwijzing naar digitale belastingbalie gemeente Veenendaal, 1 telefonische afspraak 1 downloaden pdf-formulier 1 geen afhandeling en geen informatie (kwijtschelding hondenbelasting)
	Bouw en verbouwen	20, waarvan 2 ook bij categorie melden en meedoen	17 doorverwijzing naar omgevingsloket, 2 via e-mail, 1 schriftelijk doorgeven

Categorie producten/diensten	Subcategorie	Aantal producten/informatie over	Opmerkingen ten aanzien van afhandeling
	Meldingen en ontheffingen	1	Doorverwijzing naar omgevingsloket
	Belastingen (toptaak)	5	Doorverwijzing naar de digitale belastingbalie gemeente Veenendaal
	Evenement organiseren (toptaak)	6	3 downloaden pdf formulier, 1 via e-mail, 1 via webformulier, 1 digitale afspraak, maar de link geeft een foutmelding (4 april 2024)
Melden en meedoen	Melden dat iets niet klopt, kwijt of gevonden is	9	9 doorverwijzing naar andere website www.fixi.nl of RUD en 1 ook telefonisch
	Niet tevreden over de gemeente	2, maar deze ook bij andere categorie	1 via e-mail, 1 doorverwijzing andere website (digitale belasting balie Veenendaal)
	Doe mee in uw wijk	6, maar 3 ook bij andere subcategorieën	1 webformulier 1 pdf-formulier 4 doorverwijzing andere website, waarvan 1 ook via e-mail en telefoon
	Reactie of inspraak	2	1 via e-mail en/of telefoon 1 via e-mail
	Evenement aankondigen (toptaak)	1	1 via e-mail
	Ondermijning (toptaak)	1	Doorverwijzing andere website en/of via telefoon
Info over de gemeente	Over de gemeente	Vacatures, dit is Woudenberg, Aanmelden nieuwsbrief, aanbesteden en inkopen, Coöperatie de Kleine Schans, Privacy, Begroting	Producten, diensten en doorverwijzingen komen ook terug bij de andere categorieën
	In Woudenberg	Evenementen, Recreatie en cultuur, Parkeren in Woudenberg, Kaart	Producten, diensten en doorverwijzingen komen ook terug bij de andere categorieën

Categorie producten/diensten	Subcategorie	Aantal producten/informatie over	Opmerkingen ten aanzien van afhandeling
		wegwerkzaamheden Woudenberg, laadpaal voor elektrische auto's, Gezonde leefomgeving, OV inloopspreekuur 55+	
	Burgermeester en Wethouders	Samenstelling college B&W, Coalitieprogramma 2022-2026, Bekendmakingen, Bestuurlijke samenwerkingen, Openbare besluiten, Lokale regelgeving en beleid, Column burgemeester	Informatie
	Gemeenteraad	Raadsleden, Raadsvergaderingen, Raadsgriffie, Politieke partijen	Informatie
	Bezwaar, beroep en zienswijzen	Bezwaar belasting, Bezwaar maken tegen een besluit, Klacht indienen. Bekeuringen en klachten over de BOA	Producten, diensten en doorverwijzingen komen ook terug bij de andere categorieën
	Buitendienst in beeld	Onkruidbestrijding, Gladheidbestrijding, Iets melden over de openbare ruimte	Producten, diensten en doorverwijzingen komen ook terug bij de andere categorieën
	Verkeer & Vervoer	Verkeer, vervoer, wegwerkzaamheden, herinrichting, parkeren in Woudenberg, Verkeerd gestalde fietsen, Bekeuringen en klachten over de BOA, Caravans, aanhangers	Producten, diensten en doorverwijzingen komen ook terug bij de andere categorieën

<i>Categorie producten/diensten</i>	<i>Subcategorie</i>	<i>Aantal producten/informatie over</i>	<i>Opmerkingen ten aanzien van afhandeling</i>
		en andere voertuigen op de weg plaatsen.	
Duurzaamheid en Energie	Energie besparen	3	2 digitaal afspraak maken, via telefoon, of fysiek energieloket 1 via web/contactformulier
	Persoonlijk advies	1	1 via web/contactformulier of via telefoon afspraak maken
	Wat doet de gemeente?	Gemeente4GlobalGoals Zonnelint langs A12 Digitaal Platform	Informatie en doorverwijzing naar andere websites

Bijlage 6: Overzicht van producten en diensten Burgerzaken van Centric en de gemeente Woudenberg

Producten en diensten burgerzaken Website gemeente Woudenberg		Centric heeft deze dienst (V)en Woudenberg gebruikt deze(ja/nee)	Opmerkingen
1	Afschrift akte burgerlijke stand	V, ja	
2	Bewijs van in leven zijn of attestatie de vita		Geen dienst van Centric
3	Verklaring omtrent gedrag (VOG)	V, ja	
4	Uittreksel BRP	V, ja	
5	Gebruik achternaam wijzigen	V, ja	
6	Geheimhouding persoonsgegevens	V, ja	
7	Handtekening legaliseren		Geen dienst van Centric
8	Kind erkennen		Geen dienst van Centric
9	Geboorte aangeven	V, ja	
10	Trouwen of geregistreerd partnerschap	V, nee	Centric heeft dienst "Loket Huwelijk en partnerschap"
11	Trouwambtenaren		Geen aparte dienst van Centric
12	Echtscheiding of geregistreerd partnerschap beëindigen		Geen aparte dienst van Centric
13	Overlijden aangeven	V, ja	
14	Begraven en cremeren		Geen dienst van Centric
15	Inschrijven en of hervestigen vanuit het buitenland	V, nee	via website afspraak maken
16	Nederlander worden (naturalisatieverzoek)		Geen dienst van Centric
17	Afspraak identiteitskaart aanvragen	V, nee	Centric heeft een dienst "aanvragen reisdocument" waar Woudenberg geen gebruik van maakt.
18	Afspraak paspoort aanvragen	V, nee	Centric heeft een dienst "aanvragen reisdocument" waar Woudenberg geen gebruik van maakt.
19	Rijbewijs aanvragen of vernieuwen		Geen dienst van Centric, afspraak maken via website

20	verhuizing doorgeven	V, ja	
21	vertrek naar het buitenland doorgeven	V, ja	
<i>Diensten van Centric waar gemeente gebruik van maakt, maar die niet op de website zijn te vinden</i>			<i>Opmerking</i>
1	Aanvragen kiezerspas of vervangende stempas		Alleen ten tijde van verkiezingen op website
2	Aanvragen volmacht stempas		Alleen ten tijde van verkiezingen op website
<i>Diensten van Centric waar de gemeente geen gebruik van maakt</i>			<i>Opmerking</i>
1	Doorgeven vestiging vanuit het buitenland		Afspraak maken via website
2	Doorgeven vermissing reisdocument		Afspraak maken via website
3	Aanvragen reisdocument		Afspraak maken via website
4	Loket Huwelijk en partnerschap		Afspraak maken via website
5	Doorgeven beschikbaarheid stembureauleden		

Pagina geraadpleegd op 30 oktober 2024.

We willen dat iedereen de website van de gemeente kan gebruiken. Ook mensen met een beperking. De overheid heeft hier eisen over vastgesteld. In die eisen staat bijvoorbeeld dat mensen die de muis niet kunnen gebruiken, toch een formulier moeten kunnen invullen. Of dat blinden en slechtzienden geen informatie mogen mislopen vanwege hun beperking. Meer informatie over de eisen vindt u op de website [Digitoegankelijk](#). De gemeente wilt haar website en de websites die daaronder vallen in de toekomst volledig toegankelijk maken. Heeft u vragen of wilt u een probleem in het gebruik van de website melden, dan kunt u dat doorgeven via communicatie@woudenberg.nl



Is de website van de gemeente Woudenberg digitaal toegankelijk?
Gemeente Woudenberg streeft ernaar om haar online informatie en dienstverlening toegankelijk te maken. Zoals staat beschreven in het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid. De website van de gemeente heeft een status B en dat betekent dat de website gedeeltelijk voldoet.

B: Voldoet gedeeltelijk (= in control verklaring)

- De overheidsinstantie kan aantonen dat er een actueel, volledig en juist beeld is van de toegankelijkheid van de website of mobiele app.
- Er wordt nog niet voldaan aan alle toegankelijkheidseisen uit de norm.
- De overheidsinstantie heeft concrete verbetermaatregelen benoemd en een planning gemaakt om de afwijkingen te herstellen.
- De overheidsinstantie is daardoor *in control* over de toegankelijkheid van de website of mobiele app.
- De overheidsinstantie voldoet wel aan de wettelijke verplichting, maar nog niet volledig aan de norm.

Status toegankelijkheid	▼
Hoe kan ik een toegankelijkheidsprobleem melden?	▼
Gemeente Woudenberg zet zich in voor helder taalgebruik	▼

Deel deze pagina:



Bijlage 8: Rapport PBLQ, Ervaringen met digitale dienstverlening



PBLQ

Ervaringen met digitale dienstverlening in Woudenberg

rapport
project 7732
versie 1.0
11 december 2024

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	1
2.	Over het gemeentelijk beleid	2
3.	Klantreizen	3
3.1	Inleiding	3
3.2	Ervaringen	5
3.2.1	Rijbewijs verlengen	5
3.2.2	Afvaldumping melden	7
3.2.3	Evenement melden	8
3.2.4	Afvalstoffenheffing laten kwijtschelden	9
3.2.5	WMO voorziening aanvragen	11
3.2.6	Subsidie energiebesparende producten aanvragen	12
3.2.7	Vergunning boom kappen aanvragen	13
3.3	Algemene bevindingen	14
4.	Mystery e-mails	16
4.1	Inleiding	16
4.2	Bevindingen	16
5.	Conclusie & aanbevelingen	18
5.1	Digitale dienstverlening in Woudenberg	18
5.2	Aanbevelingen website	20
5.3	Aanbevelingen e-mail	21
Bijlage A	Geïnterviewde personen	22
Bijlage B	Bestudeerde documentatie	22
Bijlage C	Mystery e-mails	22
Bijlage D	Normenkader klantreizen	25
Bijlage E	Normenkader mystery e-mails	27

1. Inleiding

De rekenkamer Vallei en Veluwerand voert een onderzoek uit naar de digitale dienstverlening in de gemeente Woudenberg. In het kader van dit lopende onderzoek is PBLQ gevraagd een klantonderzoek uit te voeren naar de ervaringen van inwoners met de digitale dienstverlening. In dit rapport beantwoorden wij de onderzoeksvragen van de rekenkamer over de ervaringen van inwoners met de digitale dienstverlening van de gemeente Woudenberg. De centrale vraag luidt als volgt:

Hoe ervaren gebruikers de digitale dienstverlening in de gemeente Woudenberg?

De normenkaders voor het bepalen van een 'goede digitale dienstverlening' leiden wij af uit onze eerdere ervaringen en onderzoeken. Hier hebben wij elementen van de dienstverleningsvisie en servicenormen van de gemeente Woudenberg aan toegevoegd. De normen zijn:

- **Toegankelijkheid** – is informatie goed vindbaar?
- **Gebruiksvriendelijkheid** – sluit informatie aan bij behoeften van gebruikers?
- **Duidelijkheid** – is de verstrekte informatie en communicatie van de gemeente duidelijk?
- **Juistheid** – is de informatie juist?
- **Tijdigheid** – reageert de gemeente tijdig op vragen en verzoeken?
- **Betrouwbaarheid** – zet de gemeente zich in voor een resultaat en doet wat is beloofd?

De normenkaders voor de klantreizen en mystery e-mails zijn afgestemd met de rekenkamer.

Dit klantonderzoek richt zich op ervaringen van inwoners met de digitale dienstverlening. In oktober 2024 zijn deze met negen inwoners uit de gemeente Woudenberg klantreizen uitgevoerd. Een klantreis maakt inzichtelijk hoe een deelnemer de dienstverlening ervaart, wat voor stappen er worden doorlopen (hoe de reis wordt afgelegd) en waar in deze reis er mogelijke knelpunten ontstaan.

In totaal zijn er zeven verschillende taken uitgevoerd op basis van vooraf opgestelde casussen. Deze casussen zijn geselecteerd om een brede variëteit aan diensten af te dekken. Dit betreft onder andere burgerzaken, meldingen in de openbare ruimte en het aanvragen van vergunningen. De belangrijkste inzichten uit de klantreizen zijn vervolgens visueel samengevat in hartmonitoren, waar de verschillende stappen die zijn doorlopen, een emotiecurve, pijnpunten en positieve punten zichtbaar zijn.

Parallel hieraan zijn in oktober gefaseerd 10 mystery e-mails uitgestuurd naar verschillende e-mailadressen van de gemeente. Deze e-mails verschillen in type (meldingen, informatievragen, concrete en vage hulpvragen, klachten en suggesties), 'tone of voice' en schrijfstijl. Op deze wijze wordt tevens inzicht verkregen in de reactie van de op verschillende soorten informatieverzoeken.

In de volgende hoofdstukken worden de inzichten uit deze beide onderzoeksactiviteiten gepresenteerd. In hoofdstuk 2 wordt allereerst contextuele informatie over het gemeentelijke beleid omtrent digitale dienstverlening beschreven. In hoofdstuk 3 en 4 worden de bevindingen volgend uit de klantreizen en mystery e-mails weergegeven. Als laatste wordt in hoofdstuk 5 de centrale onderzoeksvraag beantwoord, waarna de aanbevelingen gepresenteerd worden.

2. Over het gemeentelijk beleid

De gemeente Woudenberg is zich bewust van het belang van een goede digitale dienstverlening, zo blijkt uit de eerder gepubliceerde servicenormen, dienstverleningsvisie en het feit dat het onderdeel is van het plan van het Collegewerkprogramma.

Het inhoudelijke beheer van de website berust bij de afdeling communicatie. Er zijn afspraken over de toon in de communicatie. Ook is er een proces ingericht voor de plaatsing van informatie op de website. De organisatie streeft naar een website die toegankelijk en gebruiksvriendelijk is, logisch in elkaar zit en informatief is voor de inwoners. Op dit moment (laatst bijgewerkt in 2021) scoort de website label B voor toegankelijkheid¹.

Onlangs heeft de afdeling communicatie een 'social media checker' ontwikkeld om grip te krijgen op social media gebruik door collega's. Ook is er een schrijfwijzer waaraan teksten, al dan niet aangedragen door collega's, worden getoetst. In principe zijn de vakinhoudelijke collega's verantwoordelijk voor de inhoud van de berichten op de website.

Op dit moment is de afdeling communicatie bezig de website te updaten, op te schonen en opnieuw in te richten. De pagina 'Duurzaamheid en energie' is onlangs nieuw ontworpen, deze wil de afdeling als voorbeeld voor de andere onderwerpen gaan gebruiken.

¹ Bron: [Digitaal Toegankelijk | Gemeente Woudenberg](#)

3. Klantreizen

3.1 Inleiding

Om een beeld te krijgen van de gebruikservaring op de website van de gemeente Woudenberg, zijn negen inwoners gevraagd om elk vier opdrachten van verschillende complexiteit uit te voeren. Voorafgaand aan de taken werd het doel van het onderzoek uitgelegd en werden deelnemers op hun gemak gesteld. Door het woord ‘gebruikersonderzoek’ kan het voor deelnemers voelen alsof zijzelf en hun persoonlijke prestaties worden getoetst. Er is benadrukt dat de dienstverlening op de website werd geëvalueerd en dat alle inzichten – ook wanneer het niet lukt een taak te volbrengen – waardevol zijn voor het verbeteren van de dienstverlening.

De deelnemers werden gevraagd hardop na te denken bij het uitvoeren van de taken en aan te geven wat hen opviel.

De deelnemers voerden de opdrachten zelfstandig uit, zonder extra sturing en ingrijpen tijdens de taak, om een realistisch beeld te krijgen van hoe zij de website gebruiken en waar zij obstakels tegenkomen. Wanneer deelnemers de zoekfunctie hadden gebruikt werden zij gevraagd om de taak opnieuw uit te voeren via de navigatieknoppen, om extra inzichten te verzamelen over de website-inrichting.

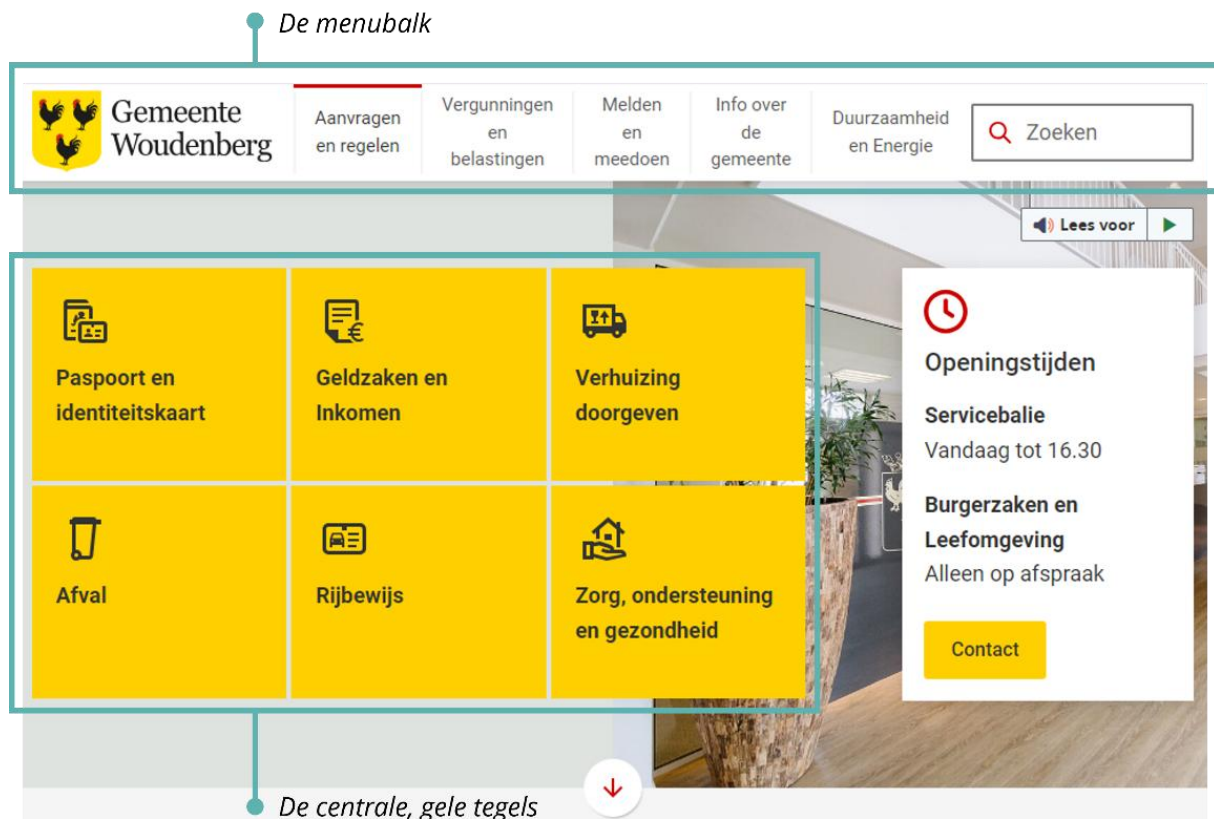
Na afloop werd gezamenlijk gereflecteerd op de taak waarbij aandachtspunten en ervaringen werden besproken.

De website van de gemeente Woudenberg is volgens een vaste indeling opgebouwd, naar enkele elementen hiervan wordt in dit rapport veelvuldig verwezen.

De homepage en iedere pagina van de menubalk bevatten zes gele tegels. Een voorbeeld is te zien in figuur 1. Dit is een geannoteerde schermafbeelding van de pagina ‘Aanvragen en regelen’.

In de volgende secties worden de ervaringen van deelnemers per casus besproken. Iedere casus is door vier tot zes verschillende deelnemers doorlopen. De inzichten worden ondersteund met visuele weergaven van de klantreizen in de vorm van ‘hartmonitoren’. In deze afbeeldingen zijn bovenaan de verschillende stappen in het uitvoeren van de taak weergegeven, gevolgd door een ‘emotie-curve’ die laat zien of deelnemers deze onderdelen ervoeren als positief (tevreden), neutraal of negatief (ontevreden). De inzichten uit de klantreizen zijn getoetst aan het normenkader (zie bijlage D).

De conclusies volgend uit deze beoordeling worden besproken in hoofdstuk 5.



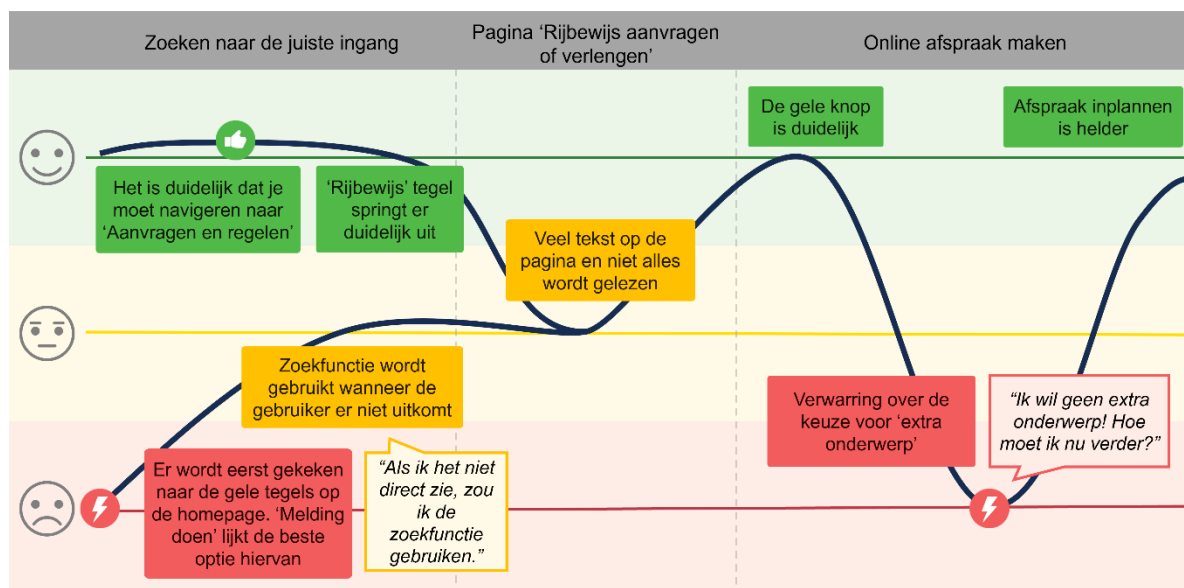
Figuur 1. Vaste navigatie-elementen op de website van de gemeente Woudenberg

3.2 Ervaringen

3.2.1 Rijbewijs verlengen

Uw rijbewijs is al bijna 10 jaar oud en verloopt binnenkort. Verleng uw rijbewijs.

Taak 1: Ervaringen met het verlengen van een rijbewijs



De ervaringen met deze casus liepen uiteen. Veel deelnemers doorliepen de meeste stappen zonder problemen, maar sommigen liepen vast op specifieke punten, wat het lastig maakte om verder te gaan.

Voor deelnemers die de menubalk bovenaan de pagina bekeken, was het meteen duidelijk dat ze naar 'Aanvragen en regelen' moesten navigeren. De tegel 'Rijbewijs' viel op voor de deelnemers. Echter, drie deelnemers besteedden geen aandacht aan de menubalk en lieten zich leiden door de tegels op de homepage die een andere invulling hebben. Op deze pagina is de tegel 'Rijbewijs' nog niet te zien. Hierdoor klikten meerdere deelnemers, vaak met enige aarzeling, op de tegel 'Melding doen', omdat deze van de zes beschikbare tegels op de homepage de meest logische keuze leek. Na deze keuze werd al snel duidelijk dat ze op een andere plek moesten zijn. Omdat navigeren via de knoppen niet lukte, gebruikten de deelnemers de zoekfunctie, die hen uiteindelijk wel naar de juiste pagina leidde.

De deelnemers gaven aan dat er op de pagina 'Rijbewijs aanvragen of verlengen' veel tekst staat. De meesten namen niet de tijd om deze tekst door te lezen, maar scrolde direct door naar de opvallende gele knop met 'Afspraak rijbewijs aanvragen' en klikten daarop.

Het plannen van een afspraak verliep over het algemeen soepel. Toch liepen twee deelnemers vast bij de stap waarin een extra onderwerp voor de afspraak kan worden gekozen. De knop 'Bewaar en ga verder' voelde voor hen niet logisch als ze geen extra onderwerp wilden kiezen. Wanneer je op 'Extra onderwerp kiezen' klikt, kan je alleen doorgaan door daadwerkelijk een onderwerp te selecteren, wat verwarrend was voor deelnemers (figuur 2).


Gemeente Woudenberg

[Homepage](#) > Afspraak maken

Uw afspraak

1

Onderwerp

Rijbewijs aanvragen/vernieuwen

U haalt uw rijbewijs na vijf werkdagen persoonlijk op bij onze servicebalie. U levert dan uw oude rijbewijs in.

Extra onderwerp kiezen +

Bewaar en ga verder

De gebruiker kan pas door naar stap 2 als er hier wordt geklikt.

2

Datum en tijd

3

Contactgegevens


Gemeente Woudenberg

[Homepage](#) > Afspraak maken

1 Onderwerp

1 x Rijbewijs aanvragen/vernieuwen

[Bewerken](#) | [Verwijderen](#)

Kies een van onderstaande onderwerpen toe te voegen aan uw afspraak.

Iditeitskaart aanvragen/vernieuwen

Omwisselen buitenlands rijbewijs

Paspoort aanvragen/vernieuwen

Uittreksel BRP aanvragen

Uittreksel of afschrift akte burgerlijke stand aanvragen

VOG aanvragen

Staat het extra ontwerp er niet bij dan is het niet mogelijk hier een afspraak voor te maken in combinatie met uw eerder geselecteerde onderwerp.

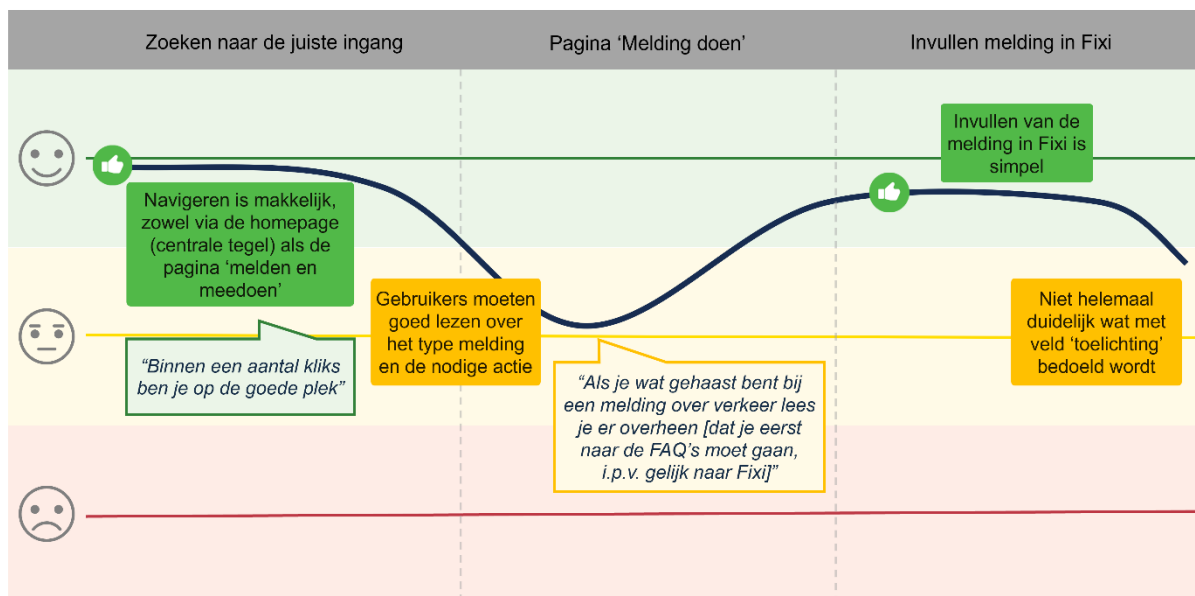
De gebruiker kan pas door naar stap 2 als een nieuw onderwerp wordt toegevoegd.

Figuur 2. Het kiezen van een extra onderwerp op de pagina 'Afspraak maken'.

3.2.2 Afvaldumping melden

Tegenover uw huis wordt regelmatig afval gedumpt naast de containers. Maak hiervan een melding bij de gemeente Woudenberg. Uw adres is X.

Taak 2: Ervaringen met het melden van afvaldumping



Voor drie van de vijf deelnemers verliep deze taak zeer soepel. Het navigeren naar de juiste pagina was makkelijk. De meesten maakten gebruik van een centrale tegel op de homepage of de pagina 'Melden en meedoen'. Twee deelnemers gebruikten de zoekfunctie, maar de effectiviteit hiervan verschilde per persoon.

Op deze pagina wordt uitgelegd dat gebruikers een melding kunnen maken via 'Fixi'. In deze externe website of app vullen gebruikers de details van de melding en hun gegevens in, waarna de gemeente de melding kan verwerken.

Een deelnemer gaf aan de pagina 'Melding doen' zorgvuldig te moeten lezen om geen belangrijke informatie te missen. In de informatie op deze pagina wordt eerst de externe link naar Fixi gepresenteerd, maar als laatste punt wordt vermeld dat het proces voor een verkeersmelding anders is. Door de volgorde waarop de informatie gepresenteerd is bestaat de kans dat gebruikers die een verkeersmelding willen doen al op de link naar Fixi klikken voordat ze alle informatie hebben gelezen.

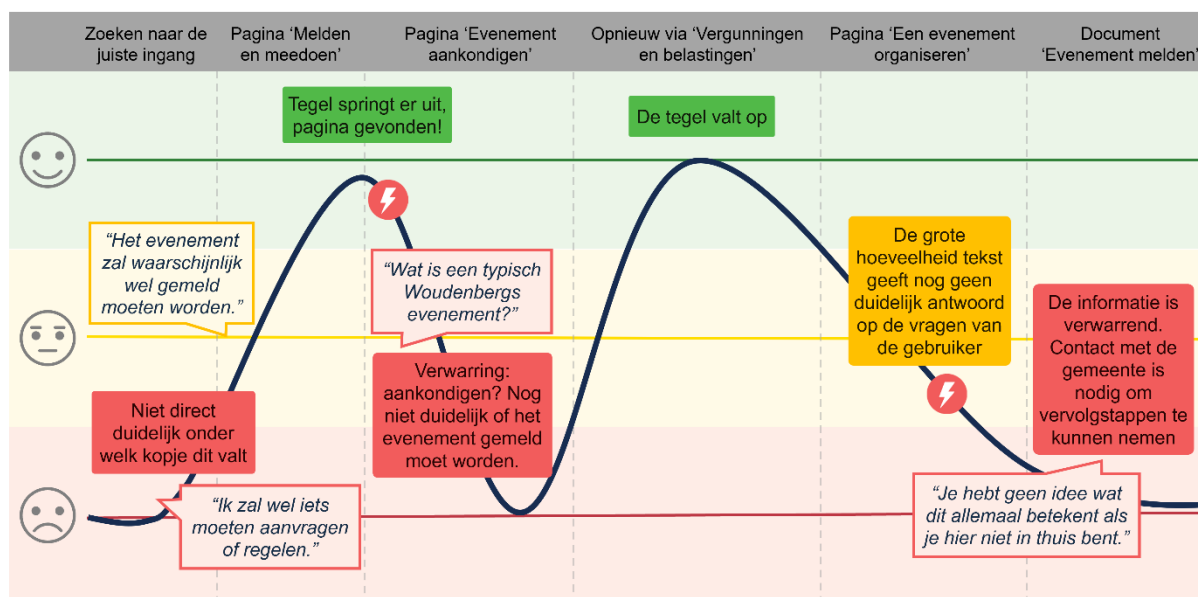
Het invullen van de melding in Fixi was voor bijna alle deelnemers makkelijk. Eén deelnemer twijfelde echter of de 'toelichting' betrekking had op het probleem zelf of op de locatie van het probleem.

Een aantal deelnemers had eerder al meldingen gemaakt via de Fixi-app en was daardoor relatief bekend met het systeem. Twee deelnemers gaven aan de computer niet snel te pakken en de melding standaard via de app te doen.

3.2.3 Evenement melden

U organiseert over 4 weken een buurtbarbecue op een parkeerterrein in de buurt, zo'n 50 mensen hebben aangegeven aanwezig te zijn. Ga via de website na hoe u de gemeente hiervan op de hoogte moet stellen.

Taak 3: Ervaringen met het melden van een buurtbarbecue



Tijdens het zoeken naar de juiste ingang was het niet direct duidelijk op welke pagina deelnemers moesten zijn. Twee deelnemers begonnen bij de pagina 'Aanvragen en regelen' vanuit de aanname dat ze voor het evenement een vergunning moesten aanvragen of iets met de gemeente moesten regelen. Wanneer ze op deze pagina niet verder kwamen, leek 'Melden en meedoen' de meest logische vervolgstap.

Op de pagina 'Melden en meedoen' klikten de deelnemers snel op 'Evenement aankondigen', ze dachten de juiste pagina gevonden te hebben. Inwoners kunnen de gemeente vragen om een evenement aan te laten kondigen via de gemeentelijke evenementenkalender, mits het evenement aan een aantal eisen voldoet. Zo moet het een 'typisch Woudenbergse' evenement zijn dat openbaar toegankelijk is.

Hier ontstond echter verwarring, het aankondigen van een evenement is namelijk niet hetzelfde als het melden van een evenement. Deelnemers wisten niet wat hiermee bedoeld werd en vroegen zich af waarom hun buurtbarbecue aan deze eisen moest voldoen. Hierdoor bleef het onduidelijk of het evenement aangemeld moet worden, de deelnemers zochten verder op andere pagina's.

Het moment dat deelnemers de pagina 'Evenement aankondigen' vonden vormt in dit geval een knelpunt. Het leek alsof ze hier hun antwoord zouden vinden, maar zij werden juist meer in verwarring gebracht.

De meeste deelnemers probeerden vervolgens te navigeren via de pagina 'Vergunningen en belastingen'. Hier viel de tegel 'Evenement organiseren' op. De vele informatie op deze pagina en het gekoppelde document 'Evenement melden' waren ingewikkeld voor de deelnemers. Zelfs na het grondig lezen van de teksten was het onduidelijk of ze een vergunning nodig hadden en hoe ze deze

moesten aanvragen. Daarnaast gaven drie deelnemers aan dat de informatie op de verschillende pagina's soms tegenstrijdig overkwam.

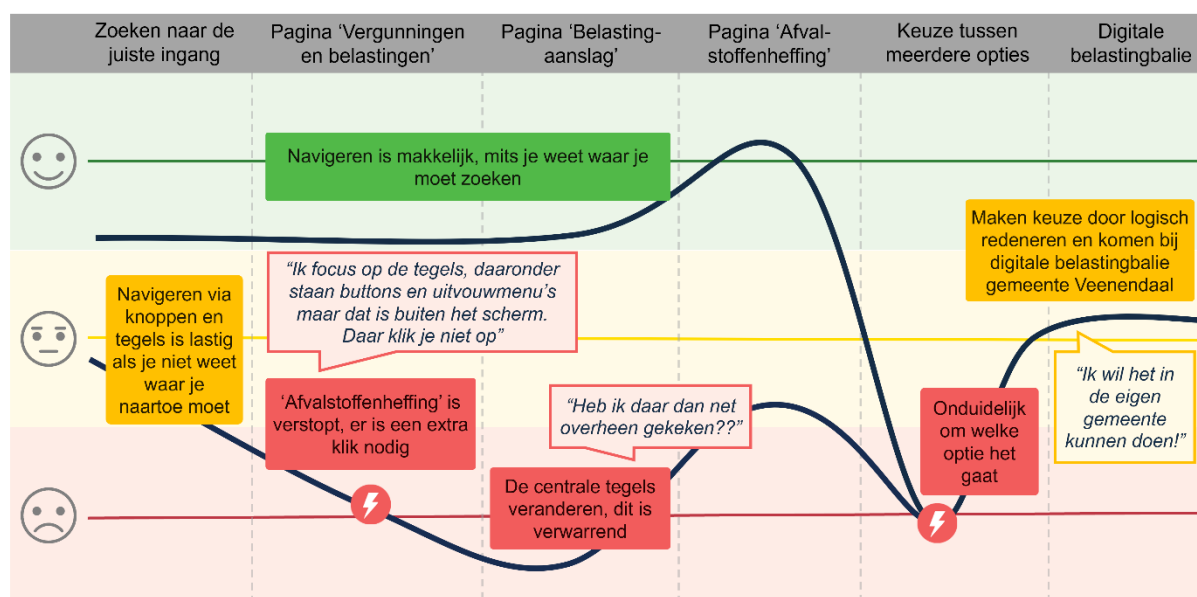
De deelnemers gaven aan dat ze contact zouden opnemen met de gemeente om hulp te vragen, omdat de beschikbare informatie niet voldoende duidelijkheid biedt.

Deelnemers ervoeren veel onzekerheid tijdens het doorlopen van deze casus. Dit komt vooral doordat de informatie over evenementen verspreid is over meerdere pagina's, overweldigend veel is, en soms tegenstrijdig lijkt.

3.2.4 Afvalstoffenheffing laten kwijtschelden

U heeft een onverwacht hoge afvalstoffenheffing ontvangen van de gemeente en kunt deze niet betalen. Zoek via de website of het mogelijk is dat u de afvalstoffenheffing niet hoeft betalen.

Taak 4: Ervaringen met het kwijtschelden van de afvalstoffenheffing



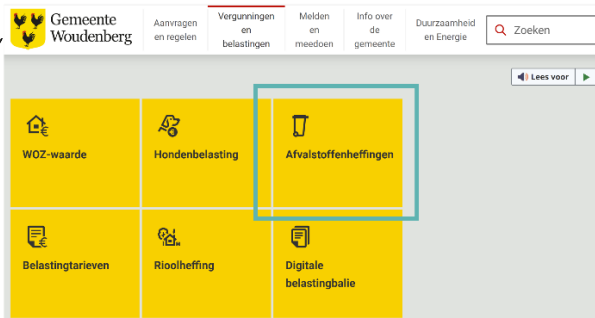
De ervaringen met navigeren naar de juiste pagina liepen bij deze taak erg uiteen, daarom worden twee lijnen weergegeven op de hartmonitor. De juiste pagina was alleen gemakkelijk te vinden voor deelnemers die wisten waar ze moesten zoeken. Voor anderen leek de juiste pagina verstopt te zijn. Niet iedereen wist dat de afvalstoffenheffing onder 'belasting' zou staan.

De deelnemers letten veel op de zes centrale tegels. Via de tegel 'belastingaanslag' word je doorgestuurd naar een nieuwe pagina, waar de vormgeving van de tegels er op het eerste gezicht gelijk uitziet, maar de inhoud anders is (zie figuur 3). Voor één deelnemer was dit ontzettend verwarrend. Na een paar keer heen en weer klikken zag de deelnemer de juiste tegel pas, en dacht hier op de andere pagina's ook overheen te hebben gelezen.

Pagina 'Vergunningen
en belastingen'



Pagina
'Belastingaanslag 2024'



Figuur 3. Verschillende centrale tegels per pagina

Een alternatieve route naar de pagina over afvalstoffenheffingen is via een uitvouwmenu onderaan de pagina 'Vergunningen en belastingen'. Slechts één deelnemer navigeerde op deze manier. Een andere deelnemer keek eerst bij de WOZ-waarde, omdat de heffing in dezelfde brief als de WOZ-aanslag wordt vermeld.

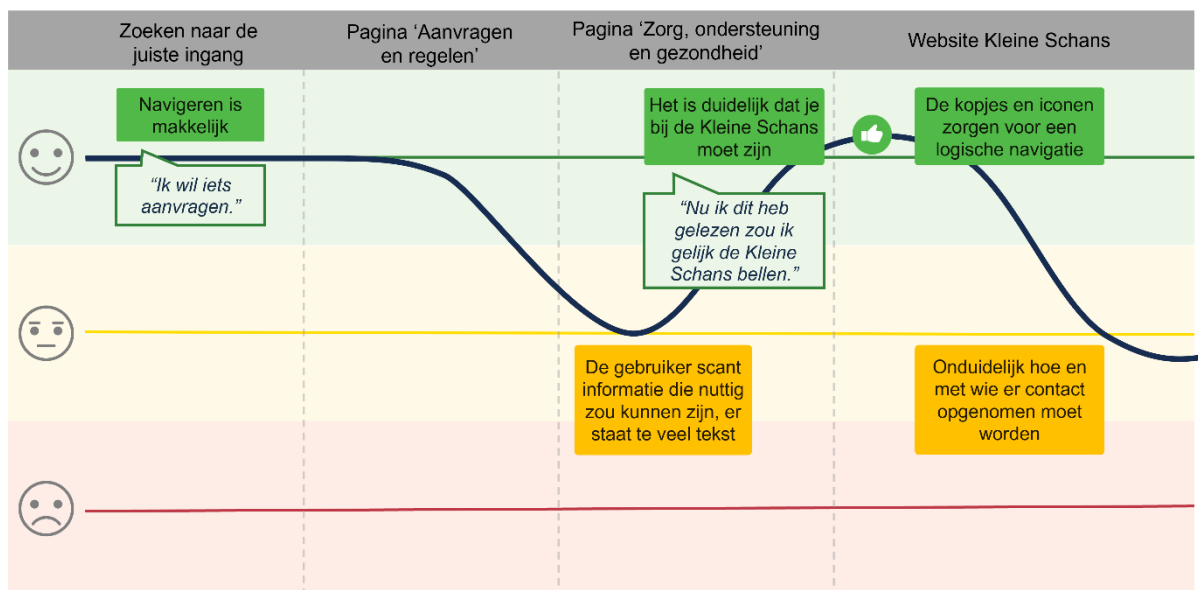
Eenmaal bij de juiste pagina was het onduidelijk voor welke optie gekozen moest worden: kwijtschelding, bezwaar of vrijstelling. Door logisch redeneren en de opties met elkaar te vergelijken maakten ze hier een keuze in. Eén deelnemer gaf aan te gaan mailen in plaats van bellen of een digitale aanvraag te doen, omdat het e-mailadres voor kwijtschelding en bezwaar hetzelfde is.

Kwijtschelding van de afvalstoffenheffing kan worden aangevraagd via de Digitale belastingbalie van de Gemeente Veenendaal. Op deze website kan worden ingelogd met DigiD waarna inwoners in de digitale omgeving allerlei gemeentelijke belastingzaken kunnen regelen en inzien. De taak was voltooid wanneer deelnemers naar deze pagina navigeerden, ze hebben niet met DigiD ingelogd. Bij een enkele deelnemer ontstond frustratie op basis van een eerdere ervaring met de digitale belastingbalie van de gemeente Veenendaal. Ze vertelde dat ze hier de vorige keer niet verder kwam omdat ze geen inwoner is van Veenendaal.

3.2.5 WMO voorziening aanvragen

U verzorgt uw moeder op leeftijd maar heeft geen tijd om ook bij haar thuis schoon te maken. U woont beiden in Woudenberg. Vraag via de website van de gemeente hulp aan voor uw moeder.

Taak 5: Ervaringen met het aanvragen van een WMO voorziening



Over het algemeen was deze taak eenvoudig uit te voeren. De deelnemers konden soepel navigeren vanuit de menubalk bovenaan, mede omdat de kopjes goed aansloten bij de informatie die ze zochten. Ook de tegels werden consistent gebruikt.

Enkele deelnemers noemden dat er veel tekst staat op de pagina 'Zorg, ondersteuning en gezondheid', waardoor ze ver moesten scrollen voordat duidelijk werd dat ze bij de Kleine Schans moesten zijn.

In Woudenberg regelt Coöperatie de Kleine Schans zorg voor de inwoners en is het centrale aanspreekpunt voor alle vragen rondom zorg en ondersteuning.

Vanuit de pagina 'Zorg, ondersteuning en gezondheid' gaven sommige deelnemers aan dat ze direct contact zouden opnemen met de Kleine Schans, in plaats van verder te lezen op de website.

De website van de Kleine Schans zelf werd als logisch en gebruiksvriendelijk ervaren. Net als eerder zorgden de duidelijke kopjes en iconen ervoor dat gebruikers snel vonden wat ze zochten. Toch bleef het op de pagina over de WMO-voorziening onduidelijk hoe en met wie er contact opgenomen moet worden.

3.2.6 Subsidie energiebesparende producten aanvragen

Door sterk gestegen energieprijzen betaalt u steeds meer voor uw energierekening, dit lukt nauwelijks met uw salaris van €1600 per maand. De buurman vertelde dat u mogelijk hulp en producten van de gemeente kan krijgen om uw huis te verduurzamen, en zo energie te besparen. U woont alleen in een huurhuis, uw adres is X. Bekijk via de website voor welke regeling u in aanmerking komt en hoe.

Taak 6: Ervaringen met het aanvragen van subsidie voor energiebesparende producten



Zoals te zien in de hartmonitor, zijn de ervaringen van deelnemers tijdens deze taak zeer uiteenlopend. De juiste pagina, 'Energie voor huurders', was gemakkelijk te vinden via 'Duurzaamheid en energie' in het menu bovenaan de site. De pagina bevat echter veel tekst, waardoor deelnemers moeite hadden om te bepalen welke informatie relevant was. Na het scannen van de pagina bleven ze met veel vragen achter: “Wat is een witgoedwaardebon? Wat moet ik met een coach? Hoe kom ik in aanmerking?”. De relatie tussen de witgoedwaardebon en het besparen van energie was niet voor iedereen gelijk duidelijk.

Drie van de zes deelnemers viel gelijk het Energiecafé op en gaf aan hier naartoe te gaan om daar alle vragen te stellen. Na het scannen van de pagina begonnen ze veel heen en weer te scrollen, zowel op deze pagina als op andere pagina's onder 'Duurzaamheid en energie'. Na een poosje scrollen en aandachtig lezen werd het duidelijk dat een afspraak met een energicoach nodig is. Iedereen slaagde erin om daar naartoe te navigeren. Eén deelnemer zei zelfs: “Ik heb dezelfde link (plan een scan) nu al vier keer gevonden op de website.” De meeste deelnemers gaven aan liever telefonisch een afspraak te maken, omdat ze via het contactformulier niet gelijk een moment konden inplannen.

Na het voltooien van de taak (het plannen van een afspraak met een energicoach) bleven veel deelnemers nog wat heen en weer klikken tussen de verschillende pagina's over duurzaamheid en energie. Ze gaven aan dat de website 'Energie in Woudenberg' en de pagina 'Energie besparen'

overzichtelijker waren dan de pagina 'Energie voor huurders'. De voor hen duidelijkste informatie ('Hoe werkt het?') staat helemaal onderaan op de pagina 'Energie voor huurders'.

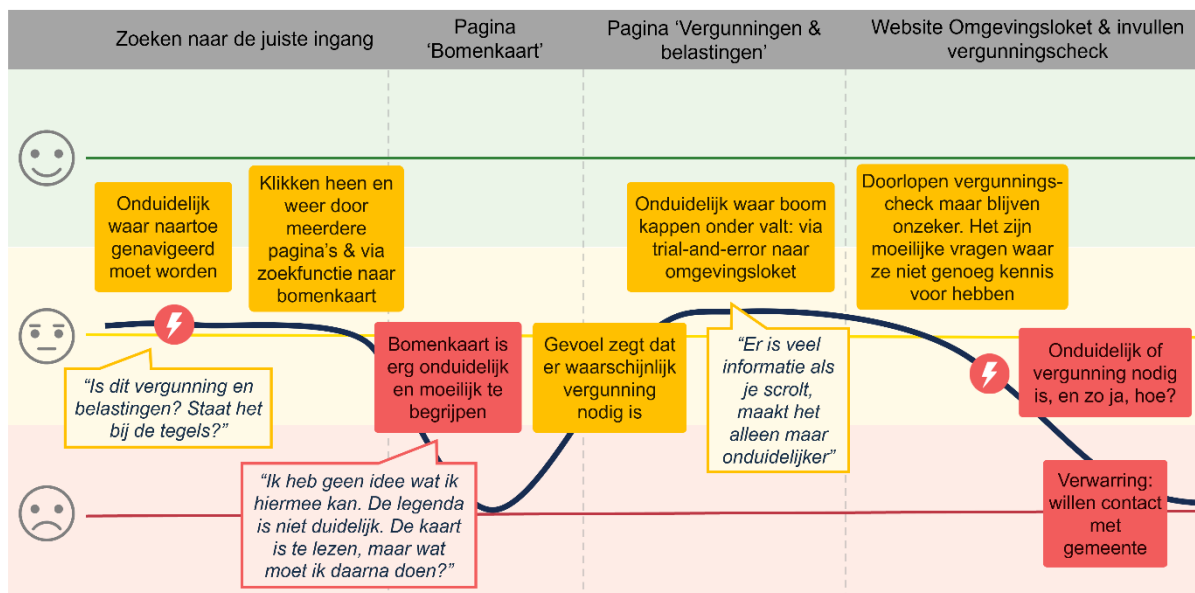
Niet alle cruciale of concrete informatie werd gelijk gelezen, deze staat vaak niet op de plek waar de dienst voor het eerst genoemd wordt of onderaan de pagina. De witgoedwaardebon wordt bijvoorbeeld bovenaan de pagina genoemd, gevolgd door een aantal links. Wie daar gelijk op klikt, scrolt niet door naar 'hoe werkt het?' en komt terecht op een pagina met uitgebreide informatie en instructies over het aanvragen van de witgoedwaardebon. Omdat de algemene uitleg over de tijdelijke acties nog niet is gelezen, worden gebruikers geconfronteerd met veel informatie die ze nog niet kunnen plaatsen. Dit leidde ertoe dat deelnemers rond klikten, scrollden en geïrriteerd raakten omdat ze tussen de vele informatie moeilijk konden vinden waar ze naar op zoek waren.

Eén deelnemer las de uitgebreide informatie over het aanvragen van de witgoedwaardebon (pagina 'Witgoed-waardebon voor huurders'), waarvoor veel persoonlijke gegevens via e-mail gevraagd worden. Er wordt echter niet vermeld hoe de gemeente (en Groene App, met wie de gemeente gegevens deelt) met deze gegevens omgaat, wat bij de deelnemer wantrouwen opriep. De deelnemer vond de regeling niet veilig genoeg over komen en zou deze niet aanvragen, maar alleen een afspraak met de energicoach inplannen.

3.2.7 Vergunning boom kappen aanvragen

U zou graag de boom die in uw voortuin staat willen kappen. Zoek via de website of u de boom gewoon mag kappen of dat u hier iets voor moet regelen.

Taak 7: Ervaringen rond vergunning voor het kappen van een boom



Deze casus werd als erg ingewikkeld ervaren. Doordat het onduidelijk was waar de gezochte informatie te vinden is, verschilde de aanpak sterk per deelnemer. De meeste deelnemers volgden een trial-and-error-methode, waarbij ze meerdere pagina's verkenden in de hoop bruikbare informatie te vinden. Wanneer dat niets opleverde werd de zoekfunctie gebruikt, die hen naar de bomenkaart

leidde. Deze kaart was echter lastig te begrijpen en bood de deelnemers geen duidelijkheid over de vervolgstappen.

Na veel proberen kwamen de meeste deelnemers uiteindelijk uit bij de pagina over het omgevingsloket. Door de grote hoeveelheid tekst op deze pagina zagen gebruikers niet direct de bevestiging dat ze op de juiste plek waren. Het doorlopen van het omgevingsloket zelf verliep moeizaam. Deelnemers hadden vaak het gevoel onvoldoende kennis te hebben om de vragen goed te beantwoorden. Na het hele proces, dat vaak met gokken en aannames werd doorlopen, bleef onduidelijk wat ze vervolgens moesten doen. Op dit punt gaven deelnemers aan graag contact op te willen nemen met de gemeente om verdere ondersteuning te krijgen.

3.3 Algemene bevindingen

Op basis van observaties tijdens de klantreizen en de reflecterende gesprekken achteraf komen verschillende algemene bevindingen naar voren.

■ Taalgebruik

Veel deelnemers gaven aan dat het taalgebruik of jargon maakte dat ze moeite hadden informatie snel te vinden. Sommige deelnemers noemden 'ambtelijk' en 'bureaucratisch' taalgebruik en konden zich voorstellen dat dit niet voor iedereen toegankelijk is.

■ Eerdere ervaringen

Enkele deelnemers gaven aan dat bepaalde pagina's alleen makkelijk te vinden zijn wanneer je uit eerdere ervaringen al weet waar je moet zoeken. Dit was ook te zien in de klantreizen zelf; deelnemers die al ervaring hadden met een bepaalde taak konden een stuk gerichter zoeken. Voor gebruikers die nog geen ervaring hebben met diensten van de gemeente, of die minder digitaal/of taalvaardig zijn, kan het vinden van de juiste informatie lastiger zijn.

Ook werd duidelijk dat vorige positieve of negatieve ervaringen met de gemeentelijke dienstverlening de huidige acties kunnen beïnvloeden. Zo gaf een deelnemer aan voortaan altijd gelijk te bellen met de gemeente, omdat er in het verleden geen (snelle) e-mail reacties waren verstuurd.

■ Menubalk

De menubalk bovenaan de website werd niet altijd goed bekeken. Op de homepage ging de aandacht van de deelnemers in de meeste gevallen eerst naar de zes gele tegels. Hierdoor leek informatie te ontbreken, er is uiteraard slechts plaats om zes onderwerpen uit te lichten. Het was voor gebruikers niet altijd gelijk duidelijk waar ze moesten kijken wanneer de informatie niet tussen deze tegels stond.

■ Titels, kopjes en navigatie

In een aantal klantreizen ontstond verwarring door de paginatitels in het menu en kopjes van de gele tegels. Bij casus drie (evenement melden) was bijvoorbeeld onduidelijk wat het verschil is tussen melden en aankondigen.

De deelnemers benadrukten dat de paginatitels beter afgestemd zouden kunnen worden op de inhoud en informatie waar de gebruiker naar op zoek is. Als voorbeeld wederom casus drie: de gemeente op de hoogte stellen van een evenement zou kunnen worden gezien als iets aanvragen of regelen (misschien is er toestemming nodig of moet ik iets extra regelen), als vergunningen en

belastingen (misschien is er wel een vergunning nodig) of bij melden en meedoen (misschien moet ik het evenement melden). Maar, een evenement melden is weer heel iets anders dan een melding doen.

Een logische indeling van paginatitels en kopjes is ook van groot belang voor de toegankelijkheid van de website. Eén van de deelnemers was slechtziend en bekeek de website met een loep. Deze deelnemer kon de tekst niet scannen, maar moest ergens beginnen met lezen en hopen dat de benodigde informatie hiertussen staat. Het is belangrijk dat de paginatitels en kopjes de inhoud van de pagina goed omschrijven en aansluiten bij de verwachting van de gebruiker, om te voorkomen dat gebruikers alle pagina's af moeten gaan.

Wanneer deelnemers iets niet snel konden vinden maakten ze gebruik van de zoekfunctie op de website van de gemeente. Niet iedere zoekopdracht leidde naar de juiste pagina. Enkele deelnemers gaven aan meestal gelijk te navigeren middels een zoekfunctie / zoekbalk wanneer ze een website betreden.

Iconen

Op de gele tegels wordt gebruik gemaakt van verschillende iconen. Deze werden gebruikt door de deelnemers en hielpen hen te navigeren.

Volgorde van informatie

Uit de observaties bleek ook dat de volgorde waarin informatie over diensten wordt gepresenteerd grote invloed kan hebben. Vaak wordt een dienst bovenaan geïntroduceerd, gelijk gevolgd door een link of verwijzing naar waar de dienst geregeld kan worden (meestal via een hyperlink of opvallende knop). Dit leidde er bij meerdere casussen toe dat deelnemers gelijk op de link klikken, de pagina niet verder lezen en de gedetailleerde informatie misten. Vervolgens was het noodzakelijk om weer terug te keren naar eerder bezochte pagina's om alsnog verder te lezen.

Ook viel op dat informatie in sommige casussen verspreid is over meerdere (externe) pagina's of zelfs Pdf-bestanden. Hierdoor waren deelnemers veel heen en weer aan het klikken om te begrijpen wat de volgende stap zou zijn. Dit vergrootte de verwarring, irritatie en onzekerheid bij de deelnemers.

Error

De deelnemers kwamen een aantal keer links tegen die niet werkten. Ook deed de zoekmachine het niet goed bij typefouten en verkeerd geplaatste spaties.

4. Mystery e-mails

4.1 Inleiding

Om meer inzicht te verkrijgen in hoe de gemeente reageert op communicatie en informatieverzoeken vanuit inwoners zijn tien mystery e-mails verzonden. In bijlage C zijn deze e-mails te zien, in onderstaande tabel staat een korte omschrijving:

E-mail	Onderwerp	Type mail
1	Paspoort aanvragen met haast	Informatievraag
2	Verhuizing doorgeven	Melding
3	Geluidsoverlast	Klacht / hulpvraag
4	WMO-voorziening aanvragen	Hulpvraag
5	Vergunning evenement	Informatievraag / hulpvraag
6	Vergroenen geveltuin	Suggestie
7	Volle prullenbakken	Klacht
8	Kwijtschelden afvalstoffenheffing	Hulpvraag
9	Klacht actueel nieuwsonderwerp	Klacht
10	Reclamebord langs de weg	Informatievraag

Van deze mails zijn er vijf verstuurd naar het algemene e-mailadres van de gemeente (info@woudenberg.nl), drie naar post-en-archief@woudenberg.nl en twee naar boa@woudenberg.nl. Iedere mail is verstuurd vanaf een ander e-mailadres en uit een andere naam.

4.2 Bevindingen

De onderstaande tabel geeft een samenvatting van de ontvangen reacties. Hieruit blijkt dat 80% van de mystery e-mails is beantwoord, waarvan 70% binnen de servicenorm van 5 werkdagen. Twee e-mails ontvingen ook een automatisch bericht waarin werd bevestigd dat de vraag ontvangen was. Hoewel 80% van de e-mails inhoudelijk werd beantwoord, werden bij 40% van de e-mails alle vragen van de verzender volledig beantwoord. Bij één mystery e-mail werd er een dossier aangemaakt zonder de vraag direct te beantwoorden. Ruim 3 weken later, na afsluiten van het mystery e-mail onderzoek, was er nog geen statusupdate over het dossier of inhoudelijk antwoord ontvangen. In de andere gevallen werd de hoofdvraag wel beantwoord, maar bleven 'bijvragen' of minder concrete vragen onbeantwoord.

E-mail	Antwoord binnen 5 werkdagen	Automatisch antwoord	Inhoudelijk antwoord	Alle vragen beantwoord
1	X		X	
2	X		X	X
3			X	X
4	X	X	X	X
5	X		X	
6	X		X	X
7				
8	X	X	X	
9				
10	X		X	
Percentage	70%	20%	80%	40%

Deze reacties zijn beoordeeld aan de hand van het vooraf opgestelde normenkader (zie bijlage E). De conclusies op basis van deze beoordeling worden besproken in hoofdstuk 5.

Na afloop van het onderzoek is een informatieve mail verstuurd naar alle ontvangers, om de gemeente te informeren over dit onderzoek en aan te geven dat verdere actie niet nodig is. Op één van de mystery e-mails waar geen reactie was ontvangen kwam nu wél een antwoord. De gemeente gaf aan uit te gaan zoeken wat er hier mis is gegaan in het proces van de dienstverlening.

5. Conclusie & aanbevelingen

5.1 Digitale dienstverlening in Woudenberg

De bevinden uit de klantreizen en mystery e-mails zijn getoetst aan zes normen zoals gespecificeerd in het normenkader. De inzichten worden dit hoofdstuk per norm uiteengezet, waarna de onderzoeksvraag wordt beantwoord. Als laatst worden aanbevelingen gedaan om de digitale dienstverlening te verbeteren.

■ Toegankelijkheid

Klantreizen

Voor de meeste casussen konden deelnemers uiteindelijk de juiste informatie vinden, maar het navigeren ernaartoe kostte soms de nodige moeite. Hoewel de website door digi-vaardige deelnemers over het algemeen als gebruiksvriendelijk werd ervaren, hadden minder ervaren deelnemers soms moeite met het vinden van informatie. Dit komt vooral vanwege de vele tekst en opbouw hiervan op de pagina's, wisselende inhoud van centrale tegels, en kopjes en paginatitels die niet overeenkomen met de verwachtingen.

In de meeste casussen worden er geen mogelijkheden voor persoonlijk contact geboden, waardoor het niet altijd duidelijk is hoe de gebruiker om extra hulp kan vragen.

Mystery e-mails

Toegankelijkheid is voor de e-mails niet van toepassing.

■ Gebruiksvriendelijkheid

Klantreizen

De dienstverlening in de 'eenvoudige' casussen is relatief gebruiksvriendelijk. Bij complexere casussen sluit de informatie minder goed aan op de persoonlijke situatie en behoeften van de gebruiker. Dit is niet zo gek, een website biedt algemene informatie voor alle inwoners en zal daardoor niet bij iedere specifieke informatiebehoefte aansluiten.

De manier waarop de informatie wordt gepresenteerd is minder gebruiksvriendelijk. Uit de klantreizen blijkt dat er vaak veel en gedetailleerde informatie wordt weergegeven. Dit kan verwarrend zijn voor de gebruiker, vooral wanneer deze niet stap voor stap wordt ingedeeld. Ook maakt dit dat er soms informatie wordt gedeeld die niet per se relevant is voor de gebruiker wat de verwarring en onzekerheid kan vergroten.

Mystery e-mails

De antwoorden sluiten over het algemeen goed aan op de gestelde vragen: de inhoud is relevant en gericht op de vraag. Op de meeste e-mails werd binnen de afgesproken vijf dagen gereageerd door de gemeente, bij twee mails (naar verschillende adressen) kwam er eerst een automatische ontvangstbevestiging. Dit lijkt dus niet automatisch bij iedere mail te gebeuren. Bij de meeste mails bleef het dus tot het inhoudelijke antwoord onduidelijk of de vraag was ontvangen en hoe verdere communicatie zou verlopen.

De mate waarin het contact open, uitnodigend en 'op maat' is, verschilt sterk per casus. Bij complexere vragen zijn de antwoorden uitgebreider en wordt er meer meegedacht met de gebruiker. Daarentegen zijn de eenvoudigere vragen vaak afgehandeld met standaardantwoorden, ook wanneer de 'inwoner' meerdere vragen of een wat minder concrete vraag stelde. Daarnaast werd er bij zulke mails zelden persoonlijk contact aangeboden.

Duidelijkheid

Klantreizen

De informatie op de website is vaak duidelijk en goed onderbouwd bij de simpelere casussen. Complexere diensten werden niet altijd als duidelijk ervaren, onder andere door de overvloed aan informatie en plaatsing hiervan op de pagina (heen en weer scrollen voor cruciale informatie). Het taalgebruik sluit aan bij niveau B1, de zinnen zijn actief geformuleerd en niet al te lang. Belangrijke informatie is echter niet altijd goed gestructureerd en soms verspreid over lange alinea's, ook werd het taalgebruik soms als ingewikkeld en ambtelijk ervaren.

Mystery e-mails

De antwoorden zijn doorgaans helder en goed onderbouwd, met duidelijke en beknopte kernboodschappen, ook bij de complexere vragen. Het taalgebruik in de communicatie vanuit de gemeente sluit echter niet altijd aan bij B1-niveau. Zo zijn er e-mails ontvangen met zakelijke en bureaucratische formuleringen, complexe woorden, lange zinnen en passief taalgebruik.

Juistheid

Klantreizen

De informatie op de website is over het algemeen correct en volledig, hoewel deze in sommige gevallen verspreid wordt over verschillende pagina's. Dit maakt het moeilijk om alles in één keer te vinden. Ook is het hierdoor ingewikkelder om informatie met elkaar te vergelijken en de benodigde actie te begrijpen.

Mystery e-mails

Hoewel de verstrekte informatie correct is, schieten de antwoorden vaak tekort in volledigheid. Aanvullende informatie (die wel op de website beschikbaar is) wordt in de e-mails niet altijd vermeld, ook wanneer dit wel relevant zou kunnen zijn voor de gebruiker.

Tijdigheid

Klantreizen

Tijdigheid is niet van toepassing op de klantreizen.

Mystery e-mails

De reactietijden verschillen aanzienlijk per e-mailadres; alleen info@woudenberg.nl reageerde consistent binnen 5 werkdagen. Bij de andere adressen duurde het langer tot er een reactie kwam, en op twee e-mails is geen reactie ontvangen.

Betrouwbaarheid

Klantreizen

De gemeente is realistisch over wat er wel en niet mogelijk is. Niet alle aangeboden diensten werken goed, sommige links zijn 'kapot'.

Mystery e-mails

De mate waarin de gemeente zich inzet voor een resultaat en specifieke antwoorden geeft, varieert sterk tussen de ontvangen reacties. Bij complexere casussen zijn de reacties vaak meedenkend en betrokken, terwijl de eenvoudige vragen in de meeste gevallen generiek en bureaucratisch werden beantwoord.

Bij vrijwel alle e-mails hoefden er geen afspraken gemaakt te worden. In één casus was dit wel het geval. Dit ging om het aangemaakte dossier als reactie op een informatieverzoek. Hier zou een statusupdate volgen, die niet is ontvangen. De gemeente is in dit geval de gemaakte afspraken niet nagekomen.

Hoe ervaren gebruikers de digitale dienstverlening in de gemeente Woudenberg?

De minder ingewikkelde diensten en hulpvragen zijn goed op orde. Gebruikers kunnen makkelijk navigeren, begrijpen wat ze moeten doen, en de gegeven antwoorden zijn duidelijk. Bij complexere vragen en diensten is dit anders. Hier is de juiste informatie op de website niet altijd makkelijk te vinden, zowel in de navigatie als tussen alle tekst op de pagina's zelf. Op e-mails met meerdere vragen wordt niet altijd volledig gereageerd. Een van de deelnemers van de klantreizen vat de ervaringen met de uitgevoerde taken samen: "De basis is duidelijk, een ingewikkelde casus doe je toch niet elke dag".

Het is echter wel van belang dat ook de moeilijkere of minder vanzelfsprekende digitale diensten goed te gebruiken zijn. In alle casussen waarin dit niet het geval was, gaven de deelnemers aan dat ze telefonisch contact met de gemeente wilden opnemen voor extra hulp.

In de dienstverleningsvisie geeft de gemeente Woudenberg aan graag open en persoonlijk, 'op maat', contact te willen bieden aan inwoners. Dit is niet altijd het geval, zowel in de klantreizen als mystery e-mails was het vaak onduidelijk hoe en met wie er contact kan worden opgenomen. Ook gaf een aantal deelnemers in de klantreizen aan eerder een negatieve ervaring te hebben gehad in het e-mail contact met de gemeente. Deze beide zaken kunnen de drempel verhogen om hulp te vragen. Het taalgebruik, soms beschreven als bureaucratisch of ambtelijk, draagt niet bij aan contact dat open en 'op maat' is. Taalgebruik dat meer is toegespitst op de inwoner, die mogelijk niet thuis is in alle gemeentelijke jargon, zou een meer open en benaderbaar karakter kunnen schetsen.

De digitale dienstverlening in de gemeente Woudenberg kan toegankelijker, gebruiksvriendelijker en duidelijker. De juistheid van de diensten is beter in orde. De betrouwbaarheid kan beter, voornamelijk binnen de communicatie vanuit de gemeente. Daarnaast is de tijdigheid van deze communicatie is niet consistent.

Het doel van de gemeente is om de website op een toegankelijke en gebruiksvriendelijke manier in te richten met open en persoonlijk contact en voldoende informatie voor inwoners. Alle onderdelen (navigatiestructuur, inhoudelijke teksten, etc.) zijn hiervoor aanwezig, maar er is wel aandacht nodig voor de manier waarop deze worden ingezet. De afdeling communicatie is reeds bezig de website te vernieuwen en heeft al goede stappen gezet, de pagina 'Energie besparen' is hier een mooi voorbeeld van.

In de laatste twee secties van dit rapport worden concrete aanbevelingen voor de website en email communicatie genoemd.

5.2 Aanbevelingen website

■ Informatie zelf

- 'Less is more': op een aantal pagina's staat veel informatie, en sommige informatie staat verspreid over verschillende pagina's. Welke informatie is absoluut noodzakelijk, kan deze visueel opvallend worden gepresenteerd? Kan er worden doorverwezen naar bijvoorbeeld een uitvouwmenu (minder opvallend) als iemand meer wil weten?

■ Navigatie & informatie indeling:

- Consistent gebruik van de navigatiestructuur. Op wat voor type pagina staat welk type tegel of button? De tegels trekken de aandacht van de gebruiker, hier zijn de iconen en kopjes extra belangrijk.
- Bied informatie minder verspreid over verschillende plekken aan, bijvoorbeeld met duidelijke overzichtspagina's (zoals de pagina 'Energie besparen').
- Let op de volgorde van informatie op de pagina's en wat de gebruiker ziet als de pagina opent. De essentiële informatie staat het best bovenaan, zonder dat de gebruiker hiervoor hoeft te scrollen of op een uitvouw hoeft te klikken. Zo mogelijk kunnen verwijslinks worden gepresenteerd wanneer de belangrijkste informatie is behandeld, mensen klikken gelijk wanneer ze een link zien.
- Duidelijke paginatitels en kopjes maken navigatie makkelijker en helpen gebruikers om snel de juiste informatie te vinden.
- De sectie 'meer informatie of hulp nodig' zou op meer pagina's kunnen worden toegevoegd om de gebruiker te laten weten waar ze terecht kunnen voor hulp.
- Duidelijkheid over gewenste acties: wat moet de inwoner nu doen, hoe en bij wie kan er hulp worden gevraagd?

■ Taalgebruik

- Schrijf consistent op B1 niveau, bijvoorbeeld met behulp van de eigen schrijfwijzer. Beperk het aantal kernboodschappen per pagina, gebruik korte zinnen en alinea's en vermijd ingewikkelde woorden (of leg deze helder uit).

5.3 Aanbevelingen e-mail

- Beantwoord alle mails van inwoners die binnenkomen.
- Gebruik van standaard reacties kan zeker, mogelijk kunnen deze persoonlijker. Dit kan bijvoorbeeld door de vraag even samen te vatten, of door een mail niet af te sluiten met 'Team X' maar met naam van een medewerker.
- Maak een keuze in het wel of niet versturen van ontvangstbevestigingen en statusupdates. Automatische antwoorden kunnen een laagdrempelige manier zijn om de inwoner te laten weten dat de vraag is ontvangen en verwachtingen te managen. Dit kan vooral prettig zijn wanneer inhoudelijk antwoord niet gelijk gegeven kan worden.
- De schrijfstijl in de e-mails verschilt sterk, niet alles is op niveau B1. Vermijd ambtelijke taal waar mogelijk en raadpleeg ook hier de eigen schrijfwijzer of andere instrumenten.

Bijlage A Geïnterviewde personen

#	Datum	Functieomschrijving	Organisatie
1	07-11-2024	Contentbeheerder bij de afdeling communicatie	Gemeente Woudenberg
2	07-11-2024	Senior communicatieadviseur	Gemeente Woudenberg

Bijlage B Bestudeerde documentatie

#	Documentnaam	Datum
1	Dienstverleningsvisie Gemeente Woudenberg 2016-2020	2016
2	Collegewerkprogramma gemeente Woudenberg 2022-2026	2022
3	Schrijfwijzer gemeente Woudenberg	Oktober 2022
4	Social media checker	2024
5	Servicenormen gemeente Woudenberg	
6	Collegeadvies actieplan dienstverlening	Augustus 2023

Bijlage C Mystery e-mails

E-mail	Inhoud
1	"Beste gemeente, Mijn paspoort verloopt binnenkort, dus ik wil graag een nieuw paspoort aanvragen. Ik ga wel over 3 weken op vakantie en ik moet ook nog een visum aanvragen dus heb het wel snel nodig. Hoe moet ik dat doen? Groetjes X"
2	"Hallo Ik ben afgelopen week naar jullie gemeente verhuisd en wil dat doorgeven, hoe kan dat? Groeten X"
3	"Beste gemeente, Ik heb al best lang last van mijn burens. Overdag draaien ze vaak hele harde muziek en dat hoor ik gewoon binnen bij mij thuis. Dat is super irritant als ik thuis moet werken. Ik

	heb er al een keer iets van gezegt en die dag zetten ze de muziek wat zachter maar daarna was het weer te hard. Kunnen jullie hier iets aan doen?? mvg, X"
4	"Beste gemeente Woudenberg, Mijn alleenstaande moeder begint oud te worden en heeft moeite om het huis in haar alleen te onderhouden. Ik heb via via gehoord dat het mogelijk is om bij de gemeente een huishoudhulp aan te vragen, hoe werkt dat? Met vriendelijke groeten, X"
5	"Voor het 50-jarig huwelijk van mijn ouders gaan we een groot feest organiseren in de buurt, met veel gasten en een liveband en een springkussen voor de kleinkinderen. Ik hoorde dat je dat moet aangeven bij de gemeente en heb gekeken op de website maar ik snap niet wat jullie bedoelen met 'risicocategorie'. Het is gewoon een normaal feest dus wat betekend dat? Kan iemand me daar even mee helpen? Groetjes, X"
6	"Beste Gemeente Woudenberg, Ik heb een leuk idee! Onze buurt is niet zo groen en zou het niet geweldig zijn als de gemeente de kosten voor materialen en planten voor geveltuinen kan betalen? Zo kunnen ook mensen met een kleine voortuin wat groen voor hun deur hebben. Daar wordt iedereen vrolijk van! Groetjes van een (nog niet) groene Woudenberger 😊"
7	De laatste paar keren dat ik mijn afval wilde weggoeien zaten niet alleen de container die ik altijd gebruik maar meerdere afvalcontainers in mijn buurt helemaal vol. Dat kan zo toch niet?!!! 😞
8	"Hallo, De laatste afvalrekening was erg hoog en ik heb nu niet genoeg geld om het te betalen. De buurman zei dat de gemeente misschien kan helpen dus hoe werkt dat? En kan de gemeente ook helpen met andere rekeningen? Alles is zo duur geworden en ik weet echt niet wat ik moet doen. Groeten, X"
9	"Ik was laatst weer met de andere ouders op het schoolplein aan het praten over de plannen voor het Henschotermeer en ik heb echt getwijfeld maar wil er nu toch echt wat van zeggen . Ik ben het hier NIET mee eens!!! Het was al onzin dat je ineens moest betalen voor entree dat is nu super duur voor een dagje uit met het gezin. Parkeren 10

euro dagkaart in de zomer 3,50 euro per persoon en we zijn met 5 dus dat is heel duur terwijl het vroeger gratis was. En wat gaan ze doen met al dat geld?? Een enorme hal bouwen en nog meer geld vragen!! Het was gewoon een hele mooie plek om lekker te zwemmen in de zomer met de kinderen en gewoon rustig in de natuur te zijn en nu moet er weer een commercieele plek van worden gemaakt en het gaat alleen maar om GELD. En al dat bouwen kan ook niet goed zijn voor de natuur toch???

X"

10

"Beste lezer,

Ik wil een reclamebord op een tekstkar plaatsen langs de N226 vanwege een tijdelijke actie van mijn bedrijf. Mag dat en hoe doe ik dat?

Vriendelijke groeten,

X"

Bijlage D Normenkader klantreizen

Norm	Score	Toelichting
Toegankelijkheid		
<i>T1. Het is duidelijk voor gebruikers (inwoners en ondernemers) waar ze terecht kunnen voor diensten en producten</i>	+ -	Voor de meeste casussen uiteindelijk wel, maar soms kost het wat moeite hier naartoe te navigeren. Hoe duidelijk het is hangt ook af van hoeveel ervaring de gebruiker al heeft. Voor twee van de zeven casussen bleef onduidelijk wat er moest gebeuren.
<i>T2. Gebruikers zijn in de gelegenheid om zelf voor een methode van communicatie en bijbehorend kanaal te kiezen</i>	-	Bij de digitale diensten worden in de meeste gevallen niet expliciet verschillende opties voor contact aangeboden.
<i>T3. De website is gebruiksvriendelijk, ook voor minder digivaardige gebruikers</i>	+ -	Vrijwel alle deelnemers aan de klantreizen zijn digivaardig, waardoor de website meestal eenvoudig te gebruiken was. Het grootste struikelpunt zijn de centrale tegels en paginatitels die niet altijd de benodigde informatie bieden.
<i>T4.1 De benodigde informatie is op één centrale plaats te vinden en wordt niet versnipperd aangeboden op diverse platforms</i>	+ -	Voor de helft van de casussen is de belangrijkste informatie te vinden op één webpagina. Deze wordt soms wel versnipperd over de pagina aangeboden. Bij de overige casussen wordt of verwezen naar een externe website voor meer informatie, of deze staat op andere pagina's / formulieren op de eigen website.
<i>TO 4.2 Gebruikers kunnen snel en eenvoudig naar de juiste informatie op de website navigeren</i>	+ -	Voor de helft van de taken ging dit eenvoudig en snel, de andere helft niet. De navigatie via de knoppen en zoekfunctie is niet in alle gevallen eenvoudig en snel.
Gebruiksvriendelijkheid		
<i>G1. De door de gemeente verstrekte informatie sluit aan op de situatie en informatiebehoefte van de gebruiker</i>	+ -	De website biedt alle informatie, deze is logischerwijze niet aangepast op de persoonlijke informatiebehoefte van de gebruiker. Bij ingewikkelde diensten of informatie wordt de complexiteit van de informatie niet geleidelijk opgebouwd, waardoor onervaren gebruikers direct worden geconfronteerd met details die ze nog niet kunnen plaatsen.
<i>G2. De informatie bevat geen informatie die niet relevant is voor de situatie en informatiebehoefte van de gebruiker</i>	-	De grote hoeveelheid tekst en uitleg op veel pagina's, inclusief specifieke uitzonderingen voor verschillende scenario's, zorgde regelmatig voor extra verwarring bij de deelnemers.

<i>G3. De gemeente biedt dienstverlening 'op maat'</i>	N.v.t.	Deze norm is niet van toepassing op de klantreizen, omdat dit sterk afhankelijk is van de specifieke casus. Veel casussen vereisen geen maatwerk, waardoor het onterecht zou zijn de gemeente hierop te beoordelen. Ook biedt de website een algemeen overzicht, het is niet realistisch diensten voor iedere inwoner op maat te maken.
<i>G4. De gemeente biedt mogelijkheden tot persoonlijk contact wanneer dit nodig is</i>	-	Bij de meeste diensten wordt er geen extra mogelijkheid tot persoonlijk contact geboden.
Duidelijkheid		
<i>D1. De door de gemeente verstrekte informatie is helder</i>	+ -	Bij simpelere casussen is de informatie vaak duidelijk, maar bij complexere zaken ontbreekt helderheid. De overvloed aan tekst maakt het lastig om de juiste vervolgstappen te bepalen.
<i>D2. De door de gemeente verstrekte informatie is goed onderbouwd en gemotiveerd</i>	+ +	Doorgaans wordt uitgelegd waarom de gebruiker bepaalde stappen moet ondernemen en waar dit voor nodig is.
<i>D3. De door de gemeente verstrekte informatie sluit aan bij taalniveau B1</i>	+	Het taalniveau sluit over het algemeen aan bij B1, maar belangrijke informatie is niet altijd duidelijk gestructureerd en is soms verspreid over lange alinea's.
<i>D4. Het is duidelijk waar gebruikers terecht kunnen met hun (complexe) vragen</i>	+ -	Er wordt niet op elke pagina een specifiek e-mailadres of telefoonnummer gedeeld. Vaak blijft het onduidelijk met wie de gebruiker het beste contact op kan nemen als ze er niet uitkomen.
Juistheid		
<i>J1. De door de gemeente verstrekte informatie is correct</i>	+ +	Op de website lijkt geen incorrecte informatie te vinden voor de onderzochte diensten.
<i>J2. De door de gemeente verstrekte informatie is volledig</i>	+	Bij de meeste casussen is de informatie op de webpagina volledig. Bij enkele gevallen staat de informatie verspreid over verschillende pagina's.
<i>J4. De door de gemeente verstrekte informatie is evenwichtig.</i>	N.v.t.	Deze norm kan niet beoordeeld worden omdat het onduidelijk is of alle relevante perspectieven zijn meegenomen of dat bepaalde kanten van het verhaal minder nadruk hebben gekregen. Zonder inzicht in de achtergrond en bronnen is het lastig om te bepalen of de informatie evenwichtig is.
<i>J4. Informatie is eenduidig, ongeacht via welk kanaal opgevraagd</i>	+	Over het algemeen is de informatie eenduidig. In enkele gevallen lijkt volgens de deelnemers de informatie zichzelf tegen te spreken, doordat deze verspreid staat over verschillende pagina's en veel verschillende

		onderwerpen bespreekt, wat vergelijken moeilijk maakt.
Betrouwbaarheid		
<i>B1. De gemeente zet zich aantoonbaar in voor een resultaat</i>	N.v.t.	Deze norm is niet van toepassing op de klantreizen, omdat de casussen (binnen de grenzen van het klantreisonderzoek) niet vragen om acties van de gemeente. Er kan dus niet worden beoordeeld hoe de gemeente zich inzet voor een resultaat.
<i>B2. De door de gemeente verstrekte informatie wekt niet meer verwachtingen dan kan worden waargemaakt</i>	+ +	Op de website is de gemeente realistisch over wat er wel en niet mogelijk is.

Bijlage E Normenkader mystery e-mails

Norm	Score	Toelichting
Gebruiksvriendelijkheid		
<i>G1. De door de gemeente verstrekte informatie sluit aan op de situatie en informatiebehoefte van de gebruiker</i>	+	Over het algemeen wordt er ingegaan op de vraag van de gebruiker. Enkele keren is maar een deel van de vragen beantwoord.
<i>G2. De informatie bevat geen informatie die niet relevant is voor de situatie en informatiebehoefte van de gebruiker</i>	+ +	Er wordt zelden niet relevante informatie gedeeld.
<i>G3. De gemeente communiceert open en uitnodigend</i>	+ -	Erg wisselend per bericht. Er zijn positieve uitschieters naar persoonlijke antwoorden waarin de context van de gebruiker wordt aangehaald, maar ook negatieve uitschieters naar zeer beknopte en bureaucratische 'copy-paste' antwoorden.
<i>G4. De gemeente biedt dienstverlening 'op maat' (meedenken, niet standaard procedure)</i>	+ -	Bij complexe vragen wordt er vaak meegedacht met de gebruiker en wordt hulp aangeboden die past bij de context. Simpelere vragen worden met een standaard procedure afgehandeld, ook als de gebruiker eigenlijk nog meer vragen stelde.
<i>G5. De gemeente biedt persoonlijk contact wanneer dit nodig is</i>	-	In de meeste e-mails wordt geen extra persoonlijk contact aangeboden. Soms ontbreken ook specifieke contactgegevens (zoals naam en telefoonnummer), afgezien van het algemene telefoonnummer van de gemeente.
<i>G6. De gemeente maakt duidelijk dat een vraag is ontvangen en op welke wijze de verdere communicatie zal plaatsvinden</i>	- -	Over het algemeen krijgt de gebruiker geen automatisch antwoord. Het is dus onduidelijk

(bijv automatisch bericht dat e-mail is ontvangen)		of de vraag is ontvangen totdat deze inhoudelijk is beantwoord.
G7. De gebruiker wordt geïnformeerd over de voortgang in het dienstverleningsproces (de gemeente geeft statusinformatie).	-	Bij vrijwel alle e-mails is dit niet van toepassing, omdat de vraag vanuit de gemeente afgehandeld was en de gebruiker nu de volgende stap moest zetten. Eén keer is er een dossier geopend. Hier is echter na een maand nog geen enkele statusupdate gegeven.
Duidelijkheid		
D1. De door de gemeente verstrekte informatie is helder	+	De reacties zijn doorgaans helder en duidelijk.
D2. De door de gemeente verstrekte informatie is goed onderbouwd en gemotiveerd	++	De informatie wordt bij complexere vragen onderbouwd en er wordt uitgelegd waarom bepaalde stappen nodig zijn.
D3. Het is duidelijk waar gebruikers terecht kunnen met hun (complexe) vragen	+	Meestal is het duidelijk dat de gebruiker bij verdere vragen terecht kan bij de afzender van het antwoord. Enkele keren wordt dit ook nog expliciet benoemd.
D4. De door de gemeente verstrekte informatie sluit aan op de leesvaardigheid van de ontvanger (sluit aan bij type taalgebruik dat inwoner gebruikt)	+	De schrijfwijze van het antwoord sluit doorgaans goed aan op het taalgebruik van de gebruiker, met enkele negatieve uitschieters waarbij erg zakelijke en bureaucratische taal wordt gebruikt.
D4.1 Sluit aan bij taalniveau B1	--	Veel reacties zijn erg formeel en bevatten lange zinnen (meer dan 10-15 woorden), ingewikkelde woorden en passief taalgebruik. Hierdoor sluit dit niet altijd aan bij taalniveau B1.
D4.2 Bevat geen moeilijke woorden	-	De meeste reacties bevatten geen woorden die in de schrijfwijzer van de gemeente zijn aangemerkt als 'moeilijke woorden'. Er zijn enkele negatieve uitschieters waarin wel meerdere moeilijke woorden worden gebruikt die niet in de schrijfwijzer terugkomen.
D4.3 De belangrijkste informatie staat bovenaan	+	Bij simpelere vragen staat de belangrijkste informatie duidelijk bovenaan. Bij complexere zaken is de belangrijke informatie vaak meer verdeeld over de gehele e-mail.
D4.4 Lengte is maximaal 1 A4, bestaande uit maximaal 5 alinea's	++	Alle reacties vielen binnen deze grens.
D4.5 Bevat niet meer dan 3 kernboodschappen	++	Alle reacties vielen binnen deze grens.
D5. De gemeente communiceert duidelijk over verwachtingen	+ -	Erg wisselend per casus. In sommige reacties denkt de gemeente mee met de gebruiker en laten ze duidelijk weten hoe de rest van de procedure eruit ziet. Andere reacties zijn erg beknopt, hierin blijft het onduidelijk wat er gaat gebeuren en of de vraag is afgehandeld.

D6. Het is duidelijk voor de gebruiker bij wie informatie over het proces kan worden gevraagd	+	Over het algemeen is het duidelijk dat er bij de verzender van de reactie informatie op kan worden gehaald. Enkele keren wordt expliciet benadrukt met wie contact kan worden opgenomen, en op welke manier.
Juistheid		
J1. De door de gemeente verstrekte informatie is correct	++	Er zijn geen onjuistheden gevonden in de reacties.
J2. De door de gemeente verstrekte informatie is volledig	-	In meerdere reacties mist aanvullende informatie die wel relevant is en op de website vermeld staat. De reacties zijn dus niet volledig.
J3. De door de gemeente verstrekte informatie is evenwichtig.	N.v.t.	Deze norm kan niet beoordeeld worden omdat het onduidelijk is of alle relevante perspectieven zijn meegenomen of dat bepaalde kanten van het verhaal minder nadruk hebben gekregen. Zonder inzicht in de achtergrond en bronnen blijft het lastig om te bepalen of de informatie evenwichtig is.
J4. Informatie is eenduidig, ongeacht via welk kanaal opgevraagd	-	De reacties komen niet altijd overeen met wat er op de website staat vermeld. De informatie spreekt elkaar niet tegen, maar in de reacties mist er soms extra informatie die wel op de website wordt aangeboden. In één e-mail werd informatie gegeven die niet op de website staat.
Tijdigheid		
T1. De gemeente reageert tijdig – binnen 5 werkdagen - op vragen en verzoeken van gebruikers	-	Dit verschilt per ontvanger. info@woudenberg.nl heeft alle mails binnen 5 werkdagen beantwoord. Van de rest van de mails is er één niet tijdig (na 5 werkdagen) beantwoord, op twee mails is geen reactie ontvangen.
T2. De gemeente informeert de inwoner binnen de toegezegde periode	++	Wanneer de gemeente een concrete antwoordtermijn toezegde, werd het antwoord ook binnen deze periode gegeven.
Betrouwbaarheid		
B1. De gemeente zet zich aantoonbaar in voor een resultaat	+ -	Erg wisselend. Bij positieve uitschieters denkt de gemeente echt mee met de gebruiker en biedt op meerdere manieren hulp aan. Bij negatieve uitschieters wordt er enkel een bureaucratische 'copy-paste'-mail verstuurd.
B2. De door de gemeente verstrekte informatie wekt niet meer verwachtingen dan kan worden waargemaakt	++	Over het algemeen is de gemeente realistisch in de hulp die ze aanbiedt en wordt er niets beloofd wat niet kan worden waargemaakt.
B3. De gebruiker ontvangt een inhoudelijk specifiek antwoord	+ -	Erg wisselend. In sommige e-mails gaat de gemeente duidelijk in op verschillende aspecten van de vraag van de gebruiker. In andere gevallen wordt een vrij algemene reactie gegeven, waarin er niet op de specifieke situatie van de gebruiker wordt ingegaan.

B4. De gemeente komt afspraken na en doet wat is beloofd	- -	Bij vrijwel alle e-mails is dit niet van toepassing, omdat de vraag vanuit de gemeente afgehandeld lijkt en de gebruiker nu de volgende stap moest zetten. Eén keer is er een dossier geopend en zou de gemeente de gebruiker een statusupdate geven bij veranderingen. Hier is echter na een maand nog steeds geen update gegeven.
--	-----	---