



## Rekenkamercommissie Coevorden

### Digitale dienstverlening

#### De ervaringen van burgers onderzocht

Eindrapport

## **Colofon**

### *Rekenkamercommissie Coevorden:*

- Roel de Boer, voorzitter
- Jasper Riddersma
- Jeroen Kos
- Henk Bouwers
- Betty Hoogeveen

### *Ambtelijke ondersteuning rekenkamercommissie:*

- Carel Horstmeier

### *Opstellers rapport:*

- Kenza Nasiri (trainee-onderzoeker rekenkamercommissie)
- Carel Horstmeier
- Jan Hendrik Laarman (Expertisecentrum gemeente Emmen)

### *Adres:*

Gemeente Coevorden  
Rekenkamercommissie  
Postbus 2  
7740 AA Coevorden  
T 14 0524  
E [rekenkamer@coevorden.nl](mailto:rekenkamer@coevorden.nl)  
I [www.coevorden.nl/rekenkamer](http://www.coevorden.nl/rekenkamer)

Coevorden, december 2017

# Inhoudsopgave

## I. BESTUURLIJKE NOTA

<b>1</b>	<b>Inleiding</b> .....	<b>4</b>
1.1	Aanleiding en achtergronden onderzoek .....	4
1.2	Beleidscontext.....	4
1.3	Afstemming met het College van B&W .....	4
1.4	Doelstelling .....	5
1.5	Vraagstelling en afbakening .....	5
1.6	Aanpak .....	5
<b>2</b>	<b>Conclusies en aanbevelingen</b> .....	<b>7</b>
2.1	Conclusies .....	7
2.2	Aanbevelingen.....	9
<b>3</b>	<b>Bestuurlijk wederhoor door college</b> .....	<b>10</b>
<b>4</b>	<b>Nawoord rekenkamercommissie</b> .....	<b>13</b>

## II. BEVINDINGEN EN BIJLAGEN

<b>5</b>	<b>Coevorder beleid voor digitale dienstverlening</b> .....	<b>16</b>
5.1	Rijksbeleid .....	16
5.2	Gemeentelijk beleid.....	16
5.3	Ambtelijke beelden .....	17
<b>6</b>	<b>Beschikbare digitale diensten</b> .....	<b>19</b>
6.1	Beschikbaarheid digitale diensten .....	19
6.2	Kanaalverdeling .....	20
6.3	De kanaalverdeling verklaard .....	21
<b>7</b>	<b>Ondersteuning voor burgers</b> .....	<b>23</b>
7.1	De zelfredzame burger .....	23
7.2	Alternatieven voor digitale diensten.....	23
7.3	Ondersteuning voor het internetcontact in eigen kring .....	24
7.4	Ondersteuning voor het internetcontact door de gemeente .....	24
7.5	Internetvoorzieningen .....	24
7.6	Een vangnet met andere vormen van ondersteuning.....	24
<b>8</b>	<b>Ervaringen van burgers</b> .....	<b>27</b>
8.1	De wil is bepalend .....	27
8.2	Het oordeel van gebruikers .....	28
8.3	Niet vertrouwd voelen om digitaal zaken te doen.....	28
8.4	Opleidingsniveaus .....	28
8.5	De hulpvraag bij de vangnet-organisaties .....	30
8.6	Benutting digitale diensten .....	32
<b>9</b>	<b>Wensen en toekomstbeelden</b> .....	<b>33</b>
9.1	Tips en wensen uit de enquête .....	33
9.2	Toekomstbeelden uit de interviews .....	33
9.3	Klantwensen volgens de helpende organisaties .....	33
9.4	Rol van de gemeente .....	34

<b>10</b>	<b>Bijlagen .....</b>	<b>35</b>
	<b>Achtergrondkenmerken respondenten .....</b>	<b>35</b>
	<b>Enquêtevragen .....</b>	<b>37</b>
	<b>Tips van burgers.....</b>	<b>40</b>
	<b>Geïnterviewden .....</b>	<b>42</b>

## I. BESTUURLIJKE NOTA

# 1 Inleiding

## 1.1 Aanleiding en achtergronden onderzoek

De landelijke en de lokale overheid verlenen steeds meer diensten bij voorkeur digitaal. De Rijksoverheid heeft alle overheden verplicht om te regelen dat per eind 2017 burgers overheidszaken digitaal kunnen afhandelen. De voordelen van online dienstverlening liggen voor de hand: je hoeft als burger niet tijdens kantooruren naar het gemeentehuis te gaan, het is snel, en het is voor de gemeente mogelijk goedkoper. Bovendien sluit deze vorm van dienstverlening aan bij de digitalisering van de leefwereld van grote groepen burgers, die inmiddels allerlei zaken digitaal afhandelen, van winkelen tot sociale contacten onderhouden. De gemeente Coevorden benut in haar dienstverlening inderdaad steeds meer de digitale kanalen. Ook wanneer je de gemeente aan de balie bezoekt, vraagt de baliemedewerker je om eerst via de digitale route een afspraak voor dat baliebezoek te maken.

Er is echter ook een groep burgers die de voorkeur geeft aan niet-digitale vormen van dienstverlening. De Rekenkamercommissie Coevorden heeft in 2016 (bij de 'Spotdag' in samenwerking met de Algemene Rekenkamer) voor een bescheiden onderzoek naar de digitale dienstverlening 22 burgers geënquêteerd. Iets meer dan de helft zei dat ze de voorkeur gaven aan niet-digitale vormen van contact met de gemeente. De redenen hiervoor lopen uiteen: sommige burgers hebben liever persoonlijk contact aan de telefoon of aan de balie, omdat ze denken dan betere vragen te kunnen stellen en dus betere antwoorden te krijgen. Sommige burgers maken zich zorgen om hun privacy bij digitaal contact. Tot slot moet een burger ook beschikken over voldoende digitale mogelijkheden, om deze vorm van dienstverlening te kunnen benutten.

Niet alle burgers beschikken over voldoende digitale mogelijkheden. Zo zijn er burgers die niet beschikken over een computer en daardoor moeite hebben om digitale vaardigheden op te bouwen en te onderhouden. Of burgers die wel beschikken over een computer, maar moeite hebben met de zelfstandigheid of de lees- en schrijfvaardigheden die het gebruik van digitale dienstverlening vergt. Dit betekent voor de gemeente dat zij moet nadenken, hoe zij haar burgers kan ondersteunen bij overheidsdiensten. Voor deze doelgroep is het niet gemakkelijk om online een aanvraag te doen voor maatschappelijke ondersteuning of een bouwvergunning.

Tegen deze achtergrond ziet de rekenkamercommissie aanleiding voor een onderzoek naar de huidige digitale dienstverlening en de alternatieven die de gemeente daarvoor biedt. Deze alternatieven kunnen zowel digitaal als niet-digitaal van aard zijn. Het onderwerp komt uit het midden van de raadsfracties.

## 1.2 Beleidscontext

Dit onderwerp ligt op het kruispunt van digitale dienstverlening door de gemeente enerzijds en de digitale mogelijkheden en wensen van burgers anderzijds. De gemeente Coevorden heeft beleid geformuleerd voor haar gehele dienstverlening, inclusief servicenormen. Voor de verdere ontwikkeling van deze dienstverlening zet de gemeente in 2017 en 2018 een Programma Dienstverlening op en werft daarvoor in het najaar van 2017 een Programmamanager.

## 1.3 Afstemming met het College van B&W

In februari 2017 meldde de rekenkamercommissie in haar Jaarplan 2017 aan de gemeenteraad en het college van burgemeester en wethouders haar voornemen om een onderzoek naar de digitale dienstverlening uit te voeren. Het college heeft hierop gereageerd door te vragen, dit onderzoek zo snel mogelijk uit te voeren. Het college zag de mogelijkheid om de resultaten van dit onderzoek te gebruiken in het Programma Dienstverlening. Na enig overleg met het college heeft de rekenkamercommissie besloten om in te gaan op dit verzoek. Omdat een dergelijke versnelling van het onderzoek extra kosten (maximaal €5.400) met zich mee zou brengen, heeft het college zich bereid verklaard die te dragen. De volledige verantwoordelijkheid voor het onderzoek bleef bij de rekenkamercommissie.

## 1.4 Doelstelling

Het doel van dit onderzoek is om inzicht te bieden in de huidige inrichting van de digitale dienstverlening en in de vraag, hoe burgers de digitale dienstverlening van de gemeente ervaren. De rekenkamercommissie wil zowel de ervaringen van digitaal vaardige als minder digi-vaardige burgers onderzoeken. Door te onderzoeken welke oorzaken ten grondslag liggen aan de positieve en de negatieve ervaringen, wil de rekenkamercommissie aanbevelingen kunnen doen om de digitale dienstverlening te verbeteren en alternatieven te bieden. Dit onderzoek wil kortom de ervaringen van burgers inventariseren. Het wil niet oordelen of beleid en uitvoering van de gemeente adequaat zijn, zoals bij onderzoek door de rekenkamercommissie normaal het geval is.

## 1.5 Vraagstelling en afbakening

### Hoofdvraag

De centrale onderzoeksvraag van dit onderzoek luidt:

*In hoeverre sluit de digitale dienstverlening van de gemeente Coevorden aan op de digitale mogelijkheden van de burger?*

### Deelvragen

Deze centrale onderzoeksvraag hebben wij uitgewerkt in vijf deelvragen:

1. Wat is het beleid van Coevorden voor digitale dienstverlening?
2. Welke diensten zijn digitaal beschikbaar en welke niet?
3. Hoe is de verdeling in het gebruik van diensten over de contactkanalen?
4. Welke ondersteuning is er voor burgers die moeite hebben met digitale dienstverlening?
5. Hoe ervaren verschillende groepen burgers de digitale dienstverlening en wat zijn hun wensen?

### Afbakening

Om het onderzoek niet te omvangrijk te laten worden, heeft de rekenkamercommissie het onderzoek afgebakend. Het onderzoek gaat daarom niet in op de interne bedrijfsvoering met betrekking tot de digitale dienstverlening en de vraag of deze efficiënt plaatsvindt.

Gemeentelijke diensten zijn in dit rapport concrete producten die burgers en bedrijven kunnen aanvragen. Te denken valt aan paspoorten, subsidies, reacties op brieven, telefoontjes of mailberichten.

Binnen de digitale dienstverlening doen zich verschillende ontwikkelstadia voor. Het soberste stadium is een aanvraagformulier (in pdf-vorm) dat burgers kunnen downloaden, invullen en weer inzenden. Een volgend stadium is een formulier dat men online kan invullen en meteen online kan inzenden. Nog verder ontwikkelde stadia zijn dat men zich kan digitaal legitimeren, of zelfs dat de gemeente vervolgens het online formulier invult met de al bekende gegevens van betrokkene.

Algemene informatie voor burgers wordt in dit rapport niet opgevat als dienstverlening. Te denken valt aan berichten over de opening van een wijkgebouw, berichten over wegafsluiting of over het sneeuwvrijhouden.

Een deel van de gemeentelijke diensten wordt in opdracht van de gemeente door externe organisaties uitgevoerd. Te denken valt aan het Werkplein, Maatschappelijk Werk Coevorden of de RUD. Hun (digitale) dienstverlening valt buiten de scope van dit onderzoek. Tijdens de discussiebijeenkomst met organisaties uit de hulpverlening is deze afbakening niet strikt gehanteerd. Dat zou namelijk afbreuk doen aan het beeld dat zij schetsen van hun doelgroep.

## 1.6 Aanpak

De eerste fase van het onderzoek heeft zich gericht op het beleidskader. De rekenkamercommissie heeft als onderzoeksmethodiek gekozen voor dossierstudie. Hierbij zijn relevante landelijke en gemeentelijke (beleids-)documenten bestudeerd.

In de tweede fase inventariseerde de rekenkamercommissie de praktijk van de digitale dienstverlening. Hiervoor is allereerst onderzocht welke diensten digitaal beschikbaar zijn. Daarnaast is in kaart gebracht hoe de verdeling in het gebruik van diensten over de verschillende contactkanalen is. Tot slot is in beeld gebracht welke ondersteuning er is voor burgers die moeite hebben met digitale dienstverlening. Om het beeld te completeren, heeft de rekenkamercommissie interviews met betrokken ambtenaren gehouden.

In de derde fase is een enquête onder burgers gehouden. De rekenkamercommissie is Chantal Knot (Gemeente Emmen) zeer dankbaar voor haar uitgebreide ondersteuning bij de enquête, van programmeren tot verwerking van de resultaten.

De enquête is gericht op de ervaringen van burgers met de digitale dienstverlening en wat hun wensen zijn. De rekenkamercommissie heeft de enquête op twee manieren ingezet. Ten eerste door burgers op te roepen, zelf de enquête via de gemeentelijke website op te zoeken en in te vullen. Ten tweede, door burgers gericht te vragen om de enquête in te vullen. De eerste groep respondenten noemt de rekenkamercommissie in dit rapport diegenen, die de enquête *spontaan* (zelfstandig) heeft ingevuld. De tweede groep noemt dit rapport de *gevraagde* respondenten.

### **Spontane respondenten**

Om de *spontane* respondenten te bereiken, heeft de rekenkamercommissie de enquête verspreid via de gemeentelijke website, een persbericht (dat door meerdere kranten opgepikt is) en via de gemeentelijke *social media*. Verder heeft de rekenkamercommissie de enquête verspreid via organisaties als de Computerclub Dalen, de Vrouwen van Nu, het Taalpunt en dorpsverenigingen. Van maandag 4 tot en met maandag 25 september 2017 is de digitale enquête 'live' geweest. In totaal hebben 231 personen deze digitale enquête ingevuld.

### **Gevraagde respondenten**

Daarnaast hebben alle leden van de rekenkamercommissie en de drie onderzoekers de inzichten uit de digitale enquête verdiept door een uitvoeriger variant ervan *face to face* af te nemen. Om tot een goede spreiding te komen, heeft de rekenkamercommissie dit op meerdere tijdstippen en locaties gedaan: eenmaal bij het inloopspreekuur van de Invulhulp (in het MWC-gebouw), eenmaal in het multifunctionele gebouw "Ravelijn Verbindt" (Linthorst Homanlaan 1, Coevorden) en 11 maal ('s ochtends, 's middags of 's avonds) in de publiekshal van het gemeentehuis. Dit heeft 107 ingevulde enquêtes opgeleverd.

Tot slot heeft de rekenkamercommissie een aselecte steekproef van 500 burgers laten trekken uit de Basisregistratie Personen (BRP, vroeger bekend als de GBA). Deze personen hebben de enquête op papier ontvangen, om ook de digitaal minder vaardige burgers zo goed mogelijk te bereiken. De rekenkamercommissie heeft 101 ingevulde papieren enquêtes retour ontvangen, een respons van 20,2%.

**Tabel 1: aantal ingevulde enquêtes**

Verspreidingsvorm	Respons
Spontane respondenten	
<i>Digitale enquête via coevorden.nl</i>	231
Gevraagde respondenten	
<i>Face to face enquête</i>	107
<i>Papieren enquête</i>	101
<b>Totaal</b>	439

Op 28.413 volwassen burgers (stand: 1-1-2017) heeft 1,5% kortom deelgenomen aan de enquête. Dit leidt tot een geschatte foutenmarge van 4,64% en een betrouwbaarheidsniveau van 96,5%. De resultaten zijn dus statistisch betrouwbaar en relevant. Ook op de achtergrondkenmerken Opleidingsniveau en Leeftijd wijkt de enquête niet zo sterk van de Coevorder gemiddelden af, dat zij niet meer representatief zou zijn. Onder alle respondenten zijn laagopgeleiden ondervertegenwoordigd en de leeftijdscategorie 55-75 is oververtegenwoordigd. Voor meer informatie hierover, zie de bijlagen.

In de vierde fase heeft de rekenkamercommissie op maandag 2 oktober 2017, na het verzamelen van de bevindingen, een discussiebijeenkomst gehouden met organisaties uit de hulpverlening. Op die manier wilde de rekenkamercommissie de voorlopige bevindingen op basis van de enquête en interviews completeren omdat het perspectief van de groep die moeite heeft met de gemeentelijke (digitale) dienstverlening, in de enquêteresultaten structureel ondervertegenwoordigd is.



## 2 Conclusies en aanbevelingen

### 2.1 Conclusies

De hoofdvraag van dit onderzoek luidt: *In hoeverre sluit de digitale dienstverlening van de gemeente Coevorden aan op de digitale mogelijkheden van de burger?* In antwoord daarop blijkt dat de ambitie van de gemeente voor digitalisering verder reikt dan een grote groep burgers op dit moment wil. De gemeente biedt (naast de traditionele dienstverlening aan de balie, per post of telefoon) vrijwel alle diensten digitaal aan, voor zover het wettelijk toegestaan is om ze digitaal aan te bieden. Desondanks blijkt slechts zo'n 15% van alle diensten digitaal verleend te worden en heeft slechts circa 20% van de burgers een duidelijke voorkeur voor digitale dienstverlening. De meeste Coevordenaren zouden digitale dienstverlening van de gemeente wel *kunnen* gebruiken: 87% bijvoorbeeld bankiert via het internet. Daarnaast bestaat een groep van naar schatting zo'n 1.000 burgers die amper in staat is en zal blijven om digitale dienstverlening te gebruiken. Kortom: de gemeente stelt digitale dienstverlening beschikbaar en de burgers zijn in overgrote meerderheid in staat om die te gebruiken. Maar de meerderheid heeft niet die voorkeur en de meeste diensten worden 'analoog' verleend. De vraag waarvoor de gemeente nu staat, is hoe zij die kloof tussen de eigen ambitie voor digitalisering en de praktijk kan verkleinen.

De rekenkamercommissie werkt deze hoofdconclusie hieronder uit, door de verhouding tussen de digitale dienstverlening door de gemeente en de ervaringen van de burgers te analyseren. Zij wil immers in dit onderzoek inzichten bieden, geen oordelen over de gemeentelijke prestaties.

De gemeente Coevorden ontwikkelt sinds 2003 digitale diensten en laat zich daarbij leiden door de wettelijke verplichtingen en de eigen beleidsdocumenten. De gemeentelijke visie op dienstverlening omvat alle dienstverlening, inclusief de digitale vorm daarvan. De gemeente heeft er daarom voor gekozen, geen apart beleid voor digitale dienstverlening op te stellen. Zij wil de dienstverlening verder ontwikkelen en voert in 2018 een Programma Dienstverlening uit, waarvan het digitale kanaal onderdeel uitmaakt. In de aanloop naar dit Programma bestaan binnen de gemeentelijke organisatie nog verschillende toekomstbeelden over de digitale dienstverlening en de vrije kanaalkeuze van burgers, evenals over de mogelijkheid om met digitale dienstverlening kosten te besparen bij de andere vormen van dienstverlening. Concreet inzicht in de kosten en baten van digitalisering ontbreekt nu. Het Programma Dienstverlening zal helderheid over de principekeuzes voor de verhouding tussen digitale en 'analoge' dienstverlening moeten bieden, evenals over de kosten en baten.

Coevorden heeft overigens niet in beleid vastgelegd, op welke wijze externe uitvoeringsorganisaties zoals het Werkplein rekening moeten houden met het dienstverleningsbeleid van Coevorden, als zij namens de gemeente digitale diensten verlenen.

De gemeente Coevorden biedt de meeste diensten digitaal aan (20 van de 25 meest gebruikte diensten). Van de vijf niet-digitaal aangeboden diensten, zijn voor drie fysieke aanwezigheid aan de balie wettelijk vereist vanwege identificatie. De overige twee diensten zijn aanvragen voor burgerzaken en verkeersgerelateerde zaken. Dit zijn verzamelnamen voor meerdere kleinere diensten. Deels wil de gemeente die in de periode van 2017-2018 digitaal beschikbaar gaan stellen. Deels houdt de gemeente de voorkeur voor persoonlijke dienstverlening, bij het aanvragen van een parkeerkaart of parkeerplaats voor gehandicapten en bij re-integratie in het arbeidsproces.

De 20 aangeboden digitale diensten bevinden zich merendeels in een vroeg ontwikkelstadium met weinig gebruiksgemak: downloadbare PDF's en webformulieren.

Burgers gebruiken voor 85% van de verleende diensten de niet-digitale kanalen: aan de balie, per post en per telefoon. De verklaring hiervoor bestaat uit twee delen. Ten eerste kan de gemeente juist de twee meest gebruikte diensten (paspoort/ID-kaart en rijbewijs verstrekken) alleen maar aan de balie afhandelen. Deze twee alleen vormen al 42% van alle diensten die de gemeente in 2016 verleend heeft. Ten tweede blijkt uit de enquêtes dat circa 20% van de burgers een voorkeur heeft voor digitaal contact en dat de overige 80% ambivalenter tegenover digitale dienstverlening staat. Circa 40% heeft een voorkeur voor persoonlijk contact en bij de overige 40% is de voorkeur voor een contactkanaal afhankelijk van het onderwerp.

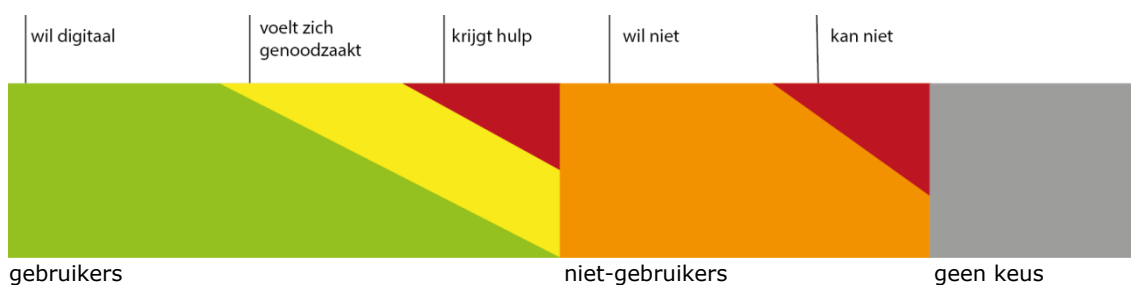
Van de vier belangrijkste invloeden op het kanaalgebruik liggen er drie bij de burger: de persoonlijke voorkeur, de zelf-inschatting ('hoe goed kan ik omgaan met digitale

dienstverlening?") en de mate waarin de burger van het bestaan van de digitale diensten weet. De vierde invloed is de actieve gemeentelijke sturing naar internet.

Wanneer de gemeente burgers sterk stuurt richting het digitale kanaal (zoals bij het maken van afspraken), blijkt dat er aanzienlijk meer gebruik van gemaakt wordt. Dat verreweg de meeste burgers in staat zouden moeten zijn om digitale diensten van de gemeente te gebruiken, blijkt bijvoorbeeld uit het feit dat 87% van de geënquêteerde burgers gebruik maakt van internetbankieren. Het percentage gebruikers van gemeentelijke digitale diensten ligt duidelijk lager: 52%.

Dergelijke actieve sturing naar digitale dienstverlening roept overigens weerstand op bij die burgers, die de voorkeur geven aan persoonlijke dienstverlening.

Onderstaande grafiek vat de resultaten van de enquêtes samen: het feitelijk gebruik van de digitale diensten, het voorkeursgedrag van de respondenten en de inschatting van de eigen digitale vaardigheid zijn hierin gecombineerd. De grootte van de vlakken staat in verhouding tot de groepsgrootte: hoe groter een subgroep, hoe groter het vlak. Een uitvoeriger toelichting op deze grafiek is te vinden in § 8.6.



Samengevat bestaan de doelgroepen voor de digitale dienstverlening uit: de groep "ik wil graag digitaal" (20%) en de groep "ik kan en wil op zich wel digitaal, maar mijn keuze is afhankelijk van mijn vraag en dus ook mijn gebruiksgemak". Samen leveren deze groepen de 52% die al eens een digitale dienst heeft gebruikt. Verder de groep "ik kan wel, maar wil (nog) niet", de groep "ik kan niet" en tot slot de groep die nog nooit heeft hoeven kiezen of zij een digitale dienst van de gemeente wilde gebruiken.

Alles overziend, blijkt dat de ambitie van de gemeente voor digitalisering verder reikt dan een grote groep burgers op dit moment wil. De vraag waarvoor de gemeente nu staat, is hoe die kloof te verkleinen. Voordat de rekenkamercommissie daarvoor aanbevelingen aan raad en college doet, inventariseert zij hier de mogelijkheden en waarschijnlijkheden.

1. De digitale dienstverlening van de gemeente Coevorden kan volgens de gemeentelijke medewerkers en de bevroegde burgers nog grote stappen maken qua gebruiksvriendelijkheid en gemak. Door het optimaliseren van de digitale diensten kunnen duidelijk meer burgers zich ermee redden of overtuigd worden ervan gebruik te maken, vergelijkbaar met de percentages die internetbankieren (87%).
2. Circa 10% van de geënquêteerde burgers voelt zich nu onvoldoende vertrouwd om hun zaken digitaal te regelen met de gemeente. Ze doen dat desondanks wél in de helft van de gevallen. In bijna alle gevallen krijgen de geënquêteerden dan ondersteuning uit eigen kring. Naar schatting gaat het in totaal om meer dan 3.000 burgers. Deze schatting is plausibel, gezien de overlap tussen de groep burgers die zich niet volledig vertrouwd voelt met digitale dienstverlening en de groep laaggeletterden in de gemeente (minstens 4.000 burgers).
3. Binnen deze groep van 3.000 à 4.000 burgers hebben circa 1.000 burgers ernstige moeite met de digitale dienstverlening door de gemeente Coevorden. Hun problemen reiken overigens verder dan de gemeentelijke dienstverlening. Zij krijgen op allerlei gebied ondersteuning bij organisaties als Humanitas, de Invulhulp, Maatschappelijk Werk Coevorden, Taalpunt, Adviesraad Sociaal Domein en Vluchtelingenwerk Nederland. Te verwachten valt dat deze naar schatting 1.000 burgers hoe dan ook ernstige problemen met de (digitale) dienstverlening blijven ondervinden en dat zij aangewezen blijven op het vangnet van helpende organisaties en van het eigen netwerk.

## 2.2 Aanbevelingen

### *Aan de raad*

- 1. Maak principekeuzes voor de verhouding tussen digitale en 'analoge' dienstverlening.**
  - a. Zijn de wensen van de gemeente leidend? Of zijn de wensen van de burger leidend en heeft die vrije keus tussen digitale en andere vormen van dienstverlening?
  - b. Op welke manier brengt de gemeente de burger ertoe om digitale diensten te benutten? Door verleiding, aanmoediging, drang of dwang?
  - c. Worden alle diensten via alle kanalen ontwikkeld?
- 2. Laat het college formuleren of en hoe de intenties van het gemeentelijke beleid voor digitale dienstverlening worden afgestemd met externe uitvoeringsorganisaties.**
  - a. Burgers en bedrijven nemen digitale diensten af die externe organisaties aanbieden in opdracht van de gemeente Coevorden. Te denken valt aan het Werkplein, Maatschappelijk Werk Coevorden, de RUD. Zo ja, strekken de gemeentelijke beleidsintenties zich uit over hun digitale diensten? Op welke wijze worden de gemeentelijke intenties behartigd?
- 3. Accepteer dat een groep burgers ernstige problemen houdt met de digitale dienstverlening en behoefte heeft en houdt aan ondersteuning bij de benutting ervan. Geef het college opdracht te formuleren welke faciliteiten geboden worden voor deze burgers en hun netwerk uit eigen kring.**
  - a. Hoe goed de digitale diensten ook worden, er blijft een groep burgers die ernstige problemen houdt met de digitale dienstverlening. Welke rol heeft de gemeente bij de ondersteuning van deze doelgroep? Alleen bij de eigen digitale dienstverlening, of ook bij de ondersteuning van digitale dienstverlening door andere organisaties (overheid of niet)?
  - b. Op welke wijze faciliteert de gemeente de ondersteuning?
    - o Worden er internetvoorzieningen ('hardware') aangeboden, bijvoorbeeld in alle bibliotheken?
    - o Op welke wijze faciliteert de gemeente hulp uit het eigen netwerk en door ondersteunende organisaties?
    - o Monitort de gemeente of de ondersteuning de doelgroep voldoende bedient?

### *Aan het college*

- 4. Betrek burgers en helpende organisaties bij de ontwikkeling van de digitale diensten.**
  - a. Als de ambitie is, om de digitale diensten vóór en met de burgers gestalte te geven, dan is het raadzaam burgers en helpende organisaties actief te betrekken bij de verdere ontwikkeling van digitale diensten. Maak gebruik van hun feedback, ervaringen en wensen.
  - b. Nu de meeste diensten in een eerste ontwikkelstadium gedigitaliseerd zijn, is verbetering ervan de volgende stap. te geven. Gebruik en tevredenheid zullen naar verwachting stijgen als de gebruiker het gevoel krijgt, persoonlijk bejegend te worden. Maak daarom de informatie-uitvraag (de 'vragenboom') scherp op de aanvrager toegesneden, intuïtiever en met meer gebruiksgemak voor zowel burger als ambtenaar. Vraag daartoe de gebruikers, wat voor hen werkt.
- 5. Maak een kosten-batenanalyse voor de digitale dienstverlening.**
  - a. Het is gewenst om de vergezichten op het gebied van dienstverlening concreet te maken en zakelijk te onderbouwen, zodat raad en college een goede afweging kunnen maken.
  - b. De kosten-batenanalyse helpt een balans te vinden tussen de kosten en inspanningen voor die dienstverlening enerzijds en anderzijds de kwaliteit van de digitale dienstverlening, de toegevoegde waarde, de tevredenheid van de gebruikers en de besparingen bij andere vormen van dienstverlening.
- 6. Neem de ontwikkeling van het Programma Dienstverlening voortvarend ter hand, met in achtning van de kaders van de raad.**

### 3 Bestuurlijk wederhoor door college

[Ontvangen van het college van B&W op 14 december 2017; integraal overgenomen:]



Postadres:  
Postbus 2  
7740 AA Coevorden  
Telefoon 14 0524  
Fax 0524-598555  
info@coevorden.nl  
www.coevorden.nl

Bezoekadres:  
Kasteel 1  
7741GC Coevorden

Rekenkamercommissie Coevorden  
T.a.v. dhr. drs. R.N. de Boer  
Postbus 2  
7740 AA COEVORDEN

Uw bericht		
Afdeling/Team	Bedrijfsvoering/Advies & Middelen	
Behandeld door	E.J. Bagerman	
Kenmerk		
Bijlage(n)		
Coevorden	5 december 2017	Verzenddatum: 14 DEC 2017
Onderwerp	Bestuurlijk wederhoor op rapport " Digitale dienstverlening – De ervaringen van burgers onderzocht "	

Geachte heer De Boer,

Op 27 november j.l. bood u ons het conceptrapport "Digitale dienstverlening – De ervaringen van burgers onderzocht" aan. Het conceptrapport dient ten behoeve van het bestuurlijk wederhoor, wat inhoudt dat u ons in de gelegenheid stelt een reactie te geven op het rapport. Met deze brief geven wij u onze bestuurlijke reactie.

Wij zullen in deze bestuurlijke reactie achtereenvolgens ingaan op:

- Algemeen
- Onderzoeksmethode: representativiteit en afbakening
- Conclusies en aanbevelingen
- Overig

#### **Algemeen**

Wij danken u voor het naar voren halen van dit onderzoek op ons verzoek. Dit stelt ons in staat uw bevindingen te betrekken bij het Programma Dienstverlening. Verder zijn wij blij te constateren dat de opmerkingen die in het kader van het ambtelijk vooroverleg zijn gemaakt tot aanpassing van dan wel nuancering in de tekst hebben geleid.

#### **Onderzoeksmethode: representativiteit en afbakening**

Om te komen tot een representatieve steekproef heeft uw Rekenkamercommissie de digitale enquêtes verspreid via de gemeentelijke website en de gemeentelijke social media (de spontane respondenten), maar tevens face-to-face enquêtes afgenomen en papieren enquêtes via de post verspreid op basis van een aselechte steekproef (de gevraagde respondenten). In de enquêtes wordt gevraagd naar vier achtergrondkenmerken. Ten aanzien van deze achtergrondkenmerken wordt gesteld dat leeftijd en hoogst afgeronde opleiding naar verwachting de sterkste invloed hebben op de resultaten; meer dan 'aantal uren internetgebruik' en 'gebruik van online diensten'. Dit wordt echter niet onderbouwd. De vraag of er verschillen zijn in de uitkomsten tussen digitaal vaardige respondenten en niet digitaal vaardige respondenten blijft daardoor onbeantwoord. Ook eventuele verschillen in de

uitkomsten tussen de spontane respondenten en de gevraagde respondenten worden in het onderzoek niet of nauwelijks geduid.

Verder hadden wij graag gezien dat het rapport een analyse op basis van leeftijd had bevat. U geeft hierover aan dat circa "een kwart van de respondenten geen leeftijd heeft genoemd" en dat daarom "geen al te stellige conclusies kunnen worden getrokken [op basis van leeftijd]". Het rapport bevat echter in het geheel geen analyse op basis van leeftijd. Wij denken dat op basis van 332 enquêtes bij mensen waarvan de leeftijd wel bekend is, (voorzichtige) conclusies op basis van leeftijd wel degelijk mogelijk zijn. U heeft in paragraaf 8.2 immers wel een analyse gedaan op basis van opleidingsniveau, terwijl het aantal respondenten waarvan het opleidingsniveau bekend is met 360 slechts in geringe mate hoger is dan het aantal respondenten waarvan de leeftijd bekend is.

### **Conclusies en aanbevelingen**

U concludeert dat de ambitie van de gemeente voor digitalisering verder reikt dan een grote groep burgers op dit moment wil. Dat een grote groep burgers vooralsnog een voorkeur blijft hebben voor 'analoge' dienstverlening verrast ons niet. Daarbij kan overigens wel de vraag gesteld worden of het hierbij werkelijk gaat om een voorkeur voor analoge dienstverlening of om een voorkeur voor persoonlijk contact.

Dat de gemeente op het gebied van digitalisering ambities heeft, staat ook buiten kijf (zie ook het informatiebeleidsplan 2020). Deze ambities zijn echter ook voor een deel ingegeven door wettelijke verplichtingen en landelijke trends. U stipt in de conclusies en in hoofdstuk 5 weliswaar de wettelijke verplichtingen aan, maar in uw hoofdconclusie gaat u alleen in op de kloof tussen de ambities van de gemeente en de behoeftes van de burgers.

Op landelijke trends gaat u in uw onderzoek niet in. Uit bijvoorbeeld de jaarlijkse Media Standaard Survey blijkt dat het internetgebruik nog altijd toeneemt. Bij de jongere leeftijdsgroep ligt het gebruik op 100 procent, maar ook lager-opgeleiden en 65-plussers lopen hun achterstand in. "De laatste jaren gingen 65-plussers 29 procent meer internet inzetten; lager opgeleiden gebruikten internet 19 procent vaker". Wij achten het mede op basis van deze trend van belang om te benadrukken dat wij verdergaande digitale dienstverlening zien als een onomkeerbare trend en dat wij verwachten dat de kloof met de jaren kleiner zal worden.

In uw aanbevelingen maakt u onderscheid tussen de aanbevelingen aan de raad en de aanbevelingen aan ons college. Hieronder gaan wij puntsgewijs in op uw aanbevelingen.

#### Aan de raad

##### *1. Maak principekeuzes voor de verhouding tussen digitale en analoge dienstverlening.*

Wij hebben de indruk dat aan deze aanbeveling de zorg dat een groep burgers moeite heeft en blijft houden met digitale dienstverlening, ten grondslag ligt. Wij delen deze zorg, maar zijn van mening dat de verhouding tussen digitale en analoge dienstverlening hier geen oplossing voor biedt. Zoals aangegeven in onze reactie op de hoofdconclusie zien wij verdergaande digitale dienstverlening als onomkeerbaar. Wij zullen dan ook blijven inzetten op verbetering en uitbreiding van de digitale dienstverlening. Eventuele principekeuzes moeten ons inziens dan ook niet gaan over de verhouding tussen digitale en analoge dienstverlening, maar over de mate waarin en de wijze waarop wij analoge dienstverlening (blijven) aanbieden.

##### *2. Laat het college formuleren of en hoe de intenties van het gemeentelijk beleid voor digitale dienstverlening worden afgestemd met externe uitvoeringsorganisaties.*

Wij zijn met u van mening dat de digitale dienstverlening door externe uitvoeringsorganisaties moet aansluiten/passen bij de digitale dienstverlening door ons als gemeente. Tegelijkertijd denken wij dat de mate waarin en de wijze waarop externe organisaties digitale diensten aanbieden in opdracht van de gemeente zeer beperkt, dan wel niet beïnvloedbaar is. U noemt het Werkplein, Maatschappelijk Werk Coevorden en de RUD als voorbeelden. De (digitale) dienstverlening die het Werkplein en de RUD namens ons verrichten, is gebonden aan landelijke standaarden. Deze landelijke standaarden zouden ook gelden als wij deze taken als gemeente zelf zouden uitvoeren. De digitale dienstverlening die door het Werkplein en de RUD worden verleend zijn dus niet beïnvloedbaar. Ten aanzien van Maatschappelijk Werk Coevorden geldt dat de huidige wijze van dienstverlening – met

inloopspreekuren en de mogelijkheden om te mailen en bellen – ruime mogelijkheden biedt en dat de lijnen kort zijn.

3. *Accepteer dat een groep burgers ernstige problemen houdt met de digitale dienstverlening en behoefte heeft en houdt aan ondersteuning bij de benutting ervan. Geef het college opdracht te formuleren welke faciliteiten geboden worden voor deze burgers en hun netwerk uit eigen kring.*

Wij zijn graag bereid uitvoering te geven aan deze aanbeveling en zullen ook in de toekomst aandacht houden voor de wijze waarop wij deze groep burgers kunnen ondersteunen.

#### Aan het college

4. *Betrek burgers en helpende organisaties bij de ontwikkeling van de digitale diensten.* Wij nemen dit advies ter harte en zullen per situatie bekijken hoe wij burgers en helpende organisaties kunnen betrekken bij de ontwikkeling van digitale diensten. Overigens bevat onze vernieuwde website ook 'tools' om – bijvoorbeeld op basis van klikgedrag – de webformulieren en informatie-uitvragen te evalueren.

5. *Maak een kosten-batenanalyse voor de digitale dienstverlening.*

Uit overleg met uw commissie is ons gebleken dat u hiermee doelt op een kosten-batenanalyse op hoofdlijnen, zodat beredeneerde aannames gedaan kunnen worden bij de keuze tussen digitale en/of analoge dienstverlening. Wij kunnen ons hierin vinden en zullen bij toekomstige keuzes – naast de wettelijke voorschriften en de trends – altijd zowel de financiële als de maatschappelijke baten en lasten afwegen.

6. *Neem de ontwikkeling van het Programma Dienstverlening voortvarend ter hand, met inachtneming van de kaders van de raad.*

Zoals aangegeven in de programmabegroting 2018 zal "met een brede oriëntatie een nieuwe visie op de dienstverlening aan onze inwoners [uitgewerkt worden]". Wij zullen uw conclusies en aanbevelingen hierbij nadrukkelijk betrekken.

#### **Overig**

In paragraaf 7.4 (Ondersteuning voor het internetcontact door de gemeente en Werkplein) geeft u aan dat bij het Werkplein "een webshopspecialist – op afspraak – klanten die een digitale aanvraag willen indienen voor de Participatiewebshop en voor Bereken Uw Recht [helpt]" en dat "Deze vorm van ondersteuning eindigt aan het eind van dit jaar". Dit zijn echter diensten die specifiek voor de gemeente Emmen gelden, en waar de inwoners van Coevorden dus geen beroep op kunnen doen.

Verder wordt op pagina 22 aangegeven dat er een grote overlap is tussen de groep laaggeletterden en de groep niet-digitaal vaardigen. Dit ligt voor de hand, maar deze groep heeft ook vaker moeite met brieven en de mondelinge communicatie. Ook bij analoge dienstverlening kan dit tot problemen leiden.

#### **Tot slot**

Wij gaan ervan uit u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben en zullen het vervolgproces met belangstelling volgen.

Hoogachtend,  
het college van burgemeester en wethouders van Coevorden,  
De secretaris

de burgemeester



B.M. de Vries



B.J. Bouwmeester

## 4 Nawoord rekenkamercommissie

De Rekenkamercommissie Coevorden is blij met de reactie van het college van burgemeester en wethouders op dit rapport. Zij kan zich vinden in de opmerkingen en concrete uitwerkingen die het college voor de aanbevelingen drie tot en met zes geeft en gaat daarom alleen in op de opengebleven vragen.

Uit het bestuurlijk wederhoor blijkt dat de rekenkamercommissie wellicht niet duidelijk heeft gemaakt, waarvoor de **vier achtergrondkenmerken** dienden. Bijlage 1 is een verantwoording van de onderzoeksmethode die analyseert, hoe representatief de steekproef (de 439 respondenten) is ten opzichte van de hele bevolking in de gemeente. Daarvoor heeft de rekenkamercommissie de bevolking en de steekproef vergeleken op de klassieke kenmerken leeftijd en opleidingsniveau. Voor de andere twee kenmerken (aantal uren internetgebruik en benutting van andere digitale diensten) kon de rekenkamercommissie dit niet vergelijken, omdat op die punten geen cijfers voor de hele gemeente Coevorden bekend zijn.

Daarnaast heeft dit rapport binnen de steekproef de relevante antwoorden op alle enquêtevragen, dus inclusief de vier achtergrondkenmerken, geanalyseerd in de hoofdstukken acht en negen. Waar er duidelijke en relevante verschillen waren tussen deelgroepen staan die vermeld, bijvoorbeeld "spontaan versus gevraagd" in §8.3 en in de bijlage *Tips van burgers*. De kenmerken "benutting van andere digitale diensten" en "opleiding" bleken zeer bruikbaar in analyse, "aantal uren internetgebruik" en "leeftijd" niet. Het "aantal uren internetgebruik" bleek amper onderscheid onder respondenten mogelijk te maken. Tot slot maakten technische beperkingen het helaas niet mogelijk om kruisvergelijkingen uit te voeren op leeftijden.<sup>1</sup> Echter, de oververtegenwoordiging van de leeftijdsgroep 55-75 jaar bij de spontane (= digitale) respondenten doet vermoeden dat leeftijd geen dominant effect heeft: deze leeftijdsgroep bleek gemiddeld immers digitaal zelfredzaam genoeg om zelf de enquête online te vinden en in te vullen.

Het college neemt bij **aanbeveling 1** aan, dat deze ingegeven is door de zorg om de burgers die moeite hebben met digitale dienstverlening. Maar zo was het niet bedoeld. De rekenkamercommissie ziet deze aanbeveling als consequentie uit de hoofdconclusie: het draait niet om 'moeten' of 'kunnen', maar om 'willen'. Ter toelichting: de gemeente stelt digitale dienstverlening beschikbaar en de overgrote meerderheid van de burgers is digivaardig genoeg om die te gebruiken. Maar het daadwerkelijke gebruik blijft achter: burgers nemen slechts 15% van alle diensten digitaal af, 85% van de afgenomen diensten blijft 'analoog': aan de balie, per post of telefonisch.

Deze kloof tussen mogelijk en werkelijk gebruik constaterende, zijn twee zaken belangrijk. Ten eerste, van het Rijk hoeft de gemeente Coevorden die kloof niet te overbruggen. Met het huidige aanbod aan digitale dienstverlening voldoet de gemeente aan de landelijke minimumeisen. De gemeente heeft in haar beleid zelf ambities geformuleerd die verder gaan: het aanbod verbeteren en het gebruik verhogen. Ten tweede, het relatief lage gebruik van het digitale aanbod is deels te verklaren door de voorkeuren van de burger, waarvan slechts circa 20% de voorkeur geeft aan digitaal contact met de gemeente. Dit is vergelijkbaar met de uitkomsten van een recent landelijk onderzoek, uitgevoerd door I&O Research. In dit onderzoek onder een online panel geeft 29% de voorkeur aan digitaal contact met de overheid.<sup>2</sup>

De rekenkamercommissie verwacht, in tegenstelling tot het college, dat deze tegenstelling in voorkeuren niet vanzelf zal verdwijnen op basis van demografische ontwikkelingen. Uit de huidige stand van zaken blijkt immers dat burgers uit alle leeftijden en lagen en van de bevolking kiezen voor dienstverlening die persoonlijk en makkelijk aanvoelt. Het college vermeldt dat het de digitale dienstverlening wil verbeteren en uitbreiden. Mogelijk zal de voorkeur voor digitale diensten daardoor groeien. Dit is vooral mogelijk, als deze diensten

---

<sup>1</sup> De enquête heeft de respondenten hun leeftijd in een los veld laten invullen, in plaats van leeftijdscategorieën te laten aankruisen. Daardoor is de leeftijd per respondent nu nauwkeurig bekend, maar zouden alle kruisvergelijkingen tussen leeftijd en elk ander kenmerk handmatig berekend moeten worden. De rekenkamercommissie stelt de ruwe data graag ter beschikking aan het college.

<sup>2</sup> Ministerie van Binnenlandse Zaken & I&O Research: "(Digitale) contacten met de overheid". (Oktober 2016)

duidelijk aantrekkelijker worden in het gebruik en dus 'persoonlijker' gaan aanvoelen voor de gebruiker.

Dat past binnen aanbeveling 1, die gaat over de vraag of en hoe de gemeente burgers ertoe wil brengen om van die verbeterde diensten gebruik te maken. Want wiens wensen zijn daarin leidend: die van de gemeente of van de burger? En hoe brengt de gemeente de burger ertoe om digitale diensten te benutten: door verleiding, aanmoediging, drang of dwang? Dit zijn politieke keuzes die de raad kan maken. De rekenkamercommissie is benieuwd, wat de raad kiest.

Het is bij **aanbeveling 2** plezierig te merken dat het college zich uitspreekt dat de (digitale) dienstverlening door externe uitvoeringsorganisaties moet aansluiten bij de dienstverlening door de gemeente. De dienstverlening van externe uitvoeringsorganisaties moet, zoals het college opmerkt, ten minste voldoen aan landelijke standaards. Maar dat verbiedt ze niet aan hogere ambities te voldoen. Via het opdrachtgeverschap kan de gemeente haar invloed op de externe dienstverlening doen gelden. Dat de gemeente niet altijd de volle zeggenschap heeft, is inherent aan gemeenschappelijke regelingen. Dat zou de gemeente niet moeten ontmoedigen haar invloed aan te wenden: het begint met 'iets willen'. Wij verwijzen in dit kader ook naar ons eerdere onderzoek: "Van informatie, via begrip, naar grip. Verbonden partijen van de gemeente Coevorden".

Tot slot wijst het college onder het kopje "Overig" terecht erop dat de informatie in § 7.4 over ondersteuning voor Coevorder burgers op het Werkplein onjuist is. De rekenkamercommissie heeft dit inmiddels gecheckt: inwoners van onze gemeente hebben inderdaad nooit dergelijke ondersteuning op het Werkplein kunnen krijgen. De rekenkamercommissie heeft daarom deze passage in § 7.4 geschrapt uit de definitieve rapportversie, zodat er geen misverstand kan ontstaan over de juiste feiten.



## II. BEVINDINGEN EN BIJLAGEN

## 5 Coevorder beleid voor digitale dienstverlening

In dit hoofdstuk geeft de rekenkamercommissie antwoord op de eerste deelvraag: "Wat is het beleid van Coevorden voor digitale dienstverlening?"

### 5.1 Rijksbeleid

De Rijksoverheid zet sterk in op de verbetering van digitale dienstverlening en streeft met de programma's Digitaal 2017 en Digitale Agenda 2020 een volledig digitale dienstverlening na. Daarmee wil men voor burgers en bedrijfsleven een gemakkelijker en goedkopere dienstverlening tot stand brengen en voor de overheid een efficiëntere bedrijfsvoering mogelijk maken. Als stelregel wordt nu gehanteerd dat burgers en bedrijven vanaf 1 januari 2018 hun zaken met de gemeentelijke overheid digitaal moeten kunnen afhandelen. Elk aanvraagformulier wat per post kan worden ingestuurd moet dan ook digitaal beschikbaar zijn.

Daarnaast krijgen gemeenten in het Regeerakkoord 2017-2021 de opdracht om hun digitale dienstverlening verder uit te bouwen.

### 5.2 Gemeentelijk beleid

De gemeente Coevorden heeft op het gebied van digitale dienstverlening de afgelopen jaren uitvoering gegeven aan de wettelijke verplichtingen. In meerdere documenten heeft de gemeente haar beleid geformuleerd op het gebied van dienstverlening, met inbegrip van digitale dienstverlening. Er is geen document waarin de digitale dienstverlening expliciet is beschreven. Er is geen document waarin staat beschreven hoe externe organisaties rekening dienen te houden met het (digitale) dienstverleningsbeleid van Coevorden. Hieronder bespreekt de rekenkamercommissie kort de ontwikkelingen die in Coevorden rondom digitale dienstverlening hebben plaatsgevonden.

Sinds 2003 is landelijk een groot aantal initiatieven en programma's gestart om de digitale overheid te realiseren. Deze landelijke ontwikkelingen zijn altijd het kader geweest voor de gemeentelijke doelstellingen.

In 2006 startte de gemeente het project "De Nieuwe Opstelling". Dit project hing samen met de bouw van het nieuwe gemeentehuis. De bezinning op de dienstverlening had effect op de inrichting van de balies (één loketgedachte), de vorming van het klantcontactcentrum binnen de organisatie en de systemen om de gemeentelijke organisatie beter te ondersteunen.

De ontwikkeling van de ICT-systemen was vervat in het beleidsdocument "Dienstverlening en ICT" (2006) en is in 2008 geactualiseerd in de notitie "Systemen en Informatie: op naar 2015".

In 2011 verscheen het informatiebeleidsplan "Het Fundament". Door de integratie van de ICT-voorzieningen met die van de gemeente Emmen is de ICT-volwassenheid enorm gegroeid. Door deelname aan het samenwerkingsverband Dimpact heeft de gemeente Coevorden sinds 2007 de beschikking over programmatuur voor de gemeentelijke digitale dienstverlening.

Uit de documentenstudie en interviews binnen de gemeentelijke organisatie blijkt dat de gemeente Coevorden een sterke ontwikkeling heeft doorgemaakt op het terrein van informatisering en digitalisering. De eerder benoemde beleidsdocumenten hebben richting gegeven aan deze ontwikkelingen. In de interviews is aangegeven, dat Coevorden zich verder wil ontwikkelen op het gebied van digitale dienstverlening. De ambitie is een plek "voor in het peloton, maar niet in de kopgroep".

#### **Bestuursprogramma 2014-2018 "Coevorden Verbindt"**

De coalitiepartijen hebben voor de bestuursperiode 2014-2018 het Bestuursprogramma "Coevorden verbindt" vastgesteld. In dit programma wil de gemeente Coevorden nadrukkelijk inspelen op veranderingen in de samenleving en verbinden is daarbij het motto en centrale thema. Op het gebied van dienstverlening wil de gemeente het volgende bereiken:

"We bieden dienstverlening die zoveel mogelijk op elk tijdstip van de dag beschikbaar is. Waar het nodig is, bieden we persoonlijke dienstverlening. Daarbij denken we met de klant mee en proberen we alternatieven aan te bieden. [...] We richten onze website zo in dat onze klanten de meest gevraagde producten zo snel mogelijk kunnen afronden. De (digitale) kanalen gaan we verder benutten en ontwikkelen."

Coevorden Verbindt is de paraplu boven verschillende recente beleidsdocumenten, waaronder het Informatiebeleidsplan en de Online Strategie.

#### ***Informatiebeleidsplan Coevorden 2020***

Het Informatiebeleidsplan is in 2016 door de gemeenteraad vastgelegd. Het beleidsplan beschrijft hoe de gemeente de informatiehuishouding en ICT wil vormgeven. Met het beleidsplan sluit de gemeente onder andere aan bij nieuwe wetgeving en technologische ontwikkelingen, waardoor ook het accent is gelegd op verdere digitalisering van dienstverlening. Zo zal de gemeente het digitaal loket verder uitbouwen met formulieren, waardoor de burgers nog meer diensten met de gemeente digitaal kunnen afhandelen, ook binnen het sociaal domein. Het beleidsplan is echter niet sturend en leidend voor digitale dienstverlening.

De visie op informatievoorziening is:

“In 2020 beschikt de gemeente Coevorden over een betrouwbare flexibele, toegankelijke informatiehuishouding. Dienstverlening is digitaal, maar nabij en op maat als het nodig is. De bedrijfsvoering is flexibel, transparant en efficiënt. Informatievoorziening verbindt de organisatie met de samenleving.”

Uit de leidende principes citeert de rekenkamercommissie het volgende: “nadrukkelijk wordt gekeken naar het gebruikersperspectief en ontwikkelen doen we samen met de klant”, “digitaal is ons voornaamste kanaal”, “we weten wie onze klant is, formulieren zijn voor-ingevoerd”.

Het informatiebeleidsplan mondt uit in 15 groepen van acties, die vrijwel allemaal technisch of proces-georiënteerd zijn. Eén actie is gericht op de medewerkers.

#### ***Online Strategie Coevorden***

De Online Strategie is in 2016 door het Management Team vastgelegd. Het document beschrijft hoe de gemeente de online kanalen inzet voor zowel dienstverlening als communicatie. Zo maakt de gemeente gebruik van Webcare, via Facebook, Twitter en WhatsApp. Webcare is de ondersteuning voor de burgers bij hun gebruik van de website.

Daarnaast is de gemeentelijke website eind 2016 vernieuwd en ingericht volgens het zogenaamde ‘toptaken-model’. Dit model zorgt ervoor dat, datgene waar gebruikers het meest naar zoeken, als eerste getoond wordt op de website.

De meeste digitale diensten waren op de vorige website ook al beschikbaar, inclusief hun werkprocessen en bijbehorende formulieren. De digitale diensten kennen een geleidelijk ontwikkelproces. De ervaringen van de geïnterviewde burgers in dit rapport zijn mogelijk deels gebaseerd op de vorige website.

#### ***Programma Dienstverlening***

Een verdere ontwikkelstap wil de gemeente Coevorden zetten met het Programma Dienstverlening in 2018. Daarvoor werft de gemeente momenteel een programmamanager. Digitalisering zal in het programma Dienstverlening een prominente rol krijgen.

### **5.3 Ambtelijke beelden**

Uit de interviews met vijf betrokken ambtenaren en de portefeuillehouder blijkt dat digitale dienstverlening als een onderdeel van de algehele dienstverlening gezien wordt. Er is echter geen gedeeld beeld over de verhouding tussen digitale en algehele dienstverlening. Het merendeel van de geïnterviewden is van mening dat digitaal het voorkeurskanaal is. In de organisatie wordt verschillend gedacht of burgers een vrije kanaalkeuze moeten krijgen in hun contact met de gemeente, of dat zij gestuurd moeten worden richting de digitale kanalen. De geïnterviewden zijn het erover eens dat voor burgers waarvoor het niet mogelijk is om digitale diensten te gebruiken, er altijd een vangnet beschikbaar moet zijn.

***“Coevorden is een tamelijk uitgestrekte gemeente. Het is voor inwoners makkelijker als ze minder vaak naar het gemeentehuis hoeven te komen.”***

***"Er is ook een eigen organisatiebelang, in verband met het ontsluiten en toepassen van de informatie waarover de gemeente beschikt. Dat kan ook helpen bijvoorbeeld bij de gemeentelijke handhaving."***

Waarom de gemeente kiest voor digitalisering van de dienstverlening, is niet naar voren gekomen in de documentenstudie. Eén geïnterviewde zegt dat "we (de gemeente) móeten (van de Rijksoverheid) en we willen zelf ook deze kant op." De geïnterviewden geven aan dat digitale dienstverlening burgers in staat stelt om "tijd- en plaats-onafhankelijk hun zaken te regelen". Ook brengt het "vrijheid, gemak

en privacy" met zich mee. Het merendeel van de geïnterviewden verwacht daarbij dat digitale dienstverlening goedkoper is. Hierbij is een veronderstelling dat een afnemend beroep op niet-digitale vormen van dienstverlening kan leiden tot besparingen. Het aanbieden van goede digitale dienstverlening kan volgens één geïnterviewde leiden tot een verschuiving in voorkeurskanaal, van niet-digitaal naar digitaal.

Uit de interviews blijkt dat er vanuit de gemeentelijke organisatie meer geambieerd wordt dan wat tot nu toe gerealiseerd of vastgelegd is. Zo kan het digitale aanbod "breder, met meer gebruiksgemak". Maar ook de vormgeving van de gemeentelijke website kan "een stuk aangenamer". De gemeente wil dat de komst van de programmamanager leidt tot het maken van expliciete vervolgkeuzes.

## 6 Beschikbare digitale diensten

In dit hoofdstuk geeft de rekenkamercommissie antwoord op de tweede en derde deelvraag: "Welke diensten zijn digitaal beschikbaar en welke niet?" en "Hoe is de verdeling in het gebruik van diensten over de contactkanalen?"

### 6.1 Beschikbaarheid digitale diensten

De rekenkamercommissie heeft onderzocht in hoeverre de gemeente Coevorden haar diensten digitaal aanbiedt. In de lijst met de 25 meest gebruikte diensten in 2016 hieronder is vermeld, hoe vaak een dergelijke gemeentelijke dienst is gebruikt.

Eind 2017 moet elk formulier dat per post kan worden ingestuurd (waarvoor fysieke aanwezigheid aan de balie, bijvoorbeeld in verband met identificatie niet nodig is) ook digitaal beschikbaar zijn. Tabel 2 geeft aan, dat het bij 20 van die 25 diensten mogelijk is om (naast de traditionele, niet-digitale aanvraagwijze) deze dienst digitaal aan te vragen. Dat houdt in dat een online webformulier of PDF-formulier op de gemeentelijke website beschikbaar is.

**Tabel 2: gebruik en digitalisering van diensten<sup>3</sup>**

Omschrijving	Totaal (alle kanalen)	Digitaal beschikbaar juli 2017 <sup>4</sup>
	2016	Juli 2017
Paspoort of identiteitskaart aanvragen	7.209	Niet-digitaal
Rijbewijs aanvragen	3.578	Niet-digitaal
Melding openbare ruimte	2.403	Digitaal
Wet maatschappelijke ondersteuning aanvragen	1.512	Digitaal
Burgerzaken aanvragen	1.467	Niet-digitaal
Verhuizing binnen de gemeente melden	1.163	Digitaal
Verhuizing binnen Nederland melden	1.025	Digitaal
Jeugdzorg aanvragen	822	Digitaal
Automatische incasso gemeentelijke belasting aanvragen	691	Digitaal
Verklaring omtrent het gedrag aanvragen	639	Digitaal
Uittreksel uit de Basisregistratie personen aanvragen	525	Digitaal
Kwijtschelding gemeentelijke belasting aanvragen	512	Digitaal
WABO-meldingen en -vergunningen	486	Digitaal
Bezwaar indienen	458	Digitaal
Verkeersgerelateerde zaken aanvragen	305	Niet-digitaal
Subsidie aanvragen	283	Digitaal
Overige vergunningen aanvragen	543	Digitaal
Verhuizing van het buitenland naar Nederland melden	313	Niet-digitaal
Schuldhelpverlening aanvragen	298	Digitaal
Toeristenbelasting aanmelden	237	Digitaal
Leerlingenvervoer aanvragen	227	Digitaal
Uittreksel of afschrift burgerlijke stand aanvragen	207	Digitaal
Automatische incasso wijzigen	191	Digitaal
Vooroverleg voor een WABO-vergunning aanvragen	191	Digitaal
Informatie gemeentelijke belastingen aanvragen	163	Digitaal
<b>Totaal</b>	<b>25.448</b>	<b>-</b>

<sup>3</sup> De gemeentelijke registratie blijkt niet geheel aan te sluiten op de wensen van ons onderzoek, waardoor de aantallen slechts een indicatie geven.

<sup>4</sup> "Digitaal beschikbaar" betekent hier: beschikbaar via een webformulier, een PDF-formulier op de website of het berichtensysteem voor bedrijven.

Uit de inventarisatie blijkt dat vijf diensten niet digitaal aangevraagd kunnen worden. Hiervan kunnen de onderstaande drie diensten niet digitaal aangevraagd worden, omdat fysieke aanwezigheid aan de balie nodig is, met name in verband met identificatie:

- paspoort of identiteitskaart aanvragen;
- rijbewijs aanvragen;
- verhuizing van het buitenland naar Nederland melden.

De overige twee diensten vallen binnen de gebieden burgerzaken en verkeersgerelateerde zaken.

#### ***Verkeersgerelateerde zaken aanvragen***

Verkeersgerelateerde zaken zijn een optelsom van alle diensten die met verkeer te maken hebben. Deze diensten kunnen over het algemeen niet digitaal aangevraagd worden, zoals een parkeerkaart of parkeerplaats voor gehandicapten. De gemeente geeft aan digitalisering van deze diensten een lage prioriteit, omdat het aantal aanvragen gering is. Digitalisering van de aanvraag voor een parkeerontheffing staat voor 2018 in de planning. Bij de parkeerkaart of parkeerplaats voor gehandicapten geeft de gemeente Coevorden de voorkeur aan persoonlijke dienstverlening.

#### ***Burgerzaken aanvragen***

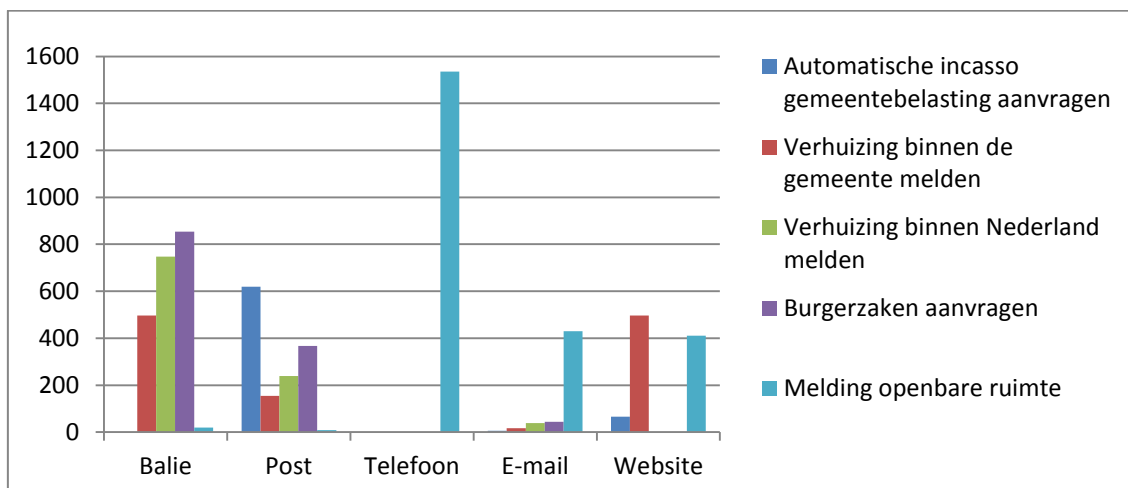
Aan de burgerlijke stand gerelateerde zaken kunnen over het algemeen niet digitaal aangevraagd worden. De gemeente zal vanaf eind 2017 de mogelijkheid bieden om een voorgenomen huwelijk digitaal te regelen. De gemeente streeft ernaar om eind 2017 ook de mogelijkheid te bieden om digitaal melding te doen van overlijden (voor uitvaartondernemers) en geboorte.

## **6.2 Kanaalverdeling**

Burgers kunnen de diensten van de gemeente op verschillende manieren afnemen: aan de balie, per post, per telefoon, via de website, via e-mail. Dit worden de zogenaamde "kanalen" genoemd. Ook is de gemeente actief op sociale media: via Twitter, Facebook, Instagram en LinkedIn. De gemeente gebruikt sociale media en WhatsApp niet om diensten aan te laten vragen, maar zet deze contactmogelijkheden (ook wel 'Webcare' genoemd) in als ondersteuning van de communicatie naast de gemeentelijke website, in aanvulling op de telefonische ondersteuning.

Grafiek 1 geeft vijf veel gebruikte diensten weer in 2016, onderverdeeld naar kanaalverdeling. Het zijn diensten die zowel digitaal als niet-digitaal aangevraagd kunnen worden. Het aanvragen van een paspoort, identiteitskaart of rijbewijs is in deze top vijf niet meegenomen, omdat deze diensten fysiek aangevraagd moeten worden. Het aanvragen van maatschappelijke ondersteuning en jeugdzorg is niet meegenomen, omdat de gemeentelijke systemen hiervoor niet registreren op kanaalverdeling. De grafiek geeft de verdeling in het gebruik van deze diensten over de verschillende contactkanalen weer. De gegevens komen uit de bedrijfsvoeringsinformatie van de gemeente Coevorden.

**Grafiek 1: vijf veel gebruikte diensten, naar kanaalverdeling**



In Tabel 3 is vastgelegd hoe vaak de vijf veel gebruikte diensten in 2016 digitaal of niet-digitaal zijn aangevraagd. Digitale aanvragen zijn aanvragen via de e-mail en de website. Niet-digitale aanvragen zijn aanvragen via de balie, per post en per telefoon. De overige 17 diensten zijn ook uitgesplitst in digitaal en niet-digitaal en samengevat in de categorie "Overige 17 diensten". De niet-digitale aanvraagbare diensten zoals paspoort of rijbewijs zijn daarin ook opgenomen.

Tot slot zijn er ook diensten die zowel digitaal als niet-digitaal aangevraagd kunnen worden, maar waarvoor dit rapport geen kanaalverdeling kan berekenen (Wmo, Jeugdzorg en Schuldhulpverlening). Deze drie diensten zijn daarom niet opgenomen in Tabel 3. Omdat burgers veel gebruik maken van deze diensten, verklaart dit het verschil in totaal aantal aanvragen tussen Tabel 2 (25.448) en Tabel 3 (22.816).

**Tabel 3: aantal afgenomen digitale en niet-digitale diensten**

Omschrijving	Digitaal	Niet-digitaal	Totaal
Melding openbare ruimte	840	1.563	2.403
Burgerzaken aanvragen	44 <sup>5</sup>	1.221	1.265
Verhuizing binnen de gemeente melden	513	650	1.163
Verhuizing binnen Nederland melden <sup>6</sup>	39	986	1.025
Automatische incasso gemeentelijke belasting	72	619	691
Overige 17 diensten	1.857	14.412	16.269
<b>Totaal</b>	<b>3.365 (15%)</b>	<b>19.451 (85%)</b>	<b>22.816 (100%)</b>

Uit deze inventarisatie blijkt dat de gemeente Coevorden de meeste producten niet digitaal, maar 'analoog' aan burgers verleent: aan de balie, per post en per telefoon.

### 6.3 De kanaalverdeling verklaard

In de interviews is aangegeven, dat de digitale dienstverlening vrij recent is. De huidige "toptaken" website is werkzaam sinds oktober 2016. In de interviews met vijf ambtenaren en de portefeuillehouder is de veronderstelling geuit dat de diensten nog niet zo bekend zijn. Dat wordt in dit onderzoek deels bevestigd. Circa 14% van de respondenten geeft aan geen digitale diensten gebruikt te hebben omdat men daar niet bekend mee was, of niet nodig had.

<sup>5</sup> Dit betreft berichten via mail over burgerzaken, de diensten zelf zijn niet digitaal beschikbaar.

<sup>6</sup> Sinds mei 2017 wordt via de gemeentelijke website doorverwezen naar de digitale mogelijkheid van het melden van een verhuizing binnen Nederland.

De kanaalverdeling wordt beïnvloed door de actieve sturing van de gemeente. Voor het maken van een afspraak wordt gevraagd die afspraak online te plannen (bijvoorbeeld voor een rijbewijs, identiteitskaart, paspoort of Verklaring Omtrent Gedrag).

De belangrijkste invloed op de kanaalverdeling is het voorkeursgedrag van de burgers, blijkt uit de enquêtes. Globaal aangeduid wil 20% van de respondenten zijn zaken digitaal regelen met de gemeente. Circa 40% heeft een voorkeur voor persoonlijk contact en bij de overige 40% hangt het contactkanaal af van het onderwerp.

Deze invloeden op de kanaalverdeling zijn terug te zien in de bedrijfsregistraties van het maken van een afspraak en de meldingen openbare ruimte. Vanaf 1 januari tot en met 20 oktober 2017 zijn in totaal 8753 afspraken gemaakt. Hiervan is 75% digitaal ingepland door burgers zelf, eventueel met hulp uit hun eigen netwerk. De overige 25% afspraken zijn gemaakt door tussenkomst van de gemeente, via de telefoon of aan de balie.

In hetzelfde tijdsbestek zijn in totaal 1920 meldingen openbare ruimte ingediend. Hiervan is 26% door burgers zelf digitaal ingediend. De overige 74% meldingen zijn 'analoog' ingediend, waarvan de overgrote meerderheid (98%) per telefoon. Deze tendens is ook waarneembaar in de resultaten van de enquête.

In de navolgende hoofdstukken 7, 8 en 9 gaat de rekenkamercommissie nader in op de wensen en ervaringen van de burgers en de vormen van ondersteuning, voor wie daar behoefte aan heeft. Een kleine groep burgers ondervindt ernstige problemen met de digitale diensten. Maar een deel van hen maakt wel degelijk gebruik van digitale diensten.



## 7 Ondersteuning voor burgers

In dit hoofdstuk geeft de rekenkamercommissie antwoord op de vierde deelvraag: “Welke ondersteuning is er voor burgers die moeite hebben met digitale dienstverlening?”

De groep burgers die geen behoefte heeft aan ondersteuning wordt allereerst in beeld gebracht. Vervolgens komen de alternatieven voor digitale dienstverlening aan bod. Daarna volgt een beschrijving van de ondersteuning die beschikbaar is voor burgers die moeite hebben met digitale dienstverlening. Een kleine groep burgers heeft ernstige moeite met de digitale ontwikkelingen. Hun problemen gaan verder dan de digitale diensten van de gemeente Coevorden. Als zij onvoldoende hulp krijgen uit hun omgeving, zijn ze aangewezen op een vangnet helpende organisaties. Dat vangnet wordt tot slot beschreven in dit hoofdstuk.

### 7.1 De zelfredzame burger

Voor veel burgers is het handig om hun zaken met de gemeente Coevorden via het internet te kunnen regelen. Het kan immers heel handig zijn om dat tijd- en plaats-onafhankelijk te doen. In een uitgestrekte gemeente als Coevorden kost het sommigen een half uur om het gemeentehuis per auto te bereiken. Niet iedereen kan zich tijdens werkuren vrij maken om de gemeente te bezoeken of te bellen.

Voor de meeste diensten die de gemeente verleent, kan de burger kiezen, in welke vorm hij die wil gebruiken: bijvoorbeeld digitaal, telefonisch of aan de balie van het gemeentehuis. Het grootste deel van de diensten is beschikbaar in klassieke vorm door een bezoek te brengen aan het gemeentehuis, dan wel telefonisch af te handelen. In een aantal gevallen komt een ambtenaar aan huis om zaken te regelen, zoals bij Wmo- en Jeugd-aanvragen. Al zijn er ook uitzonderingen. Naarmate de rekenkamercommissie verder inzoomt is het beeld veelvormiger. Er is geen leidend principe. Per dienst kunnen zaken anders geregeld zijn.

Burgers worden bij sommige diensten gestuurd om dit digitaal te regelen, bijvoorbeeld bij het maken van een afspraak. Een afspraak maken kan bijvoorbeeld nodig zijn voor het aanvragen van een paspoort. Bijstandsuitkeringen worden voor Coevorden uitgevoerd door het Werkplein. Cliënten worden daarbij gestuurd om een aanvraag digitaal in te dienen. Hun dossier/werkmap is een digitaal dossier.

Voor het aanvragen van een omgevingsvergunning moet gebruik worden gemaakt van het Overheidsloket Online (OLO), een landelijke voorziening die de informatie doorzendt naar het bevoegd gezag. Tijdens de gemeentelijke interviews, heeft de rekenkamercommissie twee ambtenaren gesproken, die digitaal zeer vaardig zijn, maar desondanks het aanvragen van een vergunning via het OLO zeer gecompliceerd vonden.

Uit de enquêtes blijkt dat een vijfde deel van de burgers zijn zaken het liefst digitaal regelt met de gemeente Coevorden. Bij nog eens twee-vijfde hangt de voorkeur af van het onderwerp waar het om gaat. De derde en laatste groep (eveneens twee-vijfde van de burgers), geeft de voorkeur aan persoonlijk contact. Hetzij aan de telefoon, hetzij door een bezoek aan het gemeentehuis, dan wel een bezoek thuis.

Er zijn dus digitaal vaardige burgers die gebruik maken van de internetdiensten, terwijl die digitale vorm niet hun voorkeur heeft. Ook zijn er burgers die zich niet vertrouwd voelen om hun zaken met de gemeente digitaal te regelen en daarvoor hulp zoeken in eigen kring en zich samen met deze hulp goed weten te redden. De ervaringen en wensen van de gebruikers beschrijft de rekenkamercommissie in meer detail in de hoofdstukken 8 en 9.

### 7.2 Alternatieven voor digitale diensten

Voor burgers die moeite hebben met digitale diensten van de gemeente Coevorden zijn er alternatieven. Een Wmo-aanvraag, bijvoorbeeld voor een scootmobiel, kan digitaal aangevraagd worden. Wie daar moeite mee heeft, krijgt een aanvraagformulier thuis gestuurd. En wie sowieso moeite heeft met het invullen van een aanvraag, kan een beroep doen op cliëntondersteuning van MEE-Drenthe. Wie dat wil kan in een aantal gevallen kiezen voor de ‘klassieke’ dienstverlening.

Er zijn ook diensten die de gemeente bewust niet via internet aanbiedt. Coevorden zoekt zelf het persoonlijke contact in specifieke gevallen. Bijvoorbeeld binnen de Wmo, bij keukentafelgesprekken of bij de re-integratie van mensen in het arbeidsproces. Bij de Wmo is dat een wettelijke verplichting.

### 7.3 Ondersteuning voor het internetcontact in eigen kring

In die situaties dat burgers ofwel uit hun eigen keus, dan wel uit noodzaak, gebruik maken van digitale diensten en zich daar niet alleen mee redden, vindt grofweg 85% van de respondenten ondersteuning in eigen kring. En de overigen? Uit de enquêtes blijkt dat er meer burgers zijn die géén hulp kennen, dan zij die de weg weten te vinden naar het vangnet van helpende organisaties. Deze deelpopulaties in het onderzoek zijn te klein om dit statistisch te duiden. Als de behoefte aan hulp geëxtrapoleerd wordt naar alle burgers van 16 jaar en ouder in de gemeente, dan hebben meer dan 3.000 burgers (circa 10%) behoefte aan ondersteuning in het digitaal contact met de gemeente Coevorden.

### 7.4 Ondersteuning voor het internetcontact door de gemeente<sup>7</sup>

Voor hen die vragen hebben over het gebruik van een gemeentelijke digitale dienst, of daar problemen mee ondervinden, is het mogelijk om zowel telefonisch als via *social media* contact op te nemen met de gemeente. WhatsApp, Facebook en Twitter (Webcare) zijn recente vormen van helpend contact door het klantcontactcentrum van de gemeente. Ze zijn nog te recent om daaraan conclusies te verbinden.

Voor een bezoek aan het gemeentehuis moet vooraf een afspraak worden gemaakt. De gemeente stuurt erop aan dat deze afspraken via internet worden gepland. Maar voor hen die daar moeite mee hebben, wordt bij het telefonisch contact, of bij een eerste contact met de ontvangstbalie in het gemeentehuis een afspraak ingepland, zonder dat de klant zelf de website gebruikt voor deze afspraak. Al gebeurt het ook dat bezoekers die zonder afspraak aan de balie komen, worden verzocht alsnog digitaal een afspraak te maken.

### 7.5 Internetvoorzieningen

In de bibliotheken van Coevorden, Dalen, Oosterhesselen, Schoonoord en Sleen waren tot voor kort computers beschikbaar voor algemeen gebruik. Voor burgers die thuis zelf geen pc, laptop of tablet hebben, kon dat een uitkomst zijn. Met de herinrichting van de bibliotheekvoorzieningen in de gemeente zijn de computers vanwege de beheerskosten vervallen, met uitzondering van de bibliotheek in Coevorden. De tablets/laptops die ervoor in de plaats kwamen, zijn niet structureel beschikbaar op de locaties. Ze worden bijvoorbeeld ook ingezet op groepstrainingen elders.

De bibliotheken bieden ook trainingen aan voor vergroting van digitale vaardigheden. Daarvoor moeten deelnemers echter beschikken over basale digitale vaardigheden en hun eigen laptop meenemen.

### 7.6 Een vangnet met andere vormen van ondersteuning

Een groep van (naar schatting) 1.000 burgers heeft ondersteuning nodig voor de eigen administratie. Het is te verwachten dat zij ook grote moeite ondervinden in het digitale contact met de gemeente en andere organisaties. Zij betrekken daarom hulp van maatschappelijke organisaties in de gemeente, zoals Maatschappelijk Werk, de Invulhulp, Humanitas en Vluchtelingenwerk.

Via de enquêtes is deze groep vrijwel niet bereikt: slechts één respondent (van de 439) meldde dat hij bij de afname van digitale diensten ondersteuning had gehad van een dergelijke helpende organisatie. Het kleine aantal respondenten dat bereikt is via Ravelijn Verbindt en Maatschappelijk Werk Coevorden is dan ook niet representatief voor deze groep, maar hooguit illustratief. De discussiebijeenkomst met deze helpende organisaties leverde een beeld op van deze burgers. De volgende organisaties hebben de rekenkamercommissie tijdens de discussiebijeenkomst nader geïnformeerd.

#### **Maatschappelijk Werk Coevorden**

Maatschappelijk Werk Coevorden (MWC) begeleidt circa 540 burgers per jaar. Voor een deel gaat het om burgers die zich net staande weten te houden, maar periodiek ondersteuning nodig hebben. Voor een deel gaat het om burgers die eenmalig geholpen moeten worden. Het gaat het meest om kortlopende ondersteuningstrajecten. De meeste cliënten hebben een

---

<sup>7</sup> Een passage in deze paragraaf over het Werkplein is geschrapt op basis van bestuurlijk wederhoor; zie hoofdstuk Nawoord in dit rapport.

inkomen op bijstandsniveau, vaak is MWC betrokken bij het oplossen van schulden. De meeste van deze cliënten moeten geholpen worden met hun (digitale) contacten met de gemeente. Verreweg de meeste cliënten zijn niet (digitaal) zelfredzaam, aldus de MWC-medewerker tijdens de discussiebijeenkomst.

### ***VluchtelingenWerk***

De stichting VluchtelingenWerk begeleidt circa 100 statushouders, nieuwe burgers van de gemeente Coevorden, gedurende de eerste 18 maanden van hun verblijf. Deze burgers zijn aanvankelijk totaal afhankelijk van de hulp, omdat ze over het algemeen de taal niet kennen, de gebruiken en wettelijke procedures niet kennen en de cultuur heel anders is. Een deel weet zich te ontwikkelen, heeft wellicht ook na deze 18 maanden hulp nodig, maar zal zich uiteindelijk zelfstandig redden in de Nederlandse maatschappij. Van een deel van de instroom wordt verwacht dat zij blijvend hulp nodig hebben in verband met elementaire zaken als onderdak, taalproblemen en een blijvend grote afstand tot de maatschappij.

### ***Humanitas***

De stichting Humanitas kent verschillende vormen van hulp, zoals het bieden van woonbegeleiding. Om uiteenlopende motieven kan daaraan behoefte zijn, zoals psychische oorzaken of vanwege een laag IQ. Een ander voorbeeld is de 'thuisadministratie', die burgers helpt de zakelijke aspecten in hun leven te regelen. Een groep burgers is bij herhaling of permanent aangewezen op deze vorm van ondersteuning (in 2016: 108 afgesloten dossiers, 73 nieuwe). Een andere vorm van hulp is de zogenoemde taalondersteuning, waarbij vooral nieuwe Coevordenaren van buitenlandse herkomst geholpen worden met de beginselen van de Nederlandse taal (in 2016: 45 deelnemers bij 'taalmaatjes').

### ***Invulhulp***

De vrijwilligers van de invulhulp helpen burgers op wekelijkse spreekuren of bij hen thuis, met alle mogelijke formulieren. Hun hulp is alleen beschikbaar voor burgers met een inkomen tot bijstandsniveau +20%. Een substantieel deel van de geholpen burgers is permanent aangewezen op deze hulp. Verhoudingsgewijs wonen veel van deze burgers in de buitendorpen, zijn ze van buitenlandse afkomst en zijn ze ook meer dan gemiddeld alleenstaande vrouwen. Een bekende jaarlijkse actie van de invulhulp, samen met Humanitas, zijn de jaarlijkse sessies in het gemeentehuis om burgers te helpen met hun belastingaangifte. Deze sessies worden jaarlijks benut door circa 250 burgers.

### ***Taalpunt***

Taalpunt is een jonge organisatie in opbouw. Met de vrijwilligers die het Taalpunt nu heeft, probeert men 28 burgers (waarvan vier opgegroeid in Nederland) grotere taalvaardigheid te laten ontwikkelen gedurende trajecten van één jaar. Het Taalpunt is een recent initiatief tegen de laaggeletterdheid. Het streven is om meer vrijwilligers te werven en uiteindelijk jaarlijks 80 burgers te helpen. De vrijwilligers van het Taalpunt ondersteunen niet rechtstreeks in het (digitale) contact met de gemeente. De hoop en verwachting is dat de zelfredzaamheid van de begeleide burgers groter wordt.

Volgens het Taalpunt zijn circa 4.000 burgers in Coevorden laaggeletterd, met mogelijke combinaties van lezen, schrijven, rekenen en/of digitale vaardigheden. Ook binnen deze groep laaggeletterden doen zich gradaties voor: van analfabetisme, tot burgers die zich goed in de maatschappij weten te redden maar moeite hebben om zich schriftelijk uit te drukken.

### ***Tot slot***

Het hierboven geschetste beeld is niet volledig. Een aantal helpende organisaties kon niet deelnemen aan de discussiebijeenkomst. Daarnaast maken de helpende organisaties de inschatting dat niet alle hulpbehoevende burgers in beeld zijn. Het aantal burgers dat het moet stellen zonder hulp kan niet met zekerheid worden vastgesteld. Het aantal burgers dat ernstige problemen ondervindt in het digitaal contact met de gemeente Coevorden en daarvoor aangewezen is op een helpende organisatie kan de rekenkamercommissie bij benadering aanduiden.

In de opsomming van de helpende organisaties zit een beperkt aantal dubbelingen, van burgers die bij meerdere organisaties in beeld zijn. Er zijn burgers die het ene jaar wel en het ander geen hulp krijgen. Tot slot zijn er nog de ontbrekende gegevens van hen die geen hulp krijgen en hen die hulp krijgen van organisaties die niet betrokken zijn bij dit onderzoek. Als indicatie houdt de rekenkamercommissie ongeveer 1.000 burgers aan die behoefte hebben aan ondersteuning vanuit het vangnet van helpende organisaties, dit aantal heeft een grote onzekerheidsmarge. Samenvattend komt de rekenkamercommissie tot het

volgende overzicht van burgers die jaarlijks hulp krijgen van de betrokken helpende organisaties.

**Tabel 4: burgers die jaarlijks hulp krijgen**

Helpende organisaties	Ondervindt ernstige problemen (aantallen op jaarbasis)	Laaggeletterd volgens rekenkamer-commissie	Niet digitaal vaardig volgens enquêtes rekenkamer-onderzoek
Humanitas: woonbegeleiding thuisadministratie taalmaatjes	onbekend 73 45		
Invulhulp	243		
Taalpunt	28		
VluchtelingenWerk	100		
Maatschappelijk Werk Coevorden	450		
Hulp door andere organisaties	onbekend		
Burgers zonder hulp	onbekend		
<b>Totaal (zie de toelichting)</b>	circa 1.000	> 4.000	> 3.000

#### **Toelichting**

De aantallen in de rubriek "Totaal" betreffen verschillende groepen burgers en kunnen niet zo maar met elkaar vergeleken worden. Het indicatieve aantal van 1.000 burgers dat ernstige problemen ondervindt, is een 'stroomgetal' van het aantal burgers dat jaarlijks hulp krijgt. Voor een deel gaat het om eenmalige hulp waarna ze zich zelf kunnen redden. Voor een deel jaarlijks terugkerend. Soms gaat het om burgers die van tijd tot tijd om hulp vragen.

Het rapport "Regionale Spreiding van Geletterdheid in Nederland" uit 2016 is, voor zover de rekenkamercommissie overziet, de beste bron over laaggeletterdheid. Meerdere organisaties baseren hierop hun schattingen voor Coevorden, waaronder het Taalpunt. Omdat er een grote overlap is tussen de groep laaggeletterden en de groep niet-digitaal vaardigen, verdient dit rapport nadere aandacht. Het rapport is gericht op de beroepsbevolking (16 – 65 jaar). Voor Borger-Odoorn en Coevorden wordt de laaggeletterdheid geschat tussen 13 en 16%. Zouden deze percentages ook gebruikt kunnen worden voor Coevordenaren boven 65 jaar, dan ligt het aantal laaggeletterden tussen 3.900 en 4.800. De rekenkamercommissie gaat er vanuit, dat het aantal laaggeletterden van 16 jaar en ouder 4.000 personen of meer bedraagt. De opgave van het aantal laaggeletterden omvat het hele spectrum van laaggeletterdheid. Variërend van laaggeletterde burgers die zich goed weten te redden in de (digitale) samenleving, tot compleet analfabetisme.

Uit de enquête valt op basis van de antwoorden te schatten dat meer dan 3.000 burgers zich niet vertrouwd voelen om digitaal zaken te regelen met de gemeente, dan wel daartoe niet in staat zijn. In de enquête hebben namelijk 44 personen (uit de totale groep van 439) dit geantwoord. Omgeslagen naar alle inwoners van 16 jaar of ouder in de gemeente, levert dit een schatting van 2.940 burgers als totale groep op. Dit getal is in werkelijkheid hoogstwaarschijnlijk hoger, door de ondervertegenwoordiging van het aantal laagopgeleiden in de enquêtes en daarmee ook het aantal laaggeletterden. Daarom hanteert de rekenkamercommissie "meer dan 3.000" als schatting. Deze groep bestaat overigens niet uitsluitend uit laagopgeleiden, maar ook uit burgers met een middelbare en hogere opleiding. Tot deze groep behoren ook burgers met een handicap of hoogbejaarden die niet actief deelnemen aan de digitale samenleving.

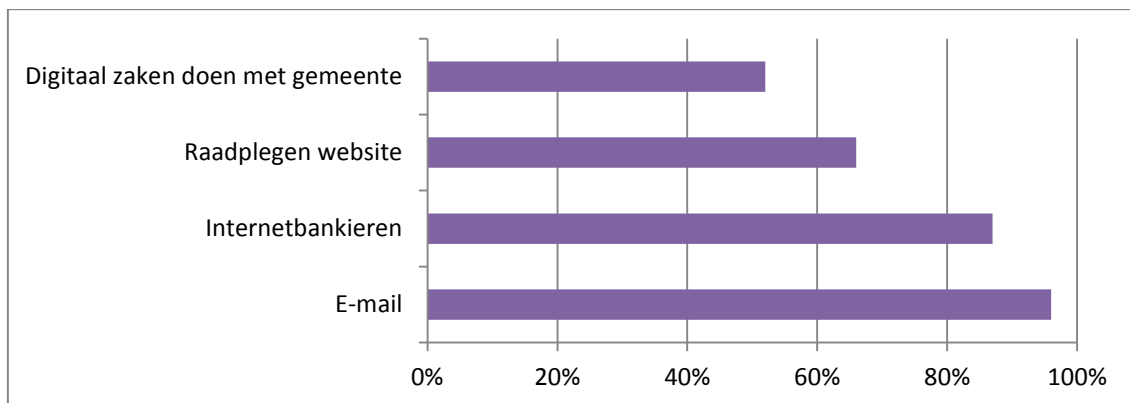
## 8 Ervaringen van burgers

In dit hoofdstuk geeft de rekenkamercommissie antwoord op het eerste deel van de vijfde deelvraag: "Hoe ervaren verschillende groepen burgers de digitale dienstverlening en wat zijn hun wensen?". Dit hoofdstuk beschrijft de ervaringen. De wensen en toekomstbeelden komen aan de orde in het volgende hoofdstuk.

### 8.1 De wil is bepalend

Vrijwel alle geënquêteerde burgers gebruiken internet in hun dagelijks leven: 96% emailt en 87% internetbankiert. Het gebruik van de gemeentelijke website voor het vinden van informatie en het digitaal zaken doen met de gemeente Coevorden is echter minder ver ingeburgerd. Twee derde raadpleegt de website, ongeveer de helft (52%) heeft ervaring met digitale diensten van de gemeente.

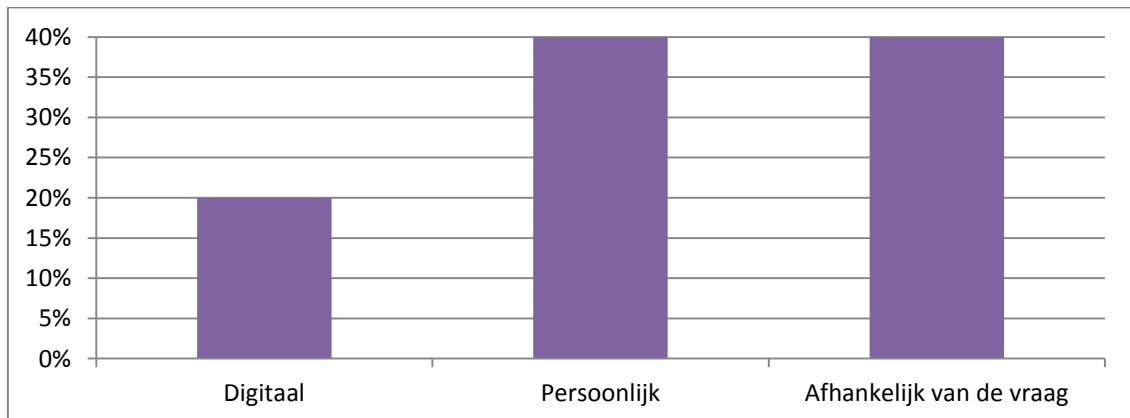
**Grafiek 2: gebruik internetdiensten van burgers**



De wil van de burger om al of niet gebruik te maken van deze diensten is sterk bepalend. In véél kleinere mate speelt mee of burgers in staat zijn, of zich voldoende vertrouwd voelen om gebruik te maken van deze diensten.

De gemeente stuurt burgers om digitaal een afspraak te maken voor het aanvragen van een paspoort, identiteitskaart of rijbewijs. Dat geldt ook voor het aanvragen van een (papieren) verklaring omtrent gedrag. Bij andere diensten vanuit het gemeentehuis is die druk er niet. Dat verklaart dat deze dienst circa vier keer zo veel digitaal wordt afgenomen als andere diensten. Het feitelijk gebruik van de internetdiensten wijkt af van het voorkeursgebruik van de internetdiensten. Bij de zogenaamde kanaalvoorkeur valt op dat 40% van de burgers de voorkeur geeft aan persoonlijk contact (telefoon/balie/bezoek thuis), 20% geeft de voorkeur aan digitaal contact, voor het overige hangt het contactkanaal af van het onderwerp waarover het gaat.

**Grafiek 3: kanaalvoorkeur van burgers**

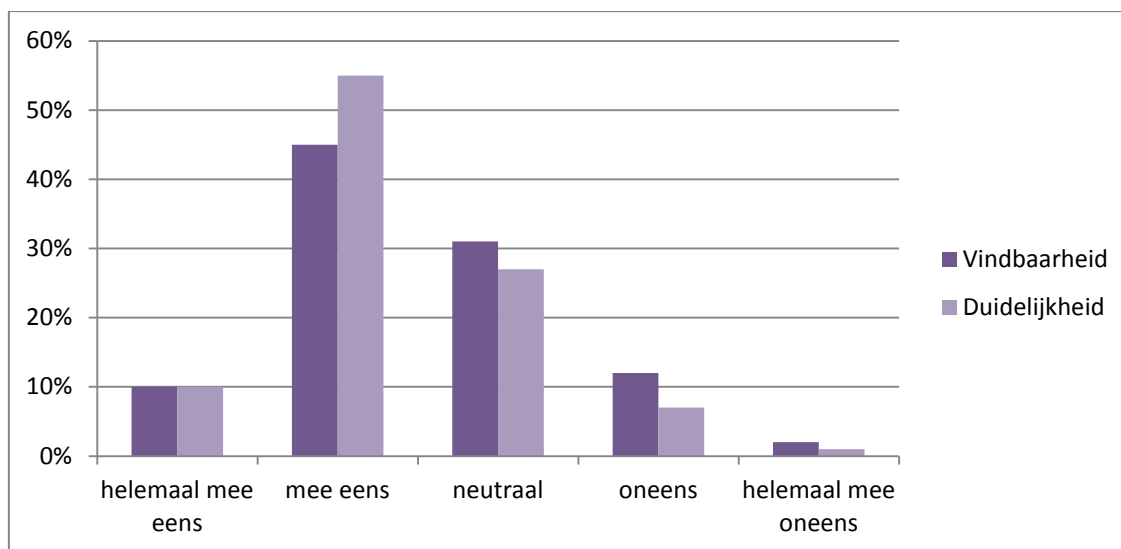


## 8.2 Het oordeel van gebruikers

De geënquêteerde burgers oordelen gunstig over de vindbaarheid en de duidelijkheid van de website en de digitale diensten. Ook zijn zij in meerderheid tevreden over de digitale dienst die zij gebruikt hebben. Op onderdelen zijn er verschillen, maar grofweg 66% heeft een gunstig oordeel en 10% een ongunstig oordeel op elk van de drie aspecten vindbaarheid, duidelijkheid en tevredenheid. Bij een aantal respondenten klinkt expliciet de ergernis dat men via internet een afspraak moet plannen.

*"Afspraken maken per computer is modern onzinnig gedoe."*

**Grafiek 4: Antwoorden op de enquêtevragen "Op de website kan ik snel vinden wat ik zoek" en "De informatie op de website is duidelijk"**



## 8.3 Niet vertrouwd voelen om digitaal zaken te doen

Als de rekenkamercommissie inzoomt op diegenen die zich niet vertrouwd voelen om digitaal zaken te doen, wordt het volgende gesignaleerd. Tenminste 10% van de respondenten voelt zich niet vertrouwd om digitaal zaken te doen met de gemeente. Dit aantal wordt met voorzichtigheid gehanteerd. De respondenten konden meerdere antwoorden invullen en eventueel vermijden te vertellen dat ze zich niet vertrouwd voelen of niet in staat zijn om digitaal zaken te doen met de gemeente. Alternatieven waren bijvoorbeeld: voorkeur voor persoonlijke dienstverlening, onbekendheid met de digitale diensten of niets nodig hebben van de gemeente.

Van alle respondenten hebben 44 personen (uit de totale groep van 439) expliciet aangegeven zich niet vertrouwd te voelen of niet in staat te zijn om digitale diensten te gebruiken van de gemeente. Hier zijn duidelijke verschillen merkbaar tussen de spontaan ingevulde enquêtes en de gevraagde geënquêteerden. Bij de spontane invullers heeft een grote meerderheid uit deze doelgroep wél gebruik gemaakt van internetdiensten van de gemeente (15 van de 18 niet-digitaal vaardigen). Bij de gevraagde invullers heeft een grote meerderheid géén gebruik gemaakt van digitale diensten (20 van de 26 niet-digitaal vaardigen). De gebruikers krijgen vooral hulp uit eigen kring.

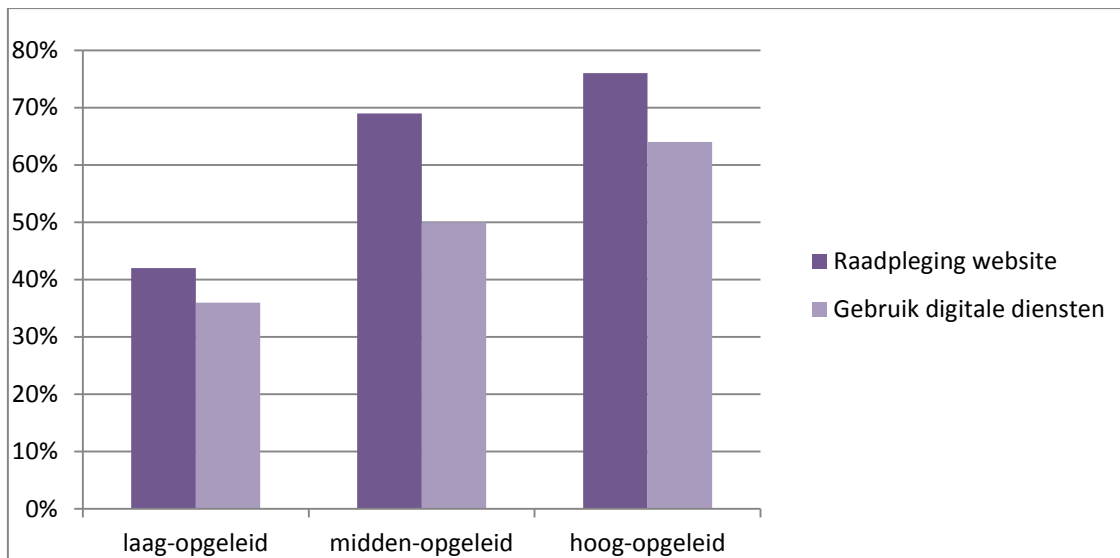
De groep die aangewezen is op helpende instanties is niet bereikt met deze enquête. Ook bij de digitaal niet-vaardige gebruikers is bij de benutte diensten een piek in het maken van een afspraak via internet. Zij hebben echter ook andere diensten afgenomen, waarbij zij voor persoonlijk contact hadden kunnen kiezen.

## 8.4 Opleidingsniveaus

Binnen de gemeente Coevorden is nadrukkelijk aandacht voor laaggeletterdheid. In de interviews en de discussiebijeenkomst met helpende organisaties is een verband gelegd tussen laaggeletterdheid en internetgebruik. Een slechte taalvaardigheid levert problemen op in de mondelinge en schriftelijke communicatie én in het gebruik van online diensten. In het navolgende diagram wordt de relatie weergegeven tussen het gebruik van digitale diensten en het opleidingsniveau van de respondenten.

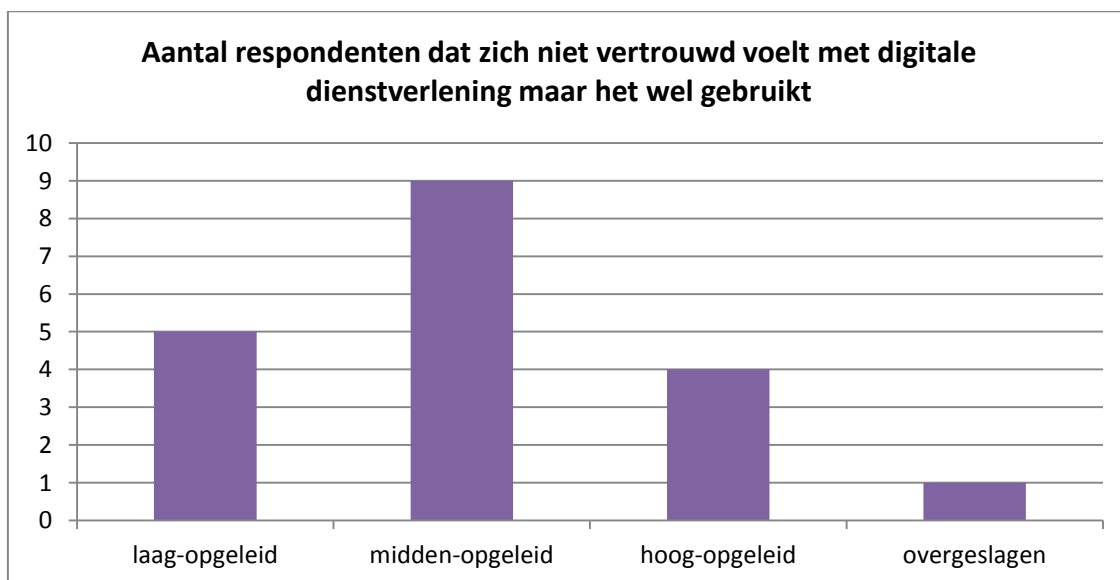
Het opleidingsniveau heeft invloed op het gebruik van de internetdiensten van de gemeente Coevorden. Er is een tendens dat het algehele gebruik van de digitale diensten toeneemt naarmate het opleidingsniveau stijgt. Bij de lager opgeleiden vormen de verplichte digitale afspraken overigens een relatief nog groter deel van de afgenomen diensten, dan bij de overige respondenten.

**Grafiek 5: relatie tussen opleiding en daadwerkelijk gebruik internetdiensten**



Het niet vertrouwd voelen om digitaal zaken te doen met de gemeente is niet voorbehouden aan laag opgeleiden. In deze groep bevinden zich ook middelbaar opgeleiden en hoger opgeleiden. Van de respondenten die wél gebruik hebben gemaakt van de digitale diensten, maar zichzelf dat niet toevertrouwen en daarbij hulp hebben, zijn de opleidingsniveaus als volgt verdeeld:

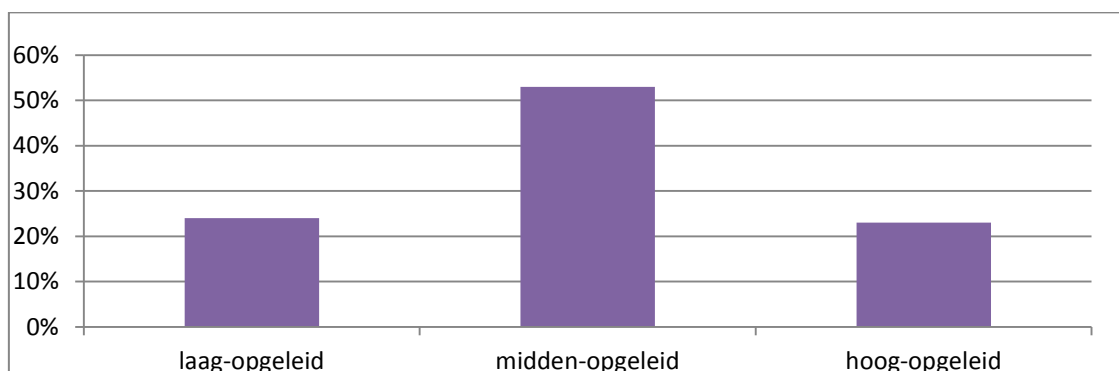
**Grafiek 6: opleidingsniveaus van burgers die zich niet vertrouwd voelen of in staat zijn digitaal zaken te doen met de gemeente**



Het feitelijk gebruik van de digitale diensten wijkt af van het voorkeursgebruik. Als de rekenkamercommissie de focus legt op de groep respondenten die de voorkeur geeft aan persoonlijke vormen van dienstverlening (telefoon, balie, bezoek aan huis), dan valt op dat

in die groep de burgers met een middelbare opleiding zeer sterk vertegenwoordigd zijn. Hun aandeel is ook groter, dan hun aandeel in de bevolkingssamenstelling.

**Grafiek 7: relatie tussen opleidingsniveau en voorkeur voor persoonlijk contact**



## 8.5 De hulpvraag bij de vangnet-organisaties

De discussiebijeenkomst heeft inzicht gegeven in de ervaringen en de hulpvraag van hun cliënten. Deze vraag en ervaringen staan naast de informatie die is verkregen met de enquêtes. Verhoudingsgewijs is het een klein aantal burgers dat begeleid wordt door de helpende organisaties, maar hun onvermogen om te gaan met de toenemende digitalisering brengt grote problemen voor hen met zich mee. Dit hoofdstuk verwoordt de mening en informatie van de helpende organisaties. Er werd onder andere een voorbeeld aangehaald van iemand die langer dan een jaar leefde van inkomsten onder het bestaansminimum, doordat hij/zij niet wist waar hij/zij recht op had en hoe dat recht te realiseren.

### ***"Vroeger zat het probleem in een tas met papieren, nu is die tas ook weg"***

Door de toegenomen digitalisering van de overheid is sinds één à anderhalf jaar de hulpvraag bij de helpende organisaties toegenomen. Complicerende factor is dat degenen die hulp vragen steeds minder over fysieke documenten beschikken. De meesten kunnen niet overweg met de digitale Berichtenbox van de overheid. Aan dit probleem draagt bij dat, als eenmaal de Berichtenbox van overheid.nl is geactiveerd, mensen geen papieren brieven meer ontvangen. Ook DigiD is voor diverse mensen te ingewikkeld. Soms is een DigiD-code nodig om te kunnen helpen, maar kent men die niet of is die verlopen. Hierbij speelt ook een rol dat voor mensen die nog nooit achter een pc hebben gezeten een DigiD-code iets ontastbaars is, iets waarbij zij zich niets kunnen voorstellen. Daarnaast is er sprake van een zeker wantrouwen ten aanzien van het gebruik van DigiD. De mensen die komen, zijn dus hulpelozer.

Dit betekent dat burgers eerder bij bijvoorbeeld de Invulhulp kwamen met een grote tas met alle papieren en dat je dan als hulpverlener kon sorteren en uitzoeken, wat er aan de hand was. Nu gaat dat ook voor de hulpverlening moeilijker. Deze doelgroep kan een hulpverlener niet meer laten zien, wat hun problemen zijn. Zij zijn ook banger om digitaal iets fout in te vullen dan op papier.<sup>8</sup>

### ***Laaggeletterd***

Het komt voor dat burgers hulp zoeken, omdat ze niet kunnen lezen en schrijven. Een scherp beeld van de omvang van deze groep is echter niet te verkrijgen omdat velen zich ervoor schamen en dan andere oorzaken aangeven. Laaggeletterden weten meestal wel waar een brief over gaat, maar begrijpen niet wat er in de brief staat. De ingewikkeldheid van de overheidscommunicatie speelt daarbij een rol. Soms gaan medewerkers van de helpende instellingen op huisbezoek om de drempel te omzeilen van een bezoek aan het gemeentehuis of een helpende instantie.

Waar minima de grootste problemen ondervinden, is bij het aanvragen van een uitkering, bij het verkrijgen van kwijtschelding gemeentelijke belastingen en bij het werkmapje in Werk.nl.

<sup>8</sup> De rekenkamercommissie signaleert dat de ervaringen van de helpende organisaties overeenkomen met de bevindingen van de Nationale Ombudsman in zijn recente rapport "Hoezo *Mijn*Overheid? Onderzoek naar knelpunten voor burgers bij MijnOverheid / de Berichtenbox" (september 2017).



De hulpverleners vinden het overigens ook zelf vaak lastig om zich te oriënteren binnen het aanbod aan dienstverlening van de gemeente.

### ***Nederlanders en buitenlanders***

Vrij algemeen wordt opgemerkt dat "nieuwkomers" de Nederlandse taal vrijwel niet machtig zijn. Zonder verbetering op dat terrein zullen deze Coevordenaren nooit de communicatie van de overheid kunnen begrijpen, laat staan daarop kunnen reageren. Taalpunt probeert deze burgers zich verder te laten ontwikkelen. Het beperkte aantal vrijwilligers is er de oorzaak van dat het aantal burgers dat men kan helpen beperkt is. Taalpunt heeft nu 27 à 28 burgers in begeleiding, in een één-op-één-traject van een jaar, één keer per week.

Autochtone Nederlanders hebben vanwege schaamte er moeite mee om naar Taalpunt te gaan voor een cursus. Dat speelt niet bij burgers van niet-Nederlandse afkomst: zij zijn hier immers niet geboren, dus niets om je voor te schamen. Daarom komen nu vooral allochtone burgers naar het Taalpunt. Taalpunt wil graag meer autochtone Nederlanders bereiken. Nu zijn vier van de 28 burgers die het Taalpunt begeleidt, Nederlands. De rest is buitenlands.

### ***Afnemende contactmogelijkheden***

Doordat overheidsinstanties, maar ook bijvoorbeeld woningcorporaties, voor het digitale kanaal kiezen, worden loketten gesloten. Dat levert een probleem op voor burgers die niet met een computer overweg kunnen: voor hen zijn er steeds minder loketten waar zij naar toe kunnen gaan en waar dat nog wel kan zijn deze vaak op grotere afstand dan voorheen. Voor burgers van buitenlandse herkomst kan daar nog bijkomen dat telefoneren in plaats van loket- of baliebezoek voor hen onoverkomelijke problemen oplevert, als zij de Nederlandse taal daarvoor onvoldoende machtig zijn.

### ***Onpraktische formulieren***

Een ander punt met betrekking tot de gemeentelijke digitalisering is dat nog vaak gewerkt wordt met PDF-documenten die thuis geprint moeten worden, ingevuld en in een envelop naar de gemeente gestuurd moeten worden. De aanwezigen vragen zich af waarom de gemeente geen gebruik maakt van digitale formulieren waarbij al een groot aantal gegevens (via DigiD) voor ingevuld is en die ook digitaal verzonden kunnen worden. Vrijwel alle gegevens waar de gemeente om vraagt, zijn immers bij de gemeente bekend.

Tot zover de beelden en informatie van de helpende organisaties. Uit de interviews in de gemeentelijke organisatie rijst het onderstaande beeld op.

### ***Besef in de gemeentelijke organisatie***

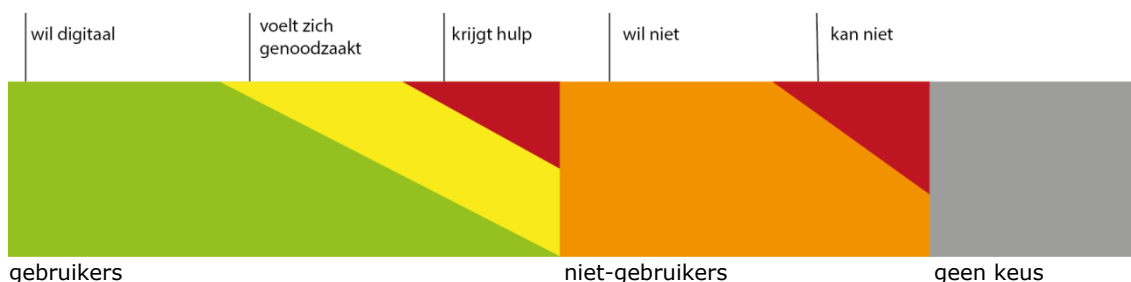
In de gemeentelijke organisatie is een breed besef dat een deel van de bevolking ernstige problemen heeft met de digitale ontwikkelingen. De aard van de doelgroep is bekend: burgers met een fysieke of mentale beperking of burgers met zeer beperkte digitale vaardigheden en/of taalvaardigheid. In de interviews is een verband gelegd tussen laaggeletterdheid en problemen met digitalisering. De omvang van deze groep was niet bekend bij de geïnterviewden. Op individuele basis is in de gemeentelijke organisatie ook geen informatie voorhanden over deze burgers. In die zin kan de dienstverlening van de gemeente niet afgestemd worden op de klant, als vanuit de gemeente het contact gezocht wordt. Uitzonderingen daargelaten als re-integratie of sommige Wmo-dossiers.

## 8.6 Benutting digitale diensten

Het volgende grafisch beeld, vat het gebruik van de digitale diensten samen, zoals dat naar voren komt uit de enquêtes. Het feitelijk gebruik van de digitale diensten, het voorkeursgedrag van de respondenten en het wel of niet digitaal vaardig zijn is in dit overzicht gecombineerd. De grootte van de vlakken staat in verhouding tot de groepsgrootte: hoe groter een subgroep, hoe groter het vlak.

De groep die ernstige problemen ondervindt en aangewezen is op de vangnet-organisaties is amper vertegenwoordigd in dit overzicht. Slechts 1 respondent in de enquête had immers ondersteuning van de vangnet-organisaties ontvangen.

**Grafiek 8: gebruik digitale diensten**



### wil digitaal

Dit zijn de burgers die zowel digitaal vaardig zijn en ook uit eigen wil de digitale diensten afnemen. De groep bestaat uit de burgers die stevast digitale contact willen plus de burgers die in het specifieke geval de voorkeur geven aan digitaal contact.

### voelt zich genoodzaakt

Dit zijn de burgers die digitale diensten gebruiken en weliswaar digitaal vaardig zijn, maar een voorkeur hebben voor persoonlijke vormen van dienstverlening en zich daarom genoodzaakt voelen door de gemeente om digitale diensten af te nemen. De groep bestaat uit burgers die onder alle omstandigheden een voorkeur hebben voor persoonlijke dienstverlening maar zich genoodzaakt voelen de digitale dienst te gebruiken, plus burgers die in een specifiek geval de voorkeur geven aan digitale dienstverlening.

### wil niet

Deze groep van burgers is weliswaar digitaal vaardig maar maakt géén gebruik van digitale diensten. Het is een samenstel van die burgers die onder alle omstandigheden de voorkeur geven aan persoonlijke dienstverlening, plus de burgers die in het concrete geval een voorkeur hebben voor persoonlijk contact.

### krijgt hulp/kan niet

Dit is de groep burgers die zich niet vertrouwd acht digitaal zaken te doen met de gemeente en hen die daar niet toe in staat zijn, om welke reden dan ook. We vinden ze als afnemer van digitale diensten (of ze dat nu doen omdat het verplicht is, of uit eigen keus). Bij het gebruik van die diensten krijgen ze vooral in eigen kring ondersteuning. We vinden ze ook als niet-gebruiker van digitale diensten. Ze geven aan dat ze die niet gebruiken omdat ze daar niet toe in staat zijn, of omdat ze zich dat niet toevertrouwen.

### overig

Dit deel van de respondenten heeft niet voor de keus gestaan om digitale diensten af te nemen van de gemeente, omdat ze ofwel niet wisten van het bestaan van die diensten, dan wel dat ze niets nodig hadden van de gemeente.

## 9 Wensen en toekomstbeelden

In dit hoofdstuk geeft de rekenkamercommissie antwoord op het tweede deel van deelvraag vijf: "Hoe ervaren verschillende groepen burgers de digitale dienstverlening en wat zijn hun wensen?". Dit hoofdstuk beschrijft de wensen en toekomstbeelden.

### 9.1 Tips en wensen uit de enquête

Onze verkenning naar tips en adviezen voor de verdere ontwikkeling van de internetdiensten van de gemeente leverde beperkte respons op bij de enquêtes. De helft van de geënquêteerden sloeg deze vraag over. En wie wel antwoordde, had in de helft van de gevallen geen suggestie. Alle inhoudelijke reacties zijn opgenomen in de bijlage. De volgende thema's vallen op bij de inhoudelijke tips: het vergroten van het gebruiksgemak van de website en digitale diensten (>20 keer), onvrede met het systeem van de digitaal te maken afspraken (vijf keer) en het behoud en verbetering van persoonlijke vormen van dienstverlening (10 keer).

De reacties van de geënquêteerden zijn vooral reactief ten opzichte van de huidige diensten. Het denken in een breder perspectief over de ontwikkeling van digitale diensten was sterker vertegenwoordigd bij de interviews in de gemeentelijke organisatie en bij de helpende organisaties.

### 9.2 Toekomstbeelden uit de interviews

De interviews binnen de gemeentelijke organisatie geven een divers beeld over de toekomst. Allen zien het digitale kanaal als hét voorkeurskanaal. De gemeente móet en wil digitaal. Om bij te blijven in een wereld die in hoog tempo verder aan het digitaliseren is, kan de gemeente Coevorden niet achterblijven, is de gedeelde mening. Ook legt de landelijke overheid verplichtingen op voor de digitalisering. Die ontwikkeling zal doorgaan (zie ook het recente Regeerakkoord). Als de gemeente toch het digitale kanaal gaat ontwikkelen, doe het dan goed en kom tegemoet aan wensen van de burgers. Zodat ze vooral het digitale kanaal gebruiken, is de opinie. Dit kan dan ook leiden tot besparingen bij andere diensten. Of dit echt tot besparingen leidt is niet duidelijk en is niet duidelijk bij de geïnterviewden. Waar de ene geïnterviewde stelt dat de gemeente van achter uit het peloton is gekomen en moet zorgen dat ze een plek krijgt direct achter de digitale voorhoede, wordt ook gesteld dat de gemeente duidelijker keuzes zou moeten maken: welke kwaliteit wil je, en wat heb je daarvoor over?

De veronderstelling is geuit dat de wensen van de klanten in de loop van de tijd kunnen verschuiven onder invloed van hun ervaringen en maatschappelijke veranderingen; dat ze meer voorkeur krijgen voor het digitale kanaal. Wat de klant nu zelf wil is niet echt bekend. Dit onderzoek kan daar een bijdrage aan leveren.

### 9.3 Klantwensen volgens de helpende organisaties

De helpende organisaties missen op de gemeentelijke website een gemakkelijk vindbaar overzicht van alle gemeentelijke minimavoorzieningen. Liever nog zou men per Coevordenaar (achter DigiD) een gepersonaliseerde pagina zien waarop wordt aangegeven wat die persoon al krijgt, wanneer, en waarop diegene recht zou kunnen hebben. Helemaal mooi zou het zijn, als men dan op die pagina ook al de aanvraag zou kunnen starten voor de zaken (bv. toeslagen) waarop men nog recht zou kunnen hebben.

De gemeente zou burgers die niet de beschikking hebben over een computer moeten faciliteren om toch digitaal mee te kunnen doen. Dat zou bijvoorbeeld kunnen door hiertoe aan bibliotheken (ook XS-bibliotheken in de dorpen) een pc/laptop (inclusief service-abonnement) ter beschikking te stellen. Het in de bibliotheken aanwezige personeel zou, indien nodig, de digitaal minder vaardigen ondersteuning kunnen bieden. Wie de voorzieningen niet heeft om internet te gebruiken of dat niet kan, moet ook telefonisch een afspraak kunnen maken. De mogelijkheid om telefonisch een afspraak te maken is voor de nieuwkomers (circa 100 personen in Coevorden) geen alternatief omdat ze de taal onvoldoende machtig zijn en dus al stuklopen op de computerstem die je vraagt om de naam van je gemeente in te spreken. En als ze al weten dat ze dan gewoon de naam van de gemeente moeten noemen, dan verstaat de computer regelmatig niet het accent waarmee deze nieuwkomer "Coevorden" zegt.

Voor de helpende organisaties is de stellige conclusie dat er altijd een vrije inlooppogelijkheid in het gemeentehuis moet blijven. Zonder balie krijgen hun doelgroepen zeker problemen.

## 9.4 Rol van de gemeente

### *Ambtelijke beelden*

In de interviews lopen de beelden sterk uiteen over de rol die de gemeente hoort te vervullen voor die burgers die moeite hebben met digitale diensten, of een andere voorkeur hebben. Die uiteenlopende beelden kunnen in drie opvattingen worden samengevat:

- 1) Digitalisering is een landelijk fenomeen. Als burgers daar problemen bij ondervinden moet de gemeente niet de problemen oppakken die ze ondervinden bijvoorbeeld met hun verzekering, het nutsbedrijf of andere overheden. De gemeente past een signalerende rol. Het is aan de rijksoverheid om daarin te sturen. Zijn de burgers wel digitaal vaardig, maar hebben ze een andere voorkeur? Daar gaat de gemeente geen rekening mee houden. Naast het belang van de klant weegt het belang van de gemeente ook zwaar. Bijvoorbeeld: doelmatige inzet van beperkte overheidsmiddelen, of de informatiepositie van de gemeente. Voor de burgers die echt niet overweg kunnen met digitale ontwikkelingen moet er een vangnet bestaan.
- 2) Digitalisering is een landelijk fenomeen dat ons kansen biedt. Sommige bedrijven lukt het om je als klant het gevoel van een persoonlijke behandeling te geven. Dat moet de gemeente ook nastreven, dan verleid je de burgers maximaal om de gemeentelijke diensten te gebruiken en hun ervaringen kunnen helpen die diensten verder te ontwikkelen.
- 3) Digitalisering is een sterke ontwikkeling die veel kansen biedt die de gemeente moeten pakken. Maar de voorkeur van de burger moet leidend zijn. De gemeente moet alle kanalen beschikbaar stellen en de burger moet kunnen kiezen. En voor hen die problemen ondervinden met onze dienstverlening moet de gemeente zorgen dat er hulp is. De gemeente hoeft die hulp niet zelf te bieden, maar moet wel zorgen dat die hulp er is.

### *Beelden van de helpende organisaties*

De helpende organisaties bepleiten dat de internetdiensten verder ontwikkeld worden en zó gebruiksvriendelijk worden dat de veruit de meeste burgers zich zelf kunnen redden. Een vangnet blijft nodig voor de overige mensen.

De organisaties vinden het een taak van de gemeente om burgers die digitaal niet zelfredzaam zijn, de helpende hand te bieden, of ervoor te zorgen dat hen die helpende hand wordt geboden door organisaties buiten de gemeente.

De gemeente heeft naar hun mening ook een taak om de burgers te ondersteunen bij niet-gemeentelijke dienstverlening, zoals van banken en woningverhuurders. De reden: de gemeente is voor deze burgers het vangnet, het (laatste) redmiddel. Zelfs al zou de gemeente niet willen fungeren als vangnet voor de digitaal niet-zelfredzamen, dan komen de gevolgen uiteindelijk toch bij de gemeente terecht. Want als je die burgers bij problemen met de digitaliserende samenleving niet helpt, komen ze een jaar later via schuldhulpverlening alsnog bij de gemeente.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Recent onderzoek van de RUG is in lijn hiermee: van de cliënten met schuldhulpvragen bij de kredietbanken is 50% laaggeletterd. Vgl. Irene van den Berg: "Laaggeletterden dieper in het rood", 13 november 2017, <http://www.dvhn.nl/groningen/Laaggeletterden-dieper-in-het-rood-22657639.html>

## 10 Bijlagen

### Achtergrondkenmerken respondenten

Om te kunnen bepalen, in hoeverre de enquête representatief is voor alle burgers van de gemeente Coevorden en dus betrouwbare resultaten biedt, wordt in deze bijlage een vergelijking gemaakt tussen de kenmerken van de respondenten en het gemiddelde voor Coevorden. Hoe groter het verschil tussen die twee, hoe minder representatief de resultaten van de enquête mogelijk zijn. De basis voor deze vergelijking is dat de enquête alle respondenten gevraagd heeft naar vier achtergrondkenmerken: aantal uren internetgebruik per week, gebruik van online diensten (zoals internetbankieren, online winkelen en e-mail), leeftijd en hoogst afgeronde opleiding. Omdat de laatste twee naar verwachting de sterkste invloed op de resultaten hebben, analyseert de rekenkamercommissie die hier nader.

#### Opleidingsniveau

De ontvangen reacties op de vragenlijst kunnen het best in twee delen worden gezien. Aan de ene kant de spontane invullers van de vragenlijst, die digitaal de vragenlijst hebben ingevuld. En aan de andere kant de burgers die gevraagd zijn om de vragenlijst in te vullen: per brief of door hen rechtstreeks aan te spreken in de publiekshal van het gemeentehuis, bij het Maatschappelijk Werk Coevorden en bij Ravelijn Verbindt.

Zowel bij de spontane invullers als bij de gevraagde invullers is een zekere ondervertegenwoordiging van de lager opgeleiden ten opzichte van het landelijk gemiddelde (CBS, 2017). De rekenkamercommissie heeft hiervoor landelijke cijfers gebruikt, omdat er geen cijfers over gemeente beschikbaar waren. Van Coevorden is wel bekend dat de opleidingsgraad iets lager is dan het landelijk gemiddelde. De rekenkamercommissie vreesde dat lager opgeleiden moeizamer te bereiken zouden zijn met de spontane enquête. De gerichte actie om enquêtes af te nemen in de publiekshal van het gemeentehuis, bij Maatschappelijk Werk Coevorden en bij Ravelijn Verbindt heeft dat effect niet kunnen wegnemen. Het is overigens een landelijk probleem om in onderzoeken voldoende respons te krijgen van laagopgeleiden (zie onder andere Cremers e.a. 2015, HU Utrecht). Samenvattend betekent dit dat alle schattingen in het rapport over ervaringen van de specifieke doelgroep laagopgeleiden, waarschijnlijk aan de lage kant zijn.

**Tabel 5: Opleidingsniveau landelijk versus de enquête**

Opleidingsniveau <sup>10</sup>	Landelijk	Coevorden enquête (totaal)	Spontane respondenten	Gevraagde respondenten
Lager opgeleid	31%	16%	14%	20%
Middelbaar opgeleid	39%	39%	31%	47%
Hoger opgeleid	28,50%	27%	30%	24%
Onbekend	1,50%	18%	25% <sup>11</sup>	9% <sup>12</sup>
<b>Totaal</b>	100%	100%	100%	100%

#### Leeftijdsverdeling

Aan dit onderzoek hebben burgers vanuit alle leeftijdscategorieën boven de 16 jaar deelgenomen. In de bijlagen is de spreiding weergegeven van de leeftijdscategorieën van de

<sup>10</sup> Wat wordt verstaan onder opleidingsniveaus:

- Lager opgeleid: basisonderwijs en VMBO
- Middelbaar opgeleid: MBO 2, 3 en 4, Mavo, Havo, VWO
- Hoger opgeleid: HBO en Universiteit

<sup>11</sup> "Onbekend" wordt voor het merendeel veroorzaakt door het overslaan van deze enquêtevraag. Wordt alleen gekeken naar de groep waarvan de opleidingsniveaus bekend zijn, dan is de verdeling L/M/H: 18,5%, 43,5%, 40% en is er bij laagopgeleiden een ondervertegenwoordiging en bij hoge opgeleiden enige oververtegenwoordiging.

<sup>12</sup> "Onbekend" wordt voor het merendeel bepaald door het overslaan van deze enquêtevraag (15 keer). Wordt alleen gekeken naar de verdeling binnen de groep waarvan de opleidingsniveaus bekend zijn, dan is de verdeling L/M/H: 26%/62%/15%. Bij Coevorden totaal is de verdeling L/M/H dan: 20%/47%/33%.

respondenten. Die spreiding is afgezet tegen de bevolkingsopbouw van de gemeente Coevorden. Omdat een kwart van de respondenten geen leeftijd heeft genoemd, kunnen geen al te stellige conclusies worden getrokken.

De burgers tot 35 jaar zijn enigszins ondervertegenwoordigd in dit onderzoek. De leeftijdsgroepen van 55 tot 75 jaar zijn oververtegenwoordigd. Er waren geen respondenten van 85 jaar of ouder.

**Tabel 6: Leeftijdsoopbouw in %**

Leeftijd	Coevorden (2017)	Digitale respondenten	Niet-digitale respondenten	Totaal
15 tot 25 jaar	13%	1%	8%	4%
25 tot 35 jaar	11%	7%	6%	7%
35 tot 45 jaar	12%	6%	15%	11%
45 tot 55 jaar	19%	12%	20%	16%
55 tot 65 jaar	18%	26%	27%	26%
65 tot 75 jaar	15%	36%	20%	28%
75 tot 85 jaar	9%	12%	4%	8%
85 jaar en ouder	3%	0%	0%	0%
<b>Totaal</b>	100%	100%	100%	100%

Van de digitale respondenten is bij 59 personen geen leeftijd bekend, van de overige respondenten is bij 48 personen geen leeftijd bekend. Deze aantallen maken dat geen al te stellige conclusies getrokken kunnen worden uit de leeftijdsopbouw van de respondenten.

## Enquêtevragen

### Onderzoek digitale dienstverlening gemeente Coevorden

De gemeente Coevorden is benieuwd naar uw ervaringen met hun digitale diensten. De Rekenkamercommissie van de gemeente Coevorden doet hiernaar onderzoek. Hoe vindt u het om online een afspraak te maken (voor het aanvragen van een paspoort bijvoorbeeld), om digitaal een verhuizing door te geven of om een klacht te melden over de openbare ruimte? Wij zouden het op prijs stellen als u hierover een aantal vragen wilt beantwoorden. Dit duurt ongeveer 5 minuten.

Alle resultaten worden anoniem verwerkt. We verwachten de resultaten in december en publiceren ze op [www.coevorden.nl/rekenkamer](http://www.coevorden.nl/rekenkamer). Alvast bedankt voor uw medewerking!

#### 1. Bekijkt u de website van de gemeente Coevorden voor informatie?

ja

nee → [ga door naar vraag 3](#)

#### 2. In hoeverre bent u het met de stellingen hieronder eens of oneens?

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	oneens	helemaal mee oneens
Op de website kan ik snel vinden wat ik zoek	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De informatie op de website is duidelijk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### 3. Heeft u wel eens gebruik gemaakt van een digitale dienst van de gemeente?

ja

nee → [ga door naar vraag 8](#)

#### 4. Bent u zelf goed in staat om online gemeentezaken te kunnen regelen?

ja

nee, maar ik kan extra hulp krijgen van familie, vrienden en kennissen

nee, maar ik krijg extra hulp bij het invullen van Maatschappelijk Welzijn Coevorden

nee, ik ken niemand die mij kan helpen maar heb dat wel nodig → [ga door naar vraag 9](#)

nee, maar ik krijg hulp van de volgende organisatie:

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

- algemene informatie opvragen
- bouw-/ omgevingsvergunning aanvragen
- evenementenvergunning aanvragen
- klacht of bezwaar indienen
- maatschappelijke ondersteuning aanvragen
- melding maken over de openbare ruimte
- paspoort/identiteitskaart/rijbewijs aanvragen
- schuldhulpverlening aanvragen
- uittreksel burgerlijke stand aanvragen
- verklaring omtrent gedrag aanvragen
- verhuizing doorgeven
- anders, namelijk:

.....

## 6. Wat is uw ervaring met de digitale diensten van de gemeente?

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	oneens	helemaal mee oneens
Ik kon de gewenste dienst snel vinden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De informatie over de dienst was duidelijk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het indienen van de aanvraag was eenvoudig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik ben tevreden over de digitale diensten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 7. Heeft u tijdens het online aanvragen van de dienst overwogen te stoppen met de aanvraag voordat deze was voltooid? Of bent u weleens gestopt?

- nee
- ja, er moesten te veel gegevens worden ingevuld
- ja, de informatie bij de dienst was voor mij niet duidelijk
- ja, ik had alleen de aanvraag gestart om me te oriënteren
- ja, omdat:

**Ga door naar vraag 9!**

## 8. Waarom maakt u geen gebruik van de digitale diensten van de gemeente? (u kunt meerdere antwoorden kiezen)

- ik heb geen pc/laptop, smartphone of tablet
- ik heb moeite met lezen/schrijven
- ik heb niets van de gemeente nodig
- ik maak me zorgen om mijn privacy en veiligheid
- ik vind het makkelijker om de gemeente te bellen of langs te gaan
- ik was tot nu toe niet op de hoogte van de mogelijkheid
- de website is te ingewikkeld
- anders, namelijk:

## 9. Met de gemeente heb ik het liefst: (u kunt meerdere antwoorden kiezen)

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



**10. Wat is uw gemiddelde internetgebruik per week (op pc/laptop, smartphone, tablet)?**

- 1-5 uur per week
- 6-10 uur per week
- meer dan 10 uur per week
- ik gebruik geen internet → ga door naar vraag 13

**11. Welke online diensten gebruikt u? (u kunt meerdere antwoorden kiezen)**

- e-mail
- social media
- internetbankieren
- online winkelen
- energiestand doorgeven
- digitaal afspraak inplannen

**12. Wat is uw leeftijd? Vul hieronder uw leeftijd in.**

**13. Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?**

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

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

**Heeft u interesse in de resultaten van dit onderzoek? Laat dan hieronder uw e-mailadres achter. Uw antwoorden worden niet gekoppeld aan uw e-mailadres.**

**Mag de rekenkamercommissie van de gemeente Coevorden u benaderen om verder te praten over dit onderzoek? Laat dan hieronder alstublieft uw naam en telefoonnummer achter.**

**Wij danken u hartelijk voor uw medewerking!**

## Tips van burgers

Hieronder volgt de opsomming van tips die burgers in de enquête hebben gegeven. De enquêtevraag was: "Heeft u tips om de digitale dienstverlening van de gemeente te verbeteren?" De vraag is door velen overgeslagen. Antwoorden als "nee" en "geen tips" zijn verwijderd. Voor het overige is hieronder een ongefilterde weergave. Dit waren de tips:

### **Reacties spontaan ingevulde enquêtes:**

- Alle overheidssite gebruiksvriendelijker maken, voor mensen die niet goed met internet overweg kunnen altijd moeilijk.
- Als ik online een afspraak maak verwacht ik ook op dat tijdstip hulp. Moest alsnog een nummer trekken.
- Als je online kijkt, duurt het een week. Als je langsfiets, ben je meteen aan de beurt.
- De Berichtenbox van MijnOverheid gebruikt de gemeente Coevorden nu nog niet, maar het is niet fijn om weer een extra kanaal te krijgen als burger. Als de gemeente de burgers niet goed over invoering ervan informeert, gaan mensen die berichten niet zien en dat levert problemen op.
- De mensen die achter de balie zitten de vragen voorleggen en hun vragen of het hun duidelijk is. Zij worden er tenslotte weer mee geconfronteerd.
- Denk meer aan oudere mensen.
- Dienstverlening moet ook zonder digitale middelen kunnen.
- Digitaal dienstverlenend heb ik geen tips voor. Persoonlijke dienstverlening wel. Ik vraag me af wat het personeelsbeleid is: zo chagrijnig mogelijk kijken. 1. Hoe kijk ik zo ongeïnteresseerd mogelijk? 2. Hoe kom ik deze dag door? En vooral: haastige spoed is zelden goed. Dus alles maar dan ook alles, doen we in een zo laag mogelijk tempo, waarbij we zo chagrijnig en ongeïnteresseerd mogelijk kijken.
- Duidelijker aangeven waar iets te vinden is.
- Geen keuzemogelijkheid waarbij de één een paspoort en de ander een identiteitskaart wil aanvragen.
- Het gemeentehuis is huis van de gemeente. Geef de mogelijkheid om minimaal één ochtend binnen te lopen zonder afspraak tevoren, voor allerlei diensten.
- Ik ga toch voor meer persoonlijk contact. Typ gemeente Coevorden in en je komt gewoon niet direct op de homepage. Heel vervelend.
- Jammer, dat je toch altijd digitaal afspraken moet maken. Ook voor ouderen.
- Jip en Janneke taal gebruiken, zoveel mogelijk.
- Kwaliteit is *continuous improvement* proces.
- Kwaliteit van de ogen op wat oudere leeftijd is ook een punt.
- Linken die werken. Ik deed net een melding maar het formulier was niet bereikbaar. Toen heb ik het maar per mail gestuurd.
- Maak de menu's overzichtelijker. Denk vanuit de burger en niet vanuit de gemeentelijke faciliteiten.
- Maak het eenvoudiger; teveel doorklikken.
- Meer bekendheid geven aan de openingstijden op de middag en avond. Voor werkende mensen is dat vooral een probleem als ze dit niet weten.
- Mensen hebben privé vaak de anekdote apparatuur die het "werkproces" erop hebben zitten of de financiële middelen voor de aanschaf voor paar keer gebruik per jaar.
- Meteen informatie via BSN.
- Minder links naar formulieren.
- Een nieuwsbrief via een app op de mobiel.
- Niemand wil hulpbehoevend gemaakt worden.
- Per post is voor mij heel fijn om dingen terug te kunnen lezen.
- Probeer de toegankelijkheid van de website te verbeteren, ook via verschillende *devices*.
- Sneller afhandelen. Wij moeten deze enquête binnen een week inleveren, maar als wij iets willen weten duurt het soms maanden voordat we antwoord krijgen.
- Sneller, gebruiksvriendelijker, eenvoudiger.
- Vereenvoudigen.

- Voer de menselijke maat weer in. Het gaan namelijk niet om wat de gemeente aanbiedt, maar wat de inwoner vraagt en nodig heeft.
- Voorbeeld van de banken volgen: stamtafel plus coupe in openbare ruimte. Dan tevens een vraagbak bij de kavel.
- Vuilstort moeilijk te vinden.
- Website moet klantvriendelijker en eenvoudiger.
- Wellicht zou het voor ouderen duidelijker kunnen.
- Wij hebben alles nu geregeld voor onze moeder. Zij zelf en veel ouderen kunnen niet overweg met computer, moet dus ook telefonisch of persoonlijk kunnen.
- Zet op de site dat je alleen met afspraak mag komen.
- Zorgen voor geen storingen.

#### **Reacties op uitnodiging ingevulde enquêtes:**

- Afspraken maken per computer is onzinnig modern gedoe. Gewoon naar de balie en een ambtenaar kunnen spreken is contact met de burger hebben. Verder zijn de digitale diensten in orde.
- Als je een volledige baan hebt, zijn er erg weinig afspraakmogelijkheden. Burgerzaken is maar één avond in de week open. Voorkeur voor meer avond openstelling.
- Blijf de mogelijkheid bieden om naast digitaal ook aan het loket of op afspraak dienstverlening te bieden, afhankelijk van de wens/omstandigheden van de burgers/het vraagstuk. Blijf ook spontaan (dus niet alleen op afspraak) service bieden. De portier zei onlangs toen ik spontaan binnenkwam om een rijbewijs te verlengen "gaat u zitten, maar heb er begrip voor dat als er iemand met een afspraak die later binnenkomt wellicht eerder aan de beurt is". Klasse! Dat is pas dienstverlening (i.p.v. iemand-zonder-afspraak wegsturen).
- Communiceer over de digitale mogelijkheden die er zijn.
- Cursussen op de Apple nergens te vinden.
- De informatie verstrekking over aangevraagde omgevingsvergunningen per adres of dorp publiceren en vindbaarder op de website plaatsen.
- De website is een doolhof. Zorg voor een goede zoekfunctie, en overzichtelijke structuur.
- Denken vanuit de burger.
- Duidelijke site graag. Het is een drama om zaken op trefwoorden te vinden.
- Graag antwoord terug wanneer men een mail naar een dienst van de gemeente stuurt.
- Het gaat soms niet om de hoeveelheid mensen die om bepaalde info vragen, maar om de vraag die gesteld wordt.
- Het systeem bij het maken van een afspraak voor verlenging van het rijbewijs vertoont eigenaardige trekjes.
- Ik wilde een subsidieaanvraag indienen. Het formulier stond in PDF op de site. Kon ik niets mee. Heb een medewerker gebeld die ik ken. Hij heeft me een formulier toegestuurd die bewerkbaar was. Zo moet het eigenlijk niet.
- Ik zou de mensen vrij laten, te kiezen op welke manier contact willen, de digitale dienstverlening ervaar ik als dwingend, wat ik als onprettig ervaar. Vooral als je privacygevoelige info over het internet dient te sturen.
- In de tijd zal alles verbeteren.
- Informatie op de site is soms lastig te vinden door onduidelijke opbouw van de website.
- Meer contact met de burgers.
- Misschien eens sneller reageren.
- Online iets duidelijker aangeven bij welk team binnen de gemeente je moet zijn voor wat voor vragen. Blijf eraan werken en blijf naar de mensen luisteren (deze enquête vind ik een top idee!).
- Overzichtelijke infoschermen en om sneller op de desbetreffende infoscherm te komen.
- Sneller reageren.
- Soms heb ik google nodig om de betekenis van een onderwerp of woord te begrijpen. Probeer op de site coevorden.nl duidelijk(er) te zijn.
- Stoppen met afspraken maken een week van te voren.
- Terugkoppeling op een melding is slecht.

## Geïnterviewden

### *Respondenten interviews*

Naam	Functie
Peter Bouma	Adviseur informatievoorziening
Ingrid Hoogland	Teamleider burgerzaken en KCC
Bert Bouwmeester	Burgemeester
Alieke Eising	Communicatieadviseur
René Jonkman	Concernmanager bedrijfsvoering en publieksservice
Gea Mepschen	Beleidsmedewerker

### *Deelnemers discussiebijeenkomst*

Organisatie	Contactpersoon	Functie
Invulhulp	Jaap Borneman	Vrijwilliger
	Caroline Huis	Vrijwilliger
Humanitas	Geert Blom	Secretaris
MWC	Paul Smit	Maatschappelijk werker
Taalpunt	Wilma Stuit	Taalcoördinator
VluchtelingenWerk	Femke Hummel	Teamleider integratie
Adviesraad Sociaal Domein	Albert Meijering	Voorzitter

# Rapporten Rekenkamercommissie Coevorden

## **Raadsperiode 2006-2010**

1. "Quick scan Bestuursprogramma Gemeente Coevorden": Benchmark B&W-Bestuursprogramma 2006 – 2010 (2007)
2. "Investeer in inkoop. Inkoop- en aanbestedingsbeleid in de gemeente Coevorden 2004-2006 (2007)
3. "Bouwen met vertrouwen. Klantgerichtheid en doeltreffendheid van de bouwplanprocedure in Coevorden" (2008)
4. "Verloren ambitie. Geprivatiseerde sportaccommodaties in de praktijk: eindrapport" (2009)
5. "Een goede raad. De kaderstellende rol van de Coevorder gemeenteraad" (2009)
6. "En nu de tonnage nog. De haven: het Regionaal Overslagcentrum Coevorden (ROC)" (2009)
7. "Veel wel, een deel nog niet. Uitvoering van raadsbesluiten over rekenkamerrapporten 2006-2009": Nazorgonderzoek (2010)
8. "Vervolgonderzoek bouwvergunningverlening gemeente Coevorden" (2010)

## **Raadsperiode 2010-2014**

9. "Meer raad voor ICT. Onderzoek naar de sturings- en controle mogelijkheden van de gemeenteraad op ICT-kosten in Coevorden" (2010)
10. "Bezwaarlijke termijnen: tijd voor een heroverweging! Termijnoverschrijding bij bezwaarschriften" (2011)
11. "De doelmatigheid van het re-integratiebeleid in de gemeente Coevorden" (2011)
12. "Grafrechten in Coevorden" (in samenwerking met Concerncontroller Coevorden, 2011)
13. "Lokaal inkopen" (in samenwerking met Rekenkamercommissie Hardenberg, 2012)
14. "Vergunningverlening en handhaving biovergister Alte Picardiëkanaal" (2012)
15. "Mikken op een bewegend doel. Projectmanagement Holwert-Zuid, Nieuwbouw Gemeentehuis en Wensbeeld 2.0" (2013)
16. "Leegstand op de kaart gezet" (2013)

## **Raadsperiode 2014-2018**

17. "Wie de schoen past! Nazorg op rekenkamerrapporten" (2014)
18. "Zoek de grens op. Grensoverschrijdende milieu-effecten" (2016)
19. "Van informatie, via begrip, naar grip. Verbonden partijen van de gemeente Coevorden" (in samenwerking met Rekenkamercommissie Hardenberg, 2017)
20. "Digitale dienstverlening. De ervaringen van burgers onderzocht" (2017)