



**PBLQ**

**Digitale Dienstverlening Deventer**

24 mei 2022

## Inhoudsopgave

<b>1.</b>	<b>Inleiding</b>	<b>1</b>
1.1	Aanleiding	1
1.2	Opdrachtformulering	1
1.3	Werkwijze en rapportage	2
1.4	Indeling rapport	3
<b>2.</b>	<b>Uitgangspunten van digitale dienstverlening</b>	<b>4</b>
2.1	Verkenning van het beleid	4
2.2	Het gebruik van de website	6
2.3	De toegankelijkheid van de website	9
2.3.1	Inleiding	9
2.3.2	Waarneembaarheid	10
2.3.3	Bedienbaarheid	11
2.3.4	Begrijpelijkheid	11
2.3.5	Naar een structurele borging van de toegankelijkheid	11
2.4	Tussenbalans met betrekking tot het beleid	11
<b>3.</b>	<b>Bevindingen uit het testpanel</b>	<b>12</b>
3.1	Inleiding	12
3.2	Ervaringen bij het doorgeven van een verhuizing	12
3.3	Ervaringen bij het aanvragen van een paspoort	13
3.4	Ervaringen met het opzoeken wanneer afval wordt opgehaald	14
3.5	Ervaringen met het doen van een melding van verwijderde stoeptegels	15
3.6	Ervaringen met het aanvragen van een rolstoel	16
3.7	Ervaringen met het aanvragen van een vergunning voor de sloop van een gebouw	17
3.8	Algemene bevindingen	18
3.9	De raad	19
3.10	Tussenbalans met betrekking tot uitvoering	20
<b>4.</b>	<b>Conclusies en aanbevelingen</b>	<b>21</b>
<b>Bijlage A</b>	<b>Documentatie en geïnterviewde personen</b>	<b>23</b>

# 1. Inleiding

## 1.1 Aanleiding

Digitale dienstverlening door gemeenten ten behoeve van burgers en ondernemers is in toenemende mate de norm. In veel gevallen betekent dit een tijdbesparing voor de inwoner en een effectievere afhandeling door de gemeente. Tegelijkertijd brengt digitalisering van dienstverlening nieuwe uitdagingen met zich mee. Worden alle bevolkingsgroepen wel goed bediend? Wat betekent het voor laaggeletterde mensen of mensen met beperkte digitale vaardigheden? Is de organisatie in staat deze groepen voldoende te ondersteunen?

In de afgelopen twee jaar heeft de coronapandemie het belang van een goede inrichting en toegankelijkheid van digitale dienstverlening benadrukt. In een periode dat de mogelijkheden voor direct fysiek contact beperkt zijn, is het belangrijk dat er goed functionerende alternatieven zijn. Maar ook dan geldt dat deze alternatieven voor alle inwoners bruikbaar en bereikbaar moeten zijn.

In het licht van deze ontwikkelingen en vragen heeft de rekenkamer van de gemeente Deventer een onderzoek laten uitvoeren naar de toegankelijkheid van de digitale dienstverlening van deze gemeente. Dit rapport bevat de bevindingen, conclusies en aanbevelingen.

## 1.2 Opdrachtformulering

De hoofdvraag binnen dit onderzoek is als volgt:

Hoe is het gemeentelijk beleid vastgelegd, kunnen we hier normen uit halen en hoe wordt voldaan aan het wettelijk kader? Voldoet de huidige informatievoorziening aan het tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid? Is de informatie die de burger nodig heeft vindbaar, actueel, relevant en begrijpelijk (met specifieke aandacht voor laaggeletterden)?

Deze centrale onderzoeksvraag is uitgewerkt in de volgende deelvragen.

## Deelvragen

### Visie:

1. Welke visie op dienstverlening hanteert de gemeente?

### Toegankelijkheid:

2. Hoe toegankelijk is de digitale informatievoorziening van de gemeente voor de burgers?
  - a. Te beoordelen op aspecten als snelheid, eenvoud, begrijpelijkheid, passendheid;
  - b. Te beoordelen vanuit verschillende nader te formuleren klantsituaties.
  - c. Zijn er alternatieve manieren voor de burger om in de nader te formuleren klantsituaties geholpen te worden (anders dan de digitale informatievoorziening).
3. Waar en hoe kan en moet deze toegankelijkheid worden verbeterd?
  - a. Daartoe zichtbaar hoe de achterliggende processen verlopen, waar zich knelpunten voordoen en hoe deze kunnen worden opgelost in proces en organisatie;
  - b. Daarbij inspelen op het ontwikkelproces dat de samenwerkende organisaties hierin doorlopen.

### Raad:

4. Hoe kan de raad ervoor zorgen dat de toegankelijkheid van de informatievoorziening wordt vergroot en geborgd?
  - a. In de maatschappelijke context van zelfredzaamheid, eigen verantwoordelijkheid en eigen initiatief in zowel het sociale (decentralisaties) als het fysieke (omgevingswet) domein;
  - b. Vanuit de eigen verantwoordelijkheid van de raad (vertegenwoordigen, kaders stellen, controleren) en het samenwerkingsverband.

De nadruk in het onderzoek ligt op de gemeentelijke website, de ervaringen van inwoners met de website en de wijze waarop de organisatie de digitale dienstverlening via de website inricht. Dit alles wordt bekeken in het licht van de bredere strategie met betrekking tot de gemeentelijke dienstverlening. Dit is vooral gebeurd om de keuzes ten aanzien van de website in een goede context te interpreteren en te beoordelen.

## 1.3 Werkwijze en rapportage

Het onderzoek is begonnen met een startbijeenkomst waaraan de rekenkamer, de onderzoekers van PBLQ en direct betrokkenen in de gemeentelijke organisatie deel hebben genomen.

Om de toegankelijkheid van de digitale dienstverlening te kunnen beoordelen zijn klantreizen uitgevoerd met inwoners van de gemeente Deventer. Inwoners zijn via verschillende media uitgenodigd zich op te geven. Daarnaast heeft de bibliotheek van de gemeente een belangrijke rol gespeeld bij het werven van deelnemers die minder digitaal vaardig zijn en deelnemers met een taalachterstand.

Vervolgens is kennisgenomen van de relevante beleidsdocumenten. Aansluitend is in gesprekken met ambtenaren en portefeuillehouders ingegaan op het gemeentelijk beleid met betrekking tot de toegankelijkheid van de digitale dienstverlening. Daarnaast is aandacht besteed aan de uitvoering van dit beleid.

Om een beeld te verkrijgen van de opvattingen van de raadsleden zijn verschillende raadsleden telefonisch geïnterviewd. Met hun is gesproken over hun ambities met betrekking tot digitale

dienstverlening. Eveneens is aan de orde geweest hoe zij hun sturende en controlerende verantwoordelijkheden rond dit onderwerp invullen.

Het veldwerk voor dit onderzoek van de rekenkamer is in maart 2022 afgesloten. Van eventuele ontwikkelingen en aanpassingen in het geldende beleid die nadien hebben plaatsgevonden, kan in deze rapportage niet altijd melding worden gemaakt.

## **1.4 Indeling rapport**

In het volgende hoofdstuk worden de bevindingen beschreven. Allereerst wordt in dat hoofdstuk ingegaan op het gemeentelijk beleid en uiteindelijk wordt aandacht besteed aan de toegankelijkheidsstandaard. Het hoofdstuk sluit af met de beantwoording van de relevante deelvragen. In het derde hoofdstuk zijn ervaringen uit de klantreizen door inwoners beschreven. In het vierde hoofdstuk zijn vervolgens conclusies en aanbevelingen opgenomen.

## 2. Uitgangspunten van digitale dienstverlening

### 2.1 Verkenning van het beleid

Binnen de gemeente Deventer wordt van oudsher veel energie gericht op het verbeteren van de dienstverlening. De digitalisering van de dienstverlening is daar een belangrijk onderdeel van. Verschillende in het kader van het onderzoek gesproken medewerkers noemen dat zo'n 15 jaar geleden Deventer bekend stond als een op dit terrein ambitieuze en actieve gemeente. Toentertijd speelde het ministerie van Binnenlandse Zaken een belangrijke stimulerende rol bij het bevorderen van digitale dienstverlening bij gemeenten. Dit gebeurde door middel van verschillende landelijke stimuleringsprogramma's. Deventer was een voorloper in het geven aan opvolging van de doelstellingen van dergelijke programma's. Hierdoor namen medewerkers van Deventer ook geregeld deel aan overleggen, congressen en studiedagen waar ervaringen met het digitaliseren van de dienstverlening werden gedeeld. Deventer heeft met die inzet een basis gelegd voor de eigen digitale dienstverlening waar de gemeente vandaag de dag op voortbouwt. Uit de interviews komt naar voren dat Deventer in het vorige decennium, in een tijd dat de gemeente moest bezuinigen, geleidelijk de investeringen in de dienstverlening heeft verminderd. Hierdoor ervaren de medewerkers dat Deventer minder een voorloper werd als het gaat om de digitalisering van de dienstverlening. Sinds enkele jaren ervaren de medewerkers dat het ambitieniveau binnen de organisatie weer toeneemt en dat er ook meer (financiële) ruimte is om opvolging te geven aan die ambities.

Binnen de gemeente zijn verschillende beleidsdocumenten met betrekking tot de uitgangspunten van de dienstverlening voorhanden. Van alweer verschillende jaren terug<sup>1</sup> dateert de beleidsagenda publieke dienstverlening. Deze beleidsagenda bevat verschillende concrete doelstellingen met betrekking tot de dienstverlening, zoals:

- De waardering van dienstverlening door de inwoners in klanttevredenheidsonderzoek is minimaal 8,0.
- Dienstverlening voldoet voor 80% aan de gemeentebrede interne servicenormen.

Voorts is er de burgerservicecode; dit betreft een gedragscode met tien kwaliteitseisen voor de relatie tussen burger en overheid in de moderne (digitale) samenleving. Deze eisen zijn geformuleerd als rechten van burgers en daarbij behorende plichten van overheden. Deze burgerservicecode is ontwikkeld door het ministerie van BZK. Een eerste versie is in 2005 gepubliceerd. In 2017 is een I-visie vastgesteld. Ter uitwerking van de visie, en mede in het kader van de samenwerking op ICT-terrein tussen Deventer, Raalte en Olst-Wijhe is in 2020 een Uitvoeringsplan informatievoorziening Dienstverlening en Participatie 2022-2025 gepubliceerd. Dit plan is vastgesteld door de betrokken colleges van B&W. Hierover is een mededeling gedaan aan de gemeenteraad.

In ons onderzoek is niet de actuele status van de beleidsagenda duidelijk geworden. Deze agenda is op de website niet beschikbaar. Daarmee zullen niet alleen inwoners maar ook raadsleden onbekend zijn met deze ambities.<sup>2</sup>

In de in het kader van het onderzoek gevoerde gesprekken is gebleken dat medewerkers die al langere tijd in dienst zijn van de gemeente weten van het bestaan van de verschillende voor de

<sup>1</sup> Het desbetreffende document is niet gedateerd. Volgens betrokkenen in de organisatie wordt dit document al geruime tijd als basistekst benut voor diverse beleidsdocumenten.

<sup>2</sup> Reguliere informatie over de ambities met betrekking tot dienstverlening en de voortgang in de realisatie daarvan is overigens wel beschikbaar in relevante documenten die in het kader van de P&C-cyclus beschikbaar zijn.

dienstverlening relevante documenten. Zij stellen geregeld naar de letter van die documenten te handelen, of anders wel in de geest van die documenten. Medewerkers die pas kort in dienst zijn, zijn juist meestal niet bekend met deze documenten. Wel deelt de gemeente met nieuwe medewerkers tijdens de inwerkperiode de basisprincipes die Deventer wil hanteren in de dienstverlening (zoals onder meer vastgelegd in de Burgerservicecode). Geen van de in het kader van het onderzoek gesproken medewerkers noemen een actueel document waarin de uitgangspunten voor het beleid zijn vastgelegd.

Binnen de organisatie is sprake van veel initiatieven en projecten die zich richten op het verbeteren van (aspecten van) de dienstverlening. Verschillende medewerkers zijn dagelijks zowel actief bij het toetsen, onderzoeken en verbeteren van de dienstverlening in het algemeen als bij concrete dienstverleningsprocessen. De activiteiten van deze medewerkers vinden hun basis binnen het Programma Dienstverlening. Dit is één van de programma's binnen het begrotingshoofdstuk Burger&Bestuur in de begroting van Deventer. Dat betekent dat de ambities en doelstellingen van dit programma, de daaraan gekoppelde acties en de daarvoor benodigde budgetten worden gespecificeerd in de begroting. Conform de gebruikelijke werkwijze in Deventer is er een programmamanager verantwoordelijk voor de realisatie van de in de begroting genoemde ambities en activiteiten. In de reguliere P&C-cyclus wordt ook - aan de raad - verantwoording afgelegd over de behaalde resultaten. De activiteiten die in de interviews genoemd zijn, zijn voor het merendeel<sup>3</sup> te herleiden tot dit programma.

Deventer stuurt inwoners nadrukkelijk niet alleen in de richting van digitale dienstverleningskanalen. Het staat inwoners volledig vrij om te kiezen voor fysiek of telefonisch contact of dienstverlening via de website. Langs alle kanalen, zo is het uitgangspunt van de gemeente, moeten inwoners goed geholpen worden. Dit uitgangspunt is positief voor laaggeletterde en digitaal minder vaardige inwoners.

De gemeentelijke website speelt een belangrijke rol in de inrichting van de digitale dienstverlening van Deventer. Het functioneren en doorontwikkelen van de website heeft permanent de aandacht binnen de organisatie. Gezien het belang daarvan voor de digitale dienstverlening wordt hier in paragraaf 2.2 apart op ingegaan.

Het webteam online levert een belangrijke bijdrage aan digitale informatievoorziening en dienstverlening. Dit team komt ieder jaar met een jaarplan. Drie belangrijke projecten en ontwikkelingen voor de komende periode zijn het verkennen van een persoonlijk platform, een zaakstelsel en digitale interactie via social media.

- ▼ Deventer heeft de ambitie een MijnDeventer platform te ontwikkelen. Via dit platform zou de gemeente direct kunnen communiceren met de inwoner en de inwoner kan er de status zien van producten of diensten die hij aanvraagt. Het platform kan in de toekomst bijvoorbeeld gebruikt worden door ondernemers die veel contact hebben met de gemeente, zoals horecaondernemers. Diverse overheden kennen reeds zo'n constructie. MijnOverheid is een bekend voorbeeld. Ook zijn er verschillende gemeenten die zo'n persoonlijke pagina aanbieden.
- ▼ Voor een goed ingerichte, betrouwbare omgang met wensen, verzoeken en aanvragen van inwoners gebruiken veel gemeenten een zogeheten *zaakstelsel*. In zo'n systeem wordt (onder meer) vastgelegd wat de status is van een verzoek of aanvraag. Dergelijke systemen zijn van essentieel belang als inwoners bij medewerkers informeren naar de status van hun verzoek (bijvoorbeeld, de aanvraag van een vergunning). Via de coöperatieve vereniging DIMPACT neemt Deventer deel aan een aanbesteding voor vervanging van het huidige zaakstelsel.

---

<sup>3</sup> Het onderdeel communicatie valt onder het begrotingsprogramma Bedrijfsvoering.

Belangrijkste uitgangspunt van het programma van eisen is het ondersteunen en versterken van de dienstverlening.

- In de laatste jaren vindt digitale interactie tussen individuele personen en organisaties steeds meer plaats via social media, zoals Whatsapp, Facebook of Instagram. Deventer wil die mogelijkheden verder verkennen. Overigens is het in Deventer al mogelijk om via social media contact te hebben met de gemeente. Social media bieden ook mogelijkheden om discussies over de gemeente, gemeentelijk beleid en gebeurtenissen in de stad te monitoren en eventueel deel te nemen aan dergelijke discussies. De gemeente kan dan discussies over de gemeente volgen en die informatie benutten voor aanpassingen in het beleid of het aansturen van de uitvoering. Deventer oriënteert zich zowel op de mogelijkheden als de beperkingen (praktisch, inhoudelijk en ethisch). In het kader van het onderzoek is gemeld dat dit gebeurt, maar de concrete voornemens zijn niet nader aan de orde gekomen.

Op rijksniveau zijn verschillende wetten in voorbereiding die ingrijpende consequenties hebben voor informatiebeheer, de dienstverlening en het gebruik van ICT-applicaties. Binnen Deventer bestaat, samen met medewerkers uit de gemeente Raalte en Olst-Wijhe, een werkgroep waarin de komst en implementatie van die wetten wordt voorbereid. De betreffende wetten zijn: Archiefwet 2021, Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer, Wet Open Overheid, Wet Elektronische Publicaties en het Tijdelijk Besluit Digitale Toegankelijkheid Overheid. De laatste gaat nadrukkelijk over de toegankelijkheid van de website.

De gemeentelijke organisatie onderhoudt over toegankelijke dienstverlening contacten met vertegenwoordigers van diverse belangengroepen, waaronder platforms van inwoners met beperkingen (zoals Fooruit). De gemeente onderhoudt nauwe banden met de bibliotheek, een organisatie die, onder de noemer van het programma *DigiSterker* actief investeert in mensen die laaggeletterd zijn en/of digitaal weinig vaardig zijn. De gemeente heeft deelgenomen aan het door de bibliotheek uitgevoerde project *begrijpelijke taal*.

## 2.2 Het gebruik van de website

Het team Advies, Support en Kennis (ASK) beheert en ontwikkelt samen de website. Het team bestaat uit een communicatie- en een dienstverleningvakgroep. Ook vakgroepen als juridische zaken en P&O leveren een bijdrage aan de dienstverlening. Binnen het team communicatie wordt invulling gegeven aan de redactie van de gemeentelijke website. Drie webredacteuren in het webteam hebben inhoudelijk de verschillende domeinen onder hun hoede. Redacteurs van de website zijn getraind in schrijven voor het web, waarbij ook aandacht is voor het bewaken van de toegankelijkheid van de website voor laaggeletterden en digitaal minder vaardige inwoners. Onder meer worden de eisen uit het tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid (zie paragraaf 2.3) structureel toegepast. Tools als SiteImprove (monitoring) en SDU (begrijpelijke taal) helpen hierbij.

Naast de webredacteuren, die contentspecialisten zijn, is er een social media specialist en een specialist digitale toegankelijkheid. Daarnaast zijn er verschillende communicatieadviseurs die zich richten op de organisatie als geheel, verbinding zoeken met de directie en het college en aanspreekpunt zijn voor de hele organisatie voor online corporate en online projecten.

Het programmateam dienstverlening staat aan de lat voor het verbeteren van de dienstverlening van de gemeente. De dienstverlening op de gemeentelijke website is hier slechts een onderdeel van. Het team dienstverlening kijkt naar het gehele proces waarbij een product of dienst voor de inwoner tot stand komt. Verbeterpunten met betrekking tot de website brengen dienstverleningsadviseurs in eerste instantie naar de verantwoordelijke inhoudelijk beleidsmedewerker. Deze kan vervolgens met de webredactie contact opnemen. Uiteraard hebben de dienstverleningsadviseurs zelf ook contact met de webcoördinator.



In de begroting van Deventer worden jaarlijks doelen in een programma genoemd. Deventer werkt met programmamanagers die verantwoordelijk zijn voor de doelen, prestaties, projecten en alle middelen binnen hun (begrotings)programma. Twee programma's raken de gemeentelijke digitale dienstverlening op de website, namelijk het Bedrijfsvoeringprogramma (waar communicatie een rol in speelt) en het Burger en Bestuur programma (waar dienstverlening een rol in speelt). De programmamanager functioneert als inhoudelijk opdrachtgever aan de teams die aan de lat staan om de prestaties te realiseren die zijn opgenomen in de begroting.

De medewerkers communicatie van Deventer en de medewerkers die zich bezighouden met (het doorontwikkelen van) de dienstverlening maken deel uit van verschillende vakgroepen binnen de gemeentelijke organisatie. Genoemd is dat dit bijdroeg aan enige afstand, maar dat sinds korte tijd actief gestuurd wordt op betere samenwerking en afstemming. Onder meer leveren de bijeenkomsten van het onlangs ingerichte *Infolab* daar een goede bijdrage aan. Het *Infolab* betreft een mogelijkheid voor medewerkers om vijf keer per week aan het begin van de werkdag (digitaal) deel te nemen aan een gezamenlijke bijeenkomst. De bijeenkomsten van het *Infolab* worden gebruikt om signalen van uit de stad te inventariseren en te delen. De bijeenkomsten worden onder meer benut om aankondiging te doen van publieksacties, de verzending van brieven, projecten in de wijken (renovaties, verkeersmaatregelen, groenonderhoud) of andere op de inwoners gerichte activiteiten. Hierdoor weten onder meer de medewerkers van telefonie wat er speelt en welke vragen ze kunnen verwachten. Diezelfde medewerkers van telefonie zijn vaak de eersten die constateren wanneer bepaalde vormen van communicatie door de gemeente niet goed overkomen bij de inwoners. Zij kunnen tijdens de bijeenkomsten van het *Infolab* delen welke reacties zij hebben ontvangen en wat er wellicht aangepast zou kunnen (of moeten worden) in het opereren door de organisatie. Enkele respondenten gaven aan geregeld aanwezig te zijn bij deze bijeenkomsten en toonden zich overwegend positief over de waarde daarvan.

In november 2021 heeft Deventer een nieuwe website gelanceerd. Samen met de leverancier zijn algemene eisen en randvoorwaarden bepaald, zoals het contrast in de te hanteren kleuren (relevant voor slechtzienden) en de toepassing van tools zoals de voorleesfunctie (niet alleen relevant voor slechtzienden, maar ook voor laaggeletterden). Voor de inrichting van de nieuwe website is de gemeentelijke website van Zutphen mede als voorbeeld gebruikt. Deventer heeft kunnen profiteren van de inzichten uit hun gebruikersonderzoeken. Voor het bepalen van de wijze waarop bezoekers van de website navigeren, is eveneens gebruik gemaakt van de ervaringen in Zutphen. Van oudsher maakt de organisatie gebruik van een zogeheten *producten-diensten catalogus*. Deze catalogus doet dienst als naslagwerk voor de medewerkers voor de beschrijving van de voorwaarden en procedures die aan de verstrekking van producten en de verlening van diensten werden gesteld. Zo'n catalogus is onder meer van grote waarde voor de medewerkers van telefonie, vanwege vragen van inwoners over producten en diensten. Bij de ontwikkeling van de nieuwe website is besloten om de inhoud van de product-diensten catalogus ook als basis te gebruiken voor de informatie op de website. Op deze wijze kunnen inwoners ook zelf meer informatie vinden over een product of dienst, zonder tussenkomst van een (telefonie)medewerker van de gemeente. De website doet zo in de praktijk tevens dienst als naslagwerk voor de telefonie-medewerkers. Om producten en diensten goed vindbaar te maken is de knop *Bekijk alle thema's van A-Z* toegevoegd.

Deventer investeert in het doorontwikkelen van de digitale dienstverlening op de website, op basis van de in het bedrijfsleven ontwikkelde methode *Service Blue-printing*. De klanten van Deventer worden in enkele ideaaltypen onderscheiden, zogenaamde persona's. Per stap in een dienstverleningsproces wordt de (informatie)behoefte van de persona bekeken en hoe in de informatiebehoefte kan worden voorzien. In de klantreis wordt ook aandacht besteed aan randvoorwaarden zoals privacy. Deze

werkwijze is in Deventer al verschillende keren in de praktijk gebracht. Met het doorontwikkelen en toepassen van deze methode heeft Deventer onlangs een landelijke prijs gewonnen. Duidelijk is daarmee dat Deventer, onder meer samen met Enschede en Groningen, koploper is met deze werkwijze. Deventer deelt de opgedane kennis en ervaring via de VNG met andere gemeenten.

De webredactie is betrokken bij het initiëren van webformulieren voor producten en diensten die zijn aan te vragen op de website van de gemeente. Het webteam is hierbij altijd betrokken, evenals dienstverleningsadviseurs. De formulieren zelf worden gebouwd door de ICT beheerder. De gemeente heeft invloed op dit proces. De contacten met de huidige leverancier worden als positief beoordeeld. Voor sommige diensten en producten wordt gebruik gemaakt van digitale diensten die door externe leveranciers zijn ontwikkeld, zoals de melding openbare ruimte. Voor dit soort 'Software as a Service' oplossingen is het voor webredacteuren lastiger om aanpassingen te laten doen.

Daarnaast gebruikt Deventer een open source contentmanagementsysteem voor de gemeentelijke website. Dit vergt inspanning van het webteam om zelf verbeteringen te beschrijven en in de huid van de bezoeker te kruipen, maar het heeft als voordeel flexibiliteit en daardoor kwalitatief betere oplossingen. Verder is Deventer één van de veertig gemeenten die lid is van de gezamenlijke coöperatie Dimpact. Deze coöperatie wil in samenwerking de digitale innovatie van dienstverlening aan inwoners en bedrijven versnellen. De veertig gemeenten zijn gezamenlijk eigenaar van de coöperatie. Binnen de coöperatie is sprake van samenwerking, kennisdeling en hergebruik van ICT-oplossingen. Dimpact levert ook een bijdrage aan de relatie met ICT-leveranciers. Als vertegenwoordiger van veertig potentiële klanten zijn leveranciers eerder geneigd om met DIMPACT specifieke afspraken te maken. DIMPACT ontwikkelt zelf ook ICT-applicaties die de leden kunnen afnemen. Dit gebeurt met gebruikmaking van 'open software' en op de principes van 'Common Ground'.<sup>4</sup>

In Deventer gebeurt het nodige met betrekking tot het onderzoeken, monitoren en beoordelen van het functioneren van de dienstverlening. Tot voor kort vond elke twee jaar een klanttevredenheidsonderzoek plaats. De inzichten daaruit werden gedeeld met de raad. Vanwege Corona is recent geen meting uitgevoerd. In plaats daarvan is eenmaal gebruik gemaakt van het Digipanel (panel van inwoners) om te toetsen hoe burgers denken over de online dienstverlening van de gemeente. De resultaten daarvan zijn (nog) niet openbaar gedeeld. Voor Corona bestond er ook de gewoonte bezoekers van de gemeente in de hal van het stadhuis uit te nodigen om kort met hen van gedachten te wisselen over de (digitale) dienstverlening. Bijvoorbeeld door het uitvoeren van een digitale klantreis, waarbij de medewerker kon observeren hoe het aanvragen van de dienst of het product verliep. Momenteel worden de ervaringen van de gebruikers van de website van Deventer niet structureel gemonitord. Wel staat onderaan elke pagina op de website de button 'wat vindt u van deze pagina'. Gebruikers kunnen zo feedback geven op de inrichting van de website. Door de betrokken webredacteuren wordt gemeld dat er relatief veel gebruik wordt gemaakt van deze mogelijkheid. Deze signalen worden structureel geïnventariseerd en geanalyseerd en vervolgens besproken binnen de webredactie. Daarnaast worden bezoekersaantallen (in het algemeen en per pagina) en het gebruik van zoekwoorden bijgehouden. In dat verband is ook bekend welke zoekacties tot het gewenste resultaat leiden. Dat betekent ook dat er inzicht is in het gebruik van zoektermen die niet leiden tot de juiste informatie. Zo nodig kan daar actie op worden ondernomen. De gemeenteraad ontvangt jaarlijks

---

<sup>4</sup> Zie: <https://commonground.nl/cms/view/77953921-4161-462c-af24-6ac3cd7d61a7/common-ground-wat-hoe-en-waarom>. Aldaar wordt 'Common Ground' als volgt geïntroduceerd: "In de kern gaat het bij Common Ground hierom: een hervorming van de gemeentelijke informatievoorziening, door op een andere manier om te gaan met gegevens. Zo koppelen we data los van werkprocessen en applicaties. En we bevragen data bij de bron, in plaats van ze veelvuldig te kopiëren en op te slaan. Met de herinrichting van de informatievoorziening kunnen gemeenten hun dienstverlening en bedrijfsvoering ingrijpend verbeteren. Dat stelt ze in staat om op een moderne en flexibele manier in te spelen op maatschappelijke opgaven."

een rapportage over het gebruik van de website door de inwoners van Deventer. Bij de start van de nieuwe website is daarover een presentatie gegeven aan de raad.

## 2.3 De toegankelijkheid van de website

### 2.3.1 Inleiding

Sinds 1 juli 2018 is het *Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid* van kracht. In dit Besluit is bepaald dat websites en mobiele applicaties van Nederlandse overheidsinstanties moeten voldoen aan toegankelijkheidseisen. Een organisatie voldoet aan deze verplichting door (1) de laatste versie van de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) standaard op niveau A en AA toe te passen, en (2) een toegankelijkheidsverklaring te publiceren.

De WCAG richtlijnen zijn samen te vatten in 4 principes waar digitale toegankelijkheid aan getoetst kan worden.

1. **Waarneembaarheid:** zorg ervoor dat informatie op het platform waar te nemen is voor gebruikers met zintuigen die voor hen beschikbaar zijn. Dit betekent, bijvoorbeeld, dat er alternatieven worden geboden voor mensen die niet kunnen zien of horen.
2. **Bedienbaarheid:** componenten van de gebruikersinterface en navigatie moeten bedienbaar zijn.
3. **Begrijpelijkheid:** informatie en de bediening van de gebruikersinterface moeten begrijpelijk zijn.
4. **Robuustheid:** content moet voldoende robuust zijn om betrouwbaar geïnterpreteerd te kunnen worden door een breed scala van user agents, met inbegrip van hulptechnologieën.

Deze principes zijn als volgt uitgewerkt:

Principe	Nr.	Richtlijn
<b>Waarneembaarheid</b>	1.1	Er worden tekstalternatieven voor niet tekstuele content geleverd.
	1.2	Er worden alternatieven voor op tijd gebaseerde media ((afspeel)media, zoals beeld en geluid) geleverd.
	1.3	Content op de website kan op verschillende manieren gepresenteerd worden (bijvoorbeeld in eenvoudigere lay-outs) zonder dat hierbij verlies van informatie of structuur optreedt.
	1.4	Het is voor gebruikers gemakkelijk om content te horen en te zien, waaronder scheiding van voorgrond en achtergrond.
<b>Bedienbaarheid</b>	2.1	Alle functionaliteit is beschikbaar vanaf een toetsenbord.
	2.2	Gebruikers hebben genoeg tijd om content te lezen en te gebruiken.
	2.3	Content is zodanig ontworpen dat het geen toevallen of fysieke reacties veroorzaakt.
	2.4	Er worden manieren geleverd om gebruikers te helpen navigeren, content te vinden en te bepalen waar ze zijn.
	2.5	Het is voor gebruikers mogelijk om de functionaliteit te bedienen met andere vormen van invoer dan alleen het toetsenbord.
<b>Begrijpelijkheid</b>	3.1	Tekstcontent is leesbaar en begrijpelijk.
	3.2	Het uiterlijk en de bediening van webpagina's is voorspelbaar.
	3.3	Gebruikers worden geholpen om fouten te vermijden en ze te verbeteren.
<b>Robuustheid</b>	4.1	Compatibiliteit met huidige en toekomstige user agents, met inbegrip van hulptechnologieën.

Met een toegankelijkheidsverklaring legt de organisatie verantwoording af aan de Tweede Kamer en de bezoekers van de website. De verklaring moet voldoen aan een model<sup>5</sup>. In de loop van 2020 is dit model ook formeel door de minister van BZK vastgesteld. Het model is opgebouwd uit de volgende elementen:

- Het hoofddomein en subdomeinen waarop de verklaring van toepassing is;
- De huidige nalevingsstatus (in welke mate voldoet de website, aangegeven in een niveauiduiding A t/m E);
- Een toelichting van de afwijkingen van de eisen, de gevolgen van deze afwijkingen en de maatregelen die getroffen worden om de afwijking op te kunnen heffen (inclusief een afhandelingsdatum);
- Een akkoordverklaring door een tekenbevoegde van de organisatie;
- Contactgegevens voor bezoekers en informatie over de handhavingsprocedure.

In oktober 2020 is door expertisecentrum Accessibility een WCAG onderzoeksrapport opgeleverd aan de gemeente over deventer.nl. De gemeente heeft enkele maanden voor het rekenkameronderzoek een nieuwe website gelanceerd. Het valt niet binnen de scope van het onderzoek om een volledig WCAG onderzoek uit te voeren, maar de onderzoekers hebben een QuickScan uitgevoerd. Aan veel van de toegankelijkheidsaspecten op waarneembaarheid, bedienbaarheid en begrijpelijkheid voldoet de gemeentelijke website al. Zo is de voorleesfunctie redelijk goed. Dit wordt ook bevestigd door de klantreizen. Enkele van de afwijkingen die geconstateerd zijn door Accessibility op de oude website zijn echter nog steeds van toepassing op de nieuwe website. Zo zijn er nog afbeeldingen die geen beschrijving hebben, waardoor mensen met een visuele beperking deze informatie niet tot zich kunnen nemen. Aanvullende bevindingen staan in de volgende paragrafen.

### 2.3.2 Waarneembaarheid

Logo's op de website hebben niet altijd een beschrijving (hierdoor kunnen inwoners met een visuele beperking deze informatie niet tot zich nemen). Het gaat hier bijvoorbeeld om social media logo's onderaan webpagina's. Verder is het kleurgebruik niet altijd consistent. Op de ene pagina wordt gebruik gemaakt van witte blokjes waar je op dient te klikken, terwijl op de andere pagina gebruik wordt gemaakt van blauwe blokjes waar je op dient te klikken. Hierdoor is het lastig om te bedenken wanneer je op een blokje dient te klikken, of wanneer dit gewoon een bijhorend stukje tekst is. Daarnaast zie je op de pagina *Verhuizen* dat de knop *Verhuizing doorgeven* blauw is gekleurd. Hier kan op geklikt worden. In de scrollbar eronder zijn de knoppen juist wit en worden ze blauw als ze aangeklikt zijn. Zie figuur 1. Dit is onlogisch.



Een verhuizing geeft u maximaal **28 dagen voor verhuizing** en in ieder geval **binnen 5 dagen na verhuizing** door aan de gemeente.

U kunt uw [verhuizing online doorgeven](#). U logt in met uw [DigiD](#).

Uw verhuizing kunt u ook doorgeven [aan de balie of via de post](#).

<sup>5</sup> Zie: <https://www.toegankelijkheidsverklaring.nl/> voor meer informatie

*Figuur 1: Knoppen op pagina Verhuizen*

Bij het doen van een melding openbare ruimte wordt gesteld dat de kaart het beste gebruikt kan worden middels een smartphone of tablet. Toch zullen er ook burgers meldingen via hun computer doen. Deze kaart is zeer lastig te gebruiken via de computer. Een bijkomend probleem is dan dat er geen alternatief wordt gegeven voor de kaart en het maken van een melding.

### 2.3.3 Bedienbaarheid

Verschillende links verwijzen niet goed door. Neem als voorbeeld de pagina “Ondernemen in Deventer” waar het magazine Ondernemen in Deventer (pdf, 6,5 MB) - een coproductie van MKB Deventer en gemeente – niet te openen valt.

### 2.3.4 Begrijpelijkheid

Over het algemeen is de taal begrijpelijk. Teksten kunnen soms concreter of bondiger worden opgeschreven en de gemeente gebruikt soms verschillende termen voor hetzelfde. Iets dat verwarrend kan zijn voor mensen met een taalachterstand. In de themalijst staan daarnaast afkortingen, die niet worden uitgeschreven (WMO en B&W).

### 2.3.5 Naar een structurele borging van de toegankelijkheid

Op basis van het Tijdelijk Besluit Digitale Toegankelijkheid dient elke overheid een eigen strategisch plan op te stellen, om deze toegankelijkheid structureel te borgen. Binnen Deventer is een strategisch adviseur met deze taak belast. Dit plan nadert de afronding. Deze strategisch adviseur is daarnaast ook betrokken bij concrete projecten en procedures en toetst deze op de toegankelijkheid. Dat doet ze ook - gevraagd en ongevraagd - bij teksten op de website.

## 2.4 Tussenbalans met betrekking tot het beleid

In dit hoofdstuk is het beleid van Deventer met betrekking tot de inrichting en uitvoering van de digitale dienstverlening beschreven. Een en ander leidt tot de volgende beantwoording van de daarvoor relevante deelvraag.

### Deelvraag

1. *Welke visie op dienstverlening hanteert de gemeente?*

Antw. Binnen Deventer bestaat geen actuele visie op dienstverlening. Algemene principes en uitgangspunten worden wel door middel van intercollegiale contacten nageleefd. Concrete projecten en activiteiten zijn tevens te herleiden tot een gezamenlijk begrotingsprogramma. Over dat begrotingsprogramma vindt jaarlijks besluitvorming plaats door de raad. In die zin hebben de initiatieven een vaste basis. Maar in de praktijk is een gemeenschappelijk kader, behoudens informatie in de P&C-cyclus, niet aanwijsbaar, ook niet voor de betrokken medewerkers.

## 3. Bevindingen uit het testpanel

### 3.1 Inleiding

In het kader van het onderzoek zijn inwoners van Deventer uitgenodigd om deel te nemen aan een testpanel voor de website. Deze uitnodiging is verspreid via informatiekkanalen van de gemeente, lokale media en via de netwerken van de bibliotheek. In totaal zijn 11 inwoners op de uitnodiging ingegaan.

De deelnemers zijn verzocht enkele taken uit te voeren op de website van de gemeente Deventer. Tijdens de uitvoering van die taken is de deelnemers gevraagd om hardop aan te geven waarom zij een bepaalde route op de website volgen en wat hen daarbij opvalt, zowel in positieve als negatieve zin. Elke deelnemer is begeleid door een lid van het onderzoeksteam. Overigens is tijdens uitvoering van de taken zo min mogelijk ingegrepen door de onderzoekers. Het was immers belangrijk om zoveel mogelijk een echte taak te simuleren. Als een deelnemer vastloopt is dat ook een valide uitkomst.<sup>6</sup>

In dit hoofdstuk worden de ervaringen van de deelnemers bij de uitvoering van de taken beschreven. Ter afsluiting worden de opgedane inzichten visueel verbeeld in een zogenaamde *hartmonitor*. In een dergelijke hartmonitor wordt het verloop van het dienstverleningsproces grafisch weergegeven, waarbij bovendien wordt aangegeven welke ‘emoties’ de verschillende onderdelen van dit proces bij de deelnemers oproepen. Als de weergegeven lijn in de hartmonitor zich boven het gemiddelde bevindt, zijn de deelnemers tevreden. Als de weergegeven lijn in de hartmonitor zich onder het gemiddelde bevindt, zijn ze ontevreden.

### 3.2 Ervaringen bij het doorgeven van een verhuizing

Ten tijde van het onderzoek is het doorgeven van een verhuizing een zogeheten toptaak. Dat betreft een dienst van de gemeente die op de hoofdpagina duidelijk op één van de zes uitgelichte tegels staat. Alle deelnemers weten de dienst zonder moeite te vinden. De pagina *verhuizen* bevat veel informatie. De meeste deelnemers raken hier wat van in de war. Het valt geen van de deelnemers op dat de balk met *aanvraag*, *kosten*, *bijzonderheden*, *contact* en *zie ook* knoppen zijn.

Wanneer de deelnemer klikt op ‘verhuizing doorgeven’ komt die op de pagina ‘aangifte verhuizing’. De term *aangifte* wordt door sommige deelnemers als verwarrend ervaren. Dit geldt zeker voor de deelnemers met een taalachterstand, maar ook voor een enkele taalvaardige inwoner. De term *aangifte* wordt geassocieerd met een misdrijf. Zo vraagt één van de deelnemers “Ben ik een boef?”. De deelnemer met de taalachterstand vraagt zich af waarom op de knop staat *aangifte doen* en niet *verhuizing doorgeven*. Het helpt haar als zoveel mogelijk dezelfde terminologie wordt gebruikt.

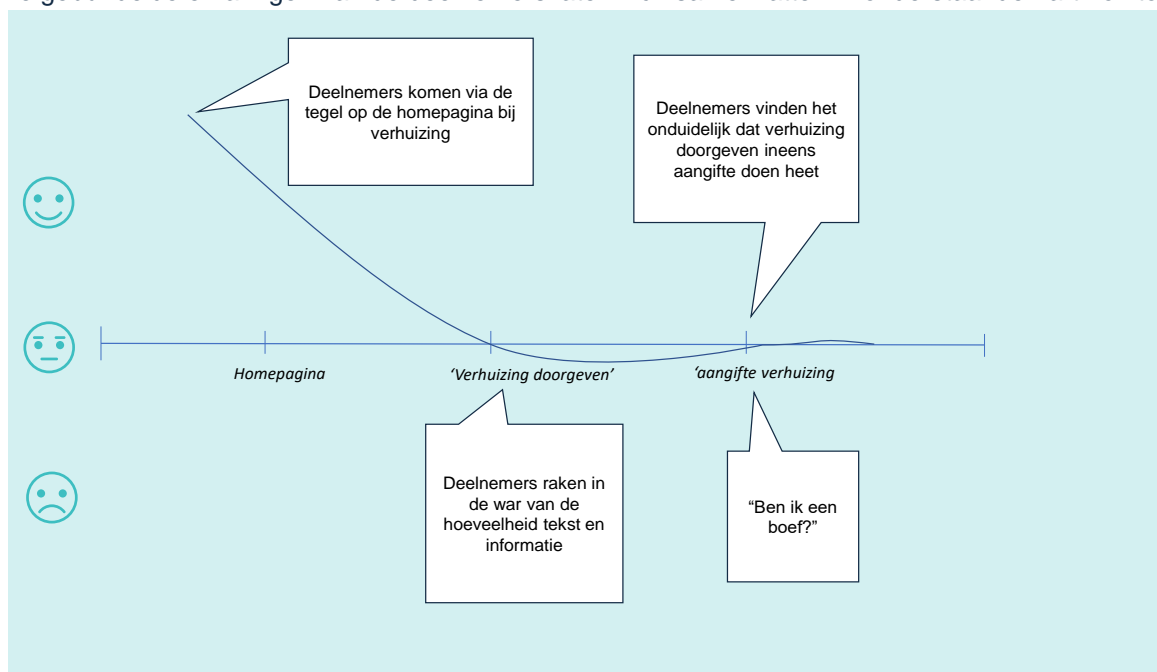
Het is voor de deelnemers ook verwarrend dat informatie wordt gegeven over het doorgeven van een verhuizing van het gehele huishouden (partner, echtgenoot, kinderen). Een deelnemer suggereert dat het makkelijker is wanneer deze informatie wordt gegeven na het inloggen met DigiD. Een andere deelnemer suggereert dat het duidelijker zou zijn als je je gezinssituatie direct aan kunt vinken.

---

<sup>6</sup> In dat kader is vooraf de deelnemers verzocht om geen gebruik te maken van diverse zoekfuncties, zoals Google of de zoekfunctie op de pagina. De reden was dat de inrichting en toegankelijkheid van de pagina's zelf centraal stonden.



De gebundelde ervaringen van de deelnemers laten zich samenvatten in onderstaande hartmonitor.



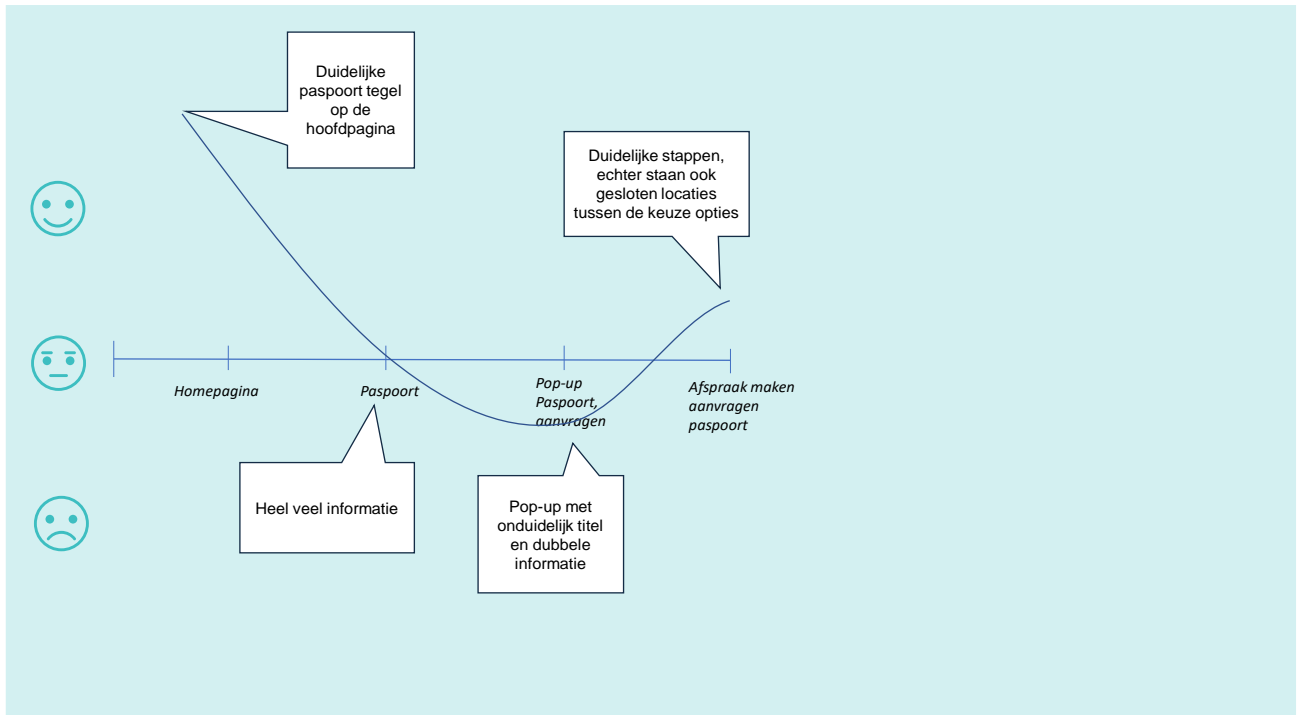
Figuur 1: Hartmonitor 'Verhuizing doorgeven'

### 3.3 Ervaringen bij het aanvragen van een paspoort

Ten tijde van het onderzoek is het verlengen van een paspoort een zogeheten toptaak. Het is een dienst van de gemeente die op de hoofdpagina duidelijk op één van de zes uitgelichte tegels staat. Alle deelnemers weten de dienst zonder moeite te vinden en kunnen uiteindelijk allen de taak succesvol afronden. Via paspoort en identiteitskaart komt men moeiteloos bij de pagina *paspoort*. Deze pagina bevat veel informatie. De meeste deelnemers raken hier wat van in de war. Desalniettemin vindt nagenoeg iedereen de knop *Afspraak maken aanvragen paspoort*. De popup *Paspoort, aanvragen* die verschijnt met benodigdheden voor het aanvragen van een paspoort vinden deelnemers afleidend. Sommigen klikken het weg zonder het te lezen. Anderen vinden de titel *Paspoort, aanvragen* onduidelijk, klikken daarom naderhand op *neem mee* en vinden daar dezelfde informatie nog een keer. Bovendien geeft een deelnemer aan die informatie ook al te hebben gelezen op de pagina ervoor, de pagina *Paspoort*.

De volgende stap is het invoeren van een locatie, datum en tijdstip en het invoeren van persoonlijke gegevens en het bevestigen van de afspraak op de pagina *Een afspraak maken*. Ten tijde van het onderzoek kon ook gekozen worden voor een locatie die in werkelijkheid gesloten was i.v.m. Corona. Doordat alle datums dezelfde kleur hadden (wit) was het onduidelijk voor de deelnemer dat hij hier geen afspraak kon maken. Inmiddels lijkt de gemeente dit te hebben aangepast. Verder blijkt dat een enkele deelnemer de instructietekst wat klein vindt. Onder meer daardoor probeert hij zijn geboortedatum in te vullen waar hij eigenlijk een datum voor de afspraak dient te kiezen. Deze deelnemer heeft niet het lettertype van de website vergroot.

Het samenvattend beeld is als volgt:



Figuur 2: Hartmonitor 'Paspoort aanvragen'

### 3.4 Ervaringen met het opzoeken wanneer afval wordt opgehaald

De deelnemers is gevraagd op te zoeken wanneer het groenafval wordt opgehaald in hun buurt. Ten tijde van dit onderzoek is dit geen toptaak en de meeste deelnemers maken gebruik van de knop *Bekijk alle thema's van A-Z*. Enkele deelnemers hebben moeite om de knop *Bekijk alle thema's van A-Z* te vinden. Sommigen menen dat er te weinig contrast zit tussen de knop en de achtergrond. Enkele van de deelnemers die moeite hebben de knop te vinden ervaren ook verwarring bij het zoeken naar het juiste item op de lijst. Men zoekt o.a. naar groenafval of ophalen. Doordat de lijst alle producten en diensten van de gemeente bevat zonder prioritering kan het overweldigend overkomen.

Drie deelnemers hebben een alternatieve manier gebruikt. Eén van de deelnemers heeft de chatbot gebruikt en zo de juiste informatie gevonden. Eén minder taalvaardige deelnemer zoekt de taak op in de zoekbalk, maar doordat de zoekbalk resultaten filtert op basis van het woord *straat* loopt de deelnemer vast. Weer een ander loopt vast in de A-Z lijst en komt uiteindelijk via beheer openbare ruimte op de juiste pagina.

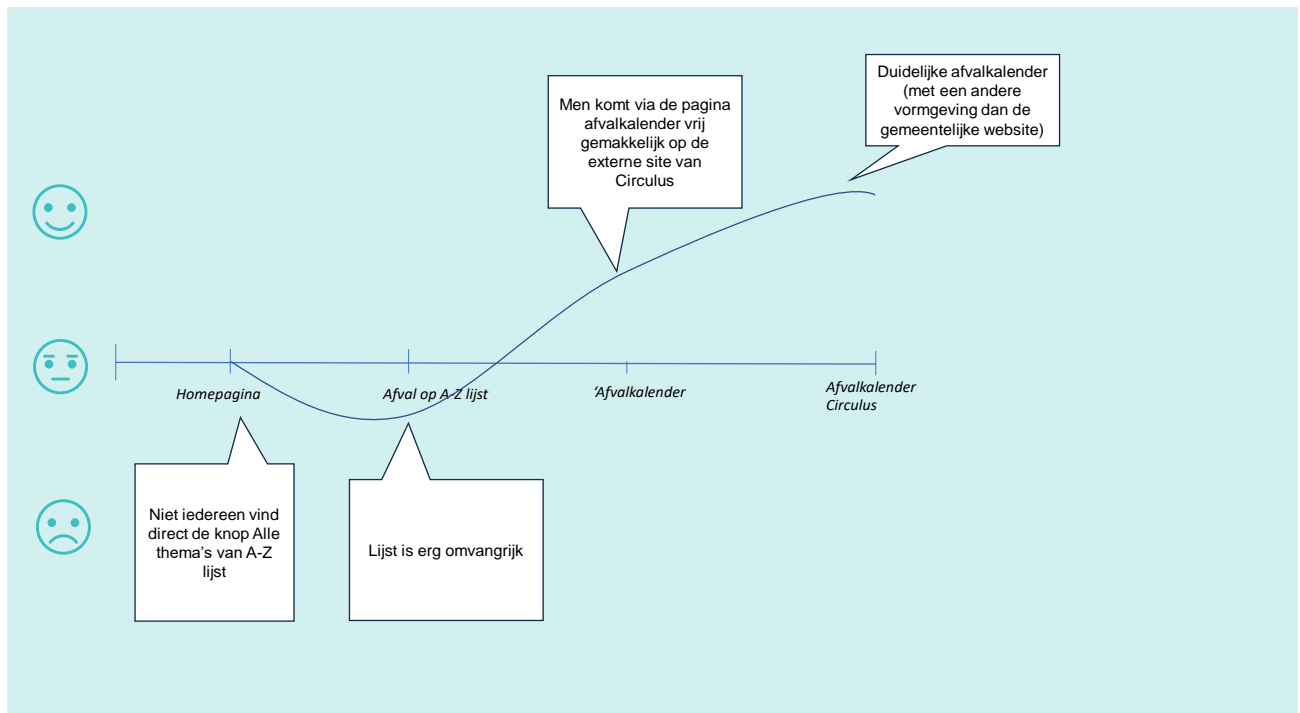
Via de digitale afvalkalender komt men op een externe site van uitvoerder Circulus. Hier kan iedereen zijn weg vinden. Een enkele deelnemer merkt op dat de vormgeving van de site zeer verschilt van die van de gemeente.

Een slechtziende deelnemer kan de taak uiteindelijk niet volbrengen, omdat de kalender leeg is. Hierdoor is er geen informatie die door het spraakprogramma herkend kan worden. Hij heeft daarom



dus geen idee wat hij heeft gevonden. De deelnemer geeft aan normaliter zelf te app te gebruiken, die in deze context beter functioneert.

Wederom is het samenvattend beeld in (onderstaande) hartmonitor weergegeven.



Figuur 3: Hartmonitor 'Afvalkalender'

### 3.5 Ervaringen met het doen van een melding van verwijderde stoeptegels

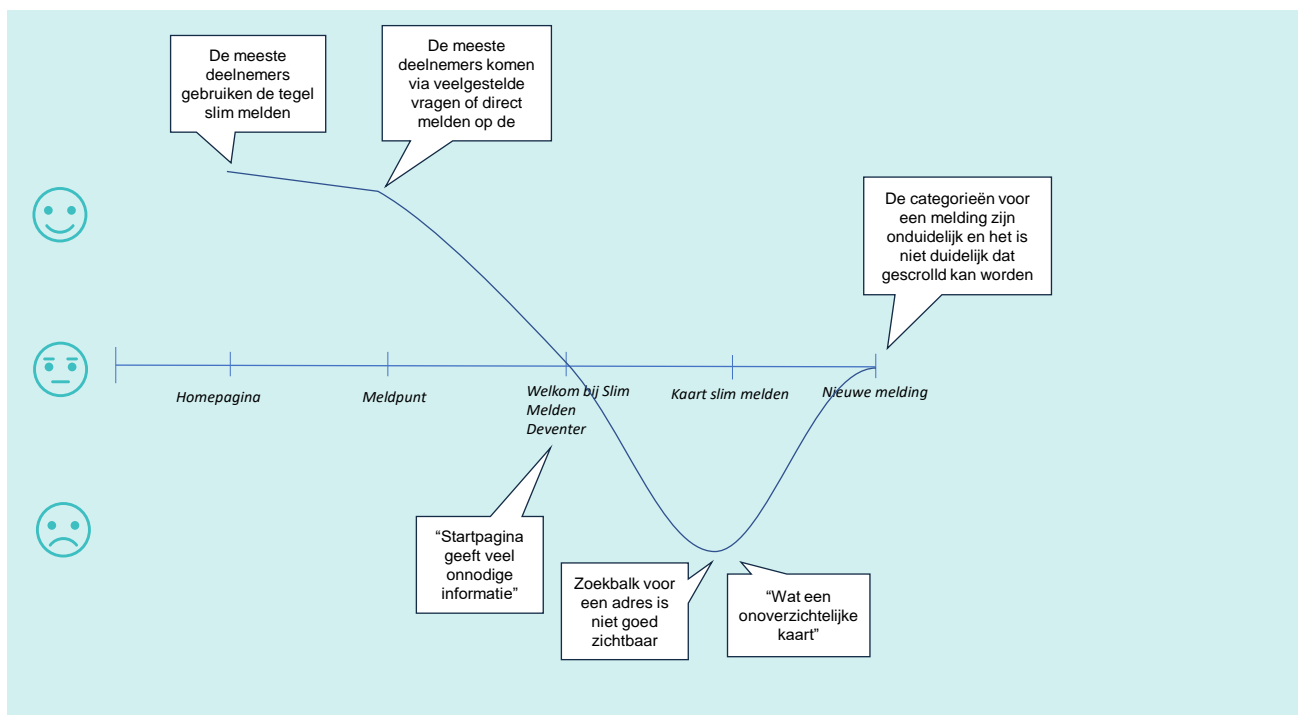
De deelnemers is gevraagd melding te doen van een verwijderde stoeptegels. Nagenoeg alle deelnemers maken gebruik van de tegel *Meldpunt*. Dit is één van de toptaken op de hoofdpagina. Enkele deelnemers komen via de *Veelgestelde vragen Meldpunt Openbare Ruimte* en *Een losliggende stoeptegels, wat moet ik doen?* uit bij *Slim melden Deventer* (een externe site met dezelfde vormgeving als de gemeentelijke website). Andere deelnemers komen daar via *Maak direct een online melding*. Tot zover verloopt het uitvoeren van de taak voor nagenoeg iedereen goed.

Een deelnemer komt niet terecht op de *Slim melden Deventer* website. Hij kiest bij de pagina *Meldpunt Openbare Ruimte* direct voor *Spoed of onveilig? Bel ons!* en ziet niet dat het ook online kan worden afgehandeld. Hij wil het liefst de melding telefonisch doorgeven met de optie om dit na kantooruren via inspreken te doen. Tweede optie is mailen via de *mail de gemeente* link onderaan de pagina. Een andere deelnemer komt uiteindelijk op de juiste pagina's maar heeft er veel moeite mee als zij moet scrollen voor informatie. Zij raakt snel afgeleid door een overdaad aan tekst.

De deelnemers zijn zeer ontevreden over de website *Slim melden Deventer*. Deelnemers geven aan dat de startpagina veel onnodige informatie geeft, wat het onoverzichtelijk maakt. Een van de deelnemers geeft aan liever te bellen dan nog een keer al die informatie te moeten lezen. Zij raken hiervan zichtbaar in de war. Wanneer deelnemers op de knop *ga verder* klikken komen zij bij een kaart.

Deze website is voor nagenoeg alle deelnemers problematisch. Veel deelnemers merken niet op dat er een zoekbalk linksboven in het scherm staat voor het zoeken van een adres. Wanneer men hier dan toch een adres intypt is het onduidelijk dat er een gele pointer op het scherm verschijnt. Er is namelijk al een overdaad aan icoontjes zichtbaar op de kaart (van oude, soms heel gedateerde meldingen en lantaarnpalen), waardoor de gele pointer soms zelfs niet te zien is. Een deelnemer geeft aan dat het zou helpen als direct wordt ingezoomd op het juiste adres. Als deelnemers dan op de pagina *nieuwe melding* komen zijn er twee zaken erg onduidelijk. Deelnemers zien niet dat er gescrolld kan worden in de keuze categorieën en daarnaast zijn de categorieën onduidelijk. De stoeptegels staan er bijvoorbeeld niet tussen. Een enkele deelnemer vindt het verwarrend om te lezen dat in de toelichting geen persoonsgegevens mogen staan. Eén van de deelnemers denkt dat de titel *Meldingen Openbare Ruimte* een knop is. Dit is niet vreemd, want het is vormgegeven als een knop.

Overigens verwijst het logo van Deventer op de pagina *deventer.slimmelden.nl* niet terug naar de hoofdpagina van de gemeentelijke website. Het samenvattende resultaat is als volgt:



Figuur 4: Hartmonitor 'Melding verwijderde stoeptegels'

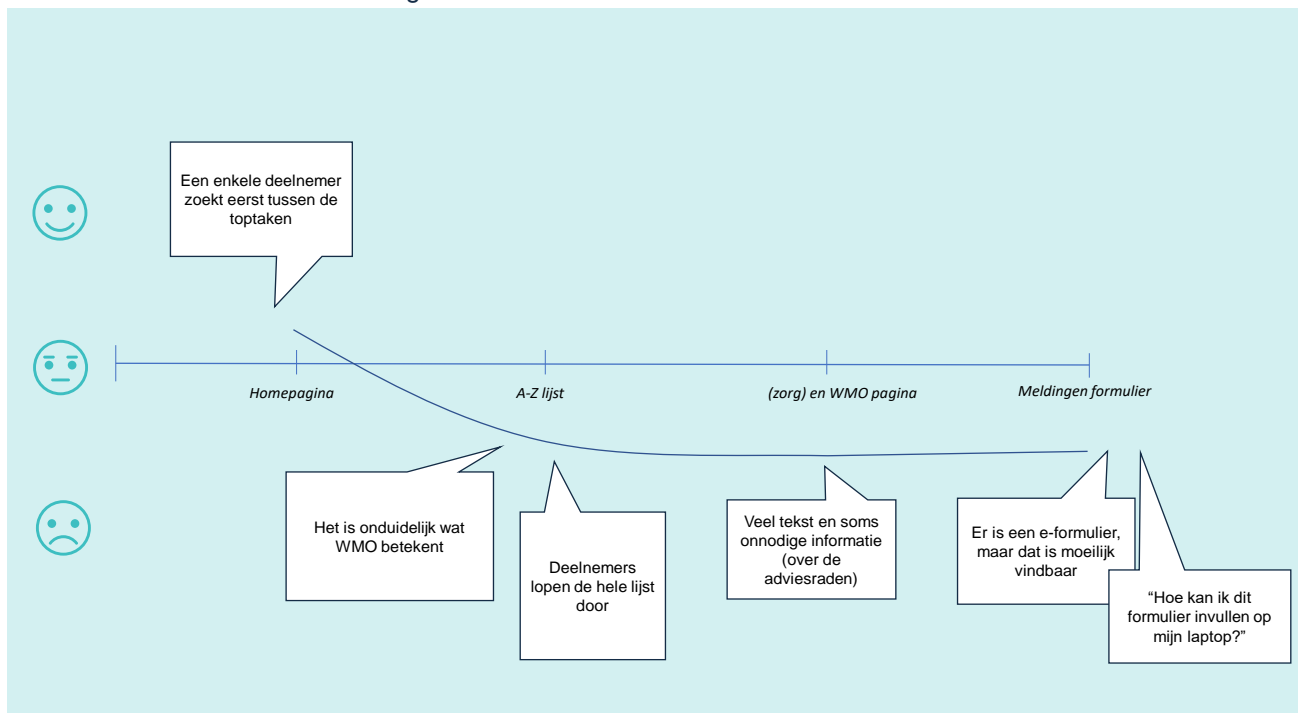
### 3.6 Ervaringen met het aanvragen van een rolstoel

De deelnemers is gevraagd een rolstoel aan te vragen via de website. Dit is geen toptak. Een enkeling probeert eerst een toptaken tegel, maar de meesten gebruiken direct de *A-Z lijst*. Er wordt uitgekeken naar *rolstoel*, *aanvragen* en *mobiliteit*. Die woorden staan niet in de lijst. Een enkeling kent de term *WMO*. In ieder geval lezen de deelnemers de hele lijst voor ze bij *WMO* of *zorg* komen. De deelnemers komen uiteindelijk allemaal bij een pagina waar zij een melding kunnen doen. Het woord *melding* vinden de deelnemers onduidelijk in de context van het aanvragen van een rolstoel. Bovendien wordt op alle pagina's doorverwezen naar een in te vullen PDF voor het doen van een melding om hulpmiddelen aan te vragen. Een van de deelnemers vraagt zich af: "Hoe kan ik dit

invullen op een laptop?”. Interessant is dat er een e-formulier is, maar deze is nauwelijks waarneembaar op de pagina. Uiteindelijk heeft geen van de deelnemers dit formulier gevonden. Het lijkt of de gemeente de voorkeur geeft aan het PDF.

Op de pagina Zorg en WMO staat wederom een heleboel tekst en informatie. Niet alles is volgens de deelnemers relevant of duidelijk. Een slechtziende deelnemer vraagt zich af waarom hij wordt gewezen op adviesraden. Het woord zegt hem niets en hij wordt niet wijzer van de pagina.

Samenvattend is het beeld als volgt:



Figuur 5: Hartmonitor 'Rolstoel aanvragen'

### 3.7 Evaringen met het aanvragen van een vergunning voor de sloop van een gebouw

Deelnemers wordt gevraagd een sloopvergunning aan te vragen. Ook dit is geen toptaak op de hoofdpagina. Alle deelnemers vinden via de *A-Z lijst* de pagina *bouwen en verbouwen*. Men vindt dit een logische term voor het product dat zij zoeken.

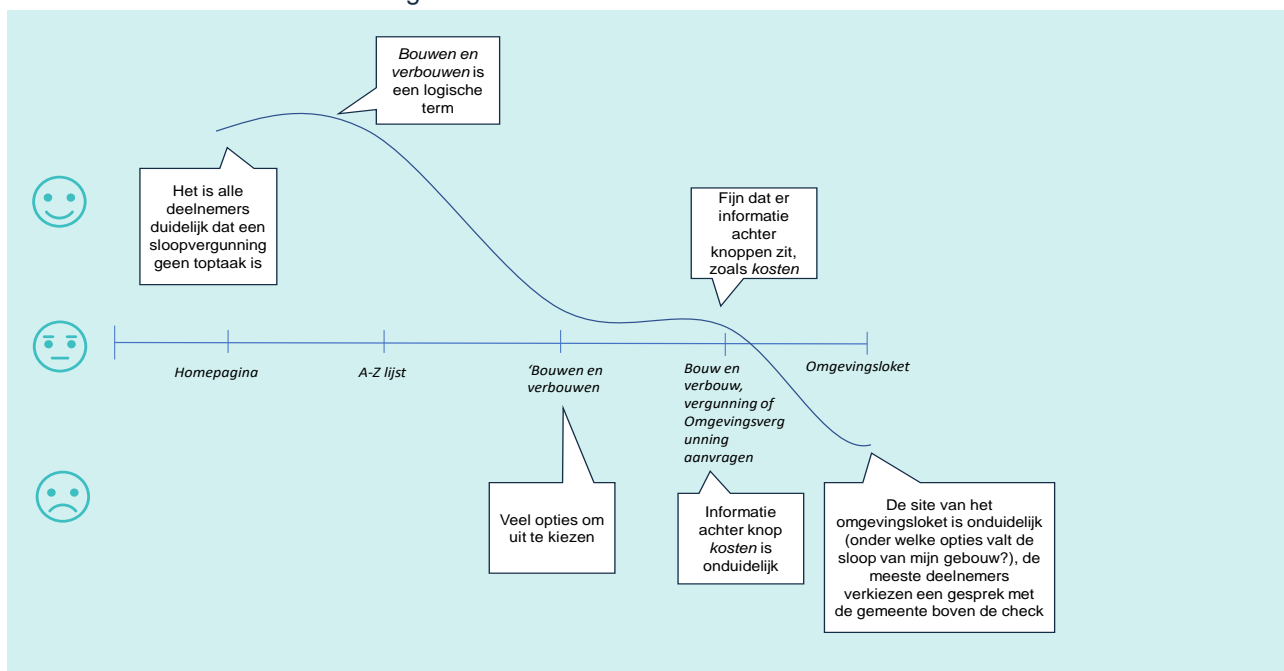
Een enkele deelnemer raakt in de war van de pagina *bouwen en verbouwen*. Er staan een zestiental opties waaruit hij moet kiezen. Het liefst zou hij op dit moment de gemeente bellen. Een andere deelnemer had op deze pagina graag al een onderscheid gezien tussen particuliere en zakelijke opties. Eén van de deelnemers waardeert het erg dat op de pagina staat aangegeven dat de omgevingsvergunning hetzelfde is als wat men voorheen een bouwvergunning noemde.

Alle deelnemers komen uiteindelijk op de *Bouw en verbouw, vergunning of Omgevingsvergunning aanvragen* pagina's. Op de pagina's staan knoppen om bijvoorbeeld de kosten na te gaan. Eén van de deelnemers klikt op *kosten* en raakt in de war van het ontoegankelijke taalgebruik. Er wordt

gesproken over een tarieventabel van de legesverordening en Titel 2. Hierop kiest zij voor het maken van een afspraak met de gemeente, omdat zij er digitaal niet uit komt. Een andere deelnemer geeft aan het fijn te vinden dat sommige informatie achter knoppen zit (zoals kosten), zodat er niet te veel informatie onder elkaar komt te staan.

De rest van de deelnemers komen via *Bouw en verbouw, vergunning of Omgevingsvergunning aanvragen* op de externe pagina van het omgevingsloket. Inwoners en ondernemers kunnen via het omgevingsloket checken of zij vergunningplichtig zijn en daar een vergunning aanvragen. Het checken of men vergunning plichtig is verloopt niet vlekkeloos. Het is de deelnemers onduidelijk in welke categorie hun sloop valt. Pop-ups met uitleg, die verschijnen als men over de tekst gaat met de muis, vallen de deelnemers niet op. Een deelnemer geeft aan snel voor een vooroverleg met de gemeente te kiezen, omdat "het omgevingsloket veel te uitgebreid is en tientallen opties kent". Bovendien is het onduidelijk dat een volgende pagina alleen betrekking heeft op aanvragen die met water van doen hebben. Een deelnemer die dit bovenaan de pagina niet leest, raakt vervolgens verstrikt in alle tekst op de pagina en durft niet verder te klikken.

Samenvattend is het beeld als volgt:



Figuur 6: Hartmonitor 'Vergunning aanvragen sloop'

### 3.8 Algemene bevindingen

Allereerst kan worden vastgesteld dat de deelnemers overwegend enthousiast zijn over de hoofdpagina. De tegels op de nieuwe website zijn duidelijk en creëren rust. Ook is ervaren, onder meer door laaggeletterde deelnemers, dat de website duidelijk, overzichtelijk en makkelijk te navigeren is. Tegelijkertijd is ervaren dat alle pagina's veel informatie bevatten, soms zoveel dat de deelnemers het overzicht kwijtraken. Veel van de pagina's op de website bevatten veel tekst en informatie, die niet altijd relevant lijkt. Het lijkt niet altijd of informatie is toegespitst op doelgroepen. Bovendien wil het nog wel eens gebeuren dat heel relevante informatie redelijk onderaan een pagina staat.

Ook is genoemd dat de informatie op de pagina's geregeld vrij ambtelijk en formeel is geformuleerd en geregeld worden voor dezelfde dienst of hetzelfde product verschillende termen gehanteerd. Zo is het voor een deelnemer met een taalachterstand verwarrend dat wordt gesproken over *aangifte doen* en niet *verhuizing doorgeven*. En daarnaast kennen bijvoorbeeld veel inwoners de term WMO niet.

De website van Deventer wordt ingezet voor het informeren en dienen van inwoners en ondernemers. Door het gebruik van de alfabetische lijst, gebeurt het bij producten als het aanvragen van een rolstoel dat men de hele lijst door moet om het juiste item te vinden. Bovendien moet men ook de juiste associatie hebben, zoals in het geval van de rolstoel een term als *zorg* of *WMO*. Denk bijvoorbeeld ook aan *verhuizing aanvragen* en *aangifte doen*. Het is voor laaggeletterden een extra drempel en verwarrend.

Vaak kan men op verschillende wijzen bij dezelfde taak komen, het is goed dat pagina's naar elkaar doorverwijzen. Hoewel de A-Z lijst zijn mitsen en maren heeft kan het een goede strategie zijn in combinatie met de zoekbalk. Hoewel de zoekbalk niet getest is, heeft een enkele deelnemer deze naderhand toch gebruikt. Het lijkt of de informatie die opkomt naar aanleiding van een zoekterm niet altijd juist is geprioriteerd voor inwoners. Naast diensten verschijnt ook veel informatie als nieuwsberichten en raadsinformatie.

Het is niet voor alle deelnemers duidelijk dat de balk met subcategorieën, zoals kosten, die op meerdere pagina's terugkomt knoppen bevat waar men op kan klikken. Ze worden niet als knoppen herkend. Dit lijkt te komen door de vormgeving.

De website van de gemeente bevat dode links (pagina niet gevonden). Mogelijk dat dit komt doordat de website recent is vernieuwd.

Het doen van een melding openbare ruimte was uitzonderlijk moeilijk voor deelnemers. Met name de kaart was onoverzichtelijk.

### **3.9 De raad**

Bij diverse raadsleden, verdeeld over de verschillende fracties, is telefonisch gevraagd wat hun ambitie is ten aanzien van de digitale dienstverlening en hoe zij hun eigen rol op dit thema invullen (kaderstellen, controleren en volksvertegenwoordigen). Veel van de geraadpleegde raadsleden kunnen niet aangeven of er kaders zijn voor de (digitale) dienstverlening en zo ja, wat die kaders dan zijn. Een enkel raadslid geeft aan dat de dienstverlening een zeker klanttevredenheidscijfer behoort te krijgen. Ook is bij sommigen bekend dat de gemeente gebruik maakt van een omnichannel strategie, waarbij een inwoner via verschillende kanalen dezelfde dienstverlening kan verwachten. De geraadpleegde raadsleden zijn het erover eens dat de dienstverlening van de gemeente toegankelijk dient te zijn. Uit de gesprekken blijkt dat raadsleden goede en toegankelijke dienstverlening belangrijk vinden, maar het is geen politiek thema en krijgt niet veel aandacht. Het is onderdeel van de planning en control cyclus, omdat doelen jaarlijks worden opgenomen in de begroting. In die context wordt ook wel gerapporteerd over de dienstverlening. Raadsleden stellen niet of nauwelijks vragen over de (digitale) dienstverlening. Verschillende raadsleden geven aan dat zij weleens signalen krijgen van inwoners over (digitale) dienstverlening. Zij nemen in dat geval direct contact op met de ambtelijke organisatie of burgemeester of een wethouder. Zij proberen zich niet te veel te bemoeien met de wijze waarop uitvoering wordt gegeven aan de dienstverlening.

### 3.10 Tussenbalans met betrekking tot uitvoering

#### Deelvragen

2. *Hoe toegankelijk is de digitale informatievoorziening van de gemeente voor de burgers?*
- Te beoordelen op aspecten als snelheid, eenvoud, begrijpelijkheid, passendheid;*
  - Te beoordelen vanuit verschillende nader te formuleren klantsituaties.*
  - Zijn er alternatieve manieren voor de burger om in de nader te formuleren klantsituaties geholpen te worden (anders dan de digitale informatievoorziening).*

Antw. Als het gaat om diensten of informatie die veel worden gebruikt ('toptaken') zijn die voor inwoners snel en eenvoudig te vinden. De begrijpelijkheid wordt wat beperkt vanwege het verstrekken van relatief veel informatie, waarbij soms sprake is van ambtelijk taalgebruik. Bij diensten of informatie die niet als toptaak zijn aangemerkt, is de snelheid en eenvoud (vanzelfsprekend) minder.

Zowel inwoners met beperkte digitale vaardigheden als 'minder-geletterde' inwoners hebben meer moeite om een goede weg te vinden op de website. Zowel het soms ambtelijke taalgebruik als de grote hoeveelheid verstrekte informatie, blijken dan nadelig te werken. Aangezien Deventer een omnichannel strategie hanteert kunnen inwoners die beperkingen ondervinden steeds terugvallen op het telefonische kanaal of bij de balie langsgaan.

3. *Waar en hoe kan en moet deze toegankelijkheid worden verbeterd?*
- Daartoe zichtbaar hoe de achterliggende processen verlopen, waar zich knelpunten voordoen en hoe deze kunnen worden opgelost in proces en organisatie;*
  - Daarbij inspelen op het ontwikkelproces dat de samenwerkende organisaties hierin doorlopen.*

Antw. De informatie op de website wordt voor een belangrijk deel ontleend aan de 'product-diensten catalogus' van de gemeente. In de praktijk leidt dit er toe dat er op de website veel informatie wordt verstrekt, mede met als doelstelling dat deze informatie de inwoners ondersteunt om zelf beter hun weg te vinden. In de praktijk draagt dit echter ook bij aan een door inwoners ervaren onoverzichtelijkheid.

Mede vanwege de centrale rol van de webredactie, en de enthousiaste inzet van medewerkers dienstverlening zijn er geen knelpunten gesignaleerd in achterliggende processen of het ontwikkelproces, zelfs niet als verschillende afdelingen of externe partners betrokken zijn.

4. *Hoe kan de raad ervoor zorgen dat de toegankelijkheid van de informatievoorziening wordt vergroot en geborgd?*
- In de maatschappelijke context van zelfredzaamheid, eigen verantwoordelijkheid en eigen initiatief in zowel het sociale (decentralisaties) als het fysieke (omgevingswet) domein;*
  - Vanuit de eigen verantwoordelijkheid van de raad (vertegenwoordigen, kaders stellen, controleren) en het samenwerkingsverband.*

Antw. De raad beschouwt dienstverlening primair als een uitvoerende taak; de verantwoordelijkheid daarvoor berust bij het college van B&W en de gemeentelijke organisatie. De raad is er weinig bij betrokken. Daarmee zijn de sturing en controle van de raad op de (digitale) dienstverlening beperkt. Door raadsleden wordt de (digitale) dienstverlening weinig in de context geplaatst van zelfredzaamheid, eigen verantwoordelijkheid en eigen initiatief.

## 4. Conclusies en aanbevelingen

Deventer heeft een lange traditie van intensieve aandacht voor de digitale dienstverlening. De leidende opvattingen en ambities zijn opgenomen in verschillende documenten, waarvan sommige al dateren van geruime tijd terug. Als zodanig zijn ze nu nog nauwelijks bekend, zeker niet onder relatief nieuwe medewerkers. Maar het achterliggende gedachtegoed wordt steeds gedeeld binnen de organisatie, zodat binnen de cultuur van de organisatie wordt gehandeld in de geest van de eerder vastgelegde visie en ambities.

In dit rekenkameronderzoek heeft de dienstverlening via de gemeentelijke website centraal gestaan. De website bevat betrekkelijk veel informatie, mede vanuit de gedachte dat dit de inwoners kan helpen om zelf beter hun weg te vinden. Een gevolg hiervan is dat voor verschillende gebruikers de informatie niet altijd overzichtelijk is. Ook bevatten onderdelen van de website soms relatief veel ambtelijk taalgebruik.

Er is veel aandacht voor de toegankelijkheid van de website, ook voor digitaal minder vaardige of laaggeletterde inwoners. Deze aandacht uit zich zowel in de vormgeving als in taalgebruik. Wel valt op dat de medewerker die actief is in het bevorderen van de toegankelijkheid voor de nieuwe website pas in een laat stadium betrokken is.

Voor verschillende onderdelen van de digitale dienstverlening is Deventer afhankelijk van externe organisaties, die soms eigen pagina's beheren. Dit geldt onder meer voor de mogelijkheid die inwoners hebben om meldingen te doen met betrekking tot ervaren tekortkomingen in de openbare ruimte. De logica die deze externe partij hanteert maakt de desbetreffende procedure zeer onoverzichtelijk en daarmee weinig klantvriendelijk. Ook de website van het omgevingsloket is voor inwoners erg onduidelijk.

De raad neemt een terughoudende positie aan als het gaat om hun sturende en controlerende verantwoordelijkheden inzake de digitale dienstverlening. Dit wordt ingegeven door hun veronderstelling dat het vooral uitvoerend beleid betreft, waardoor hun betrokkenheid beperkt kan blijven. Sommige raadsleden voelen zich weinig geïnformeerd, al geldt dat niet voor iedereen. Met betrekking tot hun controlerende taak zijn er wel raadsleden die signalen krijgen dat inwoners slechte ervaringen hebben dienstverlening. Raadsleden willen echter niet louter op incidenten reageren. Zij willen die incidenten eerst in een breder verband kunnen plaatsen, eer ze besluiten hier nadere aandacht aan te besteden (zoals door middel van het stellen van vragen). Die bredere kaders zijn hun echter grotendeels onbekend.

Uit deze conclusies leidt de rekenkamer de volgende aanbevelingen af:

Aan het college van B&W

- **Actualiseer de visie op digitale dienstverlening.** Weliswaar is duidelijk dat er binnen de organisatie een gedeelde en consistente omgang is met dit thema. Maar deze wordt vooral door middel van intercollegiaal verband bewaakt en bevorderd. Dat laat de ruimte voor een specifieke invulling door individuele medewerkers. Bovendien is de basis voor de visie gedateerd.
- **Investeer in de informatievoorziening aan de raad.** Mede vanwege Corona is de toch al beperkte informatievoorziening nog minder geworden. Raadsleden zijn – mede vanwege het ontbreken van een expliciete visie – veelal onbekend met uitgangspunten en ontwikkelingen. Dit belemmert hun sturende en controlerende verantwoordelijkheden.



- **Geef weer invulling aan het toetsen van de verstrekte (digitale) dienstverlening.** Hiervan was, wederom vooral vanwege Corona, de afgelopen twee jaar weinig sprake. Hierbij kan gedacht worden aan klanttevredenheidsonderzoeken en klantreizen.
- **Heroverweeg de hoeveelheid informatie op de website;** De gemeente heeft de ambitie om inwoners in staat te stellen zelf hun diensten te kunnen regelen. Het verstrekken van zoveel mogelijk informatie levert daar een bijdrage aan. In de praktijk zijn er ook inwoners die door de grote hoeveelheid informatie het overzicht verliezen en het zoeken op de website moeilijker wordt.
- **Verbeter de toegankelijkheid van de website;** door de site na te lopen op ambtelijk taalgebruik, de hoeveelheid van informatie op de pagina's en consistentie van terminologie. Besteed daarnaast specifiek aandacht aan het omgevingsloket en het meldpunt openbare ruimte.

Aanbevelingen aan de raad:

- **Let er op dat de raad met enige regelmaat wordt geïnformeerd over de geleverde dienstverlening en de eventueel geconstateerde knelpunten;** (Digitale) dienstverlening is niet louter een uitvoeringskwestie; in het beleid zitten keuzen en uitgangspunten die direct van belang zijn voor digitaal minder vaardige of laaggeletterde inwoners. Een regelmatige bespreking biedt ook de mogelijkheid om die keuzen en uitgangspunten aan de orde te hebben en waar nodig geacht aan te passen.
- **Wees actief in het zelf ook kennis nemen van relevante informatie over de ontwikkelingen in de dienstverlening.** De organisatie biedt daar regelmatig gelegenheid voor, zoals een werkbezoek aan de medewerkers telefonie. In dit verband is ook te overwegen om ook raadsleden klantreizen te laten ondernemen, zodat zij zelf de mogelijkheden en uitdagingen ervaren.



## Bijlage A Documentatie en geïnterviewde personen

### Geraadpleegde documentatie

- Agenda Publieke Dienstverlening Deventer (zonder jaar)
- Burgerservicecode (Ministerie van BZK - 2005)
- Uitvoeringsplan Informatievoorziening Dienstverleners en Participatie 2022-2025
- Klanttevredenheidonderzoek Publieke Dienstverlening 2021 (Deventer, mei 2021)
- Richtlijn WCAG; <https://www.w3.org/TR/WCAG21>
- Voortgangsrapportage Publieke Dienstverlening - resultaten KCC 2017-2018
- WCAG 2 onderzoek Deventer (Accessibility, 2020)
- [www.toegankelijkheidsverklaring.nl](http://www.toegankelijkheidsverklaring.nl)

Naam	Functie
Ron König	burgemeester
Elsbeth Smit	adviseur digitale media
Patricia Bolink	specialist digitale toegankelijkheid
Michiel van Straalen	teammanager advies, support, kennis
Lisette Boot	beleidsadviseur publieke dienstverlening
Paulien Brinkman	programmamanager Burger&Bestuur en Bedrijfsvoering
José Hoogstraten	supportmedewerker KCC
Dino Zecic	beleidsadviseur publieke dienstverlening
Astrid Oostveen	strategisch adviseur online media
Gerry Stegeman (D66)	Raadslid
Anne van der Meer (GroenLinks)	Raadslid
Henrike Nijman (ChristenUnie)	Raadslid
Ahmet Kaya (DENK)	Raadslid
Elske van der Mik (CDA)	Raadslid
Eric van den Nieuwenhof (Deventer NU)	Raadslid
Kitty Schmidt (Deventer Sociaal)	Raadslid
Erik Smeenk (Gemeentebelang)	Raadslid