

*Gemeenten in de online puberteit*

# Digitale dienstverlening nog niet op orde



Tekst **Marc Notebomer**  
Beeld **Dimitry de Bruin**

De overheid werkt hard aan haar digitale dienstverlening. Met als doel een compacte en efficiënte overheid die dicht bij de samenleving staat en die door optimale samenwerking als één overheid wordt ervaren. Helaas wordt niet overal evenveel vooruitgang geboekt. En weten lang niet alle ambtenaren wat bijvoorbeeld de Wet digitale overheid of de Digitale Agenda 2020 is. Meer kennis, expertise en bestuurlijk draagvlak zijn nodig om vooruitgang te boeken op het gebied van digitale dienstverlening. Dat blijkt uit een onderzoek dat Publiek Denken en Overheid in Nederland in maart en april uitvoerden onder ambtenaren in Nederland.

**V**an de ambtenaren die deelnamen aan het onderzoek was 51 procent vrouw en 49 procent man. Verder werkte 27 procent bij de rijksoverheid, 61 procent bij de gemeente, 5 procent bij de provincie, 4 procent bij een waterschap, 4 procent bij een zbo of agentschap en 2 procent ergens anders. Wat betreft leeftijd was 22 procent jonger dan 40 jaar en 77 procent tussen de 40 en 65 jaar. 1 Procent van de deelnemers was ouder dan 65 jaar.

#### Bewustwording

Hoe ver zijn overheidsorganisaties met hun digitale dienstverlening als je die vergelijkt met die van andere organisaties? De antwoorden op deze vraag zijn niet bemoedigend. Slechts 13 procent ziet zichzelf als voorloper en innovator, terwijl 60 procent aangeeft zichzelf tot de middenmoot te rekenen. Nog minder vrolijk word je van de 3 procent die geen idee heeft waar zijn organisatie zich bevindt ten opzichte van andere organisaties en van het percentage ambtenaren dat de eigen organisatie als achterblijver ziet. Het is een minderheid maar toch nog 24 procent. Als redenen geeft men onder andere op dat er onvoldoende bewustwording in de organisatie is en dat zowel soft- als hardware niet up-to-date is. Om vooruitgang te boeken op het gebied van digitale dienstverlening is

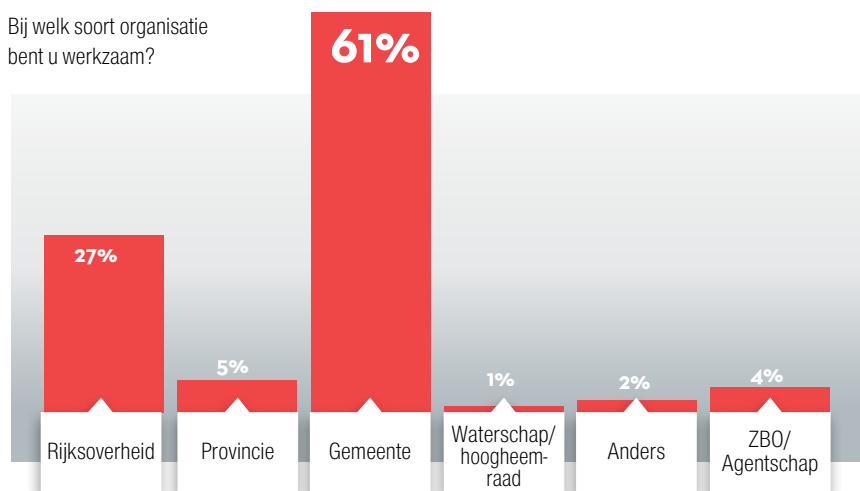
meer kennis en expertise nodig, zeg 75 procent van de ondervraagde ambtenaren. Ook bestuurlijk draagvlak en geld kunnen een stimulans zijn, zegt respectievelijk 55 en 43 procent. 27 Procent van de ambtenaren heeft behoefte aan meer tijd, terwijl 17 procent andere zaken nodig heeft, zoals de bereidheid om te luisteren naar de praktijk en jongere medewerkers die meer affiniteit hebben met technologie en digitale dienstverlening. Gevraagd naar tips voor andere organisaties om voorloper te worden vallen vooral drie groepen antwoorden op: de eerste is het best te omschrijven als 'klantgericht werken'. De tweede komt neer op 'niet denken maar doen'. Als laatste geven ambtenaren als tip

om hulp te zoeken wanneer dat nodig is, bijvoorbeeld door contact te zoeken met voorloopgemeenten.

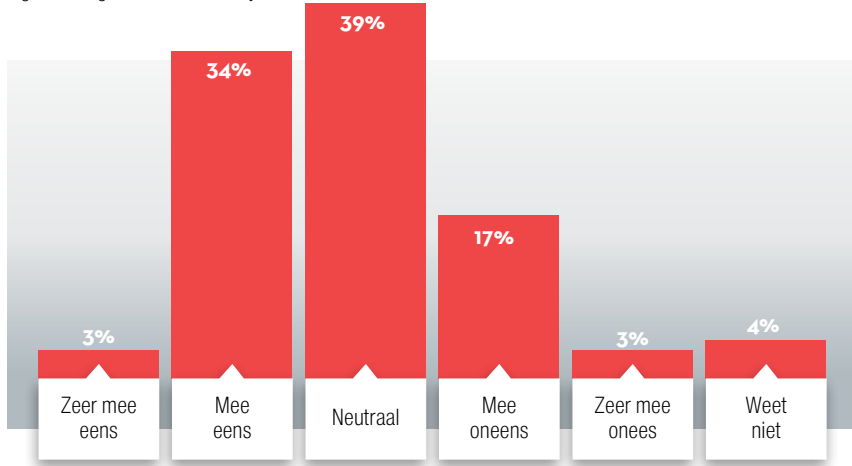
#### Gebruikersvriendelijkheid

Bieden organisaties mogelijkheden aan burgers die online niet kunnen of willen communiceren? Dat blijkt gelukkig het geval. Een grote meerderheid van 80 procent zegt dat inwoners nog altijd telefonisch contact kunnen zoeken, en ook fysiek contact is nog steeds mogelijk, aldus 64 procent. Slechts 4 procent zegt dat er geen mogelijkheden zijn en 7 procent weet gewoon niet of die er zijn. Behalve via de telefoon of receptie kunnen inwoners op alternatieve manieren

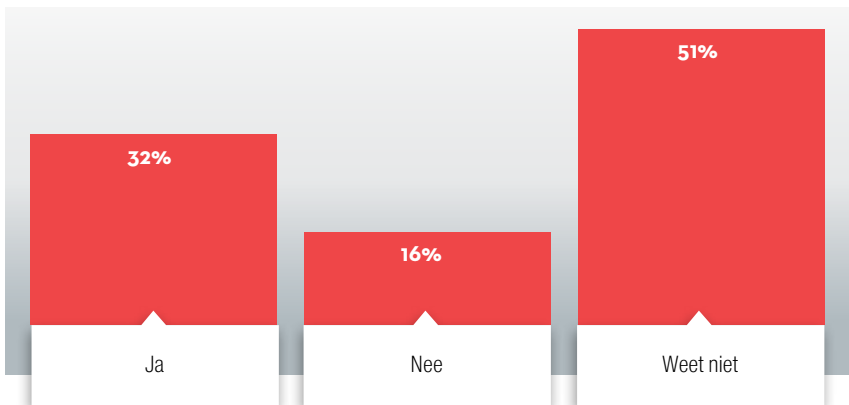
Bij welk soort organisatie bent u werkzaam?



'De digitale dienstverlening is in onze organisatie gebruikersvriendelijk'



Maakt u gebruik van gebruikersfeedback om uw online dienstverlening te verbeteren?



contact zoeken met overheidsorganisaties, aldus 29 procent van de ambtenaren. Zo kunnen inwoners een brief schrijven of een ambtenaar thuis laten komen. Ook wordt hulp door sociale wijkteams en in bibliotheken georganiseerd. Als het gaat om gebruikersvriendelijkheid vindt 37 procent van de ondervraagde ambtenaren dat hun digitale dienstverlening (zeer) gebruikersvriendelijk is. Een percentage van 39 heeft er geen uitgesproken mening over. 20 Procent vindt de eigen digitale dienstverlening (zeer) gebruikersonvriendelijk, en 4 procent weet het niet. Wanneer ze worden

gevraagd waarom hun online dienstverlening gebruikersonvriendelijk is, geven ambtenaren aan dat er in de organisatie te weinig bekend is over laaggeletterdheid en zelfbekwaamheid. Verder veronderstellen ze dat het eigen taalgebruik (C1- en C2-niveau) niet altijd toegankelijk is. Wordt feedback van gebruikers aangewend om de dienstverlening te verbeteren? Dat is opnieuw schrikken: slechts 34 procent geeft als antwoord 'ja'. Een schrikbarend percentage van 51 procent zegt het niet te weten en 16 procent van de ambtenaren beweert dat zijn organisatie niks doet met

gebruikersfeedback. Van de ambtenaren die gebruikersfeedback serieus nemen, geeft een meerderheid aan dat die feedback kan helpen om dienstverlening te verbeteren en verdere ontwikkeling van de organisatie mogelijk maakt. De 16 procent die zegt niks te doen met gebruikersfeedback, geeft vooral aan dat het een implementatiekwestie is: 'we zijn bezig het organiseren, maar het is nog niet zo ver.'

### Op de hoogte

Wat doen ambtenaren zelf om op de hoogte te blijven van ontwikkelingen op het gebied van digitale dienstverlening? De meeste van hen - maar liefst 74 procent - blijkt het internet daarvoor te gebruiken. 47 en 45 Procent verlaat zich op vakpublicaties of de eigen it-afdeling. Ook congressen, VNG Realisatie en intergemeentelijke platforms worden als bronnen genoemd: door respectievelijk 35, 21 en 26 procent. 5 Procent verdiept zich helemaal niet in digitale dienstverlening en 17 procent maakt gebruik van alternatieve bronnen, zoals informele contacten met collega's en andere organisaties, overheidsbrede koepels en Dimpact, een coöperatie van ruim 30 gemeenten om samen innovatieve dienstverlening te organiseren. Verder speelt LinkedIn een rol. De indruk kan zo ontstaan dat ambtenaren goed op de hoogte zijn van recente ontwikkelingen. Maar dat valt tegen, zoals blijkt wanneer ze worden bevraagd over de Wet digitale overheid en de Digitale Agenda 2020. De Wet digitale overheid heeft als doel het regelen van het veilig en betrouwbaar kunnen inloggen voor Nederlandse burgers en bedrijven bij de (semi-)overheid. Met veilig en betrouwbaar inloggen wordt bedoeld dat burgers elektronische identificatiemiddelen (eID) krijgen met een hogere mate van betrouwbaarheid dan het huidige DigiD. Op de vraag of de deelnemers op de hoogte zijn van deze wet zegt slechts 10 procent 'ja, volledig', terwijl 53 procent 'een beetje' op de hoogte is. Een relatief grote groep van 37 procent heeft geen idee waar de wet over gaat. Over het nut van de wet is 77 procent positief en vindt deze noodzakelijk voor de toekomst. 10 procent is neutraal en 6 procent vindt de wet overbodig. 7 Procent heeft geen mening.

De Digitale Agenda 2020 ondersteunt, ontzorgt en versterkt gemeenten bij de verdere digitalisering van de informatievoorziening. Van de deelnemende gemeenteambtenaren is 17 procent volledig op de hoogte van de Agenda. 43 Procent is een beetje op de hoogte en 40 procent weet er niets van. Bij 41 procent van de ondervraagden helpt de Digitale agenda om issues te benoemen. Voor 11 procent is de Agenda zelfs leidend. Bij 13 procent speelt de Agenda geen of een andere rol en 30 procent zegt niet te weten wat de Digitale Agenda 2020 voor zijn organisatie betekent.

### Open standaarden

Door het gebruik van open standaarden kunnen overheden onderling digitale gegevens uitwisselen. Dat verbetert de communicatie en overheden zijn niet afhankelijk van een specifieke ict-partij. Maar hoe zit het in de praktijk met dat gebruik? De helft van de deelnemende ambtenaren zegt dat zijn organisatie aansluit bij open standaarden en andere gemeenschappelijke voorzieningen. 36 Procent geeft aan niet te weten of zijn organisatie bij open standaarden aansluit. 14 Procent zegt dat er geen aansluiting is. Als laatste komt de samenwerking met externe ict-dienstverleners aan bod. Bij de vraag met welke dienstverleners wordt samengewerkt, worden - niet verrassend - Centric, Atos en PinkRocade het meest genoemd. Die dienstverleners leveren een veelheid aan diensten (zie kader

hieronder). De vraag aan welke kwaliteiten van deze externe dienstverleners de deelnemers de meeste waarde hechten levert de volgende top 6 op:

- 1) kwaliteit dienstverlening
- 2) resultaat dienstverlening
- 3) professionaliteit dienstverlening
- 4) integer zakendoen
- 5) kennis van de overheid
- 6) marktconforme condities/tarieven

Op de vraag met welke dienstverlener ze het liefste samenwerken, blijven de meeste deelnemers het antwoord schuldig. Ze vinden het lastig om aan te geven welke dienstverlener *overall* de beste is. ■

## '37 Procent vindt zijn digitale dienstverlening gebruikersvriendelijk'

