PBLQ

Rekenkameronderzoek toegankelijkheid van digitale gemeentelijke diensten: Inclusieve dienstverlening voor alle inwoners van Assen

Rapport
project 7824
Versie Concept Bestuurlijk Wederhoor
12 junil 2026

PBLQ
verbinders in de informatiesamenleving

Inhoudsopgave

Conclusies en aanbevelingen 2

1. Inleiding 5

1.1 Aanleiding 5
1.2 Onderzoeksvragen 6
1.3 Werkwijze onderzoek 6
1.4 Leeswijzer 7

2. Gemeentelijk dienstverleningsbeleid 8

2.1 Bestuurlijke visie op dienstverlening 8
2.2 Programma Dienstverlening 9
2.3 Borging dienstverlening in de lijnorganisatie 9
2.4 Armoede- en inclusiebeleid 10

3. Uitvoering van het beleid 11

3.1 Wettelijke eisen digitale dienstverlening 11
3.2 Uitvoering van het Programma Dienstverlening 11
3.3 De rol van de gemeenteraad 12

4. Klantreizen 15

4.1 Inleiding 15
4.2 Ervaringen 16
4.2.1 Rijbewijs verlengen 17
4.2.2 Losse stoeptegel 18
4.2.3 Parkeervergunning 19
4.2.4 Buurt BBQ 20
4.2.5 Afvalstoffenheffing 21
4.2.6 Energie besparen 22
4.2.7 Boom kappen 23
4.3 Algemene bevindingen 24

5. Mystery e-mails 28

5.1 Inleiding 28
5.2 Bevindingen 28

Bijlage A Normenkader 31

Bijlage B Geïnterviewde personen 33

Bijlage C	Bestudeerde documentatie	33
Bijlage D	Ervaringen met klantreizen	34
Bijlage E	Normenkader klantreizen	44
Bijlage F	Casussen mystery e-mails	46
Bijlage G	Normenkader mystery e-mails	47
Bijlage H	Aanbevelingen website	49
Bijlage I	Aanbevelingen mailcontact	50

Conclusies en aanbevelingen

De rekenkamer heeft onderzoek laten doen naar de digitale dienstverlening van de gemeente Assen. De centrale vraag van dit onderzoek was: in hoeverre is de digitale dienstverlening van de gemeente inclusief en toegankelijk voor alle inwoners? Om deze centrale vraag goed te beantwoorden, zijn negen deelvragen geformuleerd. Alle onderzoeksvragen staan vermeld in paragraaf 1.2 van dit rapport.

Inclusieve digitale dienstverlening bestaat niet. Er zijn naar schatting 2,5 tot 4 miljoen digibeten in Nederland die geen gebruik (kunnen) maken van digitale diensten van de overheid. Dat is ongeveer 20 – 30% van de bevolking. Daarom is het belangrijk dat gemeenten hun diensten niet alleen digitaal, maar ook via andere kanalen aanbieden. Dit gaat goed in Assen; dienstverlening vindt plaats via de website, de balie, de telefoon en alle kanalen zijn beschikbaar voor inwoners (antwoord op deelvraag 1). De gemeente zet dus niet-digitale kanalen in om de dienstverlening toegankelijk te houden voor inwoners die niet digitaal zijn (antwoord op deelvraag 8).

Digitale dienstverlening van de overheid moet voldoen aan wettelijke kaders. Ook websites, apps en webapplicaties van de gemeente Assen moeten voldoen aan de verplichte normen voor digitale toegankelijkheid (de zogenaamde WCAG-standaard). Www.assen.nl heeft een B-status en voldoet daarmee aan de wettelijke verplichting. Echter, niet alle andere gemeentelijke websites hebben een toegankelijkheidsverklaring en voldoen aan alle wettelijke kaders. Hiermee is deelvraag 2 van dit onderzoek beantwoord.

Het college van B&W heeft in 2019 een visie op dienstverlening vastgesteld. In deze visie is onder andere vastgelegd dat de gemeente ‘begrijpelijke taal’ gebruikt. Ook in het college-akkoord van 2022-2026 is dienstverlening als bestuurlijke prioriteit opgenomen. Deze visie is uitgewerkt in een Programma Dienstverlening, waarin digitalisering van diensten via de website www.assen.nl een belangrijk speerpunt is. Tegelijkertijd is vastgelegd dat ook de dienstverleningskanalen zoals de balie en de telefoon open blijven. Op deze manier kunnen ook inwoners die minder digitaal vaardig zijn of geen toegang hebben tot het internet, gemeentelijke diensten afnemen. Toegankelijkheid was één van de prioriteiten van het programma dienstverlening waaraan hard is gewerkt. Concreet betekent dit dat op de website en in mailcontact taalniveau B1 de standaard is (antwoord op deelvraag 4).

De programmadoelstellingen waren ambitieus en zijn niet allemaal gerealiseerd in de vorige collegeperiode. Zo worden nog niet alle diensten ook digitaal aangeboden en is het taalniveau B1 ook nog niet voor alle producten en diensten gerealiseerd. De organisatie heeft een plan opgesteld voor doorontwikkeling van de digitale dienstverlening en borging van het programma in de lijnorganisatie. In dit plan zijn drie scenario’s uitgewerkt. Het is aan het nieuwe college van B&W om hier een keuze uit te maken. Vervolgens is het aan de gemeenteraad om de financiële en inhoudelijke kaders hiervan vast te stellen (antwoord op deelvragen 5, 6, 7).

Naast het Programma Dienstverlening voert de gemeente beleid uit om de *digitale kloof* in de samenleving te verkleinen. Zo heeft de gemeente een Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) ingericht in de bibliotheek; hier kunnen inwoners met digitale vragen terecht. Daarnaast zetten wijkcentra zich in om inwoners die digitaal vastlopen laagdrempelig te helpen. In het armoede- en inclusiebeleid verstrekt de gemeente via Stichting Leergeld laptops aan gezinnen met kinderen die dit zelf niet

kunnen betalen. Bovendien beschikt de gemeente over een maatwerkregeling voor gebruiksgoederen, die het mogelijk maakt om laptops te verstrekken wanneer dat nodig is (antwoord op deelvraag 9).

Om de toegankelijkheid vanuit het perspectief van de inwoners te onderzoeken is in dit onderzoek een aantal klantreizen uitgevoerd. Een klantreis is een korte opdracht die een deelnemer op de website van de gemeente uitvoert. In totaal hebben negen minder digitaal vaardige inwoners 40 klantreizen uitgevoerd. Deze klantreizen laten zien dat er nog veel praktische verbeteringen mogelijk zijn in het ontwerp, het taalgebruik en de navigatie op de website. Daarnaast werden deelnemers bij sommige klantreizen doorverwezen naar een website van een overheidsorganisatie waarmee de gemeente samenwerkt. Voorbeelden hiervan zijn het Omgevingsloket en de website van de gemeente Aa en Hunze voor de belastingsamenwerking. Het viel op dat deze websites voor de deelnemers aan de klantreizen moeilijk te navigeren waren (antwoord op deelvraag 3). Ook zijn mystery e-mails verstuurd naar algemene emailadressen van de gemeente Assen. In deze e-mails zijn fictieve vragen gesteld om na te gaan of en hoe de gemeente binnen de gestelde termijn antwoord gaf op alle vragen. Dit ging over het algemeen goed; alle e-mails hebben een inhoudelijk antwoord ontvangen. In 70% van de mails werden alle vragen beantwoord; in de resterende 30% werd de hoofdvraag wel beantwoord, maar kleinere deelvragen niet.

In een gesprek met de gemeenteraad gaven raadsleden aan dat zij gemeentelijke dienstverlening een belangrijk onderwerp vinden. Diensten moeten via verschillende kanalen (digitaal, via de telefoon en de balie) in duidelijke taal worden aangeboden. Ook klantvriendelijkheid (inwoners helpen als zij er zelf niet uitkomen) en nabijheid (via buurthuizen en de bibliotheek) zijn kernbegrippen voor de raad. Raadsleden hebben een wisselend beeld over hun eigen informatiepositie, maar zijn wel van mening dat stuurinformatie moet verbeteren om de kaderstellende- en controlerende rol waar te kunnen maken (antwoord op deelvraag 7).

Bovenstaande conclusies leiden tot de volgende aanbevelingen voor de raad:

1. Stel expliciete kaders voor de verdere ontwikkeling van de digitale dienstverlening
Vraag het college om bij de keuze voor een van de uitgewerkte toekomstscenario's inzichtelijk te maken:

- welke doelen worden nagestreefd;
- welke investeringen daarvoor nodig zijn;
- welke effecten worden verwacht voor inwoners;
- hoe de toegankelijkheid en inclusiviteit van dienstverlening worden geborgd.

Borg dat de raad vervolgens expliciet kan besluiten over de gewenste ambitie en de daarvoor beschikbare middelen in de begrotin.

2. Versterk de informatiepositie van de raad
Vraag het college periodiek te rapporteren over de kwaliteit en toegankelijkheid van de dienstverlening, aan de hand van indicatoren zoals:

- gebruik van digitale en niet-digitale kanalen;
- klanttevredenheid en bereikbaarheid en afhandelingstermijnen;

- naleving van toegankelijkheidsnormen (WCAG);
- voortgang en kwaliteit van digitalisering van producten en diensten;
- gebruik van ondersteunende voorzieningen zoals het IDO.

3. Borg het behoud van meerdere dienstverleningskanalen

Bevestig als raad het uitgangspunt dat gemeentelijke dienstverlening bereikbaar blijft via website, telefoon, balie en fysieke ondersteuning in de wijk. Vraag het college periodiek inzicht te geven in het gebruik en de kwaliteit van deze kanalen, zodat inwoners die minder digitaal vaardig zijn niet worden uitgesloten.

4. Laat de digitale toegankelijkheid gemeentebreed op orde brengen

Vraag het college ervoor te zorgen dat alle gemeentelijke websites, applicaties en digitale loketten voldoen aan de wettelijke toegankelijkheidseisen en beschikken over een actuele toegankelijkheidsverklaring. Laat hierover jaarlijks verantwoording afleggen aan de raad.

5. Blijf investeren in begrijpelijke communicatie

Vraag het college een plan op te stellen om het gebruik van taalniveau B1 verder uit te breiden naar alle producten, diensten en standaardcommunicatie. Monitor daarbij niet alleen de invoering, maar ook de begrijpelijkheid vanuit het perspectief van inwoners.

6. Maak gebruikersonderzoek een vast onderdeel van dienstverlening

Vraag het college periodiek klantreizen en gebruikerstesten uit te voeren met minder digitaal vaardige inwoners en de uitkomsten te gebruiken voor verbetering van websites, formulieren en digitale processen. Informeer de raad over de belangrijkste bevindingen en getroffen maatregelen.

7. Besteed aandacht aan de toegankelijkheid van ketenpartners

Vraag het college om bij samenwerkingsverbanden en digitale loketten van externe partijen actief aandacht te vragen voor gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid. Inwoners ervaren de dienstverlening immers als één geheel, ongeacht welke organisatie verantwoordelijk is voor het achterliggende systeem.

8. Versterk de aanpak van digitale inclusie

Vraag het college inzichtelijk te maken welke resultaten worden bereikt met bestaande voorzieningen zoals het Informatiepunt Digitale Overheid, ondersteuning in wijkcentra en regelingen voor digitale hulpmiddelen. Gebruik deze informatie om te beoordelen of aanvullende maatregelen nodig zijn om de digitale kloof verder te verkleinen.

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

De dienstverlening van gemeenten is in een rap tempo gemoderniseerd en gedigitaliseerd. Waar inwoners vroeger voor veel zaken naar het gemeentehuis moesten komen, kunnen ze tegenwoordig veel online regelen. Dit past in de tijdsgeest waarin het steeds belangrijker wordt om tijd- en plaatsonafhankelijk zaken te kunnen doen.

Deze ontwikkeling biedt voordelen, voor zowel inwoners en bedrijven als de gemeente zelf. Inwoners en bedrijven kunnen via de digitale weg snel met de gemeente in contact komen en zijn flexibeler in het aanvragen van vergunningen of een paspoort. De gemeente kan informatie gestructureerd uitvragen en registreren, waardoor diensten efficiënter verleend kunnen worden. Zo is het bijvoorbeeld mogelijk om online via de website een afspraak te maken voor een nieuw paspoort, waardoor inwoners aan de balie snel geholpen kunnen worden. Ook kunnen inwoners via de website van de gemeente een melding over openbare ruimtes doen. Hierbij kan de melder de locatie opgeven en foto's meesturen, zodat de gemeente inzicht krijgt in wat er aan de hand is. Hierdoor kan effectiever aan een oplossing worden gewerkt en kan de melder automatisch op de hoogte worden gebracht wanneer zijn melding verholpen is.

Digitale dienstverlening heeft echter ook een keerzijde. Het kan namelijk ten koste gaan van de toegankelijkheid voor inwoners die minder digitaal vaardig zijn. Voor deze groep ontstaat een digitale drempel die er uiteindelijk toe kan leiden dat inwoners niet de gemeentelijke diensten ontvangen waar zij recht op hebben. Dit kan leiden tot een gebrek aan vertrouwen in de (gemeentelijke) overheid.

Nederland heeft naar schatting tussen de 2,5 en 4 miljoen inwoners die digitaal niet mee kunnen komen. Dit is een diverse groep van inwoners die niet of nauwelijks internet gebruiken, bijvoorbeeld door een fysieke of geestelijke beperking of door een gebrek aan digitale vaardigheden. Het kan ook zijn dat een inwoner geen laptop, smartphone of internetabonnement heeft omdat dit simpelweg te duur is. De inwoners van Assen zijn een afspiegeling van de Nederlandse bevolking. Dat betekent dat ook in Assen ongeveer 20 tot 30 procent van de inwoners digitaal minder vaardig is en drempels ervaart om digitaal vragen aan de gemeente te stellen. Daarom is het van belang dat de gemeente ook via andere kanalen, zoals de telefoon of de balie goed toegankelijk is.

Digitalisering van dienstverlening speelt in alle afdelingen van de gemeente die contact hebben met burgers en/of bedrijven. Daarbij zijn forse investeringen gemoeid. Bovendien zijn er wettelijke eisen ten aanzien van de toegankelijkheid waaraan de gemeente moet voldoen. Daarom is de rekenkamer van Assen geïnteresseerd in de inclusiviteit van de digitale dienstverlening van de gemeente. Allereerst wil de rekenkamer inzicht krijgen in de mate waarin de digitale gemeentelijke dienstverlening toegankelijk is voor alle inwoners. Ook wil de rekenkamer weten welke belemmeringen inwoners ervaren als zij via de website van de gemeente digitale diensten afnemen. Daarnaast is de rekenkamer geïnteresseerd in de rol die de raad speelt en in mogelijke verbeteringen van de digitale dienstverlening.

1.2 Onderzoeksvragen

De rekenkamer van Assen heeft de volgende centrale vraag voor dit onderzoek geformuleerd:

In hoeverre zijn de digitale gemeentelijke diensten (inclusief alle aan de gemeente gelieerde websites en apps) toegankelijk voor alle inwoners, en welke belemmeringen ervaren inwoners?

Daarnaast zijn de volgende negen deelvragen voor dit onderzoek geformuleerd:

1. Welke diensten worden primair, of alleen digitaal door de gemeente aangeboden?
2. In hoeverre worden (inter)nationale normen en richtlijnen voor digitale toegankelijkheid gehanteerd door de gemeente?
3. Welke drempels ervaren inwoners bij het gebruik van digitale gemeentelijke diensten, en zo ja waarom, en bij welke groepen?
4. Welke maatregelen heeft de gemeente al genomen om toegankelijkheid van digitale diensten te waarborgen?
5. Zijn deze maatregelen structureel geborgd binnen de (relevante onderdelen binnen de) organisatie? En hoe is het bewustzijn van de normen binnen het gemeentelijk apparaat?
6. Welke aanvullende stappen kunnen worden genomen om de digitale toegankelijkheid te verbeteren?
7. Wat is de rol van de gemeenteraad bij het waarborgen van de digitale toegankelijkheid van gemeentelijke diensten?
8. Zet de gemeente niet digitale kanalen in om de dienstverlening ook toegankelijk te houden voor inwoners die geen toegang hebben tot het internet en/of digitaal minder vaardig zijn?
9. Voert de gemeente aangrenzend beleid uit om de digitale kloof in de samenleving te verkleinen?

1.3 Werkwijze onderzoek

Voor dit onderzoek hebben wij verschillende onderzoeksmethoden gehanteerd, die allen gericht zijn op de beantwoording van de hierboven geformuleerde onderzoeksvragen. Wij zijn dit onderzoek begonnen met een documentstudie en interviews met sleutelfiguren van het bestuur en de ambtelijke organisatie, om na te gaan hoe het dienstverleningsbeleid wordt uitgevoerd en geborgd. Hierbij hebben wij ons speciaal gericht op de vraag hoe inclusief dit beleid is. Ook hebben wij ons gericht op welke alternatieve dienstverleningskanalen er voor minder digitaal vaardige inwoners van Assen open staan om toegang te krijgen tot gemeentelijke diensten. Hierbij hebben wij ons niet beperkt tot het dienstverleningsbeleid, maar ook onderzocht in welke mate het armoedebeleid erop is gericht om de digitale kloof in de Asser samenleving te verkleinen.

Vervolgens hebben we zogenaamde ‘klantreizen’ uitgevoerd met minder digitaal vaardige inwoners om na te gaan of zij drempels ervaren bij de toegang tot digitale dienstverlening via de website van de gemeente Assen. Via verschillende netwerken van de gemeente hebben wij met 9 inwoners ongeveer 40 van deze klantreizen uitgevoerd. Om meer inzicht te krijgen in de manier waarop de gemeente digitale vragen en verzoeken afhandelt hebben wij daarnaast mystery e-mails verzonden naar de algemene adressen van de gemeentelijke organisatie. Beide onderzoeksmethoden zijn erop gericht om een goed beeld te krijgen van de ervaringen van inwoners met de digitale dienstverlening van de gemeente. Ook zijn wij, in een gesprek met de gemeenteraad, nagegaan welke rol de gemeenteraad

vervult als het gaat om inclusieve digitale dienstverlening. In de raadsbijeenkomst van 15 januari 2026 hebben wij informatie opgehaald hoe de raad zijn controlerende en kaderstellende rol op dit gebied invult. Ook hebben wij mogelijke verbeterpunten opgehaald bij deze bijeenkomst.

1.4 Leeswijzer

In dit rapport gaan wij in hoofdstukken twee en drie in op het beleid en de uitvoering daarvan. Vervolgens beschrijven we in hoofdstuk vier de uitkomsten van de klantreizen en in hoofdstuk vijf die van de mystery e-mails.

2. Gemeentelijk dienstverleningsbeleid

2.1 Bestuurlijke visie op dienstverlening

In 2019 heeft de gemeente Assen een korte en krachtige visie op dienstverlening vastgesteld. Hier wordt de doelstelling van het beleid als volgt omschreven:

> *"Onze dienstverlening is erop gericht om prettig leven, wonen en werken samen mede mogelijk te maken. Dit betekent dat wij in onze dienstverlening in elk contact samen met inwoners en ondernemers kijken wat zij nodig hebben om zich welkom, begrepen en geholpen te voelen. Dit doen wij door gastvrij, betrokken en oplossingsgericht te zijn.*
> *Onze mensgerichte aanpak is toegankelijk, regelarm en duidelijk."*

In het visiestuk wordt de aanpak van Assen in vier richtlijnen uitgewerkt:

- Onze dienstverlening is **mensgericht**; samen kijken we naar mogelijkheden en oplossingen.
- Onze dienstverlening is **toegankelijk**; producten en diensten kunnen digitaal aangevraagd worden, maar ook telefonisch, via de mail of door langs te komen in het stadhuis.
- Onze dienstverlening is **regelarm**; onze procedures en regels zijn begrijpelijk en zo eenvoudig mogelijk voor inwoners en ondernemers.
- Onze dienstverlening is **duidelijk**; we vertellen wat we wel en niet kunnen betekenen voor de klant. We komen onze afspraken na.

De bestuurlijke visie is nader uitgewerkt in servicenormen, waarin per kanaal (digitaal, telefonisch of via de balie) is vastgelegd waar de inwoner of ondernemer van Assen op mag rekenen. Op het gebied van de digitale dienstverlening is hierin opgenomen dat:

- De informatie op onze website klopt, is actueel, begrijpelijk en makkelijk vindbaar;
- Onze website is toegankelijk voor bezoekers die bijvoorbeeld blind, slechtziend of doof zijn;
- Onze website is toegankelijk op verschillende apparaten, zoals smartphones en tablets. Daarnaast is onze website via verschillende browsers te gebruiken.
- Inwoners die digitaal een vraag stellen aan de gemeente (via info@assen.nl) krijgen binnen vijf werkdagen een antwoord.

In het Bestuursakkoord 2022 – 2026 met de titel 'Dichtbij & Daadkrachtig' verwoordt het college van B&W de ambitie over digitale dienstverlening (pag. 9):

> *"De gemeente is aanspreekbaar, dichtbij en betrouwbaar. Daarbij gebruiken we in al onze middelen begrijpelijke taal. Iedereen die aanklopt moet zich gehoord voelen. Op vragen en initiatieven komt altijd een reactie. Daarvoor brengen we ook onze dienstverlening dichter naar de inwoners in de wijken. Persoonlijk contact is daarbij waardevol en moet altijd mogelijk blijven. Tegelijkertijd moeten inwoners hun zaken ook digitaal eenvoudig met de gemeente kunnen regelen. We maken daarom een flinke slag in onze digitale dienstverlening en zorgen dat informatie online makkelijker te vinden is."*

2.2 Programma Dienstverlening

Om de bestuurlijke ambities vorm te geven is het Programma Dienstverlening gestart in 2023. In het programmaplan zijn eerst algemene ontwikkelingen en wettelijke kaders geschetst. Zo is aangeven dat digitalisering als gevolg van de coronapandemie in een stroomversnelling is geraakt. Dit heeft een blijvend effect op de dienstverlening. Hiernaast is in het plan aangeven dat steeds meer wetten waaraan de gemeente moet voldoen een digitale component hebben. Naast de Wet open overheid en de Omgevingswet wordt eveneens het Besluit digitale toegankelijkheid overheid genoemd.

In het programmaplan zijn de doelen uitgewerkt in concrete projecten en resultaten. Deze doelen betreffen niet alleen de digitale dienstverlening, maar hebben ook betrekking op de telefonische dienstverlening en de balie. De meest relevante doelen voor dit onderzoek zijn:

- We bieden 100% van de producten en diensten ook digitaal aan;
- 100% van de producten en diensten die we digitaal aanbieden zijn inzichtelijk via een digitaal loket (aanvraag, status, voortgang)
- Alle communicatie rondom producten en diensten is begrijpelijk voor de ontvanger en op B1 taalniveau.

Deze doelen zijn zeer ambitieus; zeker omdat in interviews is aangegeven dat de digitale dienstverlening bij de gemeente bij de start van het programma nog in de kinderschoenen stond. Het is niet concreet aangegeven wanneer deze doelen gerealiseerd moeten zijn. Wel is in algemene zin vastgesteld dat het programma een looptijd heeft van 2022 tot en met 2026. Helemaal SMART zijn de doelstellingen niet, maar duidelijk is wel dat een aantal doelstellingen niet binnen bovenstaande termijn kan worden gerealiseerd. Er zijn verschillende scenario's opgesteld om hiermee na 2026 aan de slag te gaan.

Het programmaplan is opgedeeld in concrete jaarlijkse uitvoeringsplannen. De programmamanager informeert het Centraal Management Team (CMT, dat door de gemeentesecretaris wordt voorgezeten) periodiek over de uitvoeringsplannen. Ook de portefeuillehouder Dienstverlening in het college van B&W wordt periodiek over de voorgang van het programma geïnformeerd.

2.3 Borging dienstverlening in de lijnorganisatie

Het Programma Dienstverlening loopt aan het einde van 2026 af, maar de ontwikkeling van (digitale) gemeentelijke dienstverlening doet dat natuurlijk niet. Daarom zijn er drie scenario's ontwikkeld om dienstverlening structureel in de organisatie te borgen.

Het eerste scenario heet 'Minimaal'. In dit scenario wordt dienstverlening ondergebracht in bestaande organisatieteams. Van de drie scenario's levert dit de minste kosten op, maar daar staat tegenover dat dienstverlening in de organisatie versnipperd wordt. De doelstelling, zoals geformuleerd in de Visie op dienstverlening, wordt in dit scenario waarschijnlijk niet gerealiseerd.

In het scenario 'Passend' wordt een netwerkteam opgericht waarin één team zowel intern als extern werkt aan verbetering van dienstverlening. De medewerkers van dit team zijn deels al werkzaam bij de gemeente, maar er moeten ook nieuwe medewerkers geworven worden. Het netwerkteam zou in dit scenario niet beschikken over een eigen budget, maar is voor financiële middelen afhankelijk van andere afdelingen.

In het derde en laatste scenario, genaamd ‘Uitstekend’, wordt een nieuw team Dienstverlening en Kwaliteit ingericht. Dit team organiseert en faciliteert dienstverlening die in overeenstemming is met de visie. De belangrijkste taken van dit team zouden zijn:

- Beleid: vernieuwen, implementatie en bewustwording;
- Expertise: kennis over de inzet van dienstverleningskanalen en de samenhang daarin, klantgerichte kijk, trends, (door)ontwikkeling, wetgeving etc.;
- Data en monitoring: KPI’s, signalering, rapportages, onderzoek, etc.;
- Procesverbetering/management: vastlegging en verbetering van processen (inclusief inwoners- & ondernemersreizen.

Dit laatste scenario is het meest kostbaar, maar zo wordt in de adviesnota gesteld, levert een niveau van dienstverlening op dat in overeenstemming is met de Asser visie op dienstverlening. Het is aan het nieuwe college van B&W en de nieuwe gemeenteraad om in de loop van 2026 een keuze te maken voor één van deze scenario’s.

2.4 Armoede- en inclusiebeleid

In de inleiding kwam al ter sprake dat inclusieve digitale gemeentelijke dienstverlening niet bestaat. Dat komt omdat een substantieel deel van de inwoners in Nederland digitaal niet vaardig genoeg is om deze diensten af te nemen. Het gaat hier om verschillende groepen inwoners, zoals mensen met een fysieke of (lichte) psychische beperking, mensen met een taalachterstand, laaggeletterden of ouderen. Dit wordt ook wel de ‘digitale kloof’ genoemd; een vorm van ongelijkheid die leidt tot (sociale) uitsluiting van een grote groep mensen. Er zijn gemeenten die in hun armoede- en inclusiebeleid hebben verankerd dat zij deze digitale kloof willen verkleinen. Zo stelt de gemeente Leiden bijvoorbeeld afgeschreven laptops via maatschappelijke organisaties beschikbaar aan inwoners die er zelf geen kunnen veroorloven. In aanvulling hierop worden ook trainingen aangeboden om digitale vaardigheden bij deze groep te vergroten. Ook andere gemeenten als bijvoorbeeld Amsterdam en Den Haag voeren via onderwijsorganisaties een actief beleid gericht op het dichten van de digitale kloof.

Eerder in dit hoofdstuk hebben wij gezien dat ook de gemeente Assen verschillende dienstverleningskanalen inzet om deze kloof (deels) te dichten. Inwoners van Assen hebben immers ook via de balie en de telefoon toegang tot gemeentelijke dienstverlening. Maar de gemeente heeft meer hulpstructuren in het leven geroepen voor de toegankelijkheid van haar dienstverlening. Zo is bij de bibliotheek een Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) ingericht waar inwoners terecht kunnen met hun digitale vragen. Daarnaast worden wijkcentra actief ingezet om inwoners die digitaal vastlopen op een laagdrempelige manier te ondersteunen.

In het armoedebeleid van de gemeente Assen wordt op verschillende manieren ingezet op meedoen in de digitale samenleving. Zo worden er via de Stichting Leergeld laptops verstrekt aan gezinnen met kinderen die dit zelf niet kunnen betalen. Ook is er de maatwerkregeling gebruiksgoederen waaruit een vergoeding kan worden verstrekt voor laptops.
In het inclusiebeleid van de gemeente Assen staat kansengelijkheid centraal. Dit is onderverdeeld in 7 verschillende sub-thema’s. Het dichten van de digitale kloof is geen aandachtspunt in dit beleid.

3. Uitvoering van het beleid

In dit hoofdstuk gaan we na of en in welke mate de doelstellingen op gebied van digitale dienstverlening zijn gerealiseerd. Als bronnen voor dit hoofdstuk gebruiken wij de ontvangen voortgangsrapportages aan het CMT, presentaties aan de gemeenteraad en informatie uit interviews met sleutelfiguren. In dit hoofdstuk hebben wij ook speciale aandacht voor de rol van de gemeenteraad. Wij gaan na hoe de gemeenteraad wordt geïnformeerd over de voortgang van het programma dienstverlening en de wijze waarop de raad zijn controlerende en kaderstellende rol invult.

3.1 Wettelijke eisen digitale dienstverlening

De Wet Digitale Overheid (Wdo) verplicht gemeenten om hun digitale dienstverlening veilig, toegankelijk en betrouwbaar in te richten. Kernverplichtingen omvatten het accepteren van erkende inlogmiddelen (zoals DigiD) met vereiste betrouwbaarheidsniveaus, het beveiligen van websites met HTTPS/HSTS, jaarlijkse audits op informatiebeveiliging en de toegankelijkheid van apps en gemeentelijke websites voor alle inwoners en bedrijven. De belangrijkste gemeentelijke verplichtingen in het kader van dit onderzoek naar dienstverlening zijn:

- **Toegankelijkheid van digitale diensten:** websites, apps en webapplicaties van de gemeente moeten voldoen aan de verplichte normen voor digitale toegankelijkheid (de zogenaamde WCAG-standaard).
- **Toegankelijkheidsverklaring**: gemeenten moeten toegankelijkheidsverklaringen voor hun digitale kanalen publiceren.
- **Inclusieve dienstverlening**: naast digitale dienstverlening zoals ook nader vastgelegd in de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) moet de gemeente ook fysieke dienstverlening per brief, de balie of de telefoon blijven aanbieden.

De website www.assen.nl voldoet gedeeltelijk aan deze toegankelijkheidseisen. Dit valt te lezen in de toegankelijkheidsverklaring waarin de website www.assen.nl een ‘B status – voldoet gedeeltelijk’ heeft gekregen. Hiermee voldoet www.assen.nl aan de wettelijke verplichting. Deze status is toegekend op 5 oktober 2023. Sindsdien is de website aangepast en is er niet meer na te gaan of de (voornamelijk technische) afwijkingen die destijds zijn geconstateerd, zijn hersteld. De B status blijft van kracht tot er een nieuwe audit op de website heeft plaatsgevonden.

De digitale dienstverlening van de gemeente gericht op inwoners en bedrijven is ondergebracht op www.assen.nl. Maar de gemeente heeft meer websites geheel of gedeeltelijk in beheer. Het gaat hierbij voornamelijk om websites waarop de gemeente zijn open data publiceert (zoals bijvoorbeeld www.socialekaartenassen.nl en www.opendata-assen.hub.arcgis.com). De gemeente Assen is wettelijk verplicht om ook ten aanzien van de gemeentelijke subsites te voldoen aan de toegankelijkheidseisen. Dat betekent dat ook deze websites een toegankelijkheidsverklaring zouden moeten krijgen. Hier wordt niet actief op gestuurd, mede vanwege het beperkte belang van deze websites voor de dienstverlening. Wel is er een actief beleid om het aantal subsites te verminderen en onder te brengen op www.assen.nl.

3.2 Uitvoering van het Programma Dienstverlening

In het Programma Dienstverlening geeft de gemeentelijke organisatie uitvoering aan de visie en ambities die op dit domein zijn geformuleerd. Uit interviews en voortgangsrapportages blijkt dat er

belangrijke programmadoelen gerealiseerd zijn. Er konden forse stappen gezet worden, deels omdat de gemeente wat betreft digitale dienstverlening van ver moest komen. Tegelijkertijd wordt aangegeven dat nog lang niet alle programmadoelen zijn gerealiseerd.

De belangrijkste mijlpalen die in het Programma Dienstverlening zijn gehaald, worden vermeld in de voortgangsrapportages en het document ambtelijk advies 'Borging Programma Dienstverlening'. Ook uit de interne producten en dienstencatalogus blijkt in welke mate de dienstverlening in de gemeente Assen is gedigitaliseerd. Uit deze documenten blijkt dat aan het einde van het derde kwartaal van 2025:

- Ongeveer 70% van de producten en diensten die de gemeente levert, ook digitaal worden aangeboden aan inwoners en bedrijven (doelstelling is 100%);
- Van 22% van de producten en diensten die digitaal worden aangeboden kunnen inwoners en bedrijven via de digitale omgeving www.MijnAssen.nl de status en voortgang volgen. Het betreft hier een deel van de producten/diensten die de afdeling Burgerzaken aanbiedt en het Sociaal Domein;
- Er bij het digitaliseren van producten en diensten veel geïnvesteerd is begrijpelijke taal;

  De doelstelling was om alle producten en diensten op taalniveau B1 aan te bieden. De focus hierbij lag op de brieven en sjablonen. Daarvan is ruim 50% herschreven op B1 niveau. Er zijn ook ongeveer 400 medewerkers getraind om in begrijpelijke taal te schrijven en er is een Schijfwijzer op het internet geplaatst.

Er is dus veel gebeurd in het Programma Dienstverlening, maar geconcludeerd kan worden dat de SMART doelstellingen die bij aanvang van het programma zijn opgesteld, nog niet zijn gerealiseerd. Voor de komende periode worden daarom als speerpunten genoemd:

- Er moet nader onderzoek gedaan worden naar (de verbetering van) de toegankelijkheid van de 'overige' websites of subwebsites van de gemeente Assen. Op dit moment hebben deze websites geen toegankelijkheidsverklaring, terwijl dat wel verplicht is. Ook de website www.assen.nl moet voldoen aan wettelijk verplichte toegankelijkheidseisen;
- De ontwikkeling van monitoring- en managementinformatie moet de komende periode meer aandacht krijgen. Op dit moment beschikt de organisatie over onvoldoende informatie om effectief te sturen op doelstellingen en afhandeltermijnen.
- Het opleiden van medewerkers voor inwoners- en ondernemersreizen (klantreizen) en het uitvoeren van drie van deze klantreizen in 2026 om diensten vanuit het perspectief van de inwoner en ondernemers door te ontwikkelen;
- De implementatie van een aantal ICT-projecten, zoals het project Digitale Balie, Digitaal Ondertekenen en de inzet van een chatbot op de website, moeten een bijdrage leveren aan de kwaliteit van de digitale dienstverlening van de gemeente.

3.3 De rol van de gemeenteraad

Als onderdeel van dit onderzoek hebben wij op 15 januari 2026 een raadssessie georganiseerd om op te halen hoe de raadsleden van de gemeente Assen hun kaderstellende en controlerende rol op dit domein zelf in (willen) vullen. Bij deze bijeenkomst waren alle fracties vertegenwoordigd.

Na een korte presentatie over de stand van zaken van het rekenkameronderzoek hebben wij één van de klantreizen, die wij eerder die dag met inwoners uitvoerden, aan de raadsleden voorgelegd:

'Uw rijbewijs is al bijna 10 jaar oud en verloopt binnenkort. Verleng via de website van de gemeente uw rijbewijs.'

Met de uitvoering van deze opdracht hebben de raadsleden zelf ondervonden dat de navigatie over de website niet altijd logisch is ingericht en dat er verbetering mogelijk is. Het volgende hoofdstuk gaat verder in op deze klantreizen.

Vervolgens zijn de raadsleden in kleine groepen uiteengegaan om vragen over een fictieve casus rondom gemeentelijke digitale dienstverlening te beantwoorden. De antwoorden zijn plenair besproken in de raadszaal en vervolgens gekoppeld aan de wijze waarop de gemeenteraad in Assen stuurt op (toegankelijkheid) van digitale dienstverlening.

De belangrijkste onderwerpen die door de raadsleden zijn benoemd staan hieronder weergeven. Raadsleden geven aan dat zij een goede dienstverlening aan de inwoners van groot belang vinden. Goed betekent in dit verband als eerste toegankelijk voor alle inwoners in Assen. Het is daarom belangrijk dat de gemeente voor dienstverlening niet alleen digitaal, maar ook via de balie en de telefoon bereikbaar is. Verschillende raadsleden voegen hier 'nabijheid' aan toe. De gemeente moet ook het netwerk in de wijken (Vaartwelzijn en Bibliotheek) benutten om diensten laagdrempelig aan te bieden.

De waardering door de inwoners wordt eveneens genoemd. Om hier inzicht in te krijgen, vinden raadsleden het belangrijk om regelmatig onderzoek uit te laten voeren. Hiervoor worden verschillende vormen aangedragen. Een klanttevredenheidsonderzoek, het stadspanel en mystery-guests worden genoemd. Ook een herhaling van de klantreizen die in dit onderzoek zijn uitgevoerd, zou inzicht kunnen bieden in de mate waarin de digitale dienstverlening wordt verbeterd. Onderzoeken zouden wel door een onafhankelijke partij uitgevoerd moeten worden; het mag niet zo zijn dat 'de slager zijn eigen vlees keurt'.

Voor goede dienstverlening, zo geven raadsleden aan, moeten als eerste de werkprocessen op orde zijn. Daarnaast is het belangrijk dat ambtenaren zich dienstbaar opstellen.

Ook ten aanzien van de sturende rol op dit domein worden er verbeterpunten benoemd. Zo geven sommige raadsleden aan dat de raad zelf niet duidelijk is over het gewenste ambitieniveau van de dienstverlening. Belangrijk ambities die worden genoemd:

- Doen wat je zegt;
- Duidelijk zijn over afhandeltermijnen;
- In begrijpelijke taal (B1 niveau);
- Toegankelijk voor iedereen;
- Naast de inwoners gaan staan die er zelf niet uitkomen.

Raadsleden hebben een wisselend beeld over de wijze waarop de raad geïnformeerd wordt over dienstverlening. Sommige raadsleden geven aan dat de informatie beter kan. Anderen staat de rapportage uit april over het programma digitale dienstverlening nog helder voor de geest. De informatie over het programma digitale dienstverlening die via de P&C cyclus naar de gemeenteraad gaat biedt onvoldoende aanknopingspunten voor de raad om op te sturen. De informatie is hiervoor te summier en biedt onvoldoende inzicht in concrete voortgang in relatie tot het programmaplan.

Over de betrokkenheid van de gemeente bij het vergroten van digitale vaardigheden bij de inwoners hebben de raadsleden geen duidelijk beeld. Sommige raadsleden weten dat de gemeente digitaal minder vaardige inwoners ondersteunt via het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) en wijkcentra. Maar hoe deze ondersteuning eruitziet en hoeveel inwoners hiermee geholpen worden is onbekend.

4. Klantreizen

4.1 Inleiding

Naast het onderzoeken van beleid en uitvoering is het van belang om inzicht te krijgen in de ervaring van inwoners met de digitale dienstverlening van de gemeente Assen. Hiervoor hebben wij klantreizen uitgevoerd. In een klantreis gaat een deelnemer op de website van de gemeente stap voor stap door een bepaald proces heen op basis van een korte situatieschets. Bijvoorbeeld: *Uw rijbewijs is al bijna 10 jaar oud en verloopt binnenkort. Verleng uw rijbewijs*. De onderzoeker observeert hoe de deelnemer navigeert en legt vast wat er gebeurt en waar knelpunten ontstaan. Na iedere stap reflecteren ze kort en inventariseren zo de ervaringen van de deelnemer. Deze methode maakt inzichtelijk hoe inwoners door de gemeentelijke website navigeren, wanneer zij een vraag hebben en wat zij hierin moeilijk vinden.

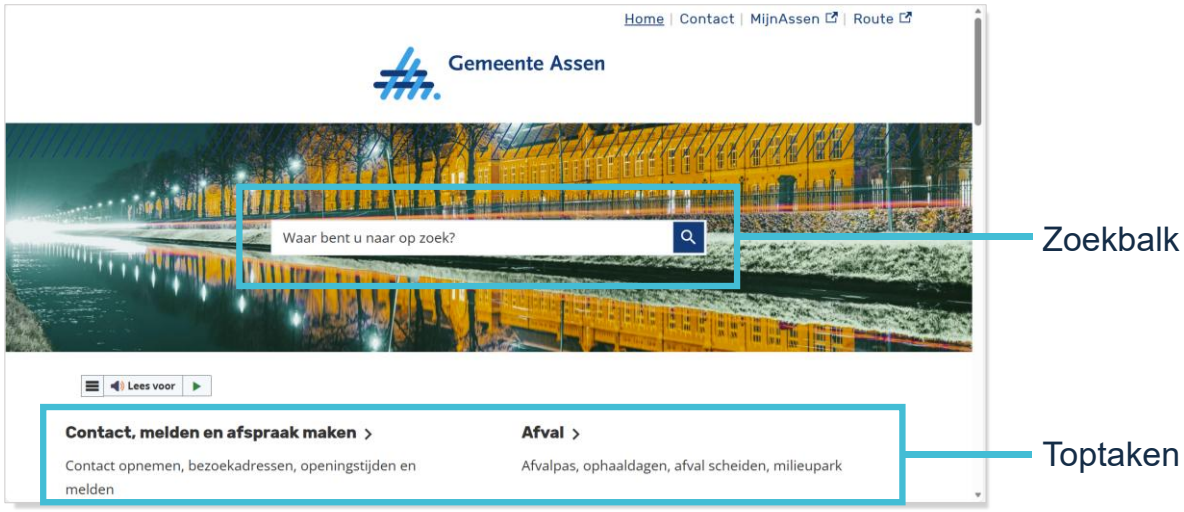
Type klantreizen
In januari 2026 hebben wij met negen inwoners verschillende klantreizen uitgevoerd. De inwoners werden gevraagd om verschillende taken uit te voeren op basis van vooraf opgestelde scenario's. Deze zeven scenario's hebben we zo geselecteerd om een brede variëteit aan digitale diensten te kunnen onderzoeken. Dit gaat onder andere om burgerzaken, het aanvragen van een vergunning, meldingen in de openbare ruimte of belastingen. Iedere deelnemer heeft vier tot zes verschillende klantreizen doorlopen, in opbouwende complexiteit. De taken zijn omschreven om zoveel mogelijk overeen te komen met een vraag die een inwoner zou kunnen hebben. Dus niet, 'vraag kwijtschelding aan van de afvalstoffenheffing', maar 'zoek uit of het mogelijk is dat u de heffing niet hoeft te betalen'. Door de taken zo te formuleren onderzoeken we niet alleen of deelnemers op de website kunnen navigeren, maar ook of ze weten welke diensten beschikbaar zijn, of ze deze diensten begrijpen en snappen hoe ze deze kunnen afnemen.

Deelnemers
In dit onderzoek draait het om de vraag hoe toegankelijk de gemeentelijke diensten voor alle inwoners zijn. Om dit goed te onderzoeken hebben wij gekozen om deelnemers uit te nodigen die minder digitaal vaardig zijn. Wanneer de diensten niet voldoende toegankelijk zijn zullen deze mensen dit als eerst ervaren. De inzichten die dit oplevert hebben tegelijkertijd voor iedereen waarde; de dienstverlening verbetert voor iedereen wanneer deze toegankelijker wordt.
De negen deelnemers zijn geworven in samenwerking met de gemeente, via een buurtcentrum en een belangenorganisatie. Dit leverde een gevarieerde groep op: inwoners die minder vaardig zijn in de Nederlandse taal, oudere mensen en mensen met een verstandelijke beperking.

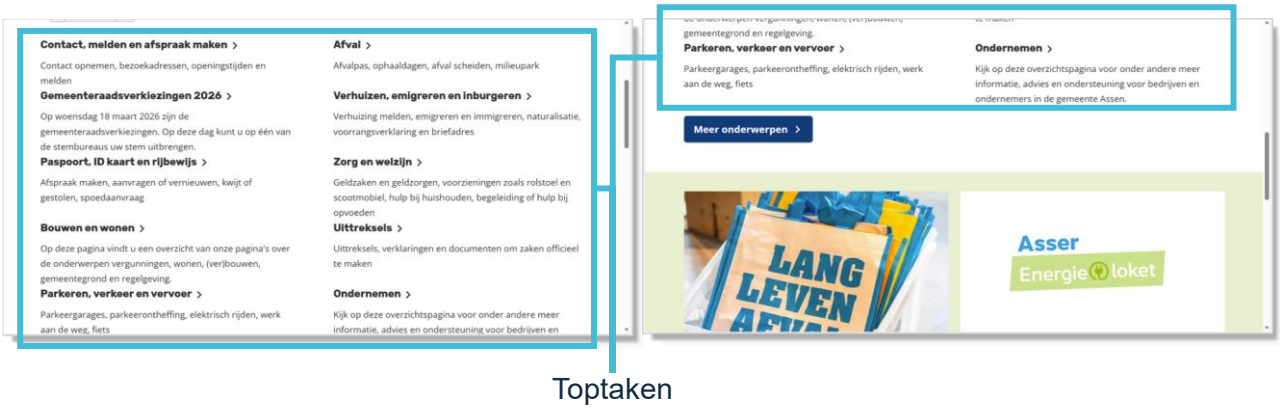
Werkwijze
De klantreisonderzoeken zijn uitgevoerd op voor de deelnemers bekende locaties in Assen. Voorafgaand aan de taken werd het doel van het onderzoek duidelijk uitgelegd en werden de deelnemers op hun gemak gesteld. We benadrukten dat niet zijzelf, maar de dienstverlening van de gemeente wordt geëvalueerd, en dat alle inzichten waardevol zijn.
De deelnemers voerden de opdrachten zelfstandig uit en werden gevraagd hardop na te denken. Als onderzoekers hebben we zo min mogelijk ingegrepen om een realistisch beeld te krijgen van mogelijke obstakels. Na iedere taak reflecteerden we gezamenlijk op wat er gebeurde, en hoe de deelnemer dit ervoer.

Indeling van de website

Het startpunt van iedere klantreis was de homepage van de website van de gemeente Assen. In de verdere rapportage verwijzen we veel naar de indeling en opbouw van deze website. In Figuur 1 is een geannoteerde schermafbeelding te zien waarop we aangeven wat we bedoelen wanneer we het over specifieke websiteonderdelen hebben. Figuur 2 laat zien dat de lijst met 'toptaken' (of onderwerpen) vrij lang is. Wanneer je op 'Meer onderwerpen' klikt komen er nog meer toptaken en omschrijvingen tevoorschijn. Op de laptop die wij gebruikten tijdens het onderzoek zijn in eerste oogopslag alleen de bovenste twee toptaken te zien, voor alle andere onderwerpen moet je door scrollen op de pagina.



Figuur 1. Homepage van www.assen.nl



Figuur 2. Homepage van www.assen.nl, naar beneden gescrold

4.2 Ervaringen

In dit hoofdstuk bespreken we kort de ervaringen van deelnemers per uitgevoerde taak. Iedere taak is door vier tot zes deelnemers uitgevoerd. De verschillende ervaringen zijn per klantreis geanalyseerd en de belangrijkste inzichten zijn visueel weergegeven in de vorm van een 'hartmonitor'. In deze afbeelding staan de verschillende stappen die de deelnemers doorlopen bovenaan de reis. De 'emotie-curve' laat zien of de deelnemers deze stappen gemiddeld als positief, neutraal of negatief

ervoeren. Positieve elementen en knelpunten zijn met respectievelijk groene en rode iconen weergegeven. Een uitgebreidere analyse van deze klantreizen is te lezen in Bijlage D.

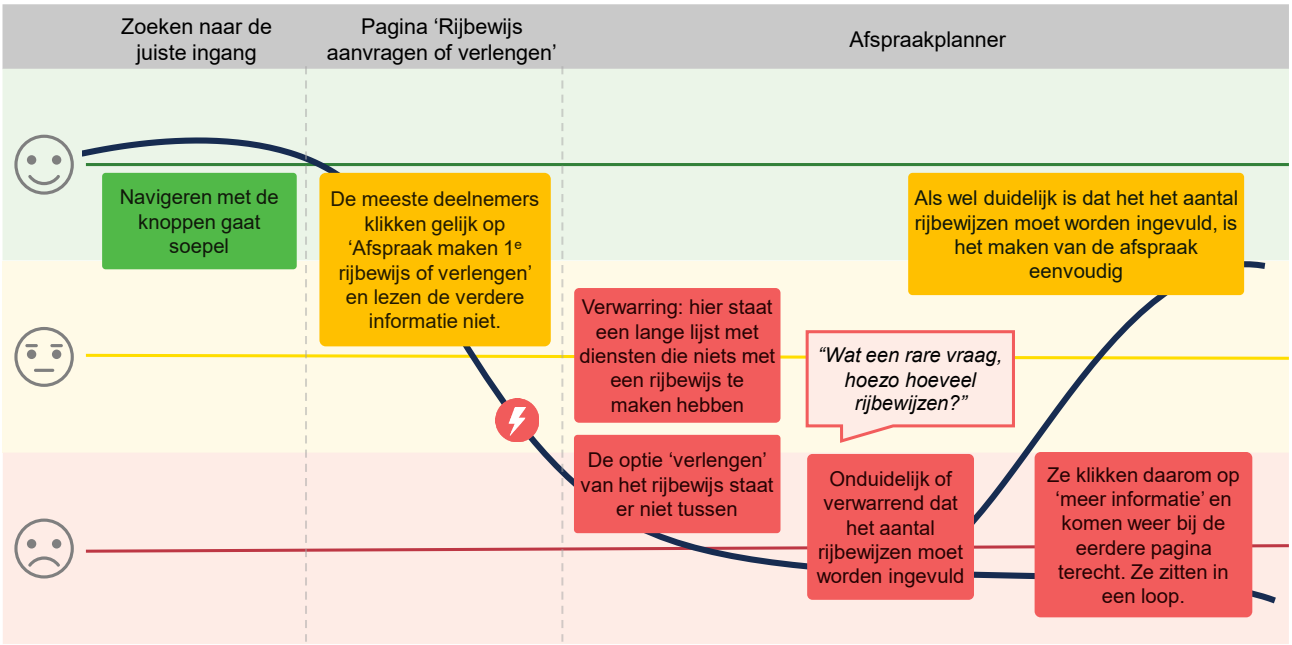
De inzichten rond ervaringen van inwoners zijn getoetst aan het normenkader, zie Bijlage E. Daarnaast zijn er een aantal algemene bevindingen die in de volgende sectie worden behandeld. Het normenkader en de algemene bevindingen leidden tot concrete aanbevelingen voor de gemeentelijke website, deze worden besproken in Bijlage H.

4.2.1 Rijbewijs verlengen

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

De meeste deelnemers konden via knoppen en toptaken eenvoudig naar de pagina ‘Rijbewijs aanvragen of verlengen’ navigeren en klikten vrijwel direct op de knop om een afspraak te maken, waarbij de informatie op de pagina nauwelijks werd gelezen. Het grootste knelpunt bleek de afspraakplanner: de lange alfabetische lijst met allerlei gemeentelijke diensten zorgde voor verwarring. Dit kwam omdat deelnemers verwachtten meteen een rijbewijsafspraak te kunnen maken. Hoewel zij de juiste optie uiteindelijk vonden door te scrollen of te filteren, ontstond er opnieuw twijfel. Dit kwam doordat ‘verlengen’ niet expliciet werd genoemd en het niet duidelijk was dat eerst het aantal rijbewijzen moest worden ingevuld. Sommige deelnemers klikten op ‘meer informatie’ en belandden daardoor weer op de vorige pagina, waardoor ze in een loop terechtkwamen.

Taak 1: Rijbewijs verlengen

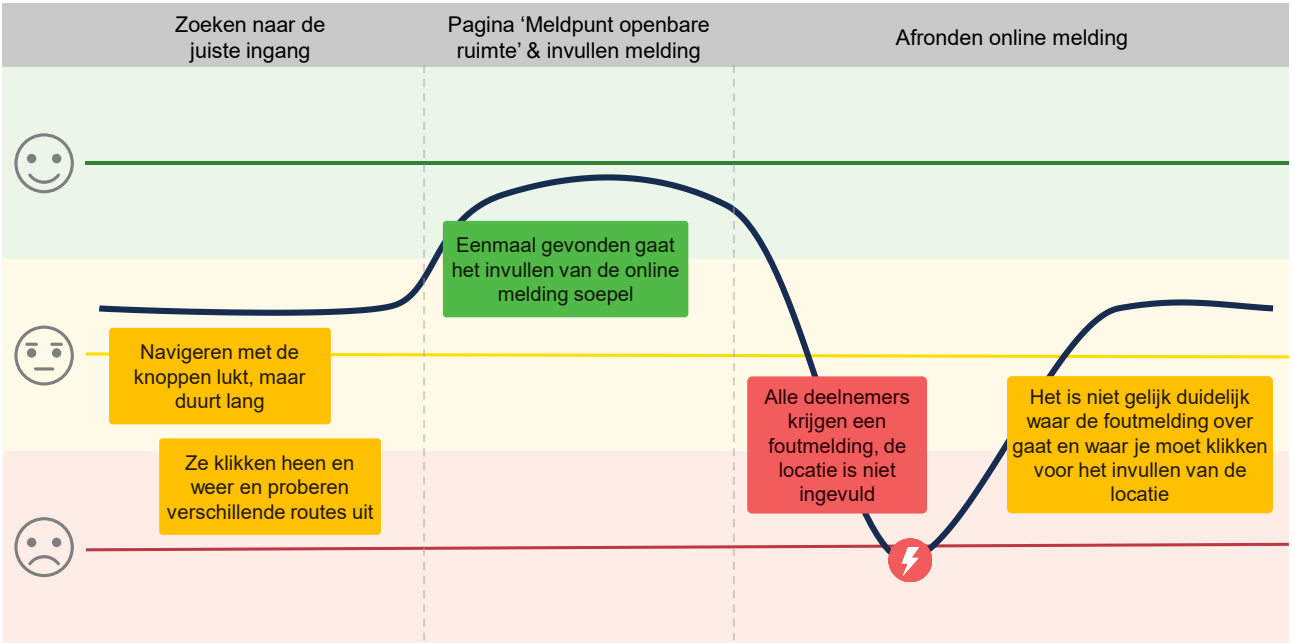


4.2.2 Losse stoeptegel

Kwajongens hebben een aantal stoeptegels bij u voor de deur weggehaald. Maak hiervan een melding bij de gemeente Assen. Uw adres is Menso Altingstraat 6, 9406 JZ.

De juiste ingang voor deze taak werd via meerdere routes gevonden, zoals via de toptaken of de zoekbalk. Echter, kostte navigeren via de knoppen vaak veel tijd doordat deelnemers verschillende paden probeerden en heen en weer klikten. Niet iedereen koppelde ontbrekende stoeptegels direct aan de term ‘meldpunt openbare ruimte’. Op de pagina zelf klikten deelnemers meteen op ‘online melden’ en het invullen van de melding ging grotendeels makkelijk.
Problemen ontstonden bij het onderdeel ‘locatie en vragen’: iedereen kreeg een foutmelding omdat de locatie niet was ingevuld, maar dit werd gemist doordat de pagina niet naar boven scrolde en de melding daardoor onduidelijk was. Bij het alsnog invullen probeerden deelnemers eerst op de kaart te klikken in plaats van op de knop ‘Kies locatie’. Na wat extra klikken lukte het uiteindelijk om de locatie in te vullen en de melding af te ronden.

Taak 2: Melding openbare ruimte - stoeptegel

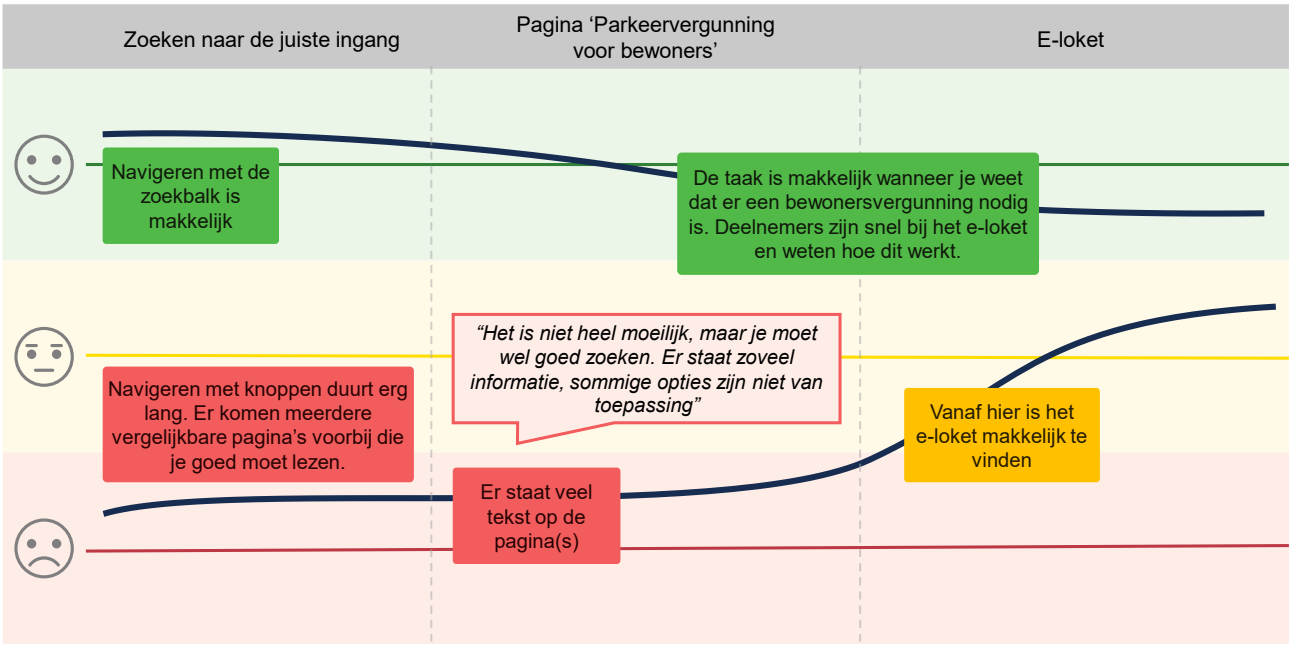


4.2.3 Parkeervergunning

U woont in het centrum van Assen. U kunt uw auto parkeren op eigen terrein, maar daar is maar genoeg ruimte voor één auto. Zoek via de website of u een parkeervergunning kunt aanvragen voor de auto van uw partner.

Bij deze taak was een duidelijk verschil tussen deelnemers zichtbaar. Deelnemers die al wisten dat zij een bewonersvergunning nodig hadden, vonden via de zoekbalk snel het e-loket. Voor deelnemers die dat niet wisten was de taak lastiger: zij navigeerden via de toptaken en moesten meerdere pagina's doorlopen om bij 'Parkeervergunning voor bewoners' te komen. Doordat deze pagina's een vergelijkbare lay-out hebben maar andere koppen en veel tekst bevatten, moesten zij elke pagina goed lezen om de juiste route te vinden, wat het navigeren tijdrovend maakte. Vanaf de pagina 'Parkeervergunning voor bewoners' was het e-loket vervolgens wel eenvoudig te vinden.

Taak 3: Parkeervergunning

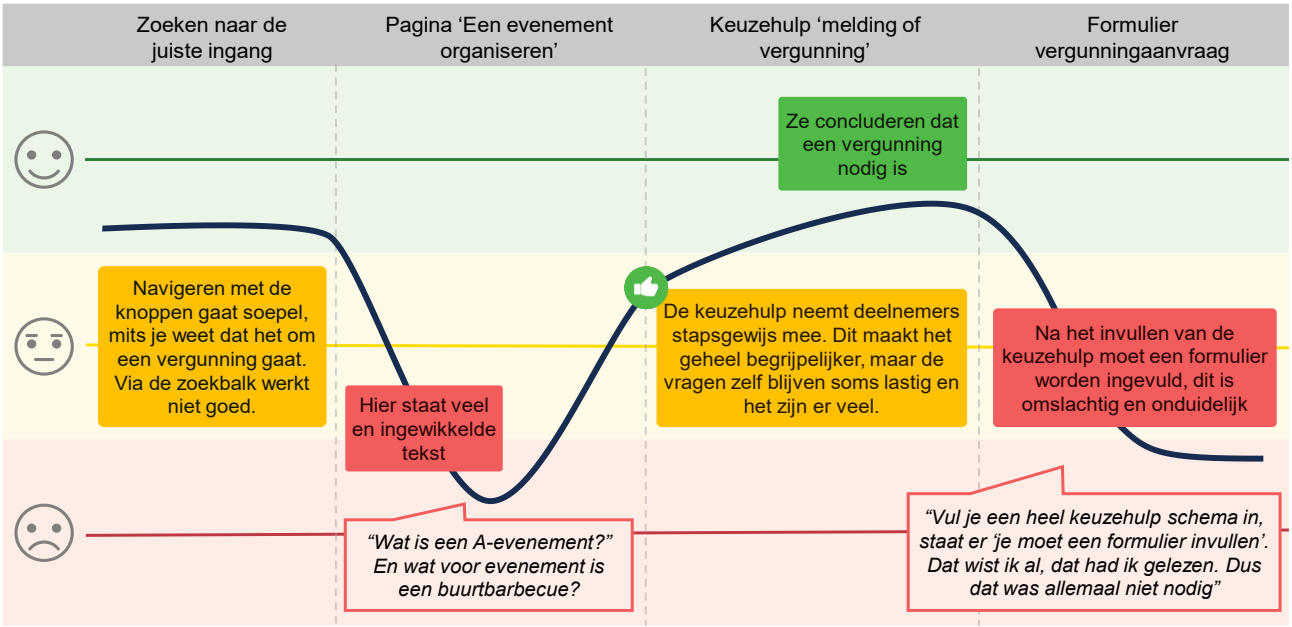


4.2.4 Buurt BBQ

U organiseert over 4 weken een buurtbarbecue op een parkeerterrein in de buurt, zo'n 60 mensen hebben aangegeven aanwezig te zijn. De buurman treedt op met zijn band. Ga via de website na hoe u de gemeente hiervan op de hoogte moet stellen.

Bij deze taak was de zoekbalk niet erg behulpzaam, omdat alleen algemene en exacte termen zoals 'vergunning' of 'evenement' relevante resultaten gaven en zoektermen als 'buurtbarbecue' niets opleverden. De meeste deelnemers vonden uiteindelijk via de toptaken de juiste route, al duurde dit soms even omdat 'vergunning' niet direct op de homepage staat.
Op de pagina 'Een evenement organiseren' zorgde de hoeveelheid en complexiteit van de tekst voor verwarring, vooral bij het bepalen onder welke categorie een buurtbarbecue valt. De keuzehulp 'Melding of vergunning?' werd uiteindelijk gebruikt en was overzichtelijk doordat vragen één voor één verschenen, al waren sommige vragen lastig te beantwoorden.
Na afloop werd duidelijk dat een vergunning nodig is, maar niet iedereen begreep meteen dat de keuzehulp nog niet de aanvraag zelf was, waardoor het als omslachtig werd ervaren dat daarna opnieuw een formulier moest worden ingevuld.

Taak 4: Evenement organiseren - buurt barbecue

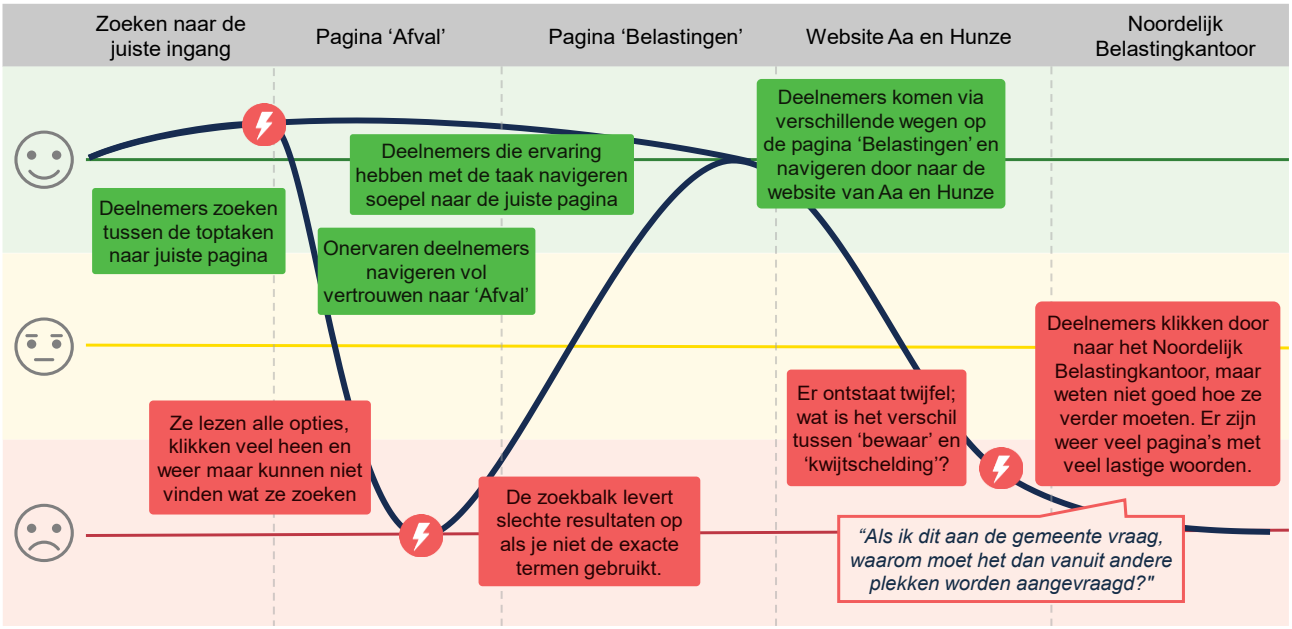


4.2.5 Afvalstoffenheffing

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

De ervaring van de deelnemers had grote invloed op deze klantreis: wie eerder een kwijtschelding had aangevraagd, vond snel de juiste pagina, terwijl onervaren deelnemers moeite hadden met de navigatie. Een eerste knelpunt ontstond bij de toptaken, waar onervaren deelnemers naar ‘Afval’ gingen in plaats van ‘Belastingen’, wat voor verwarring zorgde. Ook de zoekbalk leverde problemen op, omdat alleen de exacte term ‘afvalstofheffing’, niet ‘afvalstof**fen**heffing’, resultaat gaf. Meerdere doorverwijzingen naar de gemeente Aa en Hunze het Noordelijk Belastingkantoor maakten het onduidelijk of ze op de juiste plek waren. Sommige deelnemers gaven aan dat ze op dat punt liever telefonisch contact zouden opnemen.

Taak 5: Afvalstoffenheffing kwijtschelden



4.2.6 Energie besparen

U woont in een oud huis dat slecht geïsoleerd is. Door sterk gestegen energieprijzen betaalt u steeds meer voor uw energierekening. Dit lukt nauwelijks met uw inkomen van €32.000. De buurman vertelde dat u mogelijk hulp van de gemeente kan krijgen om uw huis te verduurzamen, en zo energie te besparen. Bekijk via de website voor welke regeling u in aanmerking komt en hoe.

De taak bleek voor alle deelnemers ingewikkeld en werd door niemand succesvol afgerond. Navigeren via de toptaken was relatief makkelijk, maar op het Asser Energieloket raakten deelnemers verward door de vele tegels en onduidelijke opties, waardoor ze veel heen en weer klikten en soms overweldigd raakten door de informatie.
De logische route via 'Financiering en subsidies' werd vaak gemist, omdat deelnemers eerst op de bovenste link klikten die voor woningeigenaren bedoeld is, of omdat de informatie niet duidelijk was. Uiteindelijk wist niemand de pagina over gemeentelijke subsidies voor energiebesparende isolatiemaatregelen te vinden of een aanvraag te doen. Na afloop hadden deelnemers geen duidelijk beeld van de beschikbare regelingen en gaven aan dat ze telefonisch contact met de gemeente zouden opnemen.

Taak 6: Energiebesparende producten

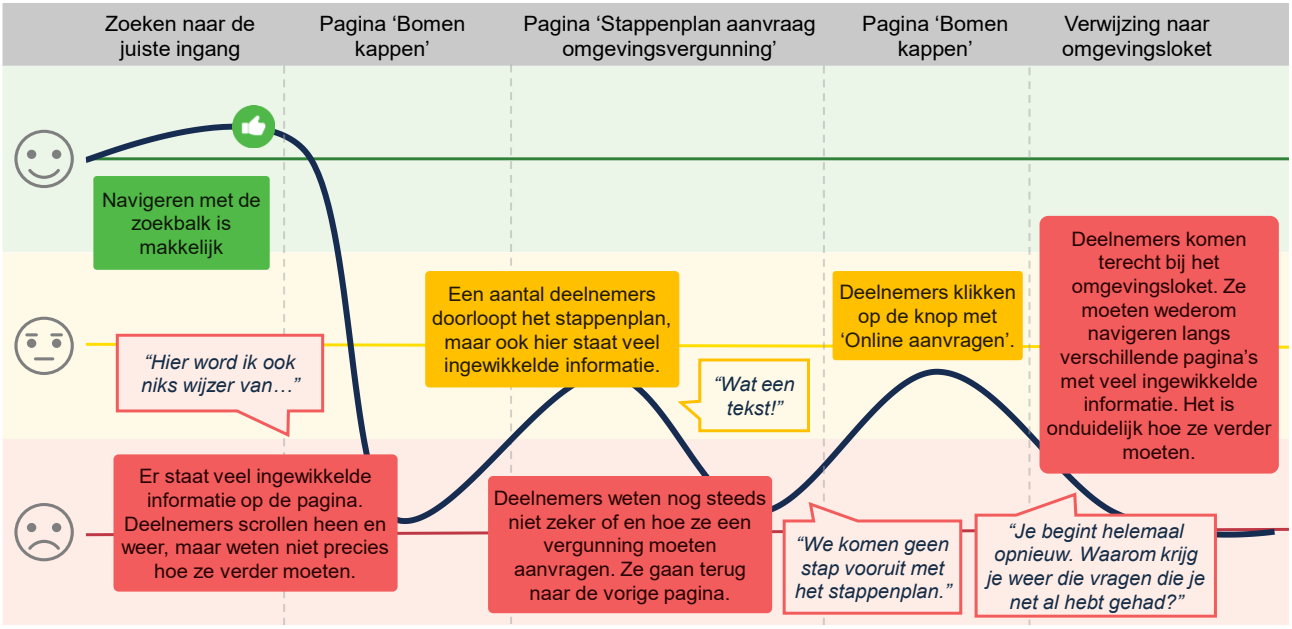


4.2.7 Boom kappen

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

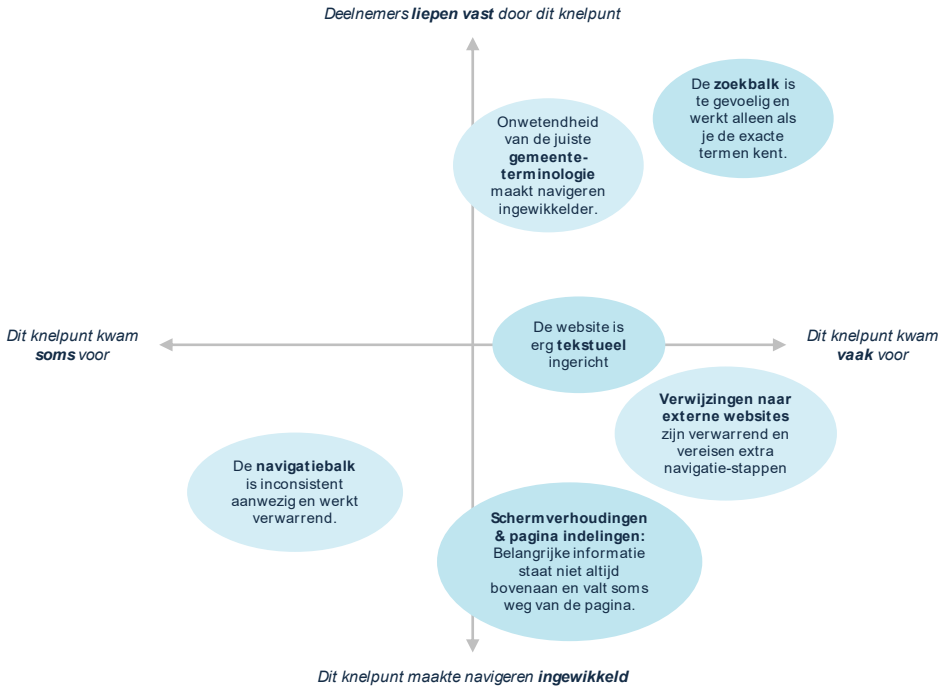
De deelnemers gebruikten de zoekbalk direct en kwamen snel bij de pagina ‘Bomen kappen’, wat positief werd ervaren. De rest van de klantreis verliep echter omslachtig: de pagina bevatte veel ingewikkelde informatie en ook na het doorlopen van het stappenplan bleef het onduidelijk of een vergunning nodig was. Deelnemers probeerden de informatie te scannen, maar kwamen hier niet veel verder en klikten uiteindelijk op ‘Online aanvragen’, wat naar het omgevingsloket leidde. Daar moesten ze opnieuw navigeren, veel teksten lezen en een stappenplan volgen, wat tot frustratie leidde. Uiteindelijk werd in de actielijst van het omgevingsloket aangegeven dat contact met de gemeente en het waterschap nodig was, wat voor extra verwarring zorgde door deze meerdere doorverwijzingen.

Taak 7: Boom kappen



4.3 Algemene bevindingen

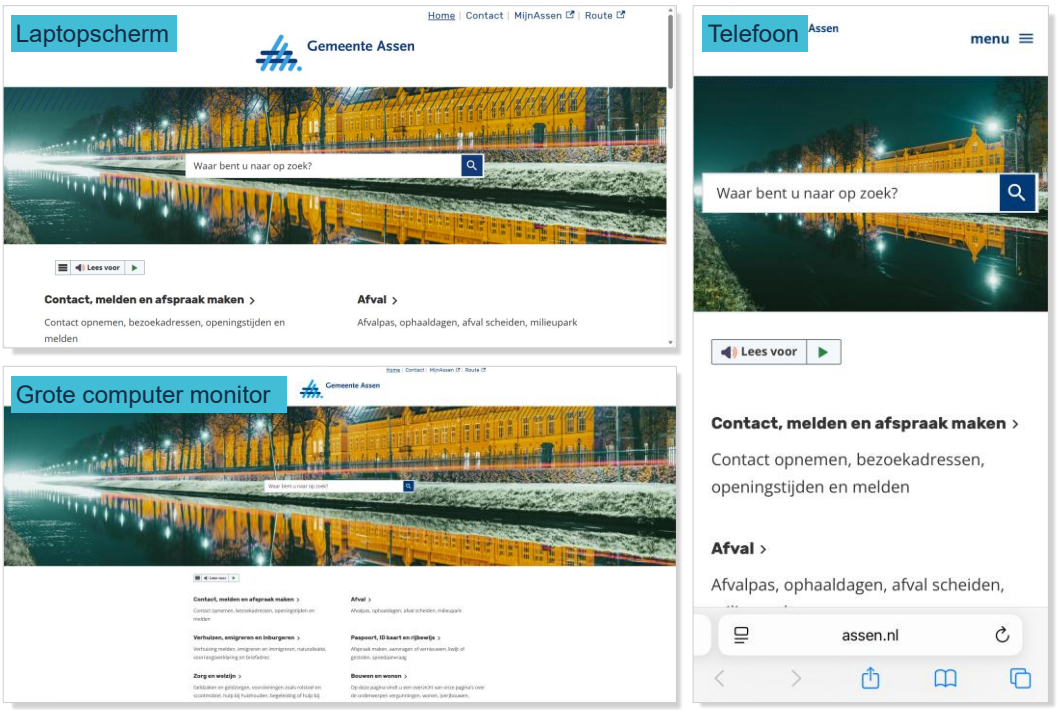
Het uitvoeren van klantreizen met de deelnemers heeft ook een aantal algemene bevindingen opgeleverd. Deze inzichten zijn niet specifiek gerelateerd aan één bepaalde taak of dienst, maar zijn dingen die wij vaker voorbij zagen komen. In het overzicht hieronder worden de bevindingen visueel samengevat, waarbij ze zijn ingedeeld in frequentie (hoe vaak kwam het knelpunt voor bij de klantreizen) en impact (hoe veel problemen leverde het op bij het navigeren door de klantreis). Vervolgens leggen wij deze bevindingen in meer detail uit.



Figuur 3. Overzicht van algemene bevindingen van de klantreizen.

Schermverhoudingen & pagina indelingen

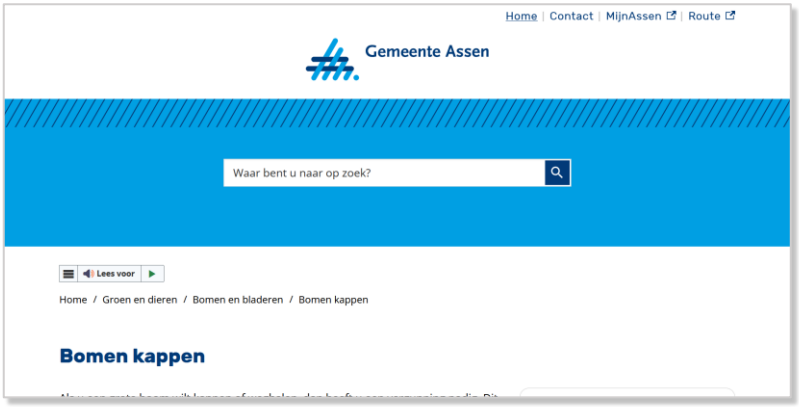
Wat je op het eerste gezicht kan zien op de website hangt af van het apparaat waarmee je de website bezoekt. Figuur 4 laat verschillende weergaven zien van de homepage en wat er in eerste oogopslag zichtbaar is. Dit maakt dat niet iedereen alle elementen op de pagina gelijk zal zien. Omdat niet iedereen door een website heen scrolt, kan dit betekenen dat gebruikers belangrijke informatie missen. Deelnemers gaven aan de website ook veel op hun mobiele telefoon te bekijken, hier vallen nog meer van de toptaken van het scherm af.



Figuur 4. Schermafbeeldingen van de homepage van www.assen.nl, gemaakt met verschillende apparaten

Soms staat een stuk uitleg zo laag in beeld dat het van het scherm afvalt en je moet scrollen om te weten dat het er staat. Dit is onder andere het geval bij de pagina ‘Bomen kappen’, waar in eerste oogopslag alleen de kop zichtbaar is (zie Figuur 5). Het menu aan de rechterzijde, met de verschillende onderdelen van de pagina, is pas zichtbaar als je naar beneden scrolt.

Daarnaast is de zoekbalk zeer prominent aanwezig op iedere pagina. Dit is vooral zo op een laptopscherm, hier is vaak enkel de titel van de pagina te lezen (zie Figuur 5). Deelnemers scrolden vaak in eerste instantie niet over de pagina, maar typten (opnieuw) een zoekopdracht in. Dit maakt navigatie lastig.





Figuur 5. Schermafbeeldingen pagina 'Bomen kappen'

Inconsistente en verwarrende navigatiebalk

Soms is er een navigatiebalk aan de rechterkant van het scherm te zien, zoals in Figuur 5. Op andere pagina's is deze navigatiebalk niet aanwezig. De navigatiebalk werkte soms verwarrend; deelnemers begrepen niet altijd dat de knoppen helpen met de navigatie op de pagina zelf en niet linken naar een andere pagina. Wanneer een gebruiker al op dat bepaalde element gescrold staat gebeurt er niks.

Grote focus op tekst

Op de webpagina's staat veel tekst, zowel op de 'navigatiepagina's' (waar toptaken en omschrijvingen staan') als de 'informatiepagina's' (waar meer informatie over een specifiek onderwerp te vinden is). Een aantal deelnemers leken dit überhaupt niet echt te lezen, en klikten gelijk op een grote knop wanneer deze bovenaan stond. Dit kan later voor vragen zorgen, aangezien de verdere uitleg niet gelezen is. Deelnemers die alle tekst doornamen voordat zij doorklikten, waren hier veel tijd mee kwijt en wisten lang niet altijd wat de woorden of begrippen betekenden. Dit viel erg op bij de klantreis 'boom kappen', waar bijvoorbeeld de termen 'houtopstand', 'houtwal', een 'stamdoorsnede', de 'APV van Assen', de 'Vereniging van Taxateurs van Bomen (NVTB)', en 'leges' worden genoemd.

Voor deelnemers die niet zo vaardig zijn in de Nederlandse taal en moeite hebben met lezen, of weinig kennis hebben over de gemeentelijke dienstverlening in Nederland, is duidelijke taal extra belangrijk. Voor deze deelnemers duurt het vinden van de juiste pagina erg lang, ze moeten alle onderwerpen en omschrijvingen van toptaken immers op iedere pagina zorgvuldig doorlezen. Een pagina scannen is alleen te doen als je snel genoeg kan lezen.
Vaak wisten deze deelnemers ook niet goed welke zoekterm te gebruiken in de zoekbalk. Op de website van het Noordelijk Belastingkantoor kwam een deelnemer een foto van een belastingbrief tegen; deze werd gelijk herkend en bevestigde dat de deelnemer op de juiste plek was. Beeld werkt voor deze mensen een stuk beter.

Verschil tussen vraag en gemeente-terminologie

Het is niet vanzelfsprekend dat mensen begrijpen waar ze naartoe moeten voor hun vraag of probleem. Bij vijf van de klantreizen kwamen we dit tegen. Zo werd de missende stoeptegel niet overal in verband gebracht met een 'melding openbare ruimte', en was het niet gelijk duidelijk dat het niet kunnen betalen van de afvalrekening om 'kwijtschelden van afvalstofheffing' ging, te vinden via de pagina 'belastingen'.

- **Te gevoelige zoekbalk**
  De zoekbalk werd veel gebruikt door deelnemers maar is erg gevoelig voor spelfouten. Wanneer iets verkeerd getypt wordt levert dit geen resultaten op. Ook leveren veel zoektermen geen resultaat op waar je dat wel zou verwachten. Je moet dus weten welke term de gemeente ergens voor gebruikt.

- **Verwijzingen naar externe websites**
  In een aantal klantreizen werden deelnemers naar externe websites verwezen. Dit werkt verwarrend, ze hebben al genavigeerd op de website van de gemeente en moeten dit nu opnieuw doen. Ze vonden dit omslachtig, ze vragen immers iets aan bij de gemeente, waarom moet dat dan via een andere website? En waarom komen ze daar niet direct op de juiste pagina wanneer ze toch worden doorverwezen?

5. Mystery e-mails

5.1 Inleiding

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

E-mail	Onderwerp	Type
1	Verhuizing doorgeven	Melding
2	Paspoort aanvragen	Informatievraag
3	Geluidsoverlast	Klacht
4	Sport en cultuurfonds aanvragen	Hulpvraag
5	Evenement	Hulpvraag
6	Geveltuin	Suggestie
7	Volle prullenbakken	Klacht
8	Afvalstoffenheffing kwijtschelden	Hulpvraag
9	Klacht actueel onderwerp	Klacht
10	Reclamebord langs de weg	Informatievraag
11	WMO-voorziening aanvragen	Hulpvraag

Van deze mails zijn er zeven verstuurd naar het algemene e-mailadres van de gemeente (www.info@assen.nl) en drie verstuurd via het contactformulier op www.assen.nl. Iedere mail is verstuurd vanaf een ander e-mailadres en een bijbehorende fictieve naam. Na afloop van het onderzoek is een informatieve mail verstuurd naar alle ontvangers, om de gemeente te informeren over dit onderzoek en aan te geven dat verdere actie niet nodig is.

5.2 Bevindingen

De onderstaande tabel geeft een samenvatting van de ontvangen reacties.

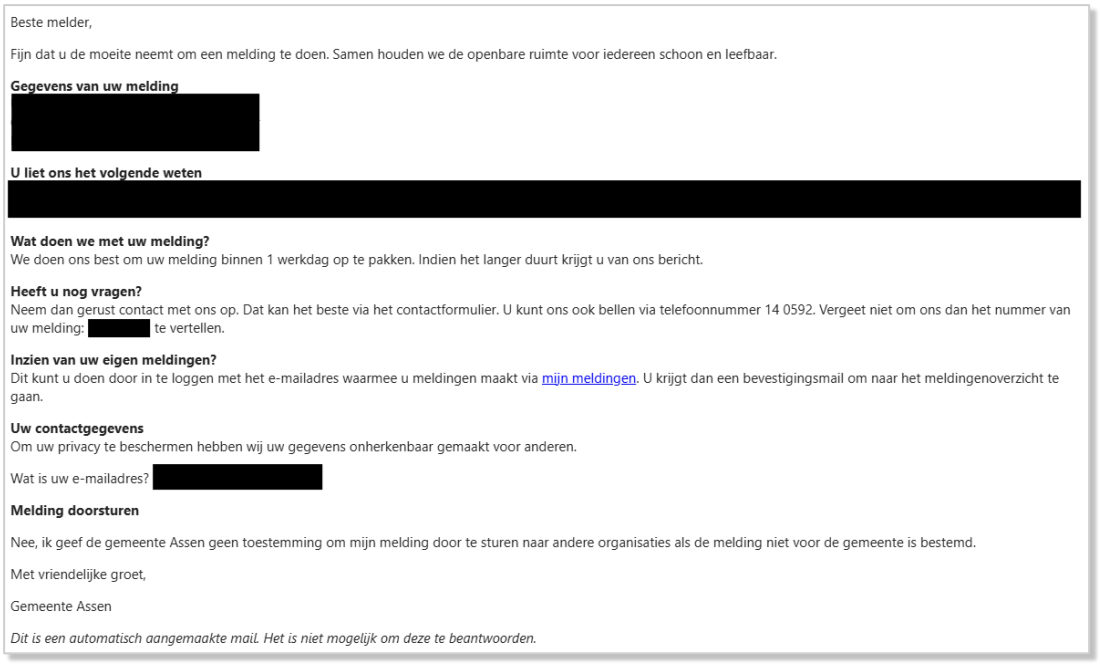
E-mail	Automatisch antwoord	Antwoord binnen 5 werkdagen	Inhoudelijk antwoord	Alle vragen beantwoord
1	X	X	X	X
2	X	X	X	X
3	X	X	X	X
4	X	X	X	
5	X		X	X
6	X	X	X	
7	X	X	X	X
8	X	X	X	
9	X	X	X	X
10	X	X	X	X
Percentage	*100%*	*90%*	*100%*	*70%*

Vrijwel alle e-mails die via www.assen.nl of het contactformulier zijn verzonden, ontvingen zowel een automatische ontvangstbevestiging als een inhoudelijk antwoord binnen de servicenorm van vijf werkdagen. Bij één e-mail werd het inhoudelijke antwoord pas na 3,5 week ontvangen. In dit geval zijn in het antwoord wel excuses aangeboden voor de late reactie.

Hoewel alle e-mails zijn beantwoord, is bij slechts 70% van de berichten daadwerkelijk op alle gestelde vragen ingegaan. Bij de overige 30% werd de hoofdvraag wel beantwoord, maar bleven kleinere deelvragen onbeantwoord. Dit betrof vooral complexere e-mails waarin meerdere vragen werden gesteld of waarin werd gevraagd of iets mogelijk was. In de antwoorden werd aangegeven of iets mogelijk was maar ontbrak vaak nadere toelichting, zoals hoe een aanvraag ingediend kan worden. Regelmatig werd verwezen naar de website voor aanvullende informatie. Hoewel deze informatie correct was, had deze ook direct aan de e-mail toegevoegd kunnen worden als antwoord op de vraag van de afzender.

Bij twee e-mails is naar aanleiding van de vraag een melding aangemaakt. De afzender ontving in dat geval een reactie in de vorm van een afhandeling van een melding. Dit kan verwarrend zijn, omdat de afzender zich niet bewust is van het aanmaken van een melding. Daarnaast ontving de afzender twee e-mails kort na elkaar: een bevestiging van de melding en een e-mail met het inhoudelijke antwoord. Beide e-mails bevatten veel automatische informatie, zoals meldingsgegevens, waardoor zij sterk op elkaar lijken. Het inhoudelijke antwoord is daardoor minder duidelijk zichtbaar en vereist aandachtig lezen om gevonden te worden (zie Figuur 6 en Figuur 7).

De reacties op de e-mails zijn beoordeeld aan de hand van het vooraf opgestelde normenkader (zie Bijlage G). De bevindingen en het normenkader leidden tot een aantal concrete verbeterpunten voor het mailcontact met inwoners. Deze worden besproken in Bijlage I.



Beste melder,

Fijn dat u de moeite neemt om een melding te doen. Samen houden we de openbare ruimte voor iedereen schoon en leefbaar.

Gegevens van uw melding

[redacted]

U liet ons het volgende weten

[redacted]

Wat doen we met uw melding?
We doen ons best om uw melding binnen 1 werkdag op te pakken. Indien het langer duurt krijgt u van ons bericht.

Heeft u nog vragen?
Neem dan gerust contact met ons op. Dat kan het beste via het contactformulier. U kunt ons ook bellen via telefoonnummer 14 0592. Vergeet niet om ons dan het nummer van uw melding: [redacted] te vertellen.

Inzien van uw eigen meldingen?
Dit kunt u doen door in te loggen met het e-mailadres waarmee u meldingen maakt via mijn meldingen. U krijgt dan een bevestigingsmail om naar het meldingenoverzicht te gaan.

Uw contactgegevens
Om uw privacy te beschermen hebben wij uw gegevens onherkenbaar gemaakt voor anderen.

Wat is uw e-mailadres? [redacted]

Melding doorsturen

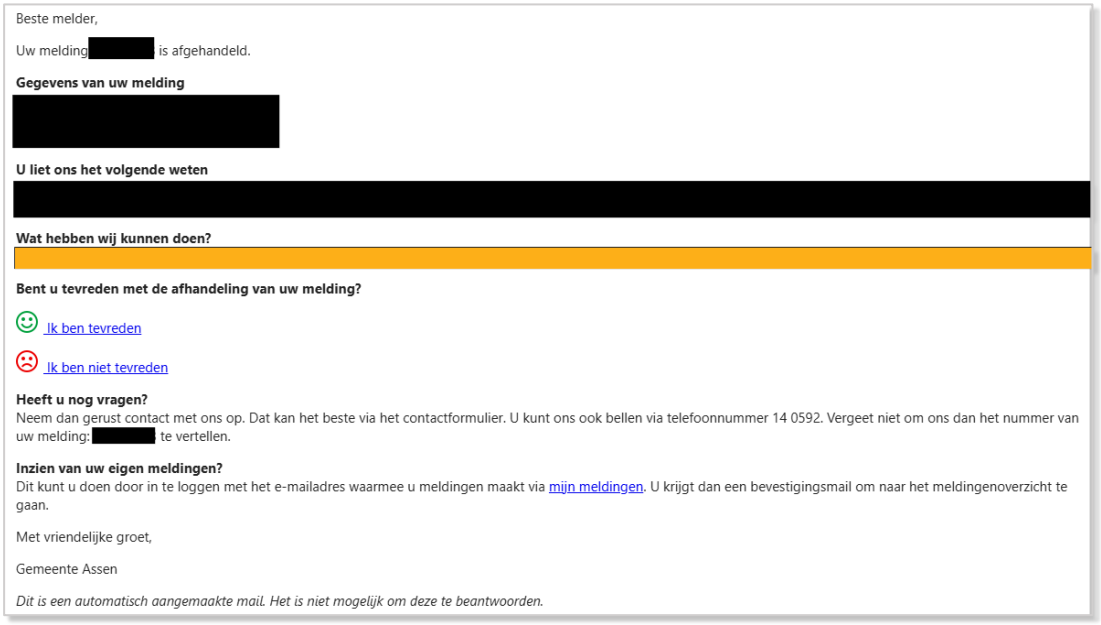
Nee, ik geef de gemeente Assen geen toestemming om mijn melding door te sturen naar andere organisaties als de melding niet voor de gemeente is bestemd.

Met vriendelijke groet,

Gemeente Assen

Dit is een automatisch aangemaakte mail. Het is niet mogelijk om deze te beantwoorden.

Figuur 6. De bevestiging van een ontvangen melding.



Beste melder,

Uw melding [redacted] is afgehandeld.

Gegevens van uw melding

[redacted]

U liet ons het volgende weten

[redacted]

Wat hebben wij kunnen doen?

Bent u tevreden met de afhandeling van uw melding?

Ik ben tevreden

Ik ben niet tevreden

Heeft u nog vragen?
Neem dan gerust contact met ons op. Dat kan het beste via het contactformulier. U kunt ons ook bellen via telefoonnummer 14 0592. Vergeet niet om ons dan het nummer van uw melding: [redacted] te vertellen.

Inzien van uw eigen meldingen?
Dit kunt u doen door in te loggen met het e-mailadres waarmee u meldingen maakt via mijn meldingen. U krijgt dan een bevestigingsmail om naar het meldingenoverzicht te gaan.

Met vriendelijke groet,

Gemeente Assen

Dit is een automatisch aangemaakte mail. Het is niet mogelijk om deze te beantwoorden.

Figuur 7. De afhandeling van een melding. Het inhoudelijke antwoord is oranje gemarkeerd.

Bijlage A Normenkader

1.	Beleid en kaders
1.1	Binnen de gemeente Assen is er beleid vastgelegd met betrekking tot digitale informatievoorziening en dienstverlening.
1.2	De verantwoordelijken voor dienstverlening binnen de gemeentelijke organisatie zijn bekend met de wettelijke kaders en gangbare richtlijnen en hebben deze verwerkt in het beleid.
1.3	Dit beleid is uitgewerkt in werkinstructies, processen, taken en verantwoordelijkheden.
1.4	Dit beleid is bekend bij de betrokken medewerkers.
1.5	In hun dagelijkse praktijk geven de medewerkers invulling aan het vastgelegde beleid.
2.	**Kwaliteit van de digitale dienstverlening (toegankelijk, gebruiksvriendelijk, duidelijk, juist, tijdig en betrouwbaar)**
2.1	Het is duidelijk voor gebruikers (inwoners en ondernemers) waar ze terecht kunnen voor diensten, producten en informatie.
2.2	Inwoners en ondernemers zijn in de gelegenheid om zelf voor een dienstverleningskanaal te kiezen.
2.3	De website is gebruiksvriendelijk, ook voor minder digitaal vaardige gebruikers.
2.4	Digitale diensten van de gemeente zijn op één centrale plaats te vinden en wordt niet versnipperd aangeboden op diverse platforms. Gebruikers kunnen snel en eenvoudig naar de juiste informatie op de website navigeren.
2.5	De door de gemeente verstrekte digitale diensten sluiten aan op de situatie en informatiebehoefte van de inwoner of ondernemer.
2.6	De informatie is helder, goed onderbouwd en gemotiveerd en sluit aan op de leesvaardigheid van ‘de gemiddelde gebruiker’ (B1-niveau).
2.7	De door de gemeente verstrekte informatie is correct en volledig.
2.8	De gemeente informeert de inwoner binnen de toegezegde periode.
2.9	De gemeente reageert tijdig op vragen en verzoeken van de inwoner of ondernemer.
2.10	De door de gemeente verstrekte informatie wekt niet meer verwachtingen dan kan worden waargemaakt.
2.11	De gemeente zet zich aantoonbaar in voor een resultaat.
3.	**Bewaken en versterken van de kwaliteit van de digitale dienstverlening**
3.1	De gemeente monitort de dienstverlening aan en de communicatie met de inwoners.

3.2 De gemeente inventariseert ervaringen met de (digitale) dienstverlening en informatievoorziening.

3.3 De gemeente evalueert met enige regelmaat deze ervaringen en verbindt daar verbeterpunten aan.

4. Positie gemeenteraad

4.1 De gemeenteraad wordt periodiek geïnformeerd over de kwaliteit van de verleende (digitale) dienstverlening.

4.2 De gemeenteraad is betrokken bij het formuleren van de uitgangspunten (kaders) bij de inrichting van de digitale dienstverlening.

Bijlage B Geïnterviewde personen

#	Datum	Functie
1	11/11	Coördinator KCC
2	11/11	Webteam
3	11/11	Beleidsmedewerker inclusie
4	12/11	Coördinator Burgerzaken
5	12/11	Gemeentesecretaris
6	12/11	Teammanager Publiekszaken
7	13/11	Regisseur Armoede en Schulden
8	13/11	Beleidsmedewerker Participatie Armoede en Schulden
9	1/12	Wethouder dienstverlening
10	2/12	Programmamanager Dienstverlening

Bijlage C Bestudeerde documentatie

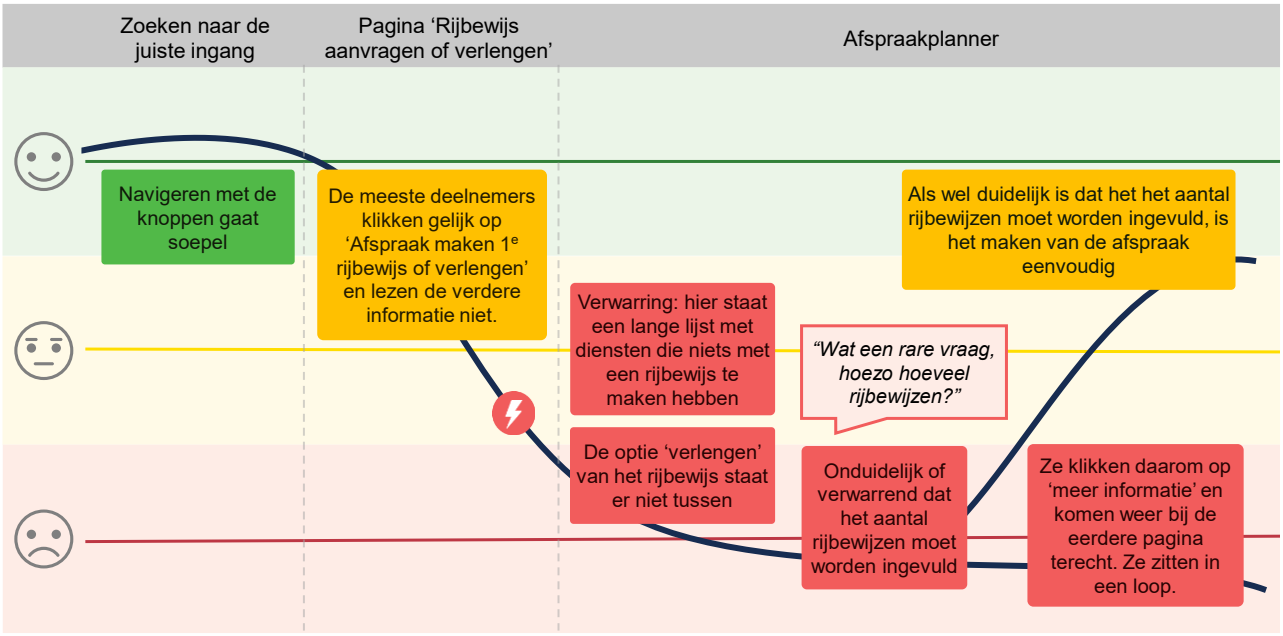
#	Documentnaam	Datum
1	Visie Dienstverlening	2019
2	Schrijfwijzer	2024
3	Voortgangsrapportage Programma Dienstverlening	27-08-2025
4	Advies: Borging Programma Dienstverlening	
5	Programmaplan Dienstverlening	December 2024
6	Inclusie- en Diversiteitsbeleid	2024-2028
7	Overzicht producten en diensten	
8	Servicenormen	2024
9	Voortgang Programma Dienstverlening	Mei-Augustus 2025
10	Toegankelijkheidsverklaring website	05-10-2023
11	Voortgangsrapportage	2024
12	Bestuursakkoord	2022-2026

Bijlage D Ervaringen met klantreizen

Rijbewijs verlengen

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

Taak 1: Rijbewijs verlengen



Voor bijna alle deelnemers was het makkelijk om te navigeren naar de juiste pagina middels de knoppen en toptaken. De informatie op de pagina 'Rijbewijs aanvragen of verlengen' werd nauwelijks gelezen, ze klikten gelijk op de knop 'Afspraak maken 1e rijbewijs of verlengen'. Een van de deelnemers zag in eerste instantie niet dat dit ook voor het verlengen van het rijbewijs was, omdat er veel tekst op de knop stond.

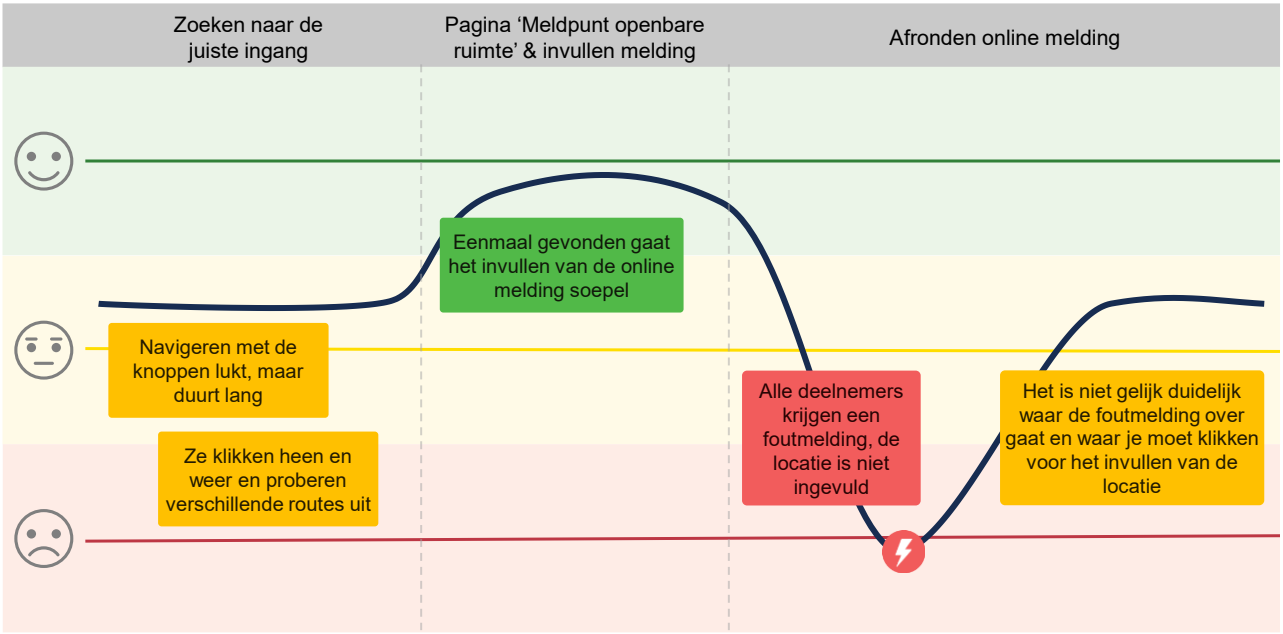
De afspraakplanner is in deze klantreis een groot knelpunt, dit was voor alle deelnemers zeer verwarrend. Dit is een enorme lijst met allerlei gemeentelijke diensten waar je een afspraak voor kan maken. "Afschrift burgerlijke stand? Geheimhouding? Wat heeft dat met een rijbewijs te maken? Waar moet ik heen?" reageerde een deelnemer na het zien van de afspraakplanner. De lijst staat op alfabetische volgorde, dus 'rijbewijs' staat pas onderaan. Deelnemers verwachten gelijk een afspraak voor het rijbewijs te kunnen maken, aangezien ze hiervoor al naar 'rijbewijs' hebben genavigeerd. Uiteindelijk vonden de deelnemers de optie rijbewijs door te filteren of scrollen, maar raakten weer in de war doordat de optie 'verlengen' er niet tussen staat. Ze concludeerden dat 'rijbewijs aanvragen' passender is dan 'rijbewijs kwijt of gestolen', maar wanneer ze hierop klikten gebeurde er niets. Het was niet voor iedereen gelijk duidelijk dat het aantal rijbewijzen moet worden ingevuld. Meerdere deelnemers klikten al snel op de link 'meer informatie'. Deze deelnemers werden teruggeleid naar de pagina 'Rijbewijs aanvragen of verlengen', en zaten in een loop. Ze klikten heen en weer tussen de pagina's, maar het lukte niet om een afspraak in te plannen zonder hulp.
Andere deelnemers vonden het ook vreemd dat ze in de afspraakplanner een aantal rijbewijzen moesten opgeven, en vroegen zich af: "Zou dat voor een vrachtwagen of trekker zijn? Je hebt er toch

maar één nodig?" Wanneer de deelnemers het aantal rijbewijzen invulden was het maken van de afspraak eenvoudig.

Losse stoeptegel

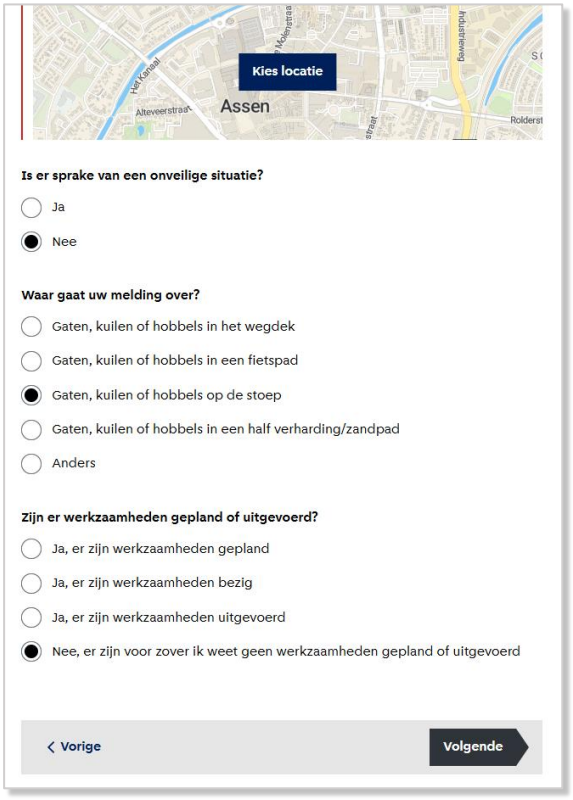
Kwajongens hebben een aantal stoeptegels bij u voor de deur weggehaald. Maak hiervan een melding bij de gemeente Assen. Uw adres is Menso Altingstraat 6, 9406 JZ.

Taak 2: Melding openbare ruimte - stoeptegel



Voor deze taak was de juiste ingang op verschillende manieren te vinden. Deelnemers navigeerden naar de pagina 'Meldpunt openbare ruimte' via de toptaken 'klachten, bezwaar of beroep' en 'contact, melden en afspraak' of via de zoekbalk. Het navigeren via de toptaken (knoppen) lukte wel maar duurde erg lang. Deelnemers klikten veel heen en weer, probeerden verschillende routes uit en waren soms echt wel even aan het zoeken. De ontbrekende stoeptegels in het scenario werden niet door iedereen gelijk gelinkt aan de term 'meldpunt openbare ruimte'.

Eenmaal op de pagina 'Meldpunt openbare ruimte' klikte iedereen direct door naar 'online melden'. Het invullen van de melding zelf ging makkelijk.
Wanneer ze bij de pagina 'locatie en vragen' op 'verder' klikten kreeg iedereen een foutmelding; de locatie was niet ingevuld (zie **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.**). Alle deelnemers hadden over h et invullen van de locatie heen gekeken. Na de foutmelding blijft de pagina echter op dezelfde positie staan in plaats van naar boven te scrollen, waardoor deelnemers alleen het rode streepje aan de linkerkant van de kaart zagen. Het was niet direct duidelijk dat het ging om de locatie; niet alle deelnemers scrolden gelijk omhoog naar de positie waar dit wel werd aangegeven (zie Figuur 8**Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.**) maar klikten in plaats daarvan nog een aantal keer op 'verder'. Wanneer ze dit wel doorhadden en de locatie wilden invullen, klikten ze eerst op de kaart zelf in plaats van de knop 'Kies locatie'. Alleen de knop opent het scherm om de locatie in te vullen. Na wat heen en weer klikken lukte het wel om het adres in te vullen en verder te gaan met de online melding.





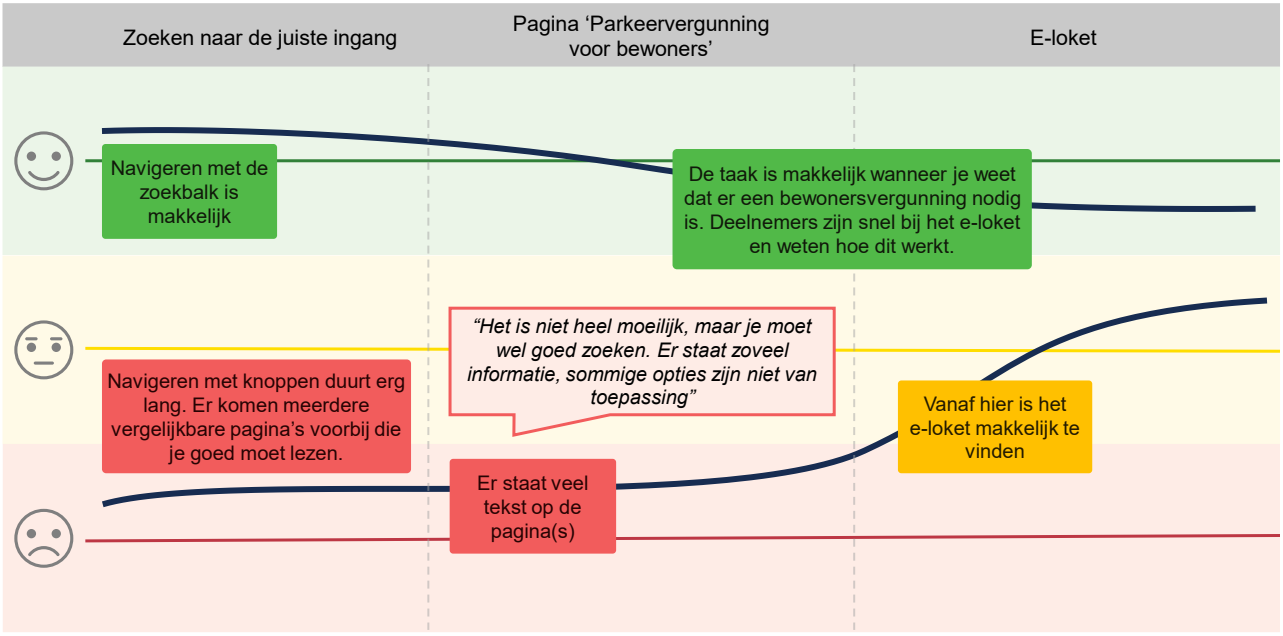
Figuur 8. Foutmelding wanneer de pagina naar boven gescrold is;

Figuur 9. Foutmelding wanneer niet alle velden zijn ingevuld. De foutmelding zelf is niet te zien.

Parkeervergunning

U woont in het centrum van Assen. U kunt uw auto parkeren op eigen terrein, maar daar is maar genoeg ruimte voor één auto. Zoek via de website of u een parkeervergunning kunt aanvragen voor de auto van uw partner.

Taak 3: Parkeervergunning



Bij deze taak was een duidelijk verschil tussen deelnemers te merken. Wie al weet dat een bewonersvergunning nodig is, was via de zoekbalk zo bij het e-loket. Deze deelnemers (de helft) vormen de bovenste lijn in de hartmonitor.
Echter, voor wie dat niet wist was deze taak een stuk ingewikkelder. Zij navigeerden via de toptaken op de homepage. Om bij de pagina 'Parkeervergunning voor bewoners' te komen moeten ze door vier pagina's klikken (homepage, 'Parkeren, verkeer en vervoer', 'Parkeren', 'Parkeren op straat', naar 'Parkeervergunning voor bewoners'). Deze drie pagina's zien er qua lay-out hetzelfde uit, maar de koppen en omschrijvingen van de 'toptaken' zijn anders (zie Figuur 10). Ook staat er veel tekst onder de koppen. De deelnemers moesten iedere pagina zorgvuldig doorlezen om te weten waar ze naartoe moesten. Het navigeren duurde voor deze deelnemers dan ook erg lang. Vanaf de pagina 'Parkeervergunning voor bewoners' was het e-loket makkelijk te vinden.
Eén deelnemer gaf aan geen DigiD te kunnen gebruiken. Op de informatiepagina 'Parkeervergunning voor bewoners' staat genoemd dat het ook mogelijk is om de vergunning in het stadhuis aan te vragen wanneer het niet online lukt, maar deze deelnemer had dat niet door. Daardoor liep de deelnemer vast bij het e-loket.

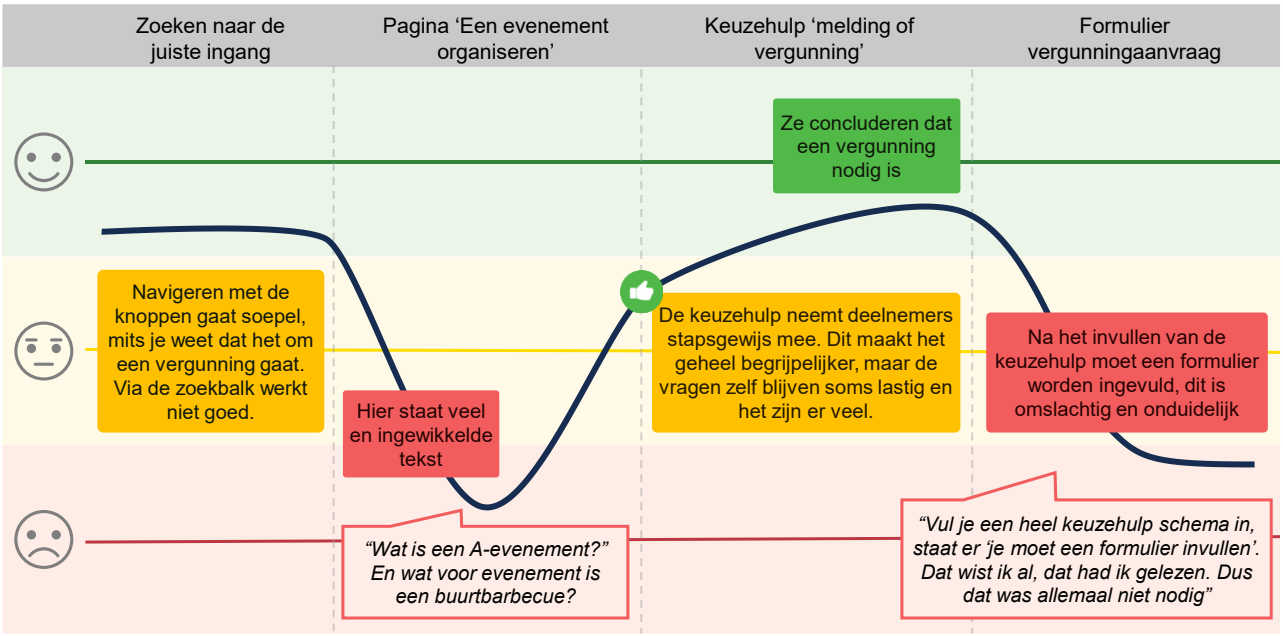


Figuur 10. Schermafbeelding van de pagina's 'Parkeren, verkeer en vervoer' en 'Parkeren op straat'

Buurt BBQ

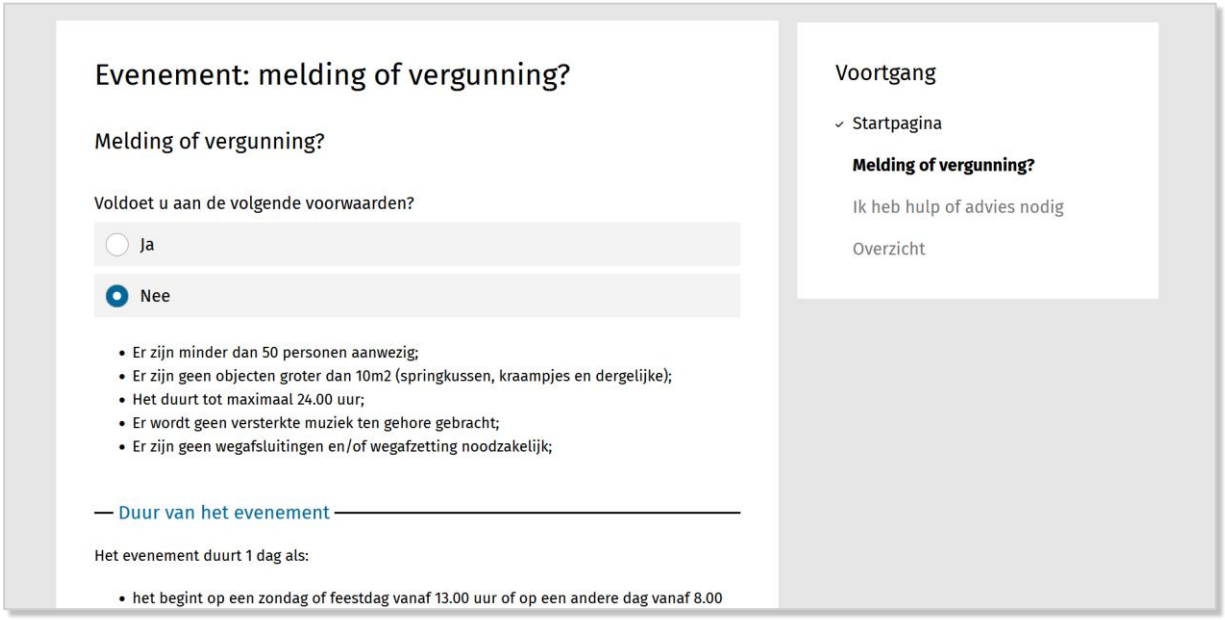
U organiseert over 4 weken een buurtbarbecue op een parkeerterrein in de buurt, zo'n 60 mensen hebben aangegeven aanwezig te zijn. De buurman treedt op met zijn band. Ga via de website na hoe u de gemeente hiervan op de hoogte moet stellen.

Taak 4: Evenement organiseren - buurt barbecue



Voor deze taak werkte de zoekbalk te exact; alle termen in de trant van 'buurtbarbecue' leveren niets op, enkel 'vergunning' of 'evenement' gaven de juiste resultaten. Via de toptaken was 'Vergunningen' de juiste ingang. Als inwoner moet je dus zelf de link leggen tussen een buurtbarbecue en een evenement of vergunning. Een deelnemer probeerde een melding te doen, maar kwam op deze manier niet bij de juiste pagina. Het navigeren via de toptaken op de homepage lukte voor de meeste deelnemers, maar duurde soms wel even. 'Vergunning' staat niet gelijk op de homepage, eerst moet je op 'meer onderwerpen' klikken. Daarna klikten ze soepel door naar de pagina 'Een evenement organiseren'.

De tekst op de pagina ‘Een evenement organiseren’ was voor de deelnemers veel en ingewikkeld. Ze namen eerst de hele pagina door en raakten in de war door de verschillende categorieën. Waar valt de buurt barbecue onder? De deelnemers scrolden wat heen en weer en begonnen uiteindelijk (soms met een beetje hulp) maar aan de keuzehulp ‘Melding of vergunning?’ (Figuur 11). Deze keuzehulp was goed in te vullen aangezien de vragen één voor één tevoorschijn kwamen, dit maakte dat het niet zo overweldigend was. De vragen zelf waren soms echter lastig te begrijpen, te beantwoorden, en het waren er erg veel. De vragen moesten goed worden gelezen.



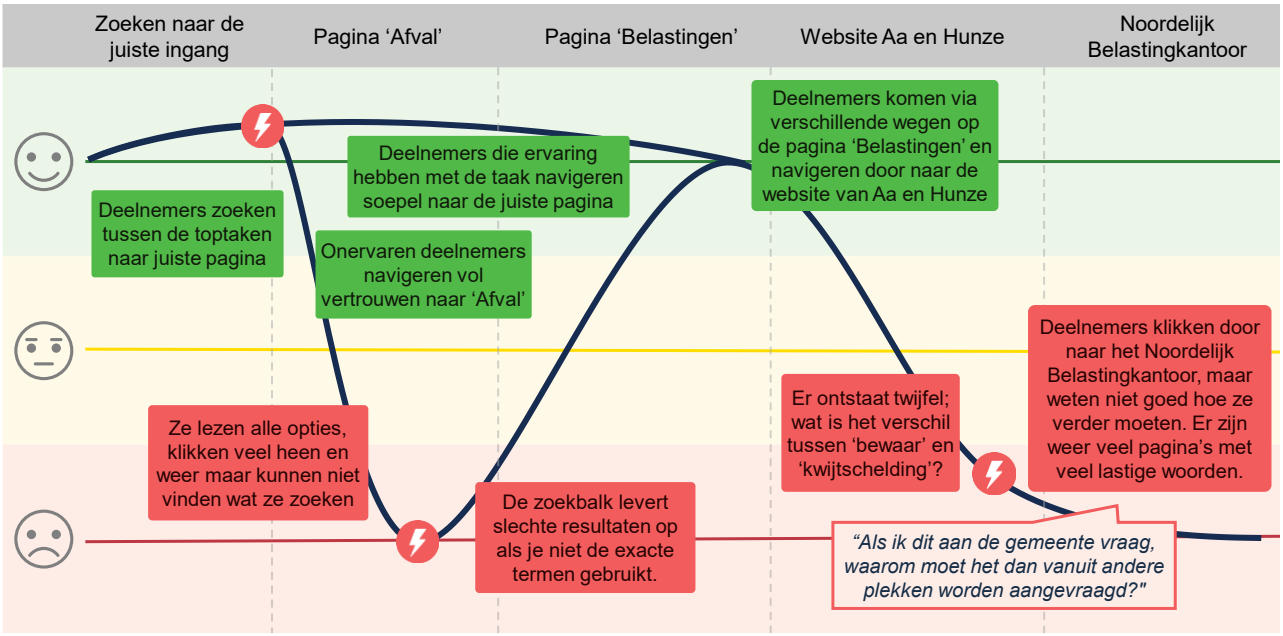
Figuur 11. De keuzehulp ‘Melding of vergunning?’. De volgende vraag verschijnt op basis van het antwoord op de eerste vraag.

Ze kwamen na het invullen van de keuzehulp tot de conclusie dat er een vergunning nodig is; de link naar het formulier voor de vergunningaanvraag komt tevoorschijn. Het was niet voor iedereen duidelijk dat de keuzehulp, met de vele vragen die ze net hadden ingevuld, nog niet een vergunningaanvraag zelf was. Een aantal deelnemers noemde dit erg omslachtig, ze moesten nu weer een heel formulier invullen.

Afvalstoffenheffing

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

Taak 5: Afvalstoffenheffing kwijtschelden



Bij deze klantreis speelde de ervaring van de deelnemers een grote rol. De deelnemers die eerder een kwijtschelding hebben aangevraagd, wisten al waar ze dit konden vinden op de website. Deze deelnemers navigeerden snel naar de juiste pagina. Bij deelnemers met minder ervaring was de navigatie ingewikkelder.

Het eerste knelpunt ontstond bij het zoeken tussen de toptaken op de homepage. Onervaren deelnemers navigeerden vol vertrouwen naar de pagina 'Afval' (dit staat bovenaan de toptaken), terwijl ervaren deelnemers al wisten dat dit onder 'Belastingen' staat. Op de pagina 'Afval' vonden deelnemers niet waar ze naar op zoek waren, wat voor verwarring zorgde. Qua onderwerp leek het immers wel de juiste pagina.

Vervolgens werd de zoekbalk gebruikt, maar dit was wederom een knelpunt. De zoekbalk geeft namelijk alleen een resultaat als je zoekt op 'afvalstofheffing' en niet op 'afvalstof**fen**heffing'. Na verschillende termen te proberen kwamen alle deelnemers uiteindelijk wel terecht op de pagina 'Belastingen'.

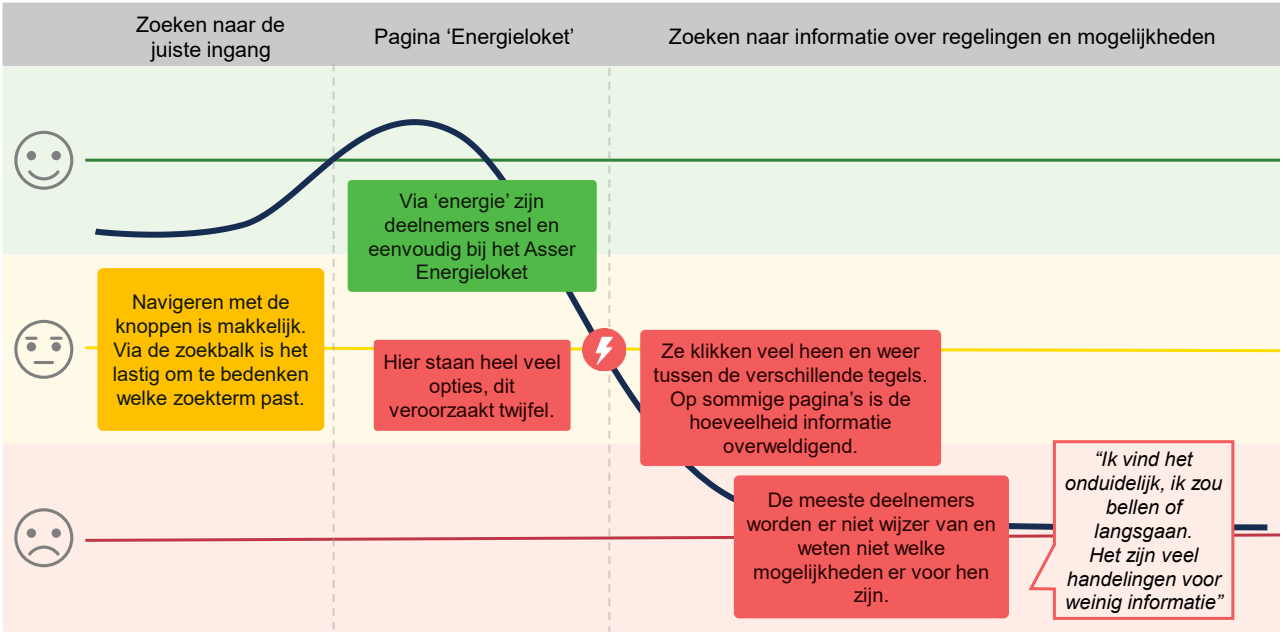
Het was voor de deelnemers uiteindelijk duidelijk dat ze bij de gemeente Aa en Hunze moesten zijn. Daar vonden ze snel de pagina over de afvalstoffenheffing. Ze voelden dat ze op de goede plek waren, maar tegelijkertijd ontstond er hier ook twijfel. Het was onduidelijk wat het verschil is tussen 'bezwaar' en 'kwijtschelding'. Uiteindelijk kozen de deelnemers voor de tweede optie en navigeerden ze zo door naar de webpagina van het Noordelijk Belastingkantoor. Hier wisten de deelnemers niet goed hoe ze verder moesten. Ze kwamen wederom terecht op een nieuwe website die vol staat met informatie. Door de meerdere doorverwijzingen was het voor de deelnemers onduidelijk of ze nu op de

juiste plek waren. Sommige deelnemers gaven aan dat ze op dit punt telefonisch contact op zouden nemen met de gemeente.

Energie besparen

U woont in een oud huis dat slecht geïsoleerd is. Door sterk gestegen energieprijzen betaalt u steeds meer voor uw energierekening. Dit lukt nauwelijks met uw inkomen van €32.000. De buurman vertelde dat u mogelijk hulp van de gemeente kan krijgen om uw huis te verduurzamen, en zo energie te besparen. Bekijk via de website voor welke regeling u in aanmerking komt en hoe.

Taak 6: Energiebesparende producten



Deze taak was voor alle deelnemers ingewikkeld en is door niemand 'succesvol' afgerond. Deelnemers die de zoekbalk wilden gebruiken wisten niet goed welke zoekterm passend zou zijn. Het navigeren met de knoppen was makkelijk via de toptaak 'Energie', die in beeld komt wanneer je op 'meer onderwerpen' klikt. Vanuit deze pagina klikten de deelnemers gelijk op 'Mijn Woning' en kwamen zo bij het 'Asser Energieloket'.

Op deze pagina werd het lastig, er staan veel tegels. Deelnemers twijfelden tussen de verschillende opties; gaat het om 'Financiering en subsidies', 'Huurwoning', 'Woningeigenaar' of toch 'Aanvragen Slimme Isolatiegids Assen'? De deelnemers klikten zodoende veel heen en weer tussen de verschillende tegels en pagina's. Op sommige pagina's was de hoeveelheid informatie overweldigend.

Een aantal deelnemers noemden dat het logisch zou zijn als de informatie bij 'Financiering en subsidies' zou staan, maar dit lijkt alleen informatie voor woningeigenaren te zijn. Dit vonden ze gek, aangezien de doelgroep die moeite heeft met de energierekening volgens hen vaak (sociaal) huurt. Via de tegel 'Huurder' van het Asser Energieloket werden ze niet wijzer, één van de deelnemers wist een adviesafspraak in te plannen via Actium maar wist alsnog niets over mogelijkheden of regelingen.

De juiste pagina is te vinden via ‘Financiering en subsidies’. Je komt hier door te klikken op de tweede link. De deelnemers op deze pagina klikten echter alleen op de bovenste link ‘Subsidie Lokale Aanpak Isolatie gemeente Assen’ aangezien ze hun huis wilden isoleren, en klikten vervolgens weer terug naar het Asser Energieloket doordat ze geen woningeigenaar zijn, of de informatie op de pagina niet begrepen.

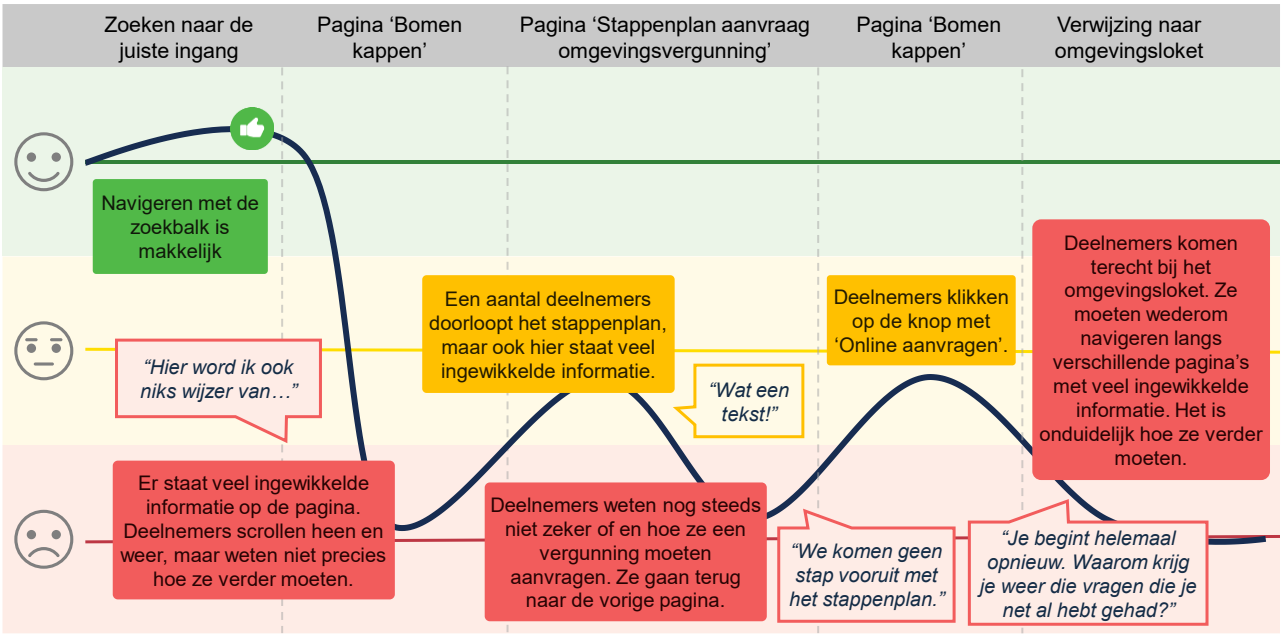
Via de tweede link kom je terecht op de pagina ‘Gemeentelijke subsidie energiebesparende isolatiemaatregelen’. Hier staat dat inwoners mogelijk 2500 euro kunnen krijgen voor isolatie, wanneer hun inkomen niet meer dan 40.000 is. Geen van de deelnemers wist dit te vinden of aan te vragen, ook niet de deelnemers die de taak uitvoerden vanuit het perspectief als woningeigenaar. Eén deelnemer wilde een subsidieaanvraag invullen via de pagina ‘Subsidie Lokale Aanpak Isolatie gemeente Assen’ (de bovenste link), maar kwam niet verder doordat DigiD-inlog nodig was en deze deelnemer dat niet kon gebruiken.

Geen van de deelnemers had na het uitvoeren van de taak een duidelijk idee van mogelijkheden of regelingen waarvoor zij in aanmerking zouden komen. Ze gaven aan dat ze de gemeente zouden bellen.

Boom kappen

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

Taak 7: Boom kappen



Bij deze klantreis gebruikten de deelnemers direct de zoekbalk. Tijdens het typen van ‘boom’, raadt de zoekbalk al direct de pagina ‘Bomen kappen’ aan. De deelnemers vonden het fijn dat ze zo direct op de pagina kwamen waar ze naar op zoek waren.

De rest van de klantreis werd als erg omslachtig ervaren. Op de pagina ‘Bomen kappen’ staat veel ingewikkelde informatie, waardoor het onduidelijk bleef of er een vergunning moest worden aangevraagd. Sommige deelnemers probeerden nog het stappenplan te volgen, maar werden hier ook niet veel wijzer van. Dit stappenplan werd als minder duidelijk en behulpzaam ervaren dan de keuzehulp bij het aanvragen van een vergunning voor een evenement. Dit kwam doordat de deelnemers dit keer niet stapsgewijs door het stappenplan werden geleid, maar zelf de verschillende kopjes moesten openen (zie Figuur 12). Onder elk kopje staat wederom veel ingewikkelde tekst, waardoor deelnemers niet gauw het antwoord op hun vraag konden vinden. Na het scannen van dit stappenplan kwamen de deelnemers niet veel verder. Daarom besloten ze terug te gaan naar de vorige pagina.



Figuur 12. Het stappenplan aanvraag omgevingsvergunning. De kopjes kunnen worden uitgeklapt.

Op dit punt hadden veel deelnemers wel het gevoel dat er een vergunning moest worden aangevraagd, maar het was ze nog niet gelukt om deze aanname te bevestigen. Omdat ze anders vastliepen, klikten de deelnemers dan maar op de knop met ‘Online aanvragen’, al gaven ze aan dat ze in werkelijkheid al telefonisch contact hadden opgenomen met de gemeente.

‘Online aanvragen’ leidt je door naar het omgevingsloket. Op deze website moeten de deelnemers opnieuw navigeren, veel lastige teksten lezen en een stappenplan doorlopen. Dit leidde tot frustratie bij deelnemers. Het omgevingsloket zelf valt buiten de scope van dit onderzoek, maar het is wel belangrijk om te benoemen dat zowel de weg naar het omgevingsloket als de vergunningscheck daar als ingewikkeld en onduidelijk werd ervaren. Na het invullen van de vergunningscheck van de omgevingsdienst lazen de deelnemers in de Actielijst dat ze contact moesten opnemen met de gemeente en het waterschap. Voor de deelnemers die dit lazen was dit verwarrend; ze werden wederom doorgestuurd.

Bijlage E Normenkader klantreizen

Norm	Score	Toelichting
2. Kwaliteit van de digitale dienstverlening (toegankelijk, gebruiksvriendelijk, duidelijk, juist, tijdig en betrouwbaar)		
2.1 Het is duidelijk voor gebruikers (inwoners en ondernemers) waar ze terecht kunnen voor diensten, producten en informatie.	-	Deelnemers wisten vaak niet uit zichzelf waar ze naar moesten zoeken op de website. In gevallen dat de kopjes duidelijk waren en de zoekfunctie goed werkte, vonden deelnemers gauw de juiste pagina. Maar in veel gevallen waren kopjes verwarrend en werkte de zoekfunctie niet goed.
2.2 Inwoners en ondernemers zijn in de gelegenheid om zelf voor een dienstverleningskanaal te kiezen.	++	Op elke pagina staat het telefoonnummer weergeven en vaak wordt aangegeven dat de gemeente je ook persoonlijk kan helpen. Op veel pagina's staan ook duidelijke knoppen waarmee je een afspraak kan maken.
2.3 De website is gebruiksvriendelijk, ook voor minder digitaal vaardige gebruikers.	-	De website is erg tekstueel ingericht, niet op beelden en iconen. De zoekfunctie werkt ook niet altijd goed. Dit maakt de website moeilijk te gebruiken voor inwoners die de taal minder goed beheersen.
2.4 Digitale diensten van de gemeente zijn op één centrale plaats te vinden en wordt niet versnipperd aangeboden op diverse platforms. Gebruikers kunnen snel en eenvoudig naar de juiste informatie op de website navigeren.	+-	Alle digitale diensten zijn op de website te vinden, inclusief belangrijke informatie. Bij sommige diensten is het noodzakelijk om dit bij andere partijen te regelen. In die gevallen wordt het omslachtiger, omdat de inwoner niet altijd direct naar de juiste plek wordt doorverwezen. Vaak moeten zij op die nieuwe website zelf nog op zoek gaan naar juiste pagina. Dit maakt de navigatie ingewikkelder.
2.5 De door de gemeente verstrekte digitale diensten sluiten aan op de situatie en informatiebehoefte van de inwoner of ondernemer.	+	Bij ingewikkelde dienstverlening biedt de gemeente een stappenplan aan. Dit maakt het behapbaarder om te doorlopen en maakt de informatie relevanter op de situatie. Dit gebeurt ook bij het doen van een melding; de opties die je voorgeschoteld krijgt, zijn gebaseerd op je invoer. Echter, de dienstverlening berust nog steeds op grote stukken tekst.

2.6 De informatie is helder, goed onderbouwd en gemotiveerd en sluit aan op de leesvaardigheid van 'de gemiddelde gebruiker' (B1-niveau).	+-	Over het algemeen gaat dit goed, maar bij complexere vraagstukken wordt de tekst gauw ingewikkeld. Daar komen meer lange zinnen, moeilijke woorden en jargon voor.
2.7 De door de gemeente verstrekte informatie is correct en volledig.	++	Er zijn geen onjuiste informatie, tegenstrijdigheden tussen twee pagina's of kapotte hyperlinks gevonden.

Bijlage F Casussen mystery e-mails

E-mail	Inhoud
1	Ik ben afgelopen week naar jullie gemeente verhuisd en wil dat doorgeven, hoe kan dat?
2	Mijn paspoort verloopt binnenkort, dus ik wil graag een nieuw paspoort aanvragen. Ik ga wel over 3 weken op vakantie en ik moet ook nog een visum aanvragen dus heb het wel snel nodig. Hoe moet ik dat doen?
3	Ik heb al best lang last van mijn buren. Overdag draaien ze vaak hele harde muziek en dat hoor ik gewoon binnen bij mij thuis. Dat is super irritant als ik thuis moet werken. Ik heb er al een keer iets van gezegt en die dag zetten ze de muziek wat zachter maar daarna was het weer te hard. Kunnen jullie hier iets aan doen??
4	Hoi. Mijn zoontje zit al een paar jaar op voetbal maar het clubgeld is best wel duur. Hij vind het wel heel leuk en kan het goed dus ik wil hem niet van de club halen natuurlijk. Ik heb via via gehoord dat de gemeente dit kan betalen? Hoe werkt dit?
5	Voor het 50-jarig huwelijkt van mijn ouders gaan we een groot feest organiseren in de buurt, met veel gasten en een liveband en een springkussen voor de kleinkinderen. Ik hoorde dat je dat moet aangeven bij de gemeente en heb gekeken op de website maar ik snap niet wat jullie bedoelen met die categoriën. Het is gewoon een normaal feest dus wat betekend dat? Kan iemand me daar even mee helpen?
6	Ik heb een leuk idee! Onze buurt is niet zo groen en zou het niet geweldig zijn als de gemeente de kosten voor materialen en planten voor geveltuinen kan betalen? Zo kunnen ook mensen met een kleine voortuin wat groen voor hun deur hebben. Daar wordt iedereen vrolijk van!
7	Die prullenbakken in de stad zijn de hele tijd zo vol en dan zitten mensen er ook nog in te wroeten om er blikjes uit te halen of zo. De stad word daar echt zo rommelig van. Het ziet er echt niet uit!! Kunnen jullie dit niet vaker legen?
8	De laatste afvalrekening was erg hoog en ik heb nu niet genoeg geld om het te betalen. De buurman zei dat de gemeente misschien kan helpen dus hoe werkt dat? En kan de gemeente ook helpen met andere rekeningen? Alles is zo duur geworden en ik weet echt niet wat ik moet doen.
9	Ik ben het spuugzat hier in Kloosterveste. Overdag is het prima, maar ’s avonds wordt ik helemaal gek!! Jongeren racen op fatbikes, schreeuwen, knallen vuurwerk en gooien rotzooi overal. Slapen kan je vergeten. En wat doet de gemeente? Helemaal niks. Jullie zeggen dat het niet zo erg is. Nou kom hier dan eens een avondje kijken. Mijn dochter durft me niet eens meer te bezoeken, zo onveilig voelt het!!! We betalen genoeg belasting, dus doe ook wat. Meer handhaving en meer controle. Dit kan toch niet zo??
10	Ik wil een reclamebord op een tekstkar plaatsen langs de Graswijk vanwege een tijdelijke actie van mijn bedrijf. Mag dat en hoe doe ik dat?
11	Mijn alleenstaande moeder begint oud te worden en heeft moeite om het huis in haar alleen te onderhouden. Ik heb via via gehoord dat het mogelijk is om bij de gemeente een huishoudhulp aan te vragen, hoe werkt dat?

Bijlage G Normenkader mystery e-mails

Norm	Score	Toelichting
2. Kwaliteit van de digitale dienstverlening (toegankelijk, gebruiksvriendelijk, duidelijk, juist, tijdig, betrouwbaar)		
2.1 Het is duidelijk voor gebruikers (inwoners en ondernemers) waar ze terecht kunnen voor diensten, producten en informatie.	+	Gaat over het algemeen goed. Soms wordt het heel expliciet uitgelegd, soms is het meer impliciet. Alleen in specifieke gevallen is het wat onduidelijker, maar dat is erg afhankelijk van de complexiteit van de vraag.
2.2 Inwoners en ondernemers zijn in de gelegenheid om zelf voor een dienstverleningskanaal te kiezen.	+	Meestal zijn er meerdere opties gegeven om contact op te nemen (mail, telefoon, etc.). Soms bestaan er wel alternatieve methodes voor contact, maar worden deze niet genoemd in de mail, waardoor het kan lijken alsof het niet mogelijk is.
2.5 De door de gemeente verstrekte digitale diensten sluiten aan op de situatie en informatiebehoefte van de inwoner of ondernemer.	+-	Over het algemeen gaat dit goed. Positieve uitschieters voor heel persoonlijke antwoorden, waarin er duidelijk op de vraag wordt ingegaan. Negatieve uitschieters voor de vragen die als melding worden verwerkt. Dat kan voor verwarring zorgen, omdat je (automatische) info krijgt over een melding die je niet zelf hebt gemaakt.
2.6 De informatie is helder, goed onderbouwd en gemotiveerd en sluit aan op de leesvaardigheid van 'de gemiddelde gebruiker' (B1-niveau).	+-	Gaat doorgaans goed. Er wordt af en toe nog een 'verboden woord' gebruikt. Negatieve uitschieters zijn de automatische antwoorden op de meldingen. Die staan bomvol informatie en zijn daardoor erg onduidelijk gestructureerd. Het is moeilijk om de belangrijke informatie daarin te vinden.
2.7 De door de gemeente verstrekte informatie is correct en volledig.	++	Er wordt nooit incorrecte informatie gegeven en het is bijna altijd volledig (in hoeverre dat kan in een email).
2.8 De gemeente informeert de inwoner binnen de toegezegde periode.	++	Gaat eigenlijk altijd goed, zowel via het mailadres en het contactformulier; je krijgt altijd een automatisch antwoord.
2.9 De gemeente reageert tijdig op vragen en verzoeken van de inwoner of ondernemer.	+	Gaat bijna altijd goed. Maar één negatieve uitschieter: na 3,5 week kwam er pas een inhoudelijk antwoord. Daarvoor werden wel excuses aangeboden.

2.10 De door de gemeente verstrekte informatie wekt niet meer verwachtingen dan kan worden waargemaakt.	++	Ging altijd goed.
2.11 De gemeente zet zich aantoonbaar in voor een resultaat.	++	Gaat heel goed, vooral doordat er vaak echt persoonlijk op de vraag wordt ingegaan i.p.v. een automatisch antwoord te versturen. Daardoor krijg je het idee dat er echt naar je geluisterd wordt. Een verbeterpuntje zou nog zijn dat er ook actief wordt gevraagd of de inwoner zo voldoende is geïnformeerd of nog extra hulp nodig heeft.

Bijlage H Aanbevelingen website

Verhoudingen en indelingen op verschillende schermen
Neem in de verhoudingen en indelingen van webpagina's mee hoe het op verschillende schermen verschijnt. Zorg ervoor dat de belangrijkste informatie in het eerste opzicht altijd in beeld is. Op grotere beeldschermen gaat dit vaak goed, maar niet iedereen heeft toegang tot zulke schermen. Veel mensen bezoeken de website ook via hun telefoon, tablet of laptop. Op deze kleinere schermen is vaak enkel de zoekbalk in beeld (zie Figuur 5) en moet de gebruiker dus zelf op zoek naar de informatie.

Zet sterker in op beeld
De website is erg tekstueel ingesteld en maakt weinig gebruik van beelden en iconen. Dit maakt het ingewikkelder te navigeren voor mensen die de taal minder goed beheersen. Beelden en iconen hebben vaak een effect van herkenning. Daardoor hebben gebruikers soms sneller het gevoel dat ze op de juiste pagina zijn.
Dit was bijvoorbeeld te merken toen een deelnemer terecht kwam op de pagina 'Kwijtschelding' van het Noordelijk Belastingkantoor. Op de foto herkende ze de envelop, waarna ze aangaf dat ze nu dus op de juiste plek moest zijn.

Minder nauwkeurige en bredere zoekfunctie
De zoekfunctie werd veel gebruikt door de deelnemers van de klantreizen. Bij veel deelnemers is dit de eerste manier van navigeren die zij proberen. Echter leverde dit vaak niet veel op, omdat de zoekfunctie alleen werkt met exacte termen. Inwoners moeten dus bekend zijn met de correcte gemeente-terminologie voordat zij deze functie kunnen gebruiken. Daarnaast werkt de zoekfunctie niet meer als je een spelfout maakt; het woord moet volledig correct geschreven zijn.
Een zoekfunctie die breder zoekt in de pagina's op de website en ook werkt bij spelfouten zou een goede verbetering zijn.

Doorverwijzingen binnen de website
In de klantreizen zagen wij dat sommige onderwerpen structureel op de verkeerde pagina werden gezocht door deelnemers. Zo verwachtten deelnemers dat de afvalstoffenheffing op de pagina 'Afval' besproken wordt. Vanuit het perspectief van de gemeente is het logisch dat dit onder 'Belastingen' valt, maar dat is vaak niet zo voor de inwoner.
In dit soort gevallen zou het behulpzaam zijn als er op de veelgebruikte, maar foute, pagina een doorverwijzing naar de juiste pagina wordt gemaakt. Bijvoorbeeld: "Ben je op zoek naar de afvalstoffenheffing? Klik hier om naar de pagina 'Belastingen' te gaan."

Doorverwijzingen naar externe websites
Er zijn een aantal diensten die bij andere partijen moeten worden geregeld. Een doorverwijzing naar een andere website is hierbij dus onoverkoombaar. Echter, deze doorverwijzingen werkten vaak erg verwarrend wanneer deelnemers op de gemeentelijke website al naar een specifiek onderwerp waren genavigeerd. Zij belandden vervolgens weer op een algemene pagina van een andere organisatie, waar ze wederom moesten navigeren. Hierdoor waren deelnemers onzeker of ze nog goed aan het navigeren waren.
Het zou behulpzaam zijn als doorverwijzingen naar externe websites ook direct leiden tot de juiste pagina. Omdat de gemeente je daar direct heen leidt, weet je dan met meer zekerheid dat je op de juiste plek bent.

Pas stappenplannen toe bij complexe onderwerpen
Bij de klantreis ‘Buurt BBQ’ doorliepen de deelnemers het stappenplan ‘Evenement: melding of vergunning?’ Dit stappenplan werd door veel deelnemers als prettig ervaren, omdat het hen stapsgewijs door het proces meenam. Dat maakte het complexe onderwerp meer behapbaar dan onderwerpen waarbij alle informatie op één pagina staat.
Hierbij is het belangrijk dat de gebruiker stap voor stap meer informatie krijgt. Bij het ‘Stappenplan aanvraag omgevingsvergunning’ stonden alle stappen onder elkaar vermeld op één pagina. Op deze pagina waren de deelnemers alsnog overweldigd door de vele informatie.

Geef aan dat het niet altijd digitaal hoeft
Deelnemers konden het vaak waarderen als ergens werd aangegeven dat een dienst ook fysiek geregeld kon worden; dat had vaak hun voorkeur. Het is dus een goed idee om dit ook op de webpagina te vermelden. Doe dit bijvoorbeeld ook pagina’s waar er met DigiD moet worden ingelogd. Hierdoor weten gebruikers zeker dat zij ook zonder DigiD geholpen kunnen worden.

Bijlage I Aanbevelingen mailcontact

Bied actief hulp aan
Inwoners kunnen soms veel verschillende vragen in één mail verzenden, waarvan de een duidelijker naar voren komt dan de ander. Vraag daarom altijd actief of de vragen van de inwoner hiermee beantwoord zijn. Dit maakt het duidelijk dat er meer ondersteuning mogelijk is wanneer de inwoner hier behoefte aan heeft.

Geef aan dat een vraag wordt behandeld als melding
Het omzetten van een vraag in een melding zonder dit persoonlijk te laten weten, kan verwarrend werken. Als afzender ben je je niet bewust dat je een melding hebt gemaakt en toch ontvang je een mail die begint met “Fijn dat u de moeite neemt om een melding te doen.” Naast dat dit verwarrend is, voelt het ook onpersoonlijk, omdat een groot gedeelte van het antwoord uit automatisch gegenereerde inhoud bestaat (zie Figuur 6).

Maak inhoudelijke antwoorden bij meldingen duidelijker
Het inhoudelijke antwoord op een melding staat verstopt tussen veel automatisch gegenereerde inhoud, waarvan een groot gedeelte ook al benoemd is in de vorige mail. Hierdoor lees je dus gauw over het inhoudelijke antwoord heen. Geef dit een prominentere plek en onderscheid het van de overige informatie.