

Onderzoeksopzet onderzoek Digitale Dienstverlening

1. Inleiding

In de afgelopen jaren is de noodzaak voor digitale dienstverlening door de gemeentelijke overheid sterk toegenomen. Als gevolg van de coronacrisis zijn steeds meer inwoners en ondernemers gewend geraakt aan thuiswerken en het vanachter hun beeldscherm zaken kunnen regelen. Het kunnen vinden van gemeentelijke informatie en het digitaal zaken kunnen doen met de gemeente zijn hierom een steeds groter aspect van de gemeentelijke dienstverlening geworden.

Tegelijkertijd is Europese en landelijke wetgeving op het gebied van digitalisering sterk toegenomen. De belangrijkste wetten op het gebied van dienstverlening zijn de Wet digitale overheid (Wdo) en de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv). Aanvullend stelt de wetgever eisen aan de toegankelijkheid van digitale diensten; iedere burger moet ongeacht het hebben van een beperking mee kunnen doen. In het Besluit digitoegankelijkheid is dit vastgelegd.

Als publieke instelling moet de gemeente ook toegankelijk blijven voor inwoners en ondernemers die niet of minder digivaardig zijn. In de in maart 2020 vastgestelde *Visie op Dienstverlening in Oude IJsselstreek – Dichtbij en op maat* heeft de gemeente een koers uitgezet voor haar (digitale) dienstverlening, waar een deel van de hiervoor beschreven ontwikkelingen in is opgenomen.

Nu de visie op dienstverlening 5 jaar onderweg is en er ondertussen nieuwe wet- en regelgeving aangekondigd of in werking getreden is, is het van meerwaarde om een onderzoek naar Digitale Dienstverlening binnen de gemeente Oude IJsselstreek uit te voeren.

2. Doelstelling en vraagstelling

De rekenkamer beoogt met een onderzoek naar digitale dienstverlening de gemeenteraad inzicht te geven in:

1. De doeltreffendheid van de uitvoering van de digitale aspecten uit de Visie op Dienstverlening.
2. De door inwoners ervaren digitale toegankelijkheid van de gemeentelijke dienstverlening.
3. De mate waarin de gemeente voldoet aan wet- en regelgeving op het gebied van digitale dienstverlening.

Om tot deze inzichten te komen geldt de volgende centrale onderzoeksvraag:

Is hoeverre is de digitale dienstverlening van de gemeente Oude IJsselstreek doeltreffend en toegankelijk ingericht en voldoet deze aan de behoefte van de burger?

Om deze centrale vraag te kunnen beantwoorden, hanteert de rekenkamer de volgende deelvragen:

1. Op welke manier geeft de gemeente uitvoering aan de digitale aspecten uit de Visie op Dienstverlening?
2. Hoe beleven inwoners de kwaliteit van de digitale dienstverlening en digitale toegankelijkheid van de gemeente en komt dit overeen met hun verwachtingen?
3. Op welke wijze houdt de gemeente rekening met inwoners die niet of minder digitaal vaardig zijn?
4. Waar en hoe kan de digitale dienstverlening en toegankelijkheid worden verbeterd?
5. Hoe verloopt de informatievoorziening aan de raad op dit thema en welke sturingsmogelijkheden heeft de raad op het gebied van digitale dienstverlening?

Het onderzoek is daarmee vooral extern georiënteerd; het perspectief van met name inwoners wordt onderzocht om uitspraken te kunnen doen over de doeltreffendheid van de gemeentelijke digitale dienstverlening en digitale toegankelijkheid.

3. Onderzoeksopzet

Het onderzoek bestaat hoogover uit drie onderdelen:

1. Documentenonderzoek naar het huidige beleid en gemeentelijke regelgeving op het gebied van digitale dienstverlening en toegankelijkheid.
2. Ervaringsonderzoek onder inwoners via:
 - a. Inwonerpanel 'Oude IJsselstreek Spreekt' en via een open link.
 - b. Stichting onbeperkt meedoen

Aan beide groepen wordt een online vragenlijst voorgelegd. Aanvullend wordt met een vertegenwoordiging van deze groepen een groeps sessie georganiseerd voor verdere verdieping en het uitvoeren van usecases (aanvragen van voorzieningen/documenten).

3. Gesprekken met een afvaardiging van de ambtelijke organisatie en de gemeenteraad.
4. Een externe toets naar de digitoegankelijkheid van de website conform het wettelijke normenkader van de WCAG 2.1 AA.

Het onderzoek leidt tot conclusies en concrete aanbevelingen die worden aangeboden aan de gemeenteraad.

4. Verbondenheid met lopende werkzaamheden ambtelijke organisatie

De ambtelijke organisatie voert in Q4 2025 een 1-meting uit onder inwoners naar dienstverlening. Aanvullend wordt de voortgang van de implementatie van de Visie op Dienstverlening in oktober 2025 intern geëvalueerd.

Het rekenkameronderzoek naar digitale dienstverlening is een aanvulling op de lopende interne trajecten. Tegelijkertijd biedt dit ook mogelijkheden voor samenwerking om te voorkomen dat de inwoners en de ambtelijke organisatie overvraagd worden.

Hierom zijn de volgende afspraken gemaakt met de ambtelijke organisatie:

- De rekenkamer denkt mee over de inhoud van 1-meting die onder inwoners uitgezet wordt. De 1-meting wordt vervolgens uitgezet door de ambtelijke organisatie.
- De resultaten van de 1-meting worden door de ambtelijke organisatie gedeeld met de rekenkamer die dit als input voor haar onderzoek gebruikt.
- Na afronding van de interne evaluatie naar de Visie op Dienstverlening, kunnen gesprekken met de ambtelijke organisatie gevoerd worden in het kader van het rekenkameronderzoek naar digitale dienstverlening.

5. Planning

De doorlooptijd van het onderzoek is circa 9 maanden. Het onderzoek start in oktober 2025 waarna, naar verwachting, in juni 2026 de onderzoekspresentatie aan de gemeenteraad kan plaatsvinden.

Het onderzoek wordt volledig in eigen beheer uitgevoerd en bekostigd uit het onderzoeksbudget 2025 / 2026.

6. Normenkader

Onderzoeksvragen	Normen
1. Op welke manier geeft de gemeente uitvoering aan de Visie op Dienstverlening?	- De gemeente beschikt over een actuele, vastgestelde Visie op Dienstverlening. - De visie bevat concrete doelstellingen, meetbare ambities en uitgangspunten voor digitale dienstverlening. - De visie is vertaald naar uitvoeringsbeleid, projectplannen of jaarplannen. - Er is monitoring ingericht om de voortgang van de uitvoering van de visie te bewaken.
2. Hoe beleven inwoners de kwaliteit van de digitale dienstverlening en digitale toegankelijkheid van de gemeente en komt dit overeen met hun verwachtingen?	- De gemeente meet periodiek de tevredenheid van inwoners over digitale dienstverlening (bijv. via klanttevredenheidsonderzoeken of UX-tests). - Inwoners geven aan dat digitale kanalen begrijpelijk, gebruiksvriendelijk en betrouwbaar zijn. - De verwachtingen van inwoners zijn in beeld gebracht en worden betrokken bij verbetertrajecten. - Inwoners herkennen zich in de digitale dienstverlening en voelen zich voldoende ondersteund.
3. Op welke wijze houdt de gemeente rekening met inwoners die niet of minder digitaal vaardig zijn?	- De gemeente biedt alternatieve kanalen (balie, telefoon) en maakt deze actief bekend. - Medewerkers zijn opgeleid om om te gaan met laagdrempelig contact en digitale inclusie. - Er zijn ondersteuningsmogelijkheden voor inwoners die hulp nodig hebben bij digitale dienstverlening (bijv. via bibliotheken, IDO's of DigiHulplijn). - De gemeente monitort en evalueert het bereik en gebruik van alternatieve kanalen.
4. Waar en hoe kan de digitale dienstverlening en toegankelijkheid worden verbeterd?	- De gemeente voert structureel gebruiksonderzoek, dat leidt tot concrete verbeteracties. - Er is een cyclisch proces van evaluatie, leren en verbeteren van digitale dienstverlening. - Er is aansluiting bij landelijke standaarden (zoals DigiD, MijnOverheid, Common Ground). - De toegankelijkheid (WCAG) wordt jaarlijks getoetst en verbeterd indien nodig. - De gemeente benut input van inwoners, klantreizen en meldingen bij het verbeteren van de dienstverlening.

5. Hoe verloopt de informatievoorziening aan de raad op dit thema en welke sturingsmogelijkheden heeft de raad op het gebied van digitale dienstverlening?	- De raad wordt periodiek geïnformeerd over de voortgang van de dienstverlening (bijv. via collegeberichten, dashboards, of KPI-rapportages). - De informatie bevat relevante indicatoren en biedt inzicht in kwaliteit, bereik en toegankelijkheid. - De raad heeft expliciet beleid of kaders vastgesteld over digitale dienstverlening. - De raad beschikt over instrumenten om bij te sturen (begroting, prestatie-indicatoren, evaluaties).
---	---