



# Evaluatie digitale dienstverlening gemeente Enschede

---

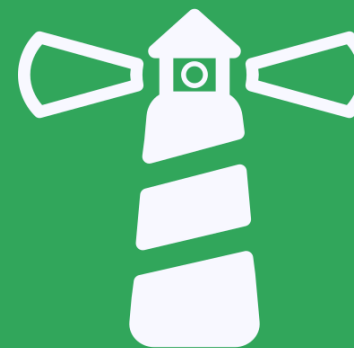
UITKOMSTEN INTERVIEWS | v1.0 | DECEMBER 2018

## Het project

De gemeente Enschede wil de digitalisering van de dienstverlening in 2018 uitbreiden. Zowel het programma I-Burger-zaken als de gemeentelijke communicatievisie 2016-2018 zetten in op meer digitale dienstverlening met uitgangspunten als 'digitaal tenzij', 'klik bel kom' en 'Digitale dienstverlening bevordert zelfredzaamheid'.

De rekenkamercommissie van de gemeente Enschede plaatst<sup>1</sup> een kanttekening bij dit beleid. Zij geeft aan dat het "op het eerste gezicht vooral gericht lijkt op het bevorderen van de digitale dienstverlening en minder op het aansluiten bij de wensen van de inwoners op dit vlak." Deze kanttekening volgt op het kritische rapport van de Nationale Ombudsman uit 2017<sup>2</sup>.

In dit rapport stelt de Ombudsman vier kwaliteitsrichtlijnen (maatstaven) voor digitale overheidsdiensten voor: 1) neem verantwoordelijkheid, 2) wees toegankelijk, 3) wees oplossingsgericht en 4) wees gebruiksvriendelijk.



## Achtergrond

---

### Project



## Achtergrond

---

### Project

#### Normenkader en onderzoeksopzet

Gelet op het voorgenomen beleid en de constatering hierboven, heeft de rekenkamer om beschrijvend onderzoek gevraagd, hierin staat de volgende vraag centraal:

*“Voldoet de gemeente Enschede aan de voorwaarden voor een digitale overheid waarbij de inwoner centraal staat naar de maatstaven van de Nationale Ombudsman (2017)?”*

Wolfgang Ebbers Research & Consultancy voert in opdracht van de rekenkamercommissie van de gemeente Enschede dit onderzoek uit. Hierbij staat de huidige (medio 2018) kwaliteit van de digitale dienstverlening centraal. Naast een nadere uitwerking van de maatstaven in een normenkader, bestaat het onderzoek uit een drietal delen: 1) deskresearch, 2) interviews met stakeholders in de ambtelijke organisatie en 3) een vragenlijst-onderzoek onder inwoners van de gemeente Enschede.

Dit rapport beschrijft ons beeld van de situatie op basis van de afgenomen interviews.

## Interviews

In totaal zijn 15 interviews afgenomen. Respondenten zijn geselecteerd op basis van hun functionele betrokkenheid bij de vormgeving en uitvoering van de digitale dienstverlening.

,Van de interviews zijn korte verslagen gemaakt. Deze zijn ter controle op feitelijke (on)juistheden voorgelegd aan de geïnterviewden. De interviews zijn anoniem, maar ondanks dat hoogstwaarschijnlijk voor veel gemeenteambtenaren herleidbaar tot de persoon. Omwille van de privacybescherming van de geïnterviewden zijn de verslagen daarom buiten deze rapportage gehouden. Voor quotes is toestemming gevraagd.

Er is gesproken met mensen die betrokken zijn bij: de website en de digitale formulieren die daar op staan, het Gemeentelijk Contact Center (GCC), het digitaal berichtenverkeer in MijnOverheid, werk en inkomen / digitalisering bijstand, het klachtencommissariaat, een vrijwilligersorganisatie die Enschedeërs helpt bij het invullen van digitale formulieren en het Regionaal Belastingkantoor Twente (GBT).



## Achtergrond

---

### Onderzoeksopzet

5



## Resultaten

Wat leeft binnen de gemeentelijke organisatie, op basis van de interviews?

# Neem verantwoordelijkheid

## Belangrijkste punten



*We signaleren dat de gemeente waar mogelijk de verantwoordelijkheid neemt voor de inrichting van digitale diensten. De samenwerking bij het verbeteren van processen en oplossen van fouten is goed, maar deze samenwerking is af en toe gefragmenteerd. Gebrek aan centrale regie staat grote veranderingen en innovatie op dit moment enigszins in de weg.*

Eerste punt dat we behandelen is de mate waarin de gemeente verantwoordelijkheid neemt voor de inrichting van (digitale) processen en dienstverlening. Uit de interviews springen rondom het thema verantwoordelijkheid er vier duidelijk uit als hoofdpunten:

- **Samenwerking**  
Ambtenaren ervaren samenwerking en professionaliteit in hoe de gemeente digitale diensten verleent.
- **Regie & controle**  
Op dit moment ontbreekt afdoende centrale regie met doorzetmacht, veel ambtenaren hebben daar wel behoefte aan.
- **Aanspreekpunt**  
De gemeente is aanspreekbaar op problemen. En ze biedt hulp aan mensen die moeite hebben met 'digitaal'.
- **Actie bij fouten**  
De gemeente onderneemt actie bij het ontstaan van fouten en probeert snel verbeteringen door te voeren.

*We werken deze punten op de volgende pagina's verder uit.*

Wat betreft de onderlinge **samenwerking** signaleren we het volgende:

- De ambtenaren geven aan dat de onderlinge samenwerking tussen afdelingen goed is. Zij ervaren elkaar als professioneel en betrokken bij de digitale dienstverlening. Ze doen wat mogelijk is om zaken in goede banen te leiden. Ze geven aan dat ze daarbij over afdelingsgrenzen heen werken.

#### Samenwerking in de praktijk

Goed voorbeeld van onderlinge samenwerking betreft vragen of opmerkingen over de website die via het GCC binnenkomen. Daarover gaan betrokken ambtenaren snel met elkaar in gesprek. Moet het anders? Kan het beter of simpeler? Zo ja, dan wordt de website of het digitale formulier aangepast. Dat doen ze zo snel mogelijk. Waarbij natuurlijk wordt gelet op of het juridisch allemaal nog steeds klopt.

- De samenwerking is ook goed daar waar de gemeente zelf fouten ontdekt. Indien dit gebeurt herstellen de ambtenaren dat vaak zonder af te wachten. Dit kan echter niet altijd, bijvoorbeeld wanneer de fout ergens anders ligt. Bijvoorbeeld bij DigiD. In dat soort gevallen krijgt het GCC een seintje van de IT afdeling:

*“Let op, er is een storing. Er kunnen nu telefoontjes over binnen komen. Wees voorbereid.”*

## Neem Verantwoordelijkheid

### Samenwerking

Neemt de gemeente de regie over de inrichting en uitvoering van processen die worden gerealiseerd via digitale diensten en digitale systemen?

*Ambtenaren ervaren samenwerking en professionaliteit. Als de gemeente zelf fouten ontdekt, herstellen de ambtenaren dat vaak zonder af te wachten.*

# Neem Verantwoordelijkheid

## Samenwerking

---

Neemt de gemeente de regie over de inrichting en uitvoering van processen die worden gerealiseerd via digitale diensten en digitale systemen?

---

*Deze samenwerking vinden we ook daar waar het gaat om gezamenlijk evalueren van de samenwerking en (delen) van de processen. Het niveau van samenwerking leidt tot een gevoel van trots bij de ambtenaren.*

Goede samenwerking vinden we ook op andere terreinen, bijvoorbeeld op het gebied van evaluaties:

- Ambtenaren geven aan dat er regelmatig evaluatiemomenten zijn tussen afdelingen. Daarnaast, als er iets gaat wijzigen in de systemen of de website, wordt bijvoorbeeld het GCC standaard vooraf ingelicht.
- Er zijn periodieke evaluaties over formulieren en de gegevens die via die formulieren binnenkomen. In de evaluaties worden vragen behandeld als: “Hoe gaat het in het algemeen?” Maar ook vragen als: “Welke signalen krijgen jullie van inwoners?” Dat is allemaal bedoeld om de digitale dienstverlening voortdurend te verbeteren. En om fouten voor te zijn.

Bij samenwerking en professionaliteit hoort ook beroepseer. Een van de ambtenaren zei het als volgt:

▮ *“Ik ben er ondertussen ook wel trots op, op wat we allemaal hebben neergezet.”*



Samenwerking tussen afdelingen verloopt dus goed, maar hoe staat het met het **overzicht** over het geheel **en regie** op écht complexe zaken, in de context van een landschap dat de laatste jaren erg veranderd is?

#### Het dienstverleningslandschap

De Enschedese digitale dienstverlening is inmiddels via veel kanalen vormgegeven, zoals verschillende websites (enschede.nl, gbtwente.nl, MijnOverheid, raad053.nl), social media kanalen (bv. Twitter, WhatsApp) en berichtenboxen (MijnOverheid en Mijn Loket).

Over de mate van overzicht en regie op digitale diensten signaleren we het volgende:

- Ambtenaren geven aan dat niemand écht verantwoordelijk is voor het geheel van de digitale dienstverlening. Met écht bedoelen we iemand met doorzetmacht. Nu is niemand die over de volledige digitale dienstverlening het laatste woord heeft.
- Bijna iedereen die geïnterviewd is, heeft daar wel behoefte aan. Ze geven aan dat er iemand moet zijn die bijvoorbeeld
  - waakt over de communicatienormen en over waar teksten aan moeten voldoen.
  - er op let dat nieuwe digitale diensten niemand in de stad uitsluiten.
  - knopen kan doorhakken als een discussie vastzit tussen verschillende afdelingen, of tussen Enschede en andere overheidsorganisaties.

#### Veranderd landschap, complexer landschap

Het landschap van de digitale overheidsdiensten is de afgelopen tien jaar veel complexer geworden. Niet alleen zijn er tegenwoordig veel meer digitale kanalen dan alleen de website, wat het overzicht niet ten goed komt. Gemeenten zijn van een groeiend aantal externe organisaties afhankelijk geworden. Zoals allerlei leveranciers, platforms als Instagram en Facebook of uitvoeringsorganisaties als Logius en GBT. Ook zijn de diensten veel geavanceerder geworden.

# Neem Verantwoordelijkheid

## Overzicht en regie

---

Neemt de gemeente de regie over de inrichting en uitvoering van processen die worden gerealiseerd via die digitale diensten en digitale systemen?

---

# Neem Verantwoordelijkheid

## Overzicht en regie

---

Neemt de gemeente de regie over de inrichting en uitvoering van processen die worden gerealiseerd via die digitale diensten en digitale systemen?

---

*De interviews suggereren dat deze regiefunctie wel nodig is en een wezenlijke bijdrage kan leveren aan het voorkomen van problemen en verbeteren van processen.*

Het gebrek aan regie en overzicht blijkt uit meerdere signalen. Zo zien we het volgende:

- Het eigenaarschap van digitale formulieren ligt bij verschillende afdelingen. Zo zijn verantwoordelijkheden over inhoud, techniek en voorlichting bij die formulieren gespreid. Hierdoor werden wel eens onderdelen aangepast zonder dat iedereen dat wist, hetgeen tot inconsistenties leidde. Dat is een probleem voor burgers. Want het is dan niet duidelijk wat ze moeten doen. Dit is inmiddels verholpen. Afdelingen stellen elkaar nu sneller dan voorheen op de hoogte. Dit proces verliep echter niet frictieloos.
- Zodra het Gemeentelijke Belastingkantoor Twente (GBT) aanmaningen verstuurt, bellen veel burgers met het GCC. Ze zeggen: “Maar ik heb nooit een aanslag gehad!” Dit beeld wordt Twente-breed herkend bij het GBT. Op dit moment wordt niet diepgaand uitgezocht wat er aan de hand is en hoe dit beter kan.
- Uit de enquête blijkt dat inwoners de oplossingsgerichtheid bij problemen vooral als reactief ervaren. De gemeente kan meer doen om problemen te voorkomen. Neem de digitalisering ‘aanvraag bijstand’. Nadat inwoners hierover gingen klagen, is het GCC telefonisch ingesprongen met hulp. Maar die was pas goed ingeregeld ongeveer een half jaar nadat het systeem online ging.

Derde punt dat we aanstippen is de mate waarin de gemeente een aanspreekpunt is voor burgers die contact zoeken. Hier signaleren we dat de burger de gemeente op verschillende manieren kan aanspreken.

- De burger kan bellen met het GCC, voor vragen, tips of klachten. Maar het kan ook via Twitter of WhatsApp. Het kan zelfs aan de balie. Als burgers vragen hebben, krijgen ze volgens betrokken ambtenaren in principe altijd een reactie. Het maakt niet uit via welk kanaal.
- GCC medewerkers geven aan de inwoners zelfs bij vragen en opmerkingen over MijnOverheid of de Berichtenbox te helpen. Terwijl dat geen digitale voorziening van de gemeente zelf is. Dit past helemaal in de geest van een gemeente als eerste aanspreekpunt van de overheid.
- Als burgers ontevreden zijn over de reactie, kunnen zij naar de klachtencommissaris. De klachtencommissaris ontvangt minder dan 10 klachten per jaar wat betreft digitale dienstverlening, tegen meer dan 450 klachten over iets anders. Vuistregel uit het 'klachtenrecht' leert dat 1 ingediende klacht bij een klachtencommissaris staat voor 10 klachten uit de samenleving.

## Neem verantwoordelijkheid

### Aanspreekpunt

---

Is de gemeente een aanspreekpunt voor de inwoners bij digitale diensten | digitale systemen?

---

*De gemeente heeft verschillende manieren ingericht om als aanspreekpunt te fungeren. En de gemeente probeert ook die burgers te helpen die niet direct bij de gemeente moeten zijn. Het lage aantal officieel ingediende klachten suggereert dat de aanspreekfunctie goed functioneert.*

# Neem verantwoordelijkheid

## Aanspreekpunt

Is de gemeente een aanspreekpunt voor de inwoners bij digitale diensten | digitale systemen?

*Tegelijkertijd signaleren we dat de aanspreekfunctie nog onvoldoende lijkt te functioneren waar het gaat om digitale communicatie van de gemeente die via derde partijen (GBT/Mijn Overheid) verloopt.*

De aanspreekfunctie wordt echter meer complex daar waar de dienstverlening over meerdere partijen verspreid is, dit lijkt vooral te spelen rondom de berichtenbox van MijnOverheid:

- In lijn met landelijk onderzoek<sup>1</sup> zien we in de gemeente Enschede dat zodra het GBT aanmaningen verstuurt, veel burgers het GCC bellen en zeggen: “Maar ik heb nooit een aanslag gehad!” Het GBT geeft aan dat het dit ook elders ziet.
- Hoewel de gemeente het eerste aanspreekpunt wil zijn voor de post die het GBT verstuurt, is het voor GCC-ers vaak gissen wat er aan de hand is. Zij kunnen de berichtenbox van de burger niet zien of vaststellen dat de berichtenbox geactiveerd is. Dit leidt al snel tot lastige gesprekken:

*“Ja, maar ik heb helemaal niets geactiveerd!” “Nee, dat begrijp ik, maar misschien uw zoon of dochter toen deze u hielp?”*

### **Gevolgen van het missen van aanslagen**

De gevolgen van het missen van aanslagen zijn op basis van de interviews lastig in kaart te brengen, de ruwe schattingen<sup>2</sup> die we ingezien hebben maken niet duidelijk wat er aan de hand is en zijn mogelijk een onderwerp voor nader onderzoek.

<sup>1</sup> Zie Ombudsman (2017)

<sup>2</sup> Met het voorbehoud dat deze bevinding uit conceptverslagen kwam. Nader onderzoek naar de daadwerkelijke aantallen is nodig

Daar waar het gaat om het verlenen van hulp bij digitale diensten, resulteren de interviews in de volgende bevindingen:

- De gemeente helpt inwoners op veel manieren bij de digitale dienstverlening. Om te beginnen telefonisch. Mensen krijgen uitleg over waar iets op de website staat. Ook wordt er geholpen als men iets niet kan. Bijvoorbeeld het maken van digitale afspraken.
- Daarnaast geeft de gemeente training aan bijvoorbeeld vrijwillige hulpverleners. Zeker bij digitale diensten rond de bijstand. Die worden door velen als moeilijk ervaren. Een tekenende uitspraak hierbij was:

*“We hebben bijna allemaal training gehad van de gemeente in hoe de aanvraag op de website moet. Dat deed de gemeente goed, het verzorgen van die training.”*

- Mensen met complexe problemen kunnen naar het zogenaamde ‘formulieren adviespunt ‘ bij de Stadsbank: 40 vrijwilligers bij het diaconaal platform Enschede. De gemeente draagt hier jaarlijks 50.000 Euro aan bij.

#### **Innoveren in hulp**

Enschede heeft aan de wieg gestaan van digisterker.nl en staat nu opnieuw aan de wieg van een gezamenlijke pilot voor digibeten met DUO, SVB, UWV, CAK, Belastingdienst en Juridisch Loket.

## Neem verantwoordelijkheid

### Aanspreekpunt

Zorgt de gemeente er voor dat zij de inwoners kan helpen bij digitale diensten | digitale systemen?

*Daar waar het gaat om het verlenen van hulp wanneer de gemeente daarop aangesproken wordt, lijken de zaken goed geregeld te zijn. De interviews laten een innoverende en behulpzame organisatie zien.*

# Neem verantwoordelijkheid

## Actie bij fouten

---

Neemt de gemeente actie wanneer inwoners problemen ondervinden van (systeem)fouten in de digitale diensten | digitale systemen?

---

*In de ogen van de ambtenaren probeert de gemeente pro-actief fouten op te lossen. En er zijn verschillende mechanismen ingericht om problemen door (systeem)fouten op te lossen en voorkomen.*

Enschede neemt in veel gevallen actie als inwoners problemen melden. Enschede probeert, waar mogelijk, in de ogen van de ambtenaren problemen ook voor te zijn. De volgende voorbeelden daarvan worden genoemd:

- Er zijn periodieke evaluaties van formulieren en van de gegevens die via die formulieren binnenkomen.
- Er zijn protocollen bij stringen.
- Er zitten allerlei automatische controles in de formulieren.
- En er zitten controles in de interne processen.

Een passend citaat hierbij:

*“Het zou wel kunnen dat er interpretatiefouten zijn, dat mensen ergens Ja zeggen waar ze Nee hadden moeten zeggen. Bijvoorbeeld omdat ze de vraag niet begrijpen. Maar ik weet bijna 100% zeker dat het daarna bij het ‘Claim proces’ eruit gefilterd wordt.”*

Tweede punt dat we behandelen is de mate waarin de dienstverlening van de gemeente toegankelijk is. Dit kan door inwoners te helpen als ze hulp nodig hebben en altijd alternatieve kanalen open te houden. Als het gaat om 'Wees toegankelijk' zijn er drie belangrijke bevindingen.

- **Onduidelijke taal**

Het lijkt erop dat veel mensen moeite hebben met het taalgebruik en vindbaarheid op de website. Dit strookt met de uitkomsten van de enquête.

- **Ondersteuning**

Enschede biedt ondersteuning voor mensen die het niet zelf kunnen. Enkele schrijnende gevallen hebben desondanks last van de volledig digitale aanvraag.

- **Alternatieve kanalen**

Enschede biedt alternatieve kanalen, telefoon en balie blijven open. De aanvraag bijstand is wel volledig digitaal, al is er ondersteuning als iemand het niet zelf kan.

*We werken deze punten op de volgende pagina's verder uit.*

# Wees toegankelijk

## Hoofdconclusies



*Enschede biedt ondersteuning voor mensen die het niet kunnen. Het taalgebruik en de vindbaarheid op de website zijn een probleem. Enschede biedt alternatieve kanalen. Maar enkele schrijnende gevallen zijn daar niet bij geholpen.*

# Wees toegankelijk

## Onduidelijke taal

---

Is het taalgebruik duidelijk, begrijpen de mensen het?

---

*Het lijkt er op dat veel mensen moeite hebben met het taalgebruik en vindbaarheid van de informatie op de website. Dit heeft ook betrekking op de formulieren van de gemeente.*

Eerste hoofdpunt is dat van de onduidelijkheid van de taal. Dit is een belangrijk thema op het gebied van digitale toegankelijkheid.

### **Wet op de toegankelijkheid**

Er is een wet vastgesteld voor digitale toegankelijkheid. Die is vanaf 1 juli 2018 ingegaan. De wet regelt dat overheidswebsites (in een gefaseerde aanpak) vanaf 23 september 2018 verplicht moeten voldoen aan de EU-richtlijn voor digitale toegankelijkheid. Dat geldt voor websites op internet en op intranet. En het geldt voor mobiele applicaties.

Wat betreft taalgebruik geven de ambtenaren het volgende aan:

- Via telefoon en sociale media komen vaak signalen binnen dat mensen het taalgebruik onduidelijk vinden.
- Ook zijn er signalen dat mensen het lastig vinden om iets op de website te vinden. Je moet de juiste zoektermen kennen. Zo niet, dan is het lastig om bijvoorbeeld formulieren te vinden. Die moeten soms ingevuld mee naar de balie. Als mensen dat niet doen, moeten afspraken opnieuw worden ingepland. Dat is vervelend.



In bepaalde gevallen hebben de signalen betrekking op specifieke diensten:

- Ook zijn er aanwijzingen dat het niet goed zat bij het mantelzorg-compliment. Dat was alleen via de website te regelen. Daarover zijn heel veel signalen binnengekomen. Mensen snaptten het niet, ze konden het niet. Een externe vrijwilligersorganisatie zegt daarover:

*“Het systeem is op zich goed, maar veel is lastig te vinden of te begrijpen. Ongeveer 20 % van de mensen die hier komt, heeft het eerst zelf geprobeerd om het digitaal te doen. Maar ze komen er niet uit.”*

Opvallend is dat het niet alleen burgers zijn die feedback geven aan de ambtenaren in de organisatie over het taalgebruik. Geïnterviewde ambtenaren signaleren het zelf ook. Een passende uitspraak hierbij is:

*“Ik persoonlijk vind de website wat taal betreft veel te ambtelijk geschreven. Daar kunnen we echt nog een slag in maken.”*

*Het resultaat dat (online) informatie vaak onduidelijk is, komt overeen met de uitkomsten van het vragenlijstonderzoek.*

# Wees toegankelijk

## Onduidelijke taal

---

Is het taalgebruik duidelijk, begrijpen de mensen het?

---

*De onduidelijkheid van informatie wordt ook herkend door de gesproken ambtenaren zelf. En het komt overeen met de uitkomsten van het vragenlijstonderzoek.*

# Wees toegankelijk

## Ondersteuning

---

Is de digitale infrastructuur zo ingericht dat de toegang voor iedere inwoner gewaarborgd is, door ondersteuning te bieden aan die inwoners die digitaal zaken willen doen, maar dit nog niet kunnen?

---

*De gemeente biedt ondersteuning aan hen die wel willen, maar niet kunnen. Wel lijkt de ondersteuning vooral reactief en komt ze in enkele gevallen vrij traag op gang.*

Tweede punt is dat van de ondersteuning aan hen die wel willen, maar niet kunnen. Het beeld dat ontstaat naar aanleiding van de interviews is tweeledig. Aan de ene kant geven de ambtenaren aan dat er veel ondersteuning geboden wordt. Aan de andere kant ontstaat het beeld dat dit niet altijd snel op gang komt:

- Een voorbeeld is de aanvraag mantelzorgcompliment. Deze was alleen via de website te regelen. Nadat inwoners gingen klagen, is het GCC telefonisch ingesprongen. Door inwoners uit te nodigen. En samen met hen het compliment digitaal aan te vragen. Maar dat gebeurde dus na implementatie en het online gaan.
- Een zelfde beeld geldt voor de aanvraag van de algemene bijstand. Die is vanaf 1 maart 2017 helemaal digitaal. De gemeente kwam er via het GCC achter, dat er een behoorlijke groep was die er niet mee uit de voeten kon. Daarom is de gemeente toen na de zomer begonnen met hulp aanbieden.

Op dit moment kunnen inwoners 2 dagdelen per week hulp krijgen bij digitaal aanvragen van de bijstand. Die twee dagdelen zitten bijna altijd vol, maar meer dagdelen zijn niet nodig.

Op de vorige pagina spraken we over een behoorlijke groep mensen die hulp kregen omdat ze niet uit de voeten kon met de gedigitaliseerde aanvraag bijstand. Los daarvan is er een kleine groep inwoners met complexe problematiek. Deze groep heeft moeite met de zelfservice-aanpak zoals dat digitaal mogelijk is gemaakt. Denk aan digitale formulieren met allerlei gestandaardiseerde, opeenvolgende invulvelden. De geïnterviewden (in dit geval ging het om externe vrijwilligers) zeggen daarover het volgende:

- “Er zijn zo’n dertig tot vijfendertig schrijvende gevallen per jaar die zich melden bij de externe vrijwilligersorganisaties. Deze inwoners van Enschede kunnen door de huidige zelfservice-aanpak bij de bijstand niet snel genoeg geholpen worden.”
- “Daarbij, in sommige gevallen eerst tientallen documenten moeten worden verzameld en overhandigd. Dit is door de complexiteit van hun situatie niet eenvoudig. Ook niet met hulp van ervaren vrijwilligers.”
- “Snelle hulp is vaak wel nodig. Bijvoorbeeld als er sprake is van huiselijk geweld. Als dat door de procedures niet snel kan, verergert de situatie. Voor dit soort gevallen zou een uitzondering gemaakt kunnen worden.”

Wat het volgens de gesproken vrijwilligers voor de gemeente moeilijk maakt, is dat deze hulpbehoevende mensen zich niet zomaar tot de gemeente wenden. Het vertrouwen in de overheid is bij deze groep daarvoor niet hoog genoeg. Er wordt dan ook geen klacht ingediend. Men houdt zich stil en wordt dus niet gehoord.

# Wees toegankelijk

## Ondersteuning

---

Is de digitale infrastructuur zo ingericht dat de toegang voor iedere inwoner gewaarborgd is, door ondersteuning te bieden aan die inwoners die digitaal zaken willen doen, maar dit nog niet kunnen?

---

*Er is een kleine groep inwoners met complexe problematiek die last heeft van de digitalisering. De ondersteuning lijkt op dit moment onvoldoende ingericht voor deze groep.*

# Wees toegankelijk

## Alternatieve kanalen

---

Houdt de gemeente maximaal rekening met groepen die wél gebruik willen maken van het digitale kanaal, maar waarvoor nu nog geen voorzieningen zijn. (niet-ingezetenen, dak- en thuislozen)?

---

*Het beeld rond deze groep lijkt tweeledig. Enerzijds zijn er signalen dat er bij dak- en thuislozen geen grote problemen zijn. Anderzijds zijn er wel problemen rond niet-ingezetenen, maar die hebben niet direct betrekking op de digitale diensten van de gemeente.*

Het derde en laatste punt gaat over diegenen waarvoor nog geen digitale voorzieningen zijn. Afhankelijk van de groep, ontstaan hier verschillende beelden.

Het beeld rondom niet-ingezetenen en dak- en thuislozen is niet helemaal duidelijk:

- De externe vrijwilligersorganisatie geeft aan: er zijn daar geen problemen bekend als het gaat om dak- en thuislozen en de digitale dienstverlening. Deze groep wordt geholpen vanuit verslavingszorginstellingen.
- Ook bij de klachtencommissaris zijn er vanuit deze groep geen klachten bekend. Ook niet via verslavingszorginstellingen.

Als het gaat om niet-ingezetenen en om buitenlandse studenten, dan zien we dat:

- Er wel 'veel gedoe' is als het gaat om de juiste stukken meenemen en dergelijke. Maar dat heeft in eerste instantie niets met de website van Enschede te maken.

### Rol van partners en intermediairs

Wat betreft buitenlandse studenten aan Saxion en de Universiteit Twente (en faculteit ITC): deze partijen kunnen wellicht een rol spelen als intermediair in de informatievoorziening en ondersteuning bij gemeentelijke dienstverlening.

Zet de gemeente digitalisering in, in het belang van de gebruikers en niet alleen vanuit het gemak voor de overheid?

Als het gaat om 'Wees gebruiksvriendelijk' zijn er drie belangrijke bevindingen.

- **Omgaan met suggesties en klachten**

Er is een proces voor verbeteruggesties en klachten. Deze worden gebruikt als input voor verbetering. Maar er zijn signalen dat het beter kan.

- **Gebruikers betrekken**

Bij het ontwerpen van nieuwe diensten wordt de gebruiker nog te weinig of niet betrokken. Ambtenaren hebben de wens dit wel te doen.

- **Ruimte voor innovatie**

De gemeente Enschede is innovatief in de ogen van de ambtenaren. Ze is altijd op zoek naar hoe om te gaan met nieuwe ontwikkelingen. Ook voor mensen die niet met de ontwikkelingen kunnen meekomen.

*We werken deze punten op de volgende pagina's verder uit.*

# Wees gebruiksvriendelijk

## Hoofdconclusie



*We zien dat de gemeente probeert gebruiksvriendelijk te zijn door altijd te kijken naar innovaties, alsmede suggesties en klachten serieus te nemen. Tegelijkertijd is de rol van de gebruiker bij de ontwikkeling nog erg beperkt, zoals blijkt uit de interviews. Ook het vragenlijstonderzoek suggereert dat de gebruiksvriendelijkheid beter kan.*

# Wees gebruiksvriendelijk

## Omgaan met suggesties en klachten

Is goede dienstverlening het uitgangspunt door: ervoor te zorgen dat de digitalisering van de dienstverlening daadwerkelijk rekening houdt met gebruikerswensen en -verwachtingen van de verschillende groepen burgers?

*De gemeente heeft een proces voor verbeter suggesties en klachten. Deze worden gebruikt als input voor verbetering. Desondanks is er nog wel wat te doen. Zo suggereren de enquêteresultaten dat burgers het lastig vinden informatie te vinden en is het taalgebruik moeilijk.*

Eerste punt dat we behandelen is de mate waarin de gemeente omgaat met suggesties en klachten van burgers. De gesprokenen geven hierover aan:

- Ambtenaren staan open voor verbeter suggesties en klachten. Ze gebruiken deze voor permanente verbetering van de gebruiksvriendelijkheid.

### Verbetering door smileys

Een voorbeeld van het doorvoeren van verbeteringen is het gebruik van zogenaamde 'smileys' op de website. Achter die smileys zit een proces. Elke week neemt het webteam de resultaten door en gaat er mee aan de slag. Problemen lossen ze op en melden dat terug bij de burger die de melding deed.

- De ambtenaren geven ook aan serieus om te gaan met feedback van gebruikers. Als er veel vragen of opmerkingen zijn over een formulier, dan doet men daar iets mee. Deze worden ingebracht in een 'formulierenclub'. Daar bespreken ambtenaren alle dingen die opvallen of anders moeten. Bijvoorbeeld hoe vragen geformuleerd zijn, of de kans dat mensen per ongeluk een vraag overslaan.

### Leren door observeren

Nog een voorbeeld. Baliemedewerkers zagen dat veel mensen het toestemmingsformulier voor kinderen niet bij zich hadden. Ze kunnen het niet vinden op de website. Dat werkt verstoring voor de balieprocessen. Daarom kwam het idee om dat formulier gewoon met de uitnodiging mee te sturen. Dat is veel vriendelijker en het scheelt gedoe aan de balie. Daar wordt nu dan ook aan gewerkt.

Het betrekken van gebruikers beperkt zich bij nieuwe diensten nu tot de zogenaamde acceptatietoets. Dat is een van de laatste stappen in het ontwerpproces. Dan staat eigenlijk alles al vast:

- Ambtenaren die met het ontwikkelen van formulieren bezig zijn, geven aan dat het betrekken van gebruikers in de oriëntatiefase nog vorm moet krijgen. Ze hebben dat vrijwel nog nooit gedaan. Het betrekken van burgers gebeurt nu alleen in de acceptatiefase. Bij acceptatietests door (enkele!) gebruikers wordt een link toegestuurd. Er is geen script of format voor wat die gebruikers moeten doen. Of hoe ze iets moeten beoordelen.
- Ook opvallend, de externe vrijwilligersorganisatie wordt niet betrokken in de oriëntatiefase. Terwijl zij wel grootgebruiker van de formulieren is. De vrijwilligers weten als geen ander waar mensen tegenaan lopen. Die dingen laten ze dan ook vaak weten. Maar dat gebeurt pas achteraf, na het online gaan. Ze vinden dan overigens wel gehoor bij de gemeente. Maar het lijkt er vanuit hun perspectief op dat er vervolgens niets gebeurt met wat zij zeggen. Er is geen terugkoppeling die typisch bij een methodische aanpak hoort.

## Wees gebruiksvriendelijk

### Gebruikers betrekken

---

Is goede dienstverlening het uitgangspunt door: ervoor te zorgen dat de digitalisering van de dienstverlening daadwerkelijk rekening houdt met gebruikerswensen en -verwachtingen van de verschillende groepen burgers.

---

*We signaleren dat de gebruikers nu alleen in de eindfase van het ontwerpproces betrokken worden. Hier ligt een kans om de dienstverlening verder te verbeteren door gebruikers eerder te betrekken in het proces.*

# Wees gebruiksvriendelijk

## Gebruikers betrekken

Is goede dienstverlening het uitgangspunt door: ervoor te zorgen dat de digitalisering van de dienstverlening daadwerkelijk rekening houdt met gebruikerswensen en -verwachtingen van de verschillende groepen burgers.

*Hoewel de gebruikers nu nog weinig betrokken worden, is de wens dit meer te doen er wel degelijk binnen de organisatie.*

Bij het ontwerpen van diensten wordt de gebruiker weliswaar nog te weinig betrokken. Maar de wens om dit te doen, is er wel degelijk. Enkele veelzeggende uitspraken van ambtenaren:

*“We zouden graag veel meer gebruikersonderzoek willen doen en veel meer soorten van gebruikersgerichte ontwerptechnieken willen hanteren. Maar technisch lukt dat niet altijd, bijvoorbeeld als het gaat om customer journey mapping. Ook hebben we er weinig uren voor beschikbaar.”*

*“Expertise over hoe je gebruikers moet betrekken is binnen de gemeente niet of niet goed aanwezig. Ik heb die kennis uiteindelijk veel liever zelf in huis. We huren het nu teveel in.”*

*“Er zou een panel moeten komen van digitaal vaardigen, digibeten, oud en jong, dat met ons mee kan denken bij het ontwikkelen van formulieren.”*

### **Customer journey mapping**

Een methode die precieze stappen die doelgroepen zetten bij het afnemen van diensten zo volledig mogelijk in kaart brengt. Het gaat om huidige en om gewenste situaties. Op basis van die inzichten is een dienstverlener beter in staat om een passende digitale diensten (opnieuw) te ontwerpen.



Laatste thema is de rol van innovatie.

#### De rol van innovatie in Enschede

De gemeente Enschede heeft innovatie hoog in het vaandel staan. Enschede zoekt vaak naar nieuwe wegen. Zo hanteert de gemeente Enschede een zelfservice aanpak bij de aanvraag van de bijstand. In tegenstelling tot bijvoorbeeld Amsterdam of Zwolle, Deze aanpak wordt mogelijk gemaakt door de digitalisering.

Ambtenaren geven aan trots te zijn op wat er bereikt is.

- Men heeft de hele afdeling Bijstand/Inkomen gedigitaliseerd. Enschede biedt alle producten en processen digitaal aan. En er is dit jaar nog een Klanttevredenheidsonderzoek gedaan. Daarin scoort de digitale dienstverlening gemiddeld boven de 7. Ondertussen zit de gemeente wat doorlooptijd 'aanvraag bijstand' aangaat weer op de tijd van voor de digitalisering. Of zelfs al iets daaronder.

Het is al eerder aangehaald. Enschede is mede-initiator van het succesvol landelijk opgeschaalde Digisterker, Enschede is mede-initiator van het landelijk uit te rollen sociaal vangnet. Enschede is dus als het ware ook innovatief als het gaat om het opvangen van de maatschappelijke nadelen van innovatie.

## Wees gebruiksvriendelijk

Ruimte voor innovatie

---

Maakt de gemeente gebruik van de mogelijkheden die digitalisering biedt om de dienstverlening te verbeteren?

---

*De gemeente Enschede is innovatief en altijd op zoek naar hoe om te gaan met nieuwe ontwikkelingen en hoe zaken op te lossen voor mensen die niet met die ontwikkelingen mee kunnen komen.*

Laatste thema dat we behandelen is de oplossingsgerichtheid van de gemeente. Is de gemeente oplossingsgericht, zorgt de gemeente ervoor dat fouten in het digitale systeem opgelost worden ?

Als het gaat om 'Wees oplossingsgericht' zijn er drie belangrijke bevindingen.

- **Leerlus**  
Als ambtenaren problemen waarnemen, gaan ze uit zichzelf vaak op zoek naar oplossingen.
- **Oplossen problemen**  
Wat in beeld is wordt opgelost. Maar wat niet als officiële klacht in beeld is, heeft het lastig.
- **Houding ten aanzien van verbetering**  
Er is wel een positieve houding om ook zaken die niet goed in beeld zijn beter op te pakken.

**Leerlus**

De route in een organisatie vanaf het voor het eerst signaleren van een probleem tot aan het gezamenlijk structureel oplossen van dat probleem.

# Wees oplossingsgericht

Hoofdconclusie



Als ambtenaren problemen waarnemen, gaan ze uit zichzelf vaak op zoek naar oplossingen. De leerlus van het signaleren van fouten en deze herstellen zit tussen de oren van de ambtenaren. En het zit in de systemen:

- Het GCC geeft meningen van inwoners door aan allerlei werkgroepen. Soms gaat het om een link die niet werkt of een formulier dat het niet doet. Dat soort zaken geven ze direct aan het webteam door. Dan wordt het snel aangepakt.
- Het kan altijd, een inwoner maakt per ongeluk een fout bij de aanvraag van een bijstandsuitkering. Maar het proces zit dusdanig in elkaar dat fouten vanzelf naar boven komen.
- In het begin van de digitalisering van de bijstand is de tijd tussen aanvraag en effectuering van de bijstand opgelopen. Er was sprake van gewenningstijd en kinderziektes aan kant van de gemeentelijke organisatie. Dat is volgens betrokkenen allemaal opgelost. Ondertussen zit men bij de doorlooptijd weer op de tijd van voor de digitalisering, of zelfs iets daaronder.

## Wees oplossingsgericht

Leerlus

---

Zorgt de gemeente ervoor dat fouten in het digitale systeem opgelost worden?

---

*Als ambtenaren problemen waarnemen, gaan ze uit zichzelf vaak op zoek naar oplossingen. De leerlus van het signaleren van fouten en die herstellen zit tussen de oren van de ambtenaren. Maar het kan sterker verankerd.*

# Wees oplossingsgericht

## Oplossen problemen

---

Zorgt de gemeente ervoor dat fouten in het digitale systeem opgelost worden door: coulant te zijn bij (onbewust gemaakte) fouten en vergissingen die burgers in het digitale systeem maken?

---

*We signaleren dat problemen die in beeld zijn goed opgelost worden door de gemeente.*

Problemen die in beeld zijn, worden opgelost.

- Er is veel reuring geweest rondom het mantelzorgcompliment vorig jaar. Dat was in principe alleen via de website te regelen. Daar zijn heel veel signalen over gekomen: mensen snaptten het niet, konden het niet. Daar is toen met het GCC telefonisch ingesprongen. De mensen bij het GCC voelden zich daar verantwoordelijk voor. Daar hebben ze de mensen toen geholpen het toch voor elkaar te krijgen. Door ze uit te nodigen en samen met hen digitaal aan te vragen.
- Reactieve klachten zijn klachten die mensen uit zichzelf officieel indienen. Dat zijn er over de digitale dienstverlening onder de 10 per jaar op een totaal ca 475 per jaar.
- Bij het GBT gaat men er vanuit dat als een burger zich aanmeldt bij MijnOverheid, dat hij of zij dat wilens en wetens doet. Tegelijk zijn er signalen dat mensen berichten over het hoofd zien. Daarvoor bellen ze dan. Ook met het GBT. Het GBT legt dan uit hoe het zit. Dat hun post in MijnOverheid staat. Maar er zijn geen *repeterende* klachten over MijnOverheid inzake het missen van post.

### **Coulance**

Het aantal officieel ingediende klachten over digitale diensten is naar onze mening laag. Daarnaast zijn er volgens betrokken ambtenaren – en voor zover zij weten - geen (onbewuste) fouten of vergissingen in de systemen gesloten. Uit de resultaten uit de enquête ontstaat het beeld dat problemen zich niet vaak voordoen. In onze ogen is de vraag of de gemeente in deze situaties coulant is daarom op dit moment niet aan de orde.

Maar dat wil niet zeggen, dat dat zo blijft. De resultaten uit de enquête laten namelijk ook zien, dat veel inwoners mensen in hun omgeving kennen, die problemen hebben gehad door het missen van digitale berichten. Het kan een kwestie van tijd zijn voordat dit 'zichtbaar' wordt als een of meer officiële klachten.

We komen nu terug op waar we het eerder over hebben gehad. Namelijk in het deel over ‘Wees toegankelijk’. Als het gaat om ‘Wees oplossingsgericht’, willen we er op wijzen dat niet iedereen een klacht indient bij een probleem. We roepen daarbij in herinnering de ‘digitale aanvraag bijstand’. Daarover schreven we al:

- De externe vrijwilligersorganisatie geeft aan zo'n dertig á vijfendertig schrijvende gevallen per jaar te hebben. Deze zijn met de zelfservice-aanpak niet geholpen.

Deze burgers blijven buiten beeld. Ze melden zich niet bij de gemeente voor hulp.

#### **Complexiteit en digitale zelf-service**

De digitale zelf-service aanvraag van bijstand is een goed voorbeeld van de complexiteit omdat er veel extra informatie bij de aanvang moet worden verkregen en overhandigd. Soms wel meer dan dertig documenten. Dit is door de complexiteit van de situatie van aanvragers niet eenvoudig. Ook niet als ze daarbij hulp krijgen. Daardoor kunnen ze niet op tijd worden geholpen. Wat de situatie vervolgens alleen maar verergert. Zeker als er huiselijk geweld of sancties in het spel zijn.

De vraag is of digitalisering het probleem is bij de complexiteit door het groot aantal formulieren. Zonder digitalisering is het aantal formulieren toch net zo groot en de situatie net zo complex? Dat klopt, maar digitalisering – als drijver van de zelfservice-aanpak - biedt voor deze groep vooralsnog ook geen oplossing,

#### **.... Coullance (vervolg vorige pagina)**

Wel signaleren we, wellicht ten overvloede, dat bepaalde burgers niet altijd goed geholpen zijn en wellicht buiten beeld blijven. We zijn echter niet in de positie om een oordeel te vellen over de situaties en of er wel of geen coullance moet worden betracht. We adviseren wel om oplettend te zijn.

# Wees oplossingsgericht

## Oplossen problemen

---

Zorgt de gemeente ervoor dat fouten in het digitale systeem opgelost worden door: coullant te zijn bij (onbewust gemaakte) fouten en vergissingen die burgers in het digitale systeem maken?

---

*Wel signaleren we, wellicht ten overvloede, dat bepaalde burgers met complexe problemen zich niet bij de gemeente melden voor hulp, ze blijven buiten beeld.*

# Wees oplossingsgericht

## Coulance

---

Zorgt de gemeente ervoor dat fouten in het digitale systeem opgelost worden door: coulant te zijn bij (onbewust gemaakte) fouten en vergissingen die burgers in het digitale systeem maken?

---

*Daarnaast zien we dat wat niet in beeld is als officiële klacht grotendeels buiten beeld blijft.*

Wel signaleren we dat wat niet als officiële klacht in beeld is, mogelijk meer onzichtbaar blijft. Neem de berichten via MijnOverheid/Berichtenbox.

- Het is binnen de gemeente bekend, dat Enschedeërs wel eens berichten missen die via de zogenaamde berichtenbox binnenkomen. Maar de omvang daarvan is niet bekend.
- Het GBT geeft aan dat het missen van berichten niet alleen in Enschede speelt. Het speelt ook bij de andere gemeenten die met het GBT samenwerken. De verhoudingen lijken op die van Enschede, dus relatief dezelfde omvang. Maar in absolute zin is het aantal telefoontjes hierover in Enschede groter. Het komt overigens zelden voor dat signalen en vragen over MijnOverheid zich omzetten naar klachten. Niet bij Enschede, noch bij het GBT.

Ten slotte zien we wel dat het GBT het probleem erkent en open staat voor verbeteringen:

- Als het gaat om het onderwerp dat in het zogenaamde notificatiebericht staat, dan heeft BZK/Logius (functioneel beheerder van MijnOverheid/berichtenbox) het voor het zeggen. Maar de onderwerpregel in de Berichtenbox kan het GBT hoogstwaarschijnlijk wel zelf aanpassen. Neem de onderwerp-regel voor de WOZ-waardebepaling. Die komt ook van het GBT en is veel duidelijker (betreft: uw WOZ-waardebepaling) dan die van de belastingaanslagen (betreft: aanslag + nummer. Ook als het gaat om wat in de volksmond parkeerboete heet).
- Enschede moet het wel aangeven of het GBT het anders moet doen. Bijvoorbeeld analoog aan hoe andere overheden het doen. Geen abstracte onderwerpregel [aanslag + nummer]. Maar concreet, bijvoorbeeld: [Hier is uw aanslag. Kijk snel of u moet betalen of dat u geld terugkrijgt.]
- Wel geldt dat het GBT dit uiteraard met alle opdrachtgevers moet bespreken: willen zij dat ook?

## Wees oplossingsgericht

### Houding ten aanzien van verbetering

---

Zorgt de gemeente ervoor dat fouten in het digitale systeem opgelost worden door: coulant te zijn bij (onbewust gemaakte) fouten en vergissingen die burgers in het digitale systeem maken?

---

*....., Maar er is wel een positieve houding om ook zaken die niet goed in beeld zijn beter op te pakken*

32



## Conclusies

---

De belangrijkste lessen



# Neem verantwoordelijkheid

## Belangrijkste Conclusies

---



1. De gemeente is aanspreekbaar op problemen en biedt hulp.
  - Er is een klachtencommissaris. En het Gemeentelijk Contact Center (GCC) kan benaderd worden voor problemen bij digitale diensten. Maar ook via de balie, WhatsApp, of Twitter is de gemeente aanspreekbaar voor dit soort problemen.
  - Enschede draait volop mee in het vinden en bieden van hulp voor mensen die moeite hebben met 'digitaal'. In onze ogen is Enschede hierin zelfs voorloper.
2. Ambtenaren ervaren onderling samenwerking en professionaliteit.
  - Er zijn regelmatig evaluatiemomenten tussen afdelingen, om fouten te verhelpen en te voorkomen. Ambtenaren ervaren korte lijnen en snelle onderlinge reacties.
  - De gemeente oogt goed aanspreekbaar op fouten. De inwoners zijn tevreden over oplossingen die geboden worden (*uit enquête*). Maar als er veel verschillende partijen betrokken zijn, dan wordt aanspreken lastig. Zie ook volgende punt.
3. Ondanks de samenwerking is er behoefte aan centrale regie met doorzetmacht. Die is er nu niet. Eerste tekenen dat dat nodig is, zijn al te zien.
  - Het is binnen de organisatie niet altijd duidelijk wie over wat gaat.
  - Er zijn inwoners die digitale aanslagen missen. Daardoor snappen ze niet waarom ze aanmaningen krijgen. Dit probleem is onvoldoende in beeld bij de gemeente.
  - Enschedeërs vinden de gemeente reactief bij problemen (*uit enquête*). Neem de 'digitalisering mantelzorgcompliment'. Toen inwoners gingen klagen, is het GCC telefonisch ingesprongen met hulp. Maar dat was pas na implementatie en na het online gaan.

1. Ondersteuning.
  - Enschede doet veel aan ondersteuning van inwoners bij 'digitale problemen'.
  - In sommige gevallen komt dat wel wat laat op gang.
2. Moeite met taalgebruik en vindbaarheid op de website.
  - Via telefoon en sociale media komen vaak signalen binnen dat mensen het taalgebruik onduidelijk vinden. Dit komt overeen met de enquêteresultaten.
  - Ook zijn er signalen dat mensen het lastig vinden om op de website iets te vinden.
3. Enschede biedt alternatieve kanalen, telefoon en balie blijven open.
  - Toch is de 'aanvraag bijstand' wel volledig digitaal. Daarbij wordt wel hulp geboden, mocht iemand dat nodig hebben.
  - Desondanks zijn er enkele gevallen die wellicht meer aandacht kunnen krijgen. Er zijn mensen in Enschede die niet met digitale selfservice uit de voeten kunnen. Hun situatie is daarvoor te complex.

# Wees toegankelijk

## Belangrijkste conclusies

---



# Wees gebruiksvriendelijk

## Belangrijkste conclusies

---



1. Er is een proces voor verbeter suggesties en klachten.
  - Ambtenaren staan open voor verbeter suggesties en klachten. Ze gebruiken deze voor verbetering van de gebruiksvriendelijkheid.
  - Maar dit alles lijkt nog wel beter te kunnen. De enquêteresultaten laten zien dat inwoners met de gebruiksvriendelijkheid problemen hebben.
2. Bij ontwerpen van diensten worden gebruikers te weinig betrokken.
  - Het betrekken van gebruikers beperkt zich nu tot de zogenaamde acceptatietoets op kleine schaal. Maar het kan veel eerder in dat proces.
  - Betrekken gebruikers bij acceptatietoets gebeurt weinig methodisch.
  - Wel is er onder ambtenaren de wens om gebruikers meer en eerder te betrekken. Ook wil men de methoden daarvoor beter beheersen.
3. De gemeente Enschede is innovatief.
  - De gemeente Enschede heeft innovatie hoog in het vaandel staan. Enschede zoekt vaak naar nieuwe wegen.
  - Ook voor mensen die niet met de ontwikkelingen kunnen meekomen (het gaat om aanzienlijke groepen), worden allerlei oplossingen bedacht..
  - Innovatief zijn betekent opletten of mensen wel kunnen meekomen. Het betekent naar onze mening niet, dat innovatie moet worden afgezworen. Enschede kent bijvoorbeeld ook veel innovatie-gedreven ondernemers en bedrijven. Zij zijn gebaat bij een innovatieve gemeente.

1. Ambtenaren gaan uit zichzelf op zoek naar oplossingen, als de klachten in beeld zijn.
  - De zogenaamde leerlus van signaleren van fouten en deze herstellen, zit tussen de oren van de ambtenaren.
  - Kijkend naar het kritische oordeel van de inwoners over gebruiksvriendelijkheid: die leerlus moet wel sterker worden verankerd.
2. Wat niet als officiële klacht in beeld is, heeft het lastig.
  - De externe vrijwilligersorganisatie heeft dertig á vijfendertig schrijvende gevallen per jaar die door de huidige zelfservice-aanpak niet snel genoeg geholpen kunnen worden. Deze mensen melden zich niet officieel door gebrek aan vertrouwen. Er volgt dan ook geen actie.
  - Het is binnen de gemeente bekend dat inwoners van Enschede berichten missen die in de berichtenbox terecht zijn gekomen. De omvang en gevolgen daarvan zijn echter niet bekend. Er volgt geen actie.
3. Er is een positieve houding om zaken buiten beeld beter op te pakken.
  - Wat betreft MijnOverheid: het GBT staat open voor verbeteringen.
  - Het GBT moet dat uiteraard eerst met al zijn klanten bespreken.

# Wees oplossingsgericht

Belangrijkste conclusies

---



---



## Colofon



Dr. Willem Pieteron



Prof. Dr. Wolfgang Ebbers



Wolfgang Ebbers Research & Consultancy / Pieteron, Ltd.



[info@wolfgangebbers.nl](mailto:info@wolfgangebbers.nl) / [willem@pieteron.com](mailto:willem@pieteron.com)



2018 | Wolfgang Ebbers Research & Consultancy

WOLFGANG EBBERS  
RESEARCH & CONSULTANCY

**pieteron**  
strategic

Center for eGovernment Studies

Dit document bevat de resultaten van het onderzoek onder inwoners van de gemeente Enschede naar hun gebruik en oordeel van de digitale dienstverlening van de gemeente Enschede. Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van de rekenkamercommissie van de gemeente Enschede door Wolfgang Ebbers Research & Consultancy en Pieteron, Ltd.

Dit document is niet de finale versie en is niet bedoeld voor publieke verspreiding.