

Factsheet overheidsdienstverlening 2020

Op basis van het [GBBO-rapport](#) ('effecten van toptakenwebsites en elf tips om het aandeel digitale transacties te verhogen') is een aantal succesfactoren ontdekt welke op dit moment bijdragen aan de relatieve excellentie van de groep koplopergemeenten op het gebied van online overheidsdienstverlening. Op basis van die succesfactoren is er gediscussieerd tijdens de "Grote Digitale Steden Competitie Meetup #4 | Digitale Weddingplanner". Onderstaand overzicht is een beknopte samenvatting van de succesfactoren en reacties van gemeenten op stellingen verwijzend naar sommige van deze variabelen.

1. Vindbaarheid

Online content en formulieren van gemeenten zijn vaak slecht vindbaar. Zorg er voor dat 'klanten' direct vinden wat ze zoeken.

"(DIGITAAL) ZAKEN DOEN MET DE OVERHEID ZAL IN 2020 NET ZO EENVOUDIG ZIJN ALS ZAKEN DOEN MET BEDRIJVEN IN 2015"

Gemeenten: Door de standaardisatie van gemeentelijke websites beter te regelen, gaan gemeentelijke websites op elkaar lijken en zijn zaken op dezelfde manier te vinden. Bijvoorbeeld: gemeentelijke contactgegevens staan altijd rechtsboven op de homepage. Voor simpele zaken geldt dit, maar voor meer complexe zaken zal er toch een afspraak gemaakt moeten worden. Zorg er dan voor dat die afspraak zo eenvoudig mogelijk te maken is.

2. Geen onnodige kanaalswitches

Probeer zaken direct af te handelen. Als een inwoner op de website is om een afspraak te maken voor een aanvraag, probeer diegene dan te verleiden die aanvraag digitaal te doen.

"NET ALS BIJ BANKEN EN BIJ NS ZULLEN BURGERS BIJNA GEDWONGEN WORDEN DIGITAAL ZAKEN TE DOEN"

Gemeenten: Kanaalsturing is efficiëntie vergrotend. Daarmee bespaarde middelen inzetten voor degenen die niet digitaal kunnen/willen en de meer complexere zaken. In de loop van tijd is men gewend aan digitaal zaken regelen via de website of een app. Er wordt dus een gestandaardiseerd waar kan, gepersonaliseerd waar moet.

3. Duidelijk taalgebruik

Zorg dat je alleen zegt wat je moet zeggen en dat dat er zo duidelijk mogelijk staat. Geen overdreven kinderlijke beschrijvingen, maar gewoon duidelijk en helder.

4. Tablet/smartphone usability

Op dit moment gebruiken inwoners nog veel de pc of laptop om digitaal zaken te regelen. In de toekomst zal dat steeds meer met tablets en smartphones plaatsvinden. Voor deze devices gelden andere normen qua gebruiksgemak.

“IN 2020 IS MOBIEL ZAKEN REGELEN MET OVERHEDEN DE NORM”

Gemeenten: Op dit moment extrapoleren we met de kennis van nu de visie van de toekomst. We weten niet of mobiel zaken regelen de norm is en hoe dat er uit ziet. Wat we wel kunnen zeggen is dat nu de behoefte tot mobiele digitale toegang aanwezig is, dus dat moeten we leveren. Of dat over vijf jaar de norm is, is niet te zeggen.

5. Promotie bij gemeenten zelf

Sommige gemeenten proberen inwoners te verleiden toch het digitale kanaal te gebruiken. Ookal zoeken ze op “maak afspraak” probeer je op die pagina ook nog een knop naar “vraag digitaal aan”. Wil een inwoner dan écht niet, kan het alsnog een afspraak maken.

6. Promotie bij inwoners

Geef duidelijk aan bij inwoners dat men digitaal terecht kan bij jouw gemeente. Awareness van het digitale kanaal vergroten via fysiek promotiemateriaal. Een andere optie is om bij ketenpartners inwoners te wijzen op de digitale overheid. Denk hierbij aan makelaars die kopers en verkopers wijzen op de digitale kanalen van de gemeente.

7. Digivaardigheid

Moeten de vaardigheden van inwoners omhoog of moet de online dienstverlening laagdrempeliger? Beide nodig. Er is nog een grote groep minder digivaardigen, de gemeente kan actief sturen op verbetering van hun vaardigheden. Hiertoe is bijvoorbeeld het Digitaal Hulpplein opgericht.

“IN 2020 GAAN WIJ ER VAN UIT DAT IEDEREEN DIGITAAL ZAKEN KAN DOEN”

Gemeenten: We gaan hier inderdaad van uit. Het is echter wel zo dat dit niet vanzelf gaat. De winst die geboekt wordt met de nieuwe digivaardigen, kan gebruikt worden om de groep minder vaardigen met maatwerk te bedienen. De gemeente is immers ook verantwoordelijk voor de meest kwetsbare groep.

8. Intern op de agenda

Naast het beleid is ook uitvoering erg belangrijk. Practice what you preach. Monitor daar ook op zodat je weet wat de effecten zijn van het beleid. Sturing kan daarop plaatsvinden.

“ALLE GEMEENTEN HANTEREN HET UITGANGPUNT “DIGITAAL, TENZIJ..” EN HANDELEN ER OOK NAAR”

Gemeenten: Op dit moment zijn nog niet alle gemeenten in de gelegenheid om goed te monitoren en daarop te sturen. Om dat te kunnen moet je goed georganiseerd zijn. Het is niet zo vanzelfsprekend als het lijkt.

9. Prijsdifferentiatie

Op dit moment krijgen inwoners soms korting als ze digitaal zaken doen ter promotie van het digitale kanaal.

“IN 2020 KRIJG JE GEEN KORTING ALS JE DIGITAAL ZAKEN DOET, MAAR BETAAL JE EXTRA ALS JE NIET DIGITAAL ZAKEN DOET”

Gemeenten: Mag dit wel? Er zijn namelijk bepaalde prijzen vastgesteld voor bepaalde producten. Dit is op te lossen door het ‘service’ kosten te noemen. Sommige gemeenten pakken dit proactief op en ‘doen het gewoon’ en zien wel of het mag of niet.

10. Samenwerking ketenpartner

Samenwerking in de keten levert veel gemak op voor inwoners. Zo werken gemeente Zwolle en Windesheim samen op het gebied van huisvesting van studenten. Bij de aanmelding voor de studie verwijst Windesheim toekomstige studenten naar de gemeente om je als uitwonend student in te schrijven.

“IN 2020 ZIJN OVERHEDEN VEEL MEER VERBONDEN EN PROFILEREN ZICH ALS 1 OVERHEID”

Gemeenten: Overheden moeten zich juist profileren als eigen en uniek, maar achter de schermen moeten overheden veel beter samenwerken. Het linken aan elkaar moet mogelijk gemaakt worden door een meer uniforme werkwijze over gemeenten. Op moment van verhuizen van gemeente X naar gemeente Y, waarom verhuist de hond niet automatisch mee en inwonende kinderen wel? Gebruik deze informatie van elkaar om al zoveel mogelijk werk te doen voor de inwoners.

11. Formulieren lijken niet meer op formulieren

“FORMULIEREN LIJKEN NIET MEER OP DE FORMULIEREN VAN VROEGER EN DAARDOOR HEBBEN INWONERS NIET DOOR DAT HET TOCH FORMULIEREN ZIJN”

Gemeenten: Inwoners percipiëren formulieren niet meer zo omdat ze niet meer als voorheen een lijstje moeten invullen. Daarnaast waren er vroeger producten die nu niet meer bestaan door het slimmer linken van al bekende gegevens (niet telkens uittreksel brp nodig). Je gebruikt nog wel steeds een formulier voor mensen die niet digitaal willen/kunnen. Die formulieren blijven er hetzelfde uitzien.