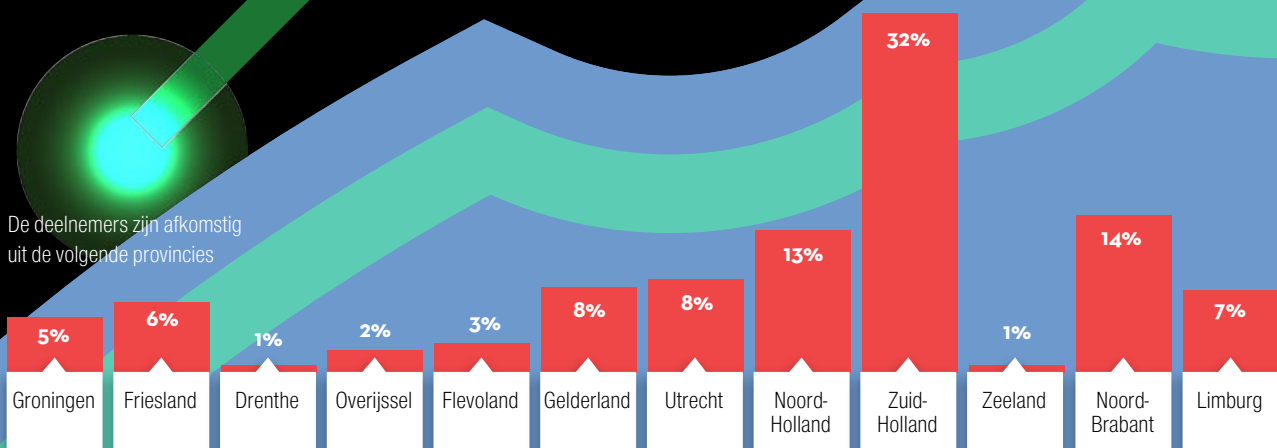


Digitale dienstverlening hoog op de agenda

Maar er is nog veel werk te verrichten

De deelnemers zijn afkomstig uit de volgende provincies



Tekst **Marc Notebomer**
Beeld **Shutterstock**

Digitalisering van dienstverlening staat bij een meerderheid van de overheidsorganisaties hoog op de agenda. Volgens 76 procent van de ambtenaren wordt er op het werk veel over dit onderwerp gesproken. Daar staat tegenover dat slechts 43 procent van de overheidsmedewerkers bekend is met de Agenda Digitale Overheid, die juist het contact met en de digitale dienstverlening aan inwoners en ondernemers centraal stelt. Dat blijkt uit onderzoek van het Ambtenarenpanel onder een kleine 500 ambtenaren.

Van de ambtenaren die deelnamen aan het onderzoek is 52 procent man en 48 procent vrouw. Een meerderheid van 68 procent is tussen de 40 en 65 jaar, 31 procent is onder de 40 en 1 procent is ouder dan 65. Bij de rijksoverheid, provincie en gemeente werken respectievelijk 33, 6 en 46 procent van de deelnemers. Bij een waterschap, zbo of andere organisatie is elk 5 procent werkzaam. Van de deelnemende ambtenaren geeft 2 procent aan directeur te zijn, heeft 11 procent een staffunctie en zijn respectievelijk 9 en 18 procent projectleider of beleidsadviseur. 5 Procent is bureauhoofd en 18 procent noemt geen functie; 37 procent noemt zichzelf adviseur. De Agenda Digitale Overheid zet de behoeften en rechten van burgers en ondernemers centraal. ‘En,’ stelt het

verantwoordelijke ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties op www.digitaleoverheid.nl, ‘daarmee ook maatschappelijke uitdagingen op gebieden als veiligheid en zorg. De complexiteit van de vraagstukken vraagt dat overheden gezamenlijk en met leiderschap verantwoordelijkheid nemen voor het oplossen daarvan. Digitalisering is meer dan bedrijfsvoering, het is een onderwerp voor op de bestuursstafels.’

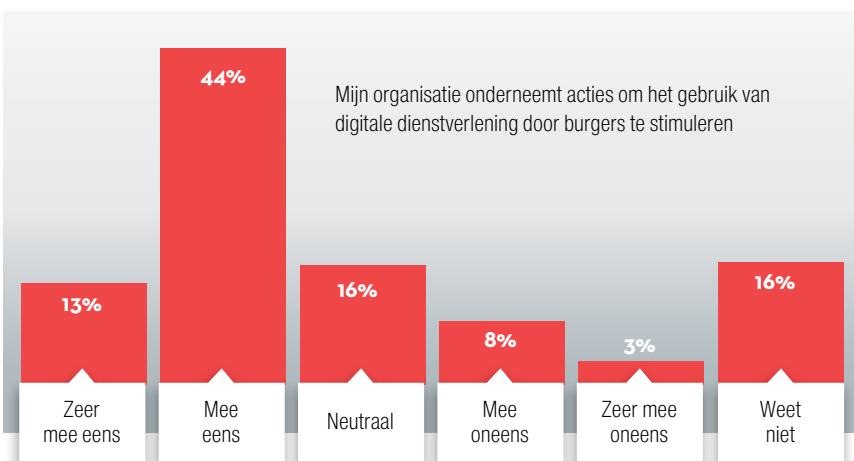
Kwaliteitseisen

Ronkende taal en mooie ambities, maar hoe staat het eigenlijk in de praktijk met de digitale dienstverlening door overheidsorganisaties? In ieder geval is het onderwerp van gesprek in een meerderheid van de organisaties. Volgens 25 procent van de geraadpleegde ambtenaren wordt er altijd over gesproken, terwijl

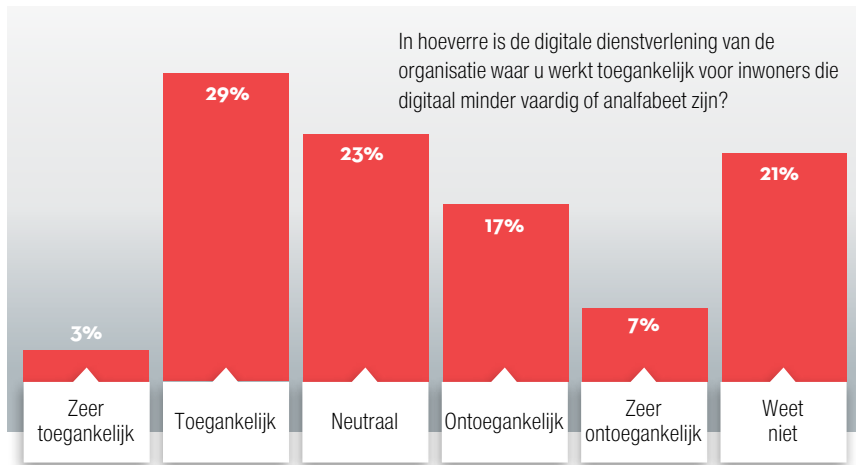
51 procent aangeeft dat digitalisering vaak ter tafel komt. Slechts 12 procent van de ambtenaren zegt dat het onderwerp niet vaak of nooit ter sprake komt, terwijl 9 procent een neutraal antwoord geeft en 3 procent het niet weet.

Ook doen organisaties moeite om het gebruik van digitale dienstverlening door inwoners en ondernemers te stimuleren. 13 en 44 Procent zijn het ‘zeer eens’ tot ‘mee eens’ dat hun werkgever daartoe actie onderneemt. 11 Procent is het er in meer of mindere mate mee oneens en 16 procent zegt het niet te weten. Nog eens 16 procent is neutraal.

Overheidsorganisaties lijken goed samen te werken met de markt, wetenschap en andere partijen om hun dienstverlening te verbeteren. Een opvallend groot aantal van de medewerkers - 70 procent - zegt dat er met een of meer partijen wordt



‘Het bewustzijn van de digitale grondrechten van burgers is opvallend hoog’



samengewerkt. 5 Procent geeft aan dat er niet met andere partijen wordt samengewerkt en 25 procent zegt niets van samenwerking te weten. Als het om kwetsbare, digitaal minder vaardige groepen gaat, vindt slechts een klein percentage van 32 dat de dienstverlening van de eigen organisatie in meer of mindere mate toegankelijk is. 23 Procent van de geraadpleegde ambtenaren neemt een neutrale positie in terwijl 24 procent de eigen dienstverlening ontoegankelijk tot zeer ontoegankelijk vindt en 21 procent zegt het niet te weten. Stelt de organisatie kwaliteitseisen aan haar digitale dienstverlening? Ja, zegt 36 procent. Nee, zegt 7 procent en 57 procent weet het niet. Als voorbeelden van kwaliteitseisen worden onder andere genoemd: toegankelijkheid, openheid, veiligheid, betrouwbaarheid, volledigheid en gebruiksvriendelijkheid.

Ook worden normenkaders als BIR en NORA en webrichtlijnen genoemd. 57 Procent van de overheidsmedewerkers zegt ja op de vraag of deze kwaliteitseisen worden gewaarborgd. 9 Procent zegt van niet en 34 procent weet het niet. Gevraagd naar de wijze waarop die eisen worden gewaarborgd, noemen de deelnemers met name audits en certificering, klantonderzoeken, ISO, Lean Six Sigma en usability-onderzoeken.

Agenda

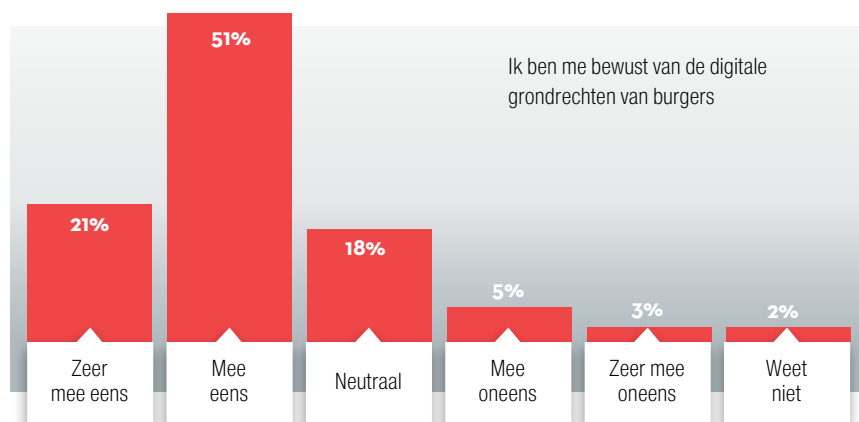
Zijn overheidsmedewerkers bekend met de Agenda Digitale Overheid, die - zoals gezegd - het contact met en de behoeften en rechten van inwoners centraal stelt? Dat blijkt tegen te vallen. 57 procent zegt van het bestaan van de Agenda op de hoogte te zijn, terwijl 43 procent er nog nooit van heeft gehoord. Het zal niemand verbazen dat de vraag of er

activiteiten worden uitgevoerd in het kader van Agenda Digitale Overheid door relatief weinig ambtenaren wordt bevestigd: slechts 31 procent voert een of meerdere activiteiten uit in het kader van de Agenda en 7 procent zegt dat er geen activiteiten worden uitgevoerd. 5 Procent is er niet van op de hoogte dat er mogelijk uit te voeren activiteiten zijn en een schrikbarend percentage van 57 zegt het niet te weten. Dat wil overigens niet zeggen dat die activiteiten niet plaatsvinden. Zoals een van de deelnemers opmerkt: 'De Agenda Digitale Overheid wordt niet expliciet als kader gebruikt.' Dat lijkt tevens te gelden als het gaat om het bewustzijn van de digitale grondrechten van inwoners, een van de speerpunten van de Agenda. Want deze is opvallend hoog. Maar liefst 72 procent zegt zich bewust tot zeer bewust

'Het bewustzijn van de digitale grondrechten van burgers is opvallend hoog'



'De Agenda Digitale Overheid wordt niet expliciet als kader gebruikt'



te zijn van deze rechten en 61 procent geeft aan dat ze volledig of gedeeltelijk worden meegenomen in het beleid ten aanzien van digitalisering. 8 Procent van de ambtenaren geeft aan zich niet of nauwelijks van de digitale grondrechten van inwoners bewust te zijn terwijl respectievelijk 18 en 2 procent neutraal is of zegt het niet te weten. Een kleine 5 procent zegt dat grondrechten van inwoners niet worden meegenomen in het beleid ten aanzien van digitalisering en 34 procent geeft aan het niet te weten.

Social media

Een belangrijk middel om de online dienstverlening aan inwoners en ondernemers te verbeteren is het gebruik van social media. Overheidsorganisaties lijken het nut daarvan goed in te zien. Respectievelijk 70 en 77 procent van

de deelnemende ambtenaren zegt dat de eigen organisatie via Facebook en Twitter communiceert. Nog eens 60, 39 en 30 procent zegt dat er gebruik gemaakt wordt van LinkedIn, Whatsapp en Instagram. Ook Snapchat wordt genoemd, maar door slechts 2 procent van de deelnemers. 6 Procent noemt andere social media, en respectievelijk 11 en 2 procent geven aan het niet te weten of dat social media geen rol spelen. Een groot deel van de overheidsorganisaties gebruikt social media om berichten te plaatsen (zenden) maar ook om met inwoners in gesprek te gaan: 46 procent zegt dat altijd te doen en 27 procent geeft aan dat het per medium verschilt. 16 Procent gebruikt social media alleen om berichten te plaatsen en 11 procent weet het niet. Ook reageren overheidsorganisaties redelijk snel op vragen en reacties die via social media binnenkomen. 48

Procent reageert binnen een dag en slechts 8 procent doet er langer over. 16 Procent heeft geen mening en 28 procent weet niet hoe lang de eigen organisatie erover doet om te reageren. Gevraagd naar punten van verbetering zegt 28 procent van de geraadpleegde ambtenaren dat ze tevreden zijn met de wijze waarop de eigen organisatie via social media communiceert. 4 Procent vindt dat er geen gebruik gemaakt moet worden van social media en 42 procent zegt het niet te weten. 26 Procent heeft wel tips om de communicatie via social media te verbeteren. Onder andere worden genoemd het ontwikkelen van beleid dat specifiek op dit onderwerp is gericht, het vergroten van het draagvlak in de organisatie, beter aansluiten bij interesses en behoeften van inwoners en: 'Webcare is een vak. Daar heb je dus professionals voor nodig.' ■

