

Gemeenteraad van Hengelo
Postbus 18
7550AA Hengelo

Onderwerp	Zaaknummer	Uw kenmerk	Datum
Aanbieding eindrapport 'Inclusieve dienstverlening in Hengelo'		20251212.001	12 december 2025

Leden van de gemeenteraad,

De Rekenkamer Hengelo biedt u hierbij het resultaat aan van het onderzoek 'Inclusieve dienstverlening in Hengelo', een onderzoek naar de toegankelijkheid van de (digitale) communicatie rondom de dienstverlening. Het onderzoek is uitgevoerd door onderzoeksbureau PBLQ. Dit onderzoeksrapport, inclusief de conclusies en aanbevelingen, treft u aan als bijlage bij deze brief. Het rapport bestaat uit een samenvatting en een verslag van alle bevindingen, waarin ook de nuances duidelijker naar voren komen.

Aanleiding en doel

In de loop van de jaren is de dienstverlening van gemeenten sterk veranderd. Waar inwoners voorheen nog voor veel vragen en verzoeken moesten bellen of naar het kantoor van de gemeente moesten komen, kan tegenwoordig veel online worden geregeld. Maar digitalisering kent ook nadelen, met name als het gaat om de relatie met de inwoners die minder digitaal vaardig zijn. De rekenkamer van Hengelo is geïnteresseerd in de toegankelijkheid van de digitale communicatie en de dienstverlening van de gemeente. Deze belangstelling heeft geleid tot de centrale onderzoeksvraag: *Hoe bereikbaar, toegankelijk, begrijpelijk en herkenbaar en klantvriendelijk is de digitale communicatie en dienstverlening van de gemeente Hengelo voor al haar inwoners?*

Deze centrale onderzoeksvraag is uitgewerkt in vijf deelvragen.

- 1. Welke kaders en richtlijnen ten aanzien van inclusieve informatie en dienstverlening zijn er uit landelijke wet- en regelgeving af te leiden?*
- 2. Welke doelstellingen heeft de gemeente zich met betrekking tot inclusieve informatie en dienstverlening gesteld?*
- 3. In hoeverre is de digitale informatie en dienstverlening van de gemeente klantvriendelijk, bereikbaar, toegankelijk, begrijpelijk en herkenbaar voor alle inwoners?*
- 4. Op welke wijze bewaakt de gemeente de bereikbaarheid, toegankelijkheid, begrijpelijkheid en herkenbaarheid van informatie en dienstverlening voor haar inwoners, zowel binnen de gemeente als door andere instanties?*
- 5. Op welke wijze wordt de gemeenteraad van Hengelo in staat gesteld om te sturen en te controleren bij de realisatie van inclusieve digitale dienstverlening?*

Ambtelijke feitencheck

Conform ons onderzoeksprotocol is de conceptrapportage aangeboden voor een (ambtelijke) feitencheck. Dit betreft een check op de feitelijke juistheid van de bevindingen van het onderzoek, exclusief de conclusies en de aanbevelingen. De reacties zijn door PBQL meegenomen in het definitieve rapport. Uit de reacties op de ambtelijke feitencheck heeft de Rekenkamer

geconcludeerd dat er op het terrein van inclusieve dienstverlening in Hengelo, na de start van het onderzoek, al stappen ter verbetering zijn ondernomen.

Behandelveorstel

Met het verzenden van deze brief is het rapport ook aan het college verstrekt, met het verzoek om een bestuurlijke reactie. De rekenkamer stelt de gemeenteraad voor om dit onderzoek, na binnenkomst van de bestuurlijke reactie van het college, te agenderen voor besluitvorming in de gemeenteraad. Vanzelfsprekend is de rekenkamer bereid om dit rapport (zo nodig met ondersteuning van onderzoeksbureau PBQL) toe te lichten tijdens een behandeling in een politieke markt.

Ten aanzien van het raadsbesluit willen wij u voorstellen om kennis te nemen van het opgestelde rapport 'Inclusieve dienstverlening in Hengelo' en het college opdracht te geven om de gepresenteerde aanbevelingen op te volgen. De raadsgriffie zal daartoe separaat een meer gedetailleerd en uitgewerkt raadsadvies aan u voorleggen.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
namens de Rekenkamer gemeente Hengelo,
de voorzitter,

ing. A.F. Rings

Bijlagen:

- *Rekenkameronderzoek 'Inclusieve dienstverlening in Hengelo' (Eindrapport, november 2025)*



PBLQ

Inclusieve dienstverlening in Hengelo

rapport
project 7771
Eindrapport
November 2025

1.	Samenvatting	1
2.	Inleiding	2
2.1	Aanleiding en onderzoeksvragen	2
2.2	Uitgangspunten bij de beoordeling van het beleid	3
2.3	Werkwijze in het onderzoek	4
2.4	Indeling rapport	6
3.	Het dienstverleningsbeleid van Hengelo	7
3.1	Uitgangspunten van het beleid van Hengelo	7
3.2	Het beleid in de praktijk	11
3.2.1	Uitwerking en implementatie van de ambities	11
3.2.2	Leren en verbeteren	14
3.3	De positie van het bestuur	15
4.	Ervaringen met de website	16
4.1	Over de klantreizen	16
4.2	Bevindingen klantreizen	16
5.	Verzoeken voor informatie	23
5.1	Over de 'mystery-mails'	23
5.2	Bevindingen	24
6.	Conclusies en aanbevelingen	28
6.1	Bevindingen en beoordeling	28
6.2	Beantwoording onderzoeksvragen	31
6.3	Aanbevelingen	32
Bijlage A	Bestudeerde documentatie	34
Bijlage B	Geïnterviewde personen	34
Bijlage C	Meer over de klantreizen	35

1. Samenvatting

De Rekenkamer van Hengelo heeft onderzocht hoe inwoners de digitale dienstverlening ervaren, zoals de website en e-mails. Belangrijk uitgangspunt is dat alle inwoners goed gebruik moeten kunnen maken van de gemeentelijke diensten. Dus ook als ze minder goed zijn met taal, computers of regels.

De gemeente heeft duidelijke ambities vastgelegd: dienstverlening moet persoonlijk, helder, betrouwbaar en respectvol zijn, in gewone taal. In de praktijk is dit echter niet altijd zichtbaar. Niet alle medewerkers zijn bekend met de afspraken en afdelingen werken soms op hun eigen manier. Daardoor is de kwaliteit van dienstverlening niet overal gelijk.

De website biedt veel informatie, maar is sterk ingericht vanuit de gemeentelijke logica. De website bevat lange teksten. De vele categorieën en onduidelijke doorverwijzingen maken het gebruik soms lastig. Bij eenvoudige taken lukt het vaak nog wel, maar bij complexere vragen willen inwoners liever bellen.

E-mailafhandeling is meestal correct en op tijd, maar kan klantvriendelijker. Antwoorden zijn niet altijd volledig of overzichtelijk, het is soms onduidelijk van wie de e-mail komt. Ook varieert de toon van vriendelijk tot afstandelijk. Er wordt weinig uitgenodigd om meer vragen te stellen, of om te reageren.

De Rekenkamer ziet bovendien dat de gemeente niet veel leert van ervaringen van inwoners. Er zijn relevante rapportages beschikbaar, maar die worden niet volledig benut. Ook klachten zijn lange tijd niet structureel verzameld. Hierdoor ontbreekt een goed beeld van de problemen die inwoners ervaren. De gemeenteraad ontvangt weinig informatie over de kwaliteit van dienstverlening en spreekt er zelf nauwelijks over.

2. Inleiding

2.1 Aanleiding en onderzoeksvragen

Inwoners en ondernemers krijgen op allerlei manieren te maken met dienstverlening van de gemeente. Tijdens dat contact vormen zij zich een beeld van hun gemeente. De dienstverlening heeft daarmee bredere consequenties dan louter de klanttevredenheid. In iedere situatie waar een inwoner contact heeft met de gemeente, op zoek naar informatie of om gebruik te maken van de dienstverlening, is het belangrijk dat de communicatie en dienstverlening van de gemeente voldoen aan verschillende kwaliteitseisen. Toegankelijkheid en begrijpelijk communiceren zijn van belang, mede gezien de ongelijkheid in macht en deskundigheid tussen overheid en inwoner. De inwoner heeft het recht op de benodigde informatie om aan zijn verplichtingen te voldoen en zijn rechten te kennen. Toegankelijke communicatie en goede dienstverlening stimuleren de inwoner om te handelen in overeenstemming met wet- en regelgeving en beoogt bovendien bij te dragen aan vertrouwen in de overheid.

In de loop der jaren is de dienstverlening van gemeenten sterk veranderd. Waar inwoners voorheen nog voor vrijwel alle vragen en verzoeken naar het kantoor van de gemeente moesten komen, kan tegenwoordig veel online worden geregeld. Dit past in de tijdsgeschiedenis waarin het steeds belangrijker wordt om tijd- en plaatsafhankelijk digitaal zaken te kunnen doen. Deze ontwikkeling biedt voordelen, voor zowel inwoners als de gemeente zelf. Inwoners kunnen via de digitale weg snel met de gemeente in contact treden. De gemeente kan informatie gestructureerd uitvragen en efficiënter verwerken. Als inwoners met hun vragen op de website geholpen worden, hoeven ze geen gebruik te maken van andere vormen van dienstverlening. Maar digitalisering kent ook nadelen, met name als het gaat om de relatie met de inwoners die minder digitaal vaardig zijn.

Goede communicatie en dienstverlening beginnen bij goed doordacht en uitgewerkt beleid. Maar dat is niet genoeg. De hele organisatie moet bekend zijn met de uitgangspunten voor goede dienstverlening en moet ook bereid zijn daarnaar te handelen. Dat vraagt om een organisatie die bereid is om te leren en zich te verbeteren.

Goede digitale communicatie en dienstverlening vereisen een gebruikersvriendelijke website. Is die website overzichtelijk? Werkt deze naar behoren? En als er doorverwezen wordt naar een andere website; is dat duidelijk, gaat het goed (geen doodlopende links) en raakt de gebruiker het overzicht niet kwijt?

De rekenkamer van Hengelo is geïnteresseerd in de toegankelijkheid van de digitale communicatie en de dienstverlening van de gemeente. Hebben alle inwoners van Hengelo, ongeacht hun digitale mogelijkheden en vaardigheden, toegang tot de dienstverlening? Is die voor iedereen begrijpelijk? Kunnen zij allen op gelijke wijze profiteren van de gemeentelijke dienstverlening?

De rekenkamer is geïnteresseerd in de uitgangspunten die de gemeente voor de inrichting van de digitale dienstverlening hanteert. Wat voor doelstellingen en waarden staan centraal? Op welke wijze worden deze geïmplementeerd?

De rekenkamer wil vervolgens weten hoe de digitale communicatie in de praktijk wordt ervaren. Is informatie snel te vinden, goed te begrijpen en passend? Hoe ervaart de inwoner het gebruik van de gemeentelijke website en de wijze waarop de digitale dienstverlening is ingericht? Aansluitend is er de vraag op welke wijze de gemeente de toegankelijkheid van de informatie en dienstverlening voor haar

inwoners bewaakt.

Deze belangstelling heeft geleid tot de volgende onderzoeksvraag:

Centrale onderzoeksvraag

Hoe bereikbaar, toegankelijk, begrijpelijk en herkenbaar en klantvriendelijk is de digitale communicatie en dienstverlening van de gemeente Hengelo voor al haar inwoners?

Deze centrale onderzoeksvraag is uitgewerkt in vijf deelvragen.

Deelvragen

1. Welke kaders en richtlijnen ten aanzien van inclusieve informatie en dienstverlening zijn er uit landelijke wet- en regelgeving af te leiden?
2. Welke doelstellingen heeft de gemeente zich met betrekking tot inclusieve informatie en dienstverlening gesteld?
3. In hoeverre is de digitale informatie en dienstverlening van de gemeente klantvriendelijk, bereikbaar, toegankelijk, begrijpelijk en herkenbaar voor alle inwoners?
4. Op welke wijze bewaakt de gemeente de bereikbaarheid, toegankelijkheid, begrijpelijkheid en herkenbaarheid van informatie en dienstverlening voor haar inwoners, zowel binnen de gemeente als door andere instanties?
5. Op welke wijze wordt de gemeenteraad van Hengelo in staat gesteld om te sturen en te controleren bij de realisatie van inclusieve digitale dienstverlening?

2.2 Uitgangspunten bij de beoordeling van het beleid

In rekenkameronderzoeken is het gebruikelijk om met normenkaders te werken om daarmee de bevindingen te beoordelen. Het voor dit onderzoek opgestelde normenkader volgt in de opbouw de geformuleerde deelvragen:

Onderzoeksvragen	Te hanteren normen	
1 - 2	Visie, beleid en kaders 	• Binnen de gemeente Hengelo is beleid vastgelegd met betrekking tot digitale communicatie en dienstverlening. • Dit beleid voldoet aan landelijke wet- en regelgeving. • Het beleid is uitgewerkt in werkinstructies, processen, taken en verantwoordelijkheden. • Dit beleid is bekend bij de betrokken medewerkers. • In hun dagelijkse praktijk geven de medewerkers invulling aan het vastgelegde beleid.

3	Klantvriendelijkheid	 • Het is duidelijk voor gebruikers (inwoners en ondernemers) waar ze terecht kunnen voor diensten, producten en informatie; • Inwoners en ondernemers zijn in de gelegenheid om zelf voor een methode van communicatie en bijbehorend kanaal te kiezen; • De website is gebruiksvriendelijk, ook voor minder digitaal vaardige gebruikers; • De benodigde informatie is 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; • De door de gemeente verstrekte informatie sluit aan op de situatie en informatiebehoefte van de inwoner of ondernemer; • De informatie is helder, goed onderbouwd en gemotiveerd en sluit aan op de leesvaardigheid van 'de gemiddelde gebruiker' (B1-niveau). • De door de gemeente verstrekte informatie is correct en volledig; • De gemeente informeert de inwoner binnen de toegezegde periode; • De gemeente reageert tijdig op vragen en verzoeken van de inwoner of ondernemer; • De door de gemeente verstrekte informatie wekt niet meer verwachtingen dan kan worden waargemaakt; • De gemeente zet zich aantoonbaar in voor een resultaat.
4	Bewaken van het beleid	 • De gemeente monitort de dienstverlening aan en de communicatie met de inwoners. • De gemeente inventariseert ervaringen met de (digitale) communicatie en dienstverlening. • De gemeente evalueert met enige regelmaat deze ervaringen en verbindt daar verbeterpunten aan.
5	Positie raad	 • De gemeenteraad wordt periodiek geïnformeerd over de kwaliteit van de verleende (digitale) dienstverlening • De gemeenteraad is betrokken bij het formuleren van de uitgangspunten (kaders) bij de inrichting van de digitale dienstverlening.

2.3 Werkwijze in het onderzoek

De vijf deelvragen adresseren verschillende onderwerpen. Bij de eerste onderzoeksvraag gaat het om de aandacht voor de gemeentelijke visie en doelstellingen ten aanzien van de informatie en dienstverlening. Hoe zijn deze vastgelegd en op wat voor manier wordt hier invulling aan gegeven? Wordt er recht gedaan aan landelijke kaders en richtlijnen? Ook dient er aandacht te worden besteed voor de bestaande kaders en richtlijnen voor inclusieve digitale dienstverlening. Zowel de eerste als de tweede onderzoeksvraag zijn beantwoord door een analyse van landelijke wet- en regelgeving en het beleid en de richtlijnen van Hengelo. Het door de gemeente vastgelegde dienstverleningsbeleid is geïnventariseerd, bestudeerd en beoordeeld, waaronder de bestaande kaders en richtlijnen omtrent inclusieve communicatie. Een overzicht van de geraadpleegde documenten is opgenomen in bijlage A.

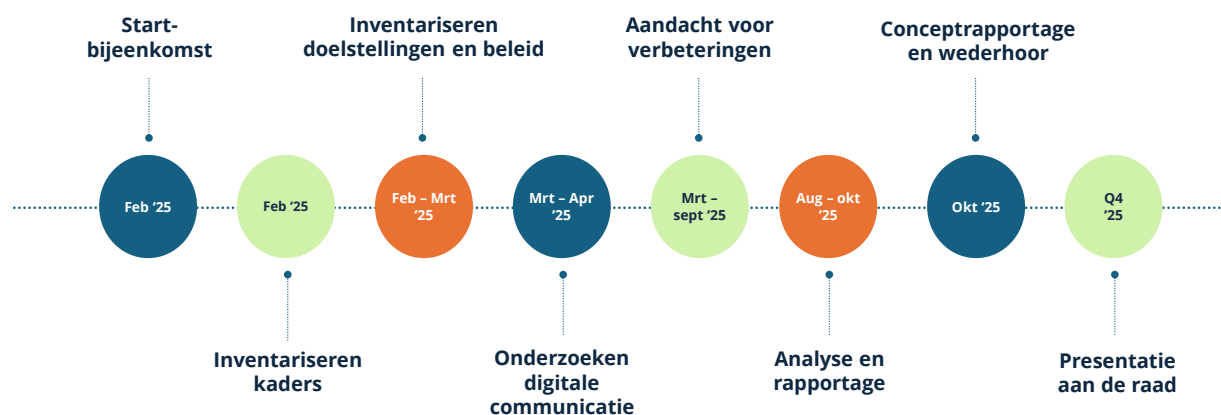
Er hebben gesprekken plaatsgevonden met sleutelpersonen in de organisatie die betrokken zijn bij het formuleren en uitvoeren van het beleid. In de gesprekken is de aandacht niet alleen uitgegaan naar

het vastgelegde beleid en doelstellingen, maar ook naar procedures, de inrichting van verantwoordelijkheden en de navolging daarvan in de praktijk. Tevens is geïnventariseerd hoe sturing plaatsvindt, hoe de kwaliteit van de dienstverlening wordt gemonitord en of er sprake is van een proces van evalueren en leren (onderzoeksvraag 4). Verder is aandacht besteed aan de wijze waarop en op welke momenten de raad wordt betrokken bij het beleid (onderzoeksvraag 5). Een overzicht van de geraadpleegde functionarissen is opgenomen in bijlage B.

Om onderzoeksvraag drie (kwaliteit van de dienstverlening) te beantwoorden zijn klantreizen met inwoners doorlopen. Tevens zijn de reacties op per mail aan de gemeente verstuurd informatie- en ondersteuningsbehoeften geïnventariseerd en beoordeeld. Dit gebeurde via zogeheten 'mystery-mails'.

Met gebruikmaking van diverse platforms (zoals de website van de gemeente, het huis-aan-huis blad, het digitaal informatiepunt bij de bibliotheek) zijn 20 personen bereid gevonden om met ons klantreizen te doorlopen. In de werving is nadrukkelijk gestreefd naar deelnemers die ofwel minder digitaal vaardig zijn, minder vaardig zijn in het Nederlands, leven met een fysieke of mentale beperking of extra ondersteuning nodig hebben (bijvoorbeeld door middel van een Wmo voorziening). Tijdens een klantreis is aan de deelnemers gevraagd een specifieke taak op de website van de gemeente uit te voeren, waarna stap voor stap het daaropvolgende proces samen met de inwoner is doorlopen. In elke stap zijn de ervaringen van de inwoner geïnventariseerd.

De klantreizen hebben betrekking op verschillende domeinen (algemene dienstverlening, fysiek domein, sociaal domein). Tevens is aandacht besteed aan situaties waarbij de gemeente met andere organisaties gezamenlijk verantwoordelijk is voor het proces en de uitkomst.



2.4 Indeling rapport

Hoofdstuk drie gaat over de wijze waarop de gemeente het beleid formuleert en uitvoert. Tevens is in dit hoofdstuk beschreven hoe sturing plaatsvindt, hoe de kwaliteit van de dienstverlening wordt gemonitord en of er sprake is van een proces van evalueren en leren. Verder is aandacht besteed aan de wijze waarop en op welke momenten de raad wordt betrokken bij het beleid.

In de hoofdstukken vier en vijf staat de klantvriendelijkheid van de digitale communicatie en dienstverlening centraal. Hoofdstuk vier richt zich op de klantvriendelijkheid van de website; hoofdstuk vijf op de klantvriendelijkheid van mailcontact met inwoners.

Hoofdstuk zes bevat een beoordeling van de bevindingen, gevolgd door conclusies en aanbevelingen.

3. Het dienstverleningsbeleid van Hengelo

3.1 Uitgangspunten van het beleid van Hengelo

De inrichting van de gemeentelijke dienstverlening kent wettelijk gezien maar weinig kaders en voorschriften. Het Burgerlijk Wetboek kent enkele zorgvuldigheidsvereisten, zoals reactietermijnen en de mogelijkheid om bezwaar te maken tegen besluiten van de gemeente.

Overheden dienen alle kanalen voor dienstverlening (fysiek, telefonisch, digitaal) beschikbaar te houden, zodat inwoners zelf kunnen bepalen of ze schriftelijk of digitaal communiceren, of toch de voorkeur geven aan direct persoonlijk contact aan het loket.¹ Als het gaat om digitale dienstverlening heeft de wetgever overheidsorganisaties verplicht om hun websites en andere digitale kanalen toegankelijk te maken voor mensen met een beperking. Daaraan gerelateerd dienen gemeenten te toetsen of hun uitingen op internet (waarvan de website de belangrijkste uiting is) voldoen aan gestelde toegankelijkheidsrichtlijnen. Dergelijke richtlijnen zijn omschreven in de 'Web Content Accessibility Guidelines', die weer zijn gebaseerd op Europese regelgeving.² Zowel de rijksoverheid als de VNG hebben verschillende adviezen, richtlijnen en handreikingen opgesteld ten behoeve van gemeenten.³ Als zodanig hebben die geen verplichtend karakter, maar is het wel gebruikelijk voor gemeenten om daar opvolging aan te geven.

Hengelo besteedt al langere tijd aandacht aan een goede invulling van de relatie met de eigen inwoners. Zo heeft de gemeente in 2022 een communicatievisie vastgesteld.⁴ In de visie zijn vijf centrale richtlijnen opgenomen. Deze zijn:

De vijf richtlijnen van de Communicatievisie (2022)

1. Inleven in de Hengeloër

- We sluiten aan bij de omgeving, bij de logica van de Hengeloër
- Open bestuursstijl
- Minder zenden, meer dialoog
- Luisteren om te begrijpen, niet om te overtuigen
- Gesprek op gang brengen en houden
- Wat buiten leeft, bepaalt wat er binnen gebeurt
- Monitoring sociale media

2. Collega's zijn onze belangrijkste ambassadeurs

- Het beste communicatiemiddel ben je zelf
- Intern beginnen = extern winnen
- We helpen de communicatiekracht van onze organisatie te versterken
- Toerusten in plaats van overnemen
- Ontwikkelen in plaats van ontzorgen
- Tamtam
- Helder Hengelo's

3. We zijn actief en zichtbaar

- Pro-actief
- Gebruik van onze eigen kanalen
- Ontmoeting creëren

¹ Zie voor een overzicht van relevante wetgeving bijlage 1 van de publicatie van de VNG: 'Aan de slag met de omnichannel aanpak'.

² Zie: <https://www.w3.org/Translations/WCAG21-nl/>

³ Zie met name de website 'Werk aan Uitvoering': <https://www.werkaanuitvoering.nl/>

⁴ Dit is een intern document.

- Meer vanuit partnerschap in de stad – inzicht in het netwerk
- Werken aan relaties
- We sluiten aan bij de kanalen van onze partners en publiek

4. Hardop werken

- We vertellen wat we doen in woord en beeld
- We vertellen ook WAAROM we de dingen doen die we doen
- Zeggen hoe het is. We maken het niet mooier. Houden ons aan de feiten
- Daarmee werken we aan relaties en vertrouwen
- Als tegenhanger van 'nepnieuws'
- Ook: advocaat van de duivel (we durven onszelf ook kritische vragen te stellen)

5. Het verhaal van Hengelo is onze leidraad

- We dragen bij aan het verhaal van de stad, samen met onze partners
- Het verhaal van Hengelo is de basis
- Dat vertalen we in projecten, plannen en beleid
- We zijn trots op ons werk en dragen dat ook uit
- Daarmee werken we aan een strek merk Hengelo

Verschillende van deze richtlijnen klinken door in de in 2023 gepubliceerde 'Uitgangspunten voor Dienstverlening'.⁵ Deze uitgangspunten bevatten vier 'leidende motieven'. Deze zijn de volgende:

Leidende motieven in de Uitgangspunten voor Dienstverlening (2023)

Persoonlijk (Mensgericht – Toegankelijk - Inlevend – Passend)

Een inwoner of collega is voor ons geen dossier, iemand is een mens van vlees en bloed met een eigen verhaal of situatie. We zijn mensgericht; dus een persoon staat centraal en niet het systeem of proces is leidend.

We zijn uitnodigend, open en betrokken in al ons contact. We leven ons in de situatie van iemand in en streven naar een oplossing die echt past. Dit doen we in gezamenlijk overleg en afstemming.

Als een situatie, besluit of uitkomst niet prettig of anders is dan de verwachtingen van de inwoner, dan zijn we begripvol. We sluiten aan bij de vraag of behoefte. We staan dichtbij een inwoner door zichtbaar te zijn en creëren geen onnodige afstand.

Onze producten en diensten zijn digitaal 24/7 beschikbaar, naast dat we fysiek bereikbaar zijn aan de balie, in de wijk en bij inwoners thuis. We zijn zichtbaar, zonder een afspraak te hebben, gewoon om er te zijn en te luisteren wat er leeft.

We zijn persoonlijk door onze contactgegevens te delen. We zijn makkelijk te bereiken op verschillende manieren die passen bij de mogelijkheden van de inwoner.

Duidelijk (helder - eenvoudig - samenhang - eenduidig – verklarend)

We begrijpen dat inwoners niet van de hoed en rand weten wat een gemeente doet en kan. We vertellen wat mogelijk is. Ook zijn we helder in wat niet kan. We zijn transparant. Het moet voor inwoners duidelijk zijn waarom we bepaalde keuzes maken en hoe we tot deze keuzes zijn gekomen. Dat doen we op een begripvolle manier.

Onze dienstverlening is gericht op zo min mogelijk drempels voor iedereen. We informeren inwoners actief wat mogelijk en/of nodig is in een situatie. Niemand hoeft te verdwalen in het doolhof van een wet en ambtelijke vaktermen. We spreken en schrijven in gewone taal en onze formulieren zijn begrijpelijk. De informatie die we geven is direct duidelijk en de regels zijn logisch. Dit moet door iedereen op dezelfde manier uitgelegd kunnen worden. We sluiten in onze woorden aan bij de andere persoon die aan tafel zit. Onze ervaring en informatie gebruiken we om het contact en/of proces voor een inwoner zo eenvoudig mogelijk te maken.

Betrouwbaar (eigenaarschap – aanspreekbaar – waarmaken – deskundig - brede blik)

Wij weten hoe belangrijk het is dat een inwoner op ons kan vertrouwen. Dat we niets beloven wat we niet kunnen waarmaken en onze afspraken nakomen. We zijn één gemeentelijke organisatie.

⁵ Net als de communicatievisie is dit een intern document. Het is niet in de gemeenteraad behandeld.

We bieden één aanspreekpunt en geven niet het gevoel iemand van het kastje naar de muur te sturen. Dat een inwoner niet steeds opnieuw hoeft uit te leggen wat de situatie is, of onnodig formulieren hoeft in te vullen. Dat een medewerker met wie een inwoner spreekt, weet wat kan of helpt. Daarom zijn we altijd aanspreekbaar op wat we doen. Een inwoner mag verwachten dat we onze beloftes nakomen en verwachtingen vooraf afstemmen. Dat we verder kijken dan de procedures en regels en dat we breed kijken naar wat ook van toepassing kan zijn. Waar nodig en mogelijk kennen we proactief voorzieningen of ondersteuning toe op basis van gegevens die we hebben of waar we de situatie van een inwoner kennen. Zodat een inwoner niet bezig hoeft te zijn met werk dat wij dagelijks doen.

Respectvol (waardierend - gelijkwaardig - geduldig - luisteren - serieus nemend)

Ieder mens is anders. Met andere mogelijkheden, omstandigheden, vragen of voorkeuren. We kijken vanuit diversiteit en inclusiviteit. We sluiten aan bij iemand door te luisteren. Inwoners moeten zich gezien en gehoord voelen. Ons mensbeeld daarom gaat uit van vertrouwen in plaats van wantrouwen. We ontvangen niet alleen kritiek, we verbinden er ook consequenties aan. Fouten worden erkend en verkeerde keuzes moeten kunnen worden teruggedraaid. We zijn in ons contact gelijkwaardig en open. Elke inwoner moet ervan uit kunnen gaan eerlijk, gelijk en onbevooroordeeld behandeld te worden. We gaan uit van kansen en mogelijkheden en benoemen dit. Het doorlopend in contact zijn met inwoners, ondernemers of organisaties helpt om mensen en situaties serieus te nemen.

Aan deze uitgangspunten worden vervolgens vijf richtlijnen voor de dienstverlening toegevoegd:

Vijf richtlijnen voor dienstverlening

1. Inwoner en de vraag staan centraal

- Inwoners ervaren een benadering vanuit vertrouwen en mensgerichtheid
- Een inwoner wordt vanuit een integraal beeld benaderd
- Onze communicatie is direct duidelijk en inclusief
- Inwoners ervaren onze dienstverlening als proactief
- Wij bieden dienstverlening op maat, locatie- & gebiedsgericht
- Gebruiksgemak is bepalend voor de procesinrichting

2. Eén gemeente en samenwerken met ketenpartners

- Inwoners ervaren de gemeentelijke dienstverlening als één geheel
- De verschillende kanalen werken samen voor de inwoner
- Inwoners ervaren duidelijke contactpunten en krijgen in principe dezelfde contactpersoon
- Inwoners ervaren duidelijke afstemming in de dienstverlening met de organisaties waarmee we samenwerken

3. Digitaal als voorkeur

- Digitaal- tenzij
- Inwoners ervaren één – persoonlijke – toegang tot onze digitale dienstverlening/omgeving
- Inwoners geven eenmalig & zo eenvoudig mogelijk gegevens door
- Onze digitale dienstverlening sluit aan bij landelijke of Europese standaarden of wetgeving
- We maken slim gebruik van data

4. Aanspreekbaar, transparant en lerend

- Ervaringen staan doorlopend centraal bij het verbeteren van de dienstverlening
- Wij verbeteren door te meten, monitoren en te sturen
- Inwoners hebben inzicht in hun eigen gegevens, proces & besluiten
- Tips en klachten worden op één contactpunt gemonitord & krijgen een vervolg
- We investeren in houding en gedrag van medewerkers
- We gaan zorgvuldig om met gegevens en stellen het waar mogelijk openbaar

In bijlage bij de Uitgangspunten voor dienstverlening zijn verschillende serviceformules opgenomen. Deze zijn in het vorige decennium ontwikkeld binnen Hengelo en andere gemeenten. Een serviceformule geeft aan welke dienstverlening inwoners ontvangen, afhankelijk van een 'mix' van prijs, plaats, personeel, product, proces en promotie. Ter illustratie: Soms kunnen diensten snel en direct worden verstrekt. Dit heet dan de *flitsformule*. Dat vereist een andere wijze van reageren van de medewerkers dan wanneer het in de '*cocreatieformule*' gaat om het samen met inwoners ontwikkelen van nieuwe of verbeterde producten.

Er worden vijf formules onderscheiden. Dat betreft de al genoemde *flitsformule*, waarbij het gaat om eenvoudige diensten die vaak via vaste procedures kunnen worden verstrekt. Daarnaast is er de *wegwijsformule*, waarin van medewerkers wordt verlangd dat zij zich verdiepen in de vraag van de inwoner. Als derde is er de al genoemde *cocreatieformule*, waarin nieuwe producten of diensten worden ontwikkeld. Als het gaat om het realiseren van een veilige stad, hebben medewerkers van de gemeente vaak een handhavende taak (*handhaafformule*), die leidt tot een specifieke interactie met de inwoners. In de *beheerformule* werkt de gemeente aan een schone en veilige stad, die eveneens vraagt om specifieke omgang met de inwoners.

Het idee achter het onderscheiden van deze formules is om te identificeren binnen welke formule een gemeentelijk product past. Dat draagt bij aan een gemeenschappelijke aanpak bij het verstrekken van dat product. Bij de ontwikkeling van de formules is destijds gebruik gemaakt van klantreizen.

De communicatievisie en de uitgangspunten voor dienstverlening sluiten inhoudelijk op elkaar aan. In beide documenten wordt benadrukt dat de vraag van de inwoner centraal staat. Die vraag geeft richting aan zowel de communicatie als de dienstverlening.

Hengelo kent tevens een document waarin het social media beleid van de gemeente wordt beschreven. Daarnaast zijn er twee documenten waarin de contentstrategie voor de website en de redactieafspraken voor het beheer van de website zijn vastgelegd. In al deze gevallen gaat het wederom om interne documenten.

Deze documenten dateren van enkele jaren voor de communicatiestrategie en de uitgangspunten voor dienstverlening, maar sluiten daar al wel in formuleringen op aan. Zo wordt in de contentstrategie en de richtlijnen voor de website genoemd dat de logica van de Hengeloër als uitgangspunt wordt genomen. Ook geldt als uitgangspunt voor de website dat Hengelo 'leef heeft, door keuzes te maken en daadkracht te tonen'. In het laatste uitgangspunt in beide documenten wordt opgeroepen voor goede interne samenwerking om zo 'dingen te voltooien'.

De governance rondom digitale dienstverlening is eveneens in deze documenten beschreven, maar deze is verouderd. In de documenten is sprake van een strategieteam online dienstverlening, een analyseteam en een technisch overleg online dienstverlening. Het strategie team online dienstverlening is gestopt. De andere twee overleggen zijn opgegaan in het website team.⁶ Begin 2025 is er een verbeter team online dienstverlening gestart. Dit team werkt volgens de scrummethode aan verbeteringen van de online dienstverlening. Hierin zijn medewerkers actief van Communicatie, KCC, IT en dienstverlening. Het team is in eerste instantie opgericht om te voldoen aan de Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer (WMEBV) en de daarmee verbonden toegankelijkheidseisen. Maar dit team richt zich inmiddels breder op de online dienstverlening.

Gemeenten dienen te toetsen of hun uitingen op internet voldoen aan gestelde toegankelijkheidsrichtlijnen. Deze richtlijnen specificeren verschillende niveaus in toegankelijkheid van

⁶ Overigens wordt in de inleiding van het document al gemeld dat het 'een dynamisch document' zal zijn, waarmee wordt bedoeld dat aangenomen wordt dat het geregeld geactualiseerd moet worden. In de praktijk is dat echter niet gebeurd.

digitale uitingen. Hengelo streeft naar niveau AA, hetgeen de middelste is van de drie mogelijke niveaus. Op basis van deze ambitie heeft Hengelo in 2022 de eigen website laten toetsen door een extern bureau, hetgeen geleid heeft tot een aanzienlijke lijst van tekortkomingen, c.q. verbeteringen. Aan deze verbeteringen wordt sindsdien gewerkt. In het kader van dit onderzoek hebben respondenten de ambitie uitgesproken om ook andere websites van de gemeente te laten toetsen.

3.2 Het beleid in de praktijk

3.2.1 Uitwerking en implementatie van de ambities

Met verschillende betrokkenen bij het dienstverleningsbeleid (zie bijlage B) is gesproken over de wijze waarop het beleid in de praktijk invulling krijgt. De opbrengsten van die gesprekken geven een wisselend beeld. In de gesprekken is bevestigd dat Hengelo de nodige aandacht heeft besteed aan het inrichten van een goede dienstverlening. Onder meer kwam naar voren dat binnen de organisatie de ambitie is geformuleerd dat de dienstverlening van de gemeente met tenminste het rapportcijfer 7,4 moet worden gewaardeerd. Voor de directe dienstverlening is het laatst bekende rapportcijfer (uit 2023) een 6,6. De digitale dienstverlening van Hengelo krijgt in 2023 het rapportcijfer 6,8.⁷ Dit rapportcijfer bevindt zich iets onder het landelijk gemiddelde van 7,1. Duidelijk is ook dat de eigen ambitie van Hengelo niet wordt gerealiseerd.

In 2023 heeft Hengelo een stuurgroep dienstverlening ingesteld, die bestaat uit de CIO van de gemeente, de afdelingsmanager financiën, advies en control, twee managers uit respectievelijk het fysieke en sociale domein en een lid van het CMT. Tevens is er een regisseur dienstverlening aangesteld. Deze maakt onderdeel uit van de afdeling financiën, advies en control. Hij rapporteert aan de stuurgroep en bespreekt met de stuurgroep mogelijke verbeteracties. Het is de taak van de regisseur om initiatieven te nemen om de dienstverlening verder te ontwikkelen, en om de uitvoering daarvan verder te ondersteunen en te versterken. Als 'regisseur' heeft deze functionaris de mogelijkheid om te adviseren over de inrichting van de dienstverlening. Tevens is het zijn taak om de bereidheid van vakinhoudelijke medewerkers te bevorderen om conform de vastgelegde richtlijnen te handelen. Het is aan de inhoudelijke managers om hun medewerkers aan te spreken op eventueel gebrekkige dienstverlening en om veranderingen in werkwijzen in hun afdeling door te voeren. De regisseur speelt ook een rol bij de (door)ontwikkeling van elektronische formulieren waarmee inwoners zaken kunnen regelen met de gemeente. Vooralsnog ligt binnen de organisatie de nadruk op de leesbaarheid van de website en het taalgebruik van de elektronische formulieren. Er is minder aandacht voor de bruikbaarheid van deze formulieren door inwoners en de interactie die via de formulieren zou kunnen plaatsvinden.

Het is nadrukkelijk de bedoeling om de in 2023 vastgestelde 'Uitgangspunten voor dienstverlening' bij elke medewerker onder de aandacht te brengen. Zo maken de leidende motieven uit de uitgangspunten voor dienstverlening onderdeel uit van het inwerkprogramma van nieuwe medewerkers. Vanaf 2024 wordt een jaarlijks voor de medewerkers van de gemeentelijke organisatie een 'week van de dienstverlening' georganiseerd. Daarmee is organisatiebreed aandacht voor het belang van goede dienstverlening en de middelen en mogelijkheden die medewerkers ter beschikking staan om hun dienstverlening te versterken. Onder meer is aan medewerkers de gelegenheid geboden om het werk in het Klant Contact Centrum (KCC) te ervaren. In 2025 heeft ook een 'week van lezen en schrijven' plaatsgevonden.

⁷ Deze cijfers zijn ontleend aan de website 'waarstaatjegemeente.nl'.

Sommige functionarissen stellen dat er momenteel betrekkelijk weinig aandacht is voor de kwaliteit van de dienstverlening. Een verklaring daarvoor is dat op directie- en bestuurlijk niveau weinig problemen worden ervaren. Zo wordt er op gewezen dat er in Hengelo niet tot nauwelijks klachten bekend zijn over de dienstverlening.

Er is binnen de organisatie geen budget gereserveerd om invulling te geven aan de versterking van de dienstverlening. Wel kan er een beroep worden gedaan op de door de Rijksoverheid ter beschikking gestelde middelen om de negatieve gevolgen van de Toeslagenaffaire op te vangen en te verhelpen. Ook zijn er ook andere (stimulerings-)budgetten, die door de Rijksoverheid aan gemeenten beschikbaar zijn gesteld. Voor de gemeente Hengelo tellen de sinds 2022 beschikbare budgetten op tot meer dan een half miljoen euro op jaarbasis. Tot 2025 is ongeveer de helft van de beschikbare middelen daadwerkelijk benut, met name als extra investering in de wijkteams en een bijdrage aan de bibliotheek. Voor 2025 en verder zijn er verschillende voorstellen om meer gebruik te maken van deze middelen. Onder meer betreft dat de bekostiging van de in december 2024 aangestelde klachtencoördinator. Andere voorstellen voor een betere benutting van het budget betreffen extra ondersteuning bij de implementatie van wetten die betrekking hebben op de dienstverlening.⁸ Ook is het budget ingezet om het spreekuur bij de bibliotheek, bedoeld voor de ondersteuning van digitaal minder vaardige inwoners, te continueren.

In de gesprekken blijken de meningen verdeeld over de doorwerking van de uitgangspunten voor dienstverlening in het dagelijks werk van vakinhoudelijke medewerkers. Verschillende van onze gesprekspartners geven aan dat de diverse vakinhoudelijke afdelingen op eigen wijze invulling geven aan een niveau van dienstverlening dat aansluit bij hun specifieke producten en diensten. Onder meer is genoemd dat als vragen vanuit het Klant Contact Centrum (KCC) worden doorgeleid naar de vakafdelingen, het Klant Contact Centrum (KCC) geen inzicht meer heeft of en wanneer deze vragen inhoudelijk worden afgehandeld.

Vakafdelingen geven soms een eigen invulling aan de algemene uitgangspunten, waardoor er tussen diverse vakinhoudelijke afdelingen verschillen zijn in de gerealiseerde dienstverlening.

Zoals al genoemd wordt er op managementniveau geen urgentie gezien om hierin bij te sturen, omdat er geen problemen worden ervaren. Of er in de praktijk inderdaad niet tot nauwelijks sprake is van klachten is niet duidelijk geworden in dit onderzoek. Gezien het feit dat eind 2024 besloten is tot het aanstellen van een klachtencoördinator, is er pas sinds 2025 een functionaris die klachten inventariseert en analyseert.

Medewerkers van team communicatie werken samen bij het beheer en de inrichting van de website. Zij concentreren zich op een tekstuele redactie van de aangeboden informatie. Vakinhoudelijke afdelingen bepalen welke informatie zij op de website willen plaatsen.

In diverse beleidsdocumenten wordt de ambitie verwoord om de uitingen van de gemeente in 'Helder Hengelo's' te stellen.⁹

Het desbetreffende document (versie 2025) bevat om te beginnen enkele algemene aanwijzingen bij het schrijven van een brief of Email. Verder gaat het document in op 'schrijven op B1-taalniveau', het belang van een duidelijke aanhef, de formulering van de onderwerpregel en de inleiding, het belang om tot een goede kern te komen en om een uitnodigend slot te formuleren.

⁸ Dit zijn de Wet Modernisering Electronisch Bestuurlijk Verkeer (Wmebv) en de Wet Digitale Overheid.

⁹ Zie bijvoorbeeld: <https://begroting.hengelo.nl/programmaplan/beleidsprogramma-s/bestuur-en-ondersteuning>

Het document bevat tevens een overzicht van tekstuele afspraken (zoals hoe data en getallen worden geschreven) en een korte opsomming van woorden die vooral vermeden moeten worden.¹⁰

Verder zijn er zowel in de Websiterichtlijnen van de gemeente als in het Huisstijlhandboek verschillende concrete adviezen en aanwijzingen voor de formulering van openbare teksten opgenomen. Uit de interviews kwam naar voren dat in het streven naar 'Helder Hengelo's' de informatie die verbonden is met de dertig producten van de gemeente die het meest worden aangevraagd of geraadpleegd, intensief wordt bekeken en bewerkt.

De gemeente beschikt over de mogelijkheid om de wijze waarop bezoekers van de website navigeren over de pagina te volgen en te analyseren. Deze informatie is bekend bij de afdeling communicatie. Indien er problemen blijken in het gebruik van een webpagina, worden er aanpassingen gedaan.

Verschillende respondenten hebben genoemd dat de huidige website van Hengelo sterk 'tekstgedreven' is. Om als bezoeker kennis te nemen van alle relevante informatie, is het vaak noodzakelijk om (veel) te scrollen op de webpagina. Er is een reden waarom de gemeentelijke website betrekkelijk veel (tekstuele) informatie bevat. De website doet namelijk ook dienst als kennisbank voor de medewerkers van het (telefonische) Klant Contact Centrum (KCC) van de gemeente. Bij het behandelen van vragen kunnen de medewerkers antwoorden terugvinden op de website.

Uit de Wet Digitale Overheid vloeien voor gemeenten verplichtingen voort om een veilige digitale interactie tussen gemeenten en inwoners te bewerkstelligen. Ook Hengelo is bezig deze verplichtingen te realiseren. Daarnaast is ook de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) relevant. Met de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) krijgen inwoners en ondernemers het recht om officiële berichten elektronisch aan gemeenten te versturen. Deze wet regelt dat inwoners en ondernemers hun zaken die ze met de overheid moeten doen, digitaal kunnen afhandelen. Dat betekent dat gemeenten, zoals ook Hengelo, al hun diensten digitaal moeten aanbieden. Hengelo geeft ook aan deze wet invulling, waarbij de meest gebruikte diensten de hoogste prioriteit hebben gekregen. Verder dienen gemeenten invulling te geven aan de zorgplicht om ondersteuning te bieden bij dienstverlening aan digitaal minder vaardige inwoners. De gemeente geeft onder meer hieraan invulling door het verbeteren van de leesbaarheid van haar communicatie met inwoners en ondernemers.

Hengelo heeft enkele taken ondergebracht bij een zelfstandige uitvoeringsorganisatie. Een voorbeeld daarvan is de organisatie Wijkkracht, die actief is in het sociaal domein. Maar er zijn ook andere organisaties die uitvoering geven aan gemeentelijke taken. Betrokkenen geven aan dat weinig of geen aandacht wordt besteed aan de vraag of dergelijke uitvoeringsorganisaties (tenminste) dezelfde criteria voor dienstverlening hanteren als de gemeente.

Hengelo geeft sinds kort invulling aan een programma digitale transformatie. In het programma wordt gezocht naar technologische oplossingen en innovaties in de processen van de gemeente. Ook digitale inclusie krijgt aandacht. Zo wordt Artificiële Intelligentie ingezet om de teksten op de website in meer begrijpelijk Nederlands (B1-niveau) aan te bieden.¹¹ Ondertussen bestaat de mogelijkheid om

¹⁰ Dat betreft de woorden: factuur, betalingsregeling, stadskantoor en gemeentehuis. Daarbij wordt ook aangegeven welke woorden juist wel kunnen worden gebruikt. Ook moet de zinswending worden verwezen dat betaald moet worden aan een afdeling, er wordt betaald 'aan de gemeente'.

¹¹ Een vergelijkbare exercitie is uitgevoerd om de tekst van veel gebruikte gemeentelijke brieven aan te passen.

verschillende teksten op de website via een button om te zetten in 'simpele tekst'.¹² Verder worden de mogelijkheden verkend om meer visuele elementen aan de website toe te voegen, onder meer door teksten, wederom met behulp van AI, om te zetten in plaatjes.

Daarnaast wordt de mogelijkheid aangeboden om een compacte selectie aan onderwerpen in het Duits of Engels te lezen. Dit gaat dan voornamelijk over onderwerpen als verhuizen, inschrijven, toerisme en paspoort aanvragen.

3.2.2 Leren en verbeteren

Voor goed inzicht in de verstrekte dienstverlening is informatie over de opvattingen en ervaringen van gebruikers van belang. Dergelijke informatie kan een belangrijke rol spelen in structurele leer- en verbeteracties. Al genoemd is dat tot voor kort klachten niet werden geïnventariseerd en geanalyseerd. Ook is genoemd dat er zogenaamde 'heatmaps' van het scrollgedrag op de website kunnen worden gemaakt. Gebleken problemen worden op ad hoc basis verholpen. Maar de informatie wordt voor zover is gebleken in dit onderzoek niet benut om structureel het gebruikersgemak van de website te verbeteren.

Een bezoeker van de website heeft de mogelijkheid om 'smileys' uit te delen om daarmee het gebruik van de website te waarderen. Ook bezoekers die een bezoek brengen aan de hal van het gemeentehuis, en daar gebruikmaken van de dienstverlening aan de loketten, kunnen aan de informatiezuil in de vorm van smileys dit bezoek waarderen. Voor zover gebleken wordt in dit onderzoek de informatie die ontleend kan worden aan de smileys (zowel die op de website als verkregen via de informatiezuil) benut om mogelijke directe problemen of tekortkomingen te verhelpen, maar niet voor een structureel proces van leren en verbeteren.

In het verleden zijn op eigen initiatief een keer klantreizen uitgevoerd door een groep cliënten van Aveleijn. Zij testen de nieuwste technologische innovaties in de zorg. Maar soms maken ze een zijstap, zoals bij het testen van een website. In eerdere documenten heeft de gemeente zich als doel gesteld om klantreizen uit te voeren. Hier is nauwelijks¹³ opvolging aan gegeven.

Het websiteteam evalueert niet structureel het eigen functioneren. Wel geven geïnterviewden aan dat het team doorlopend nadenkt over hun inzet. Zo heeft dit ervoor gezorgd dat het websiteteam los werd gehaald van het webteam. Het webteam was verantwoordelijk voor website, intranet én social media. In de overleggen voerde social media de boventoon. Daarom is besloten drie aparte teams op te zetten: intranet, website en social media. Met het afsplitsen van een websiteteam was meer aandacht voor de website.¹⁴

Het websiteteam besteedt met name aandacht aan het gebruik van begrijpelijke taal. Ook reageert het team op signalen die verkregen worden vanuit het digitaal monitoren (SiteImprove) van de website. Het websiteteam heeft vooralsnog niet zelf klantreizen met inwoners uitgevoerd.

Om het jaar neemt de gemeente enkele algemene vragen over dienstverlening op in het Hengelopanel.¹⁵ Het gaat hier om vragen die in landelijk verband zijn ontwikkeld. De beantwoording van deze vragen wordt opgenomen op de landelijke website 'waarstaatjegemeente.nl'. Zo is het mogelijk om de beoordeling van de dienstverlening in Hengelo te vergelijken met andere

¹² Ook bestaat de mogelijkheid om teksten om te zetten in een andere taal. Deze functionaliteit kan ook moeilijke woorden uitleggen en kan teksten voorlezen.

¹³ Recent zijn in het kader van een stage enkele gebruikerstesten uitgevoerd.

¹⁴ Sinds april 2025 wordt er overigens weer meer structureel samengewerkt binnen de organisatie. Binnen de periode van veldwerk van dit rekenkameronderzoek is niet vast te stellen welke effecten dit heeft.

¹⁵ In september 2025 is door de stuurgroep dienstverlening opdracht gegeven voor het uitvoeren van bredere inwonerstevredenheidsonderzoeken.

gemeenten.¹⁶ Vanwege die beoogde vergelijking hebben de vragen onvermijdelijk een algemeen karakter. De verkregen informatie wordt binnen de organisatie van Hengelo niet gebruikt om eventuele tekortkomingen in beeld te krijgen en om verbeteracties te onderscheiden. Het Hengelopanel biedt daarnaast de mogelijkheid om aandacht te besteden aan specifieke vormen van dienstverlening. Hiervan is incidenteel sprake.

Binnen het sociaal domein is het verplicht om onderzoeken te doen naar de klanttevredenheid. Deze onderzoeken vinden plaats. Het spreekt voor zich dat de resultaten zich uitsluitend richten op de verleende diensten en verstrekte voorzieningen in het sociaal domein.

Elke vraag of verzoek aan de gemeente dient te worden geregistreerd in het gemeentelijk zaakstelsel. Een zaakstelsel biedt daarmee ook de mogelijkheid om de afhandeling van zo'n vraag of verzoek te volgen. Onder meer zou kunnen worden vastgesteld wat de gemiddelde reactietermijn is. In de praktijk is bekend dat medewerkers van de gemeente lang niet altijd tijdig de voortgang en afhandeling registreren, zodat de informatie in het zaakstelsel onvoldoende bruikbaar is om inzicht te krijgen in dit aspect van de dienstverlening. Bovendien wordt door het Klant Contact Centrum (KCC) niet gemonitord wat het verloop van een vraag is zodra deze is doorgestuurd naar collega's van de inhoudelijke domeinen in de zogeheten tweede lijn.

3.3 De positie van het bestuur

Elke beleidsbegroting van Hengelo bevat in het programma 'Bestuur & Ondersteuning' algemene informatie over de ambities van Hengelo met betrekking tot dienstverlening en de realisatie daarvan. Voor het overige worden het college noch de raad op structurele basis en met enige regelmaat geïnformeerd over de stand van zaken met betrekking tot dienstverlening. In 2024 heeft een raadslid verzocht om een informatiebijeenkomst om de raad uitgebreider te informeren. Uiteindelijk bleek het niet mogelijk om daarvoor ruimte te vinden in de raadsagenda.

Medewerkers van de organisatie ervaren weinig betrokkenheid van het college van B&W en de gemeenteraad. Dienstverlening wordt beschouwd als uitvoerend beleid waar weinig noodzaak is voor politiek-bestuurlijke bemoeienis.

¹⁶ In paragraaf 3.2.1. zijn de relevante bevindingen al vermeld. Daar is genoemd dat de directe dienstverlening door de deelnemers aan het onderzoek in 2023 is gewaardeerd met het rapportcijfer 6,6. De digitale dienstverlening van Hengelo krijgt in 2023 het rapportcijfer 6,8. Dit rapportcijfer bevindt zich iets onder het landelijk gemiddelde van 7,1. Na afsluiting van het veldwerk van dit rekenkameronderzoek zijn bevindingen van een nieuwe meting beschikbaar gekomen. .

4. Ervaringen met de website

4.1 Over de klantreizen

Om een goed beeld te krijgen van ervaringen van inwoners in het gebruik van de gemeentelijke website hebben zogenoemde 'klantreizen' plaatsgevonden. In een klantreis doorlopen inwoners een proces via de website om zo informatie of een dienst te verkrijgen of om een voorziening aan te vragen.

Via diverse kanalen, zoals de gemeentelijke social media en het huis-aan-huis blad (Hengelo's weekblad), is aan inwoners gevraagd of zij aan het onderzoek wilden deelnemen. Uiteindelijk zijn 20 inwoners hiertoe bereid gevonden. Een eerste groep van ongeveer 15 deelnemers is ontstaan doordat deze mensen zich zelf hebben aangemeld. Deze groep kende een vrij evenwichtige spreiding over mannen en vrouwen. De groep deelnemers kende weinig jongeren. Overwegend betrof het mensen die vanwege hun leeftijd (pensioen) of vanwege het ontbreken van betaald werk overdag de tijd hadden om aan de klantreizen deel te nemen. Tegelijkertijd waren er enkele deelnemers die betaald werk hadden.

Al deze 15 deelnemers waren in Nederland opgegroeid. Daardoor ontbraken in eerste instantie deelnemers die niet met de Nederlandse taal zijn opgegroeid. Mede dankzij de inzet van medewerkers van de bibliotheek zijn daarom nog vijf inwoners van Hengelo voor wie Nederlands niet hun eerste taal is bereid gevonden deel te nemen aan de klantreizen.

De onderzoekers hadden negen opdrachten voorbereid. Deze zijn opgenomen in bijlage C. Deze opdrachten hebben betrekking op een brede variatie aan gemeentelijke thema's. Sommige zijn betrekkelijk simpel, andere meer complex of specifiek. In dit onderzoek ging het er niet om een oordeel te kunnen vellen over een specifiek thema. Er is gekozen voor een gevarieerd aantal diensten om zo een meer algemeen beeld te krijgen van de toegankelijkheid van het brede gemeentelijke aanbod. Elk van de deelnemers is verzocht om tenminste drie, soms meer, van deze taken uit te voeren. Taken omvatten bijvoorbeeld het doen van een melding of het aanvragen van zorg. Bij elkaar zijn daarmee zo'n 75 klantreizen doorlopen.

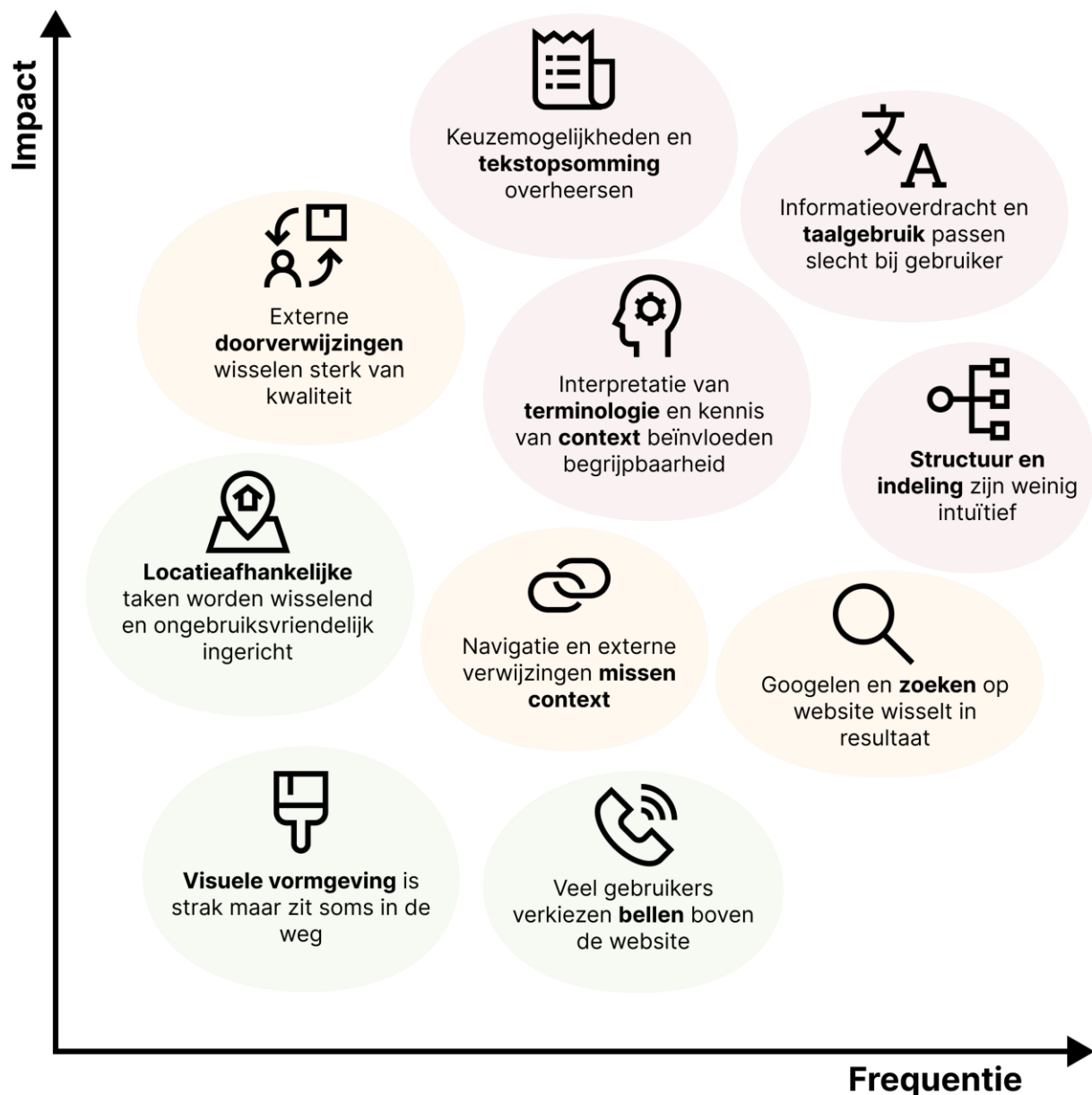
Een aantal van 20 deelnemers en 75 klantreizen kan niet gelden als representatief voor alle inwoners van Hengelo. Maar uit de klantreizen komen toch al gauw patronen naar voren die wijzen op algemene tekortkomingen bij het benutten van de website voor het verkrijgen van diensten of voor informatie. In ieder geval heeft elke deelnemer voor hem of haar reële uitdagingen ervaren.

Deelnemers aan de klantreizen is gevraagd om hardop toe te lichten hoe zij de klantreis willen aanpakken, welke keuzes hij of zij daarbij maakt, en welke emoties de verschillende handelingen – en hun resultaat – bij hem of haar oproepen. Bij elke klantreis observeerde een onderzoeker de handelingen, de (uitgesproken) gedachten en emoties van de inwoner en de eventuele verkeerde afslagen. Deze werden genoteerd op een observatieformulier.

Per taak is de informatie uit de klantreizen gebundeld. Het algemene resultaat per taak is gevisualiseerd. Deze visualisaties zijn met een korte toelichting eveneens opgenomen in bijlage C.

4.2 Bevindingen klantreizen

In dit hoofdstuk bespreken we de bevindingen van de klantreizen. In het overzicht hieronder worden de bevindingen visueel samengevat, waarbij ze zijn ingedeeld in frequentie (hoe vaak hebben wij het probleem voor zien komen) en impact (hoeveel problemen levert het op). Verderop staan de bevindingen in meer detail uitgelegd.

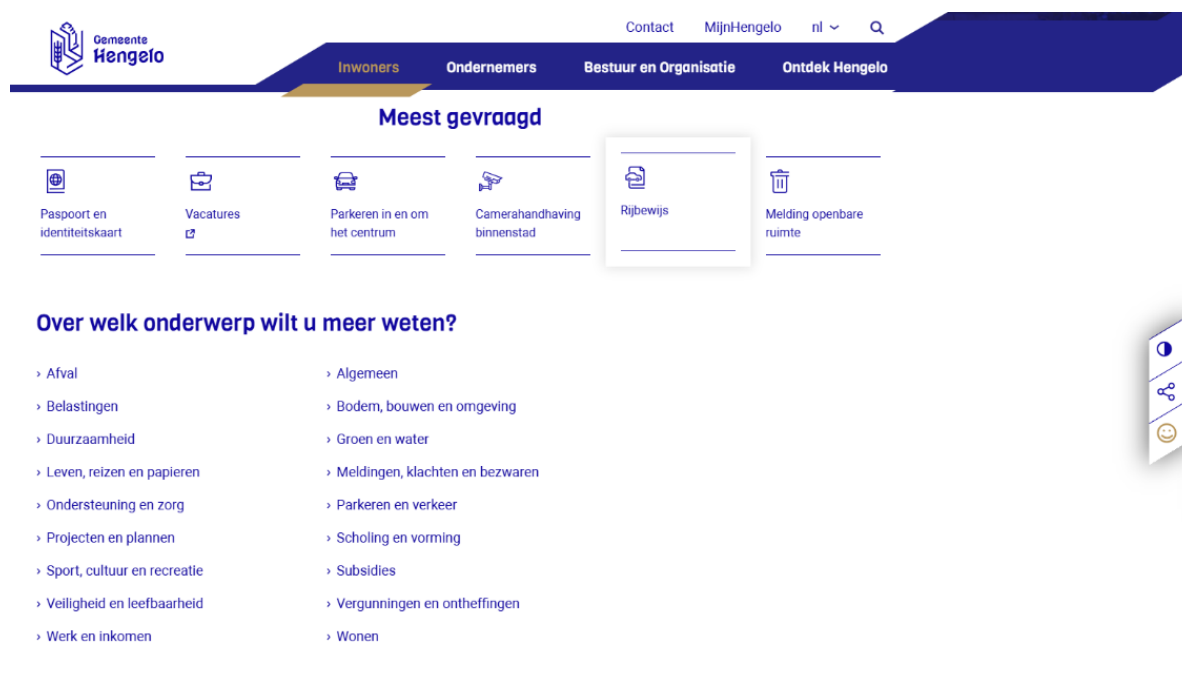


Eveneens is vastgesteld hoeveel 'gewone fouten' een deelnemer maakt. Bij 'gewone fouten' maakt een deelnemer een verkeerde keuze, die hij zelf herstelt. Er is soms ook sprake van 'kritieke fouten'. In dat geval loopt de deelnemer vast in de opdracht. De overzichten van deze fouten laten zien bij welke klantreizen de deelnemers relatief veel obstakels hebben ondervonden. Deze overzichten zijn opgenomen aan het einde van bijlage C. Daaruit is af te leiden dat de deelnemers de meeste moeite hadden met de klantreizen over de buurtbarbecue, het wegbrengen van plastic of het kappen van een boom.

Structuur en indeling zijn weinig intuïtief

De website van de gemeente Hengelo kent de structuur dat taken of informatieverzoeken die op dat moment veel aandacht krijgen, direct bovenaan de site worden getoond. Dat betreft bijvoorbeeld 'paspoort en identiteitskaart' of 'melding openbare ruimte'. Vervolgens bevat de website een

opsomming van 18 specifieke onderwerpen. Indien een gebruiker naar zo'n onderwerp scrolt, verschijnt in een venster aan de rechterkant van de pagina een korte toelichting bij dat onderwerp. De startpagina ziet er (opname gedaan op 29 juli 2025) als volgt uit.



Indien een opdracht in de klantreis betrekking heeft op een onderwerp dat bovenaan de pagina wordt getoond, lukt het de meeste deelnemers om direct de voor dat onderwerp juiste informatie te vinden. Maar als dat niet het geval is, ontstaan er bij veel gebruikers al snel problemen. De opsomming van de 18 verschillende onderwerpen sluit qua formuleringen lang niet altijd aan bij de leefwereld van de inwoner. Zo heeft menige deelnemer aanvankelijk geen idee waar de categorie 'vergunningen en ontheffingen' betrekking op heeft. De categorie 'groen en water' wordt door het merendeel van de deelnemers geassocieerd met zaken die met het milieu te maken hebben. Op zich is dat ook het geval, maar de gemeente heeft daar ook de categorie 'viswater' ondergebracht, een categorie die uiteindelijk leidt tot het aanvragen van een visakte. Deelnemers waarvan Nederlands niet de moedertaal is liepen vaker tegen twijfels over de betekenis van een kop of knop.

Al met al is de opsomming van 18 categorieën voor veel deelnemers te lastig, ook omdat vrijwel niemand de moeite neemt om de toelichting bij elke categorie te lezen. Veel gebruikers zijn gewend om steeds maar weer te klikken, in de hoop door middel van 'trial & error' uiteindelijk toch op een goede plek uit te komen. Het lezen van uitgebreide teksten op websites is weinig gebruikelijk.

Keuzemogelijkheden en tekstopsomming overheersen

Elke categorie die aangeklikt wordt, kent weer een nieuwe, uitgebreide opsomming van subcategorieën. Ook dat is voor veel deelnemers aan de klantreizen een (te) grote uitdaging, mede omdat de omschrijving van elke categorie veeleer vanuit de ambtelijke logica lijkt te zijn ingegeven.¹⁷

¹⁷ Dat betreft bijvoorbeeld onder belastingen 'baatbelasting' of 'precariobelasting'. Bij 'groen en milieu' betreft dat subcategorieën als 'groenadoptie', 'snippergroen' of 'bodemondergrond'. Sport, cultuur en recreatie bevat informatie over de koopzondagen. De categorie 'werk en inkomen' bevat een reeks aan (subsidie-)regelingen voor mensen met een laag inkomen, iets dat veel deelnemers aan de klantreizen daar toch niet zoeken.

Al met al zijn de opsomming van hoofdcategorieën en de daaraan gekoppelde opsomming van subcategorieën voor deelnemers te overweldigend. Het vraagt om langdurig en aandachtig lezen, iets dat voor menige deelnemer teveel is gevraagd. Daarbij komt dat, zoals gezegd, de aanduiding van de (sub-)categorieën sterk is bepaald door de ambtelijke logica.

Ook de hoeveelheid tekst wordt door veel deelnemers als overweldigend ervaren. Om een taak te voltooien moet een gebruiker vaak kennis nemen van meer tekst dan wenselijk is. Hierbij mist ook vaak visuele ondersteuning in de vorm van bullets, scheidingen en iconen.

Informatieoverdracht en taalgebruik passen slecht bij gebruiker

De website bevat veel informatie, zoveel dat menige deelnemer aan de klantreizen daarin al snel verdwaalt. Een illustratie daarvan is te ontleen aan de opdracht om uit te zoeken of een vergunning aangevraagd moet worden voor een buurtbarbecue. De deelnemers aan de klantreizen putten zich uit in allerlei mogelijke oplossingen, die alle tot niets leiden. Zij raken uiteindelijk zo ontmoedigd dat het hun ontgaat dat ze met een simpele mail kunnen volstaan. Ook bij een taak die zich snel laat vinden op de website, zoals 'plastic wegbrengen', raakt de inwoner al gauw verstrikt in de lange teksten met veel ambtelijke termen. Door de veelheid aan informatie lezen ze geregeld over de juiste 'oplossing' heen.

Het valt hier, wellicht niet verrassend, op dat deelnemers van wie Nederlands niet de moedertaal is meer moeite hebben met het vinden van de juiste actie of stuk informatie, met name omdat doordat het lezen van grotere stukken tekst relatief lang duurt.

Daarnaast ervaren veel deelnemers het taalgebruik op de website als formeel en moeilijk te begrijpen. Het gaat hierbij zowel om de aanspreekvorm als het gebruik van jargon. Er worden veel termen als bekend verondersteld, zonder adequate toelichting, zoals WMO of Wijkkracht.

Interpretatie van terminologie en kennis van context beïnvloeden begrijpbaarheid

Het is duidelijk dat een specifiek aspect van taalgebruik juiste interpretatie door deelnemers lastig gemaakt wordt. Bij vergunning verlenen voor een buurt barbecue gaat een gebruiker naar de kop 'Bestuur en organisatie' omdat het in zijn ogen gaat over 'het organiseren van een barbecue'. Ook bij concepten als zorg, ondersteuning, bezwaar en vergunningen weten veel deelnemers niet onder welke categorie hun hulpvraag precies valt. Dit levert veel foute kliks en onnodig lezen van tekst op.

Googelen en zoeken op website wisselt in resultaat

Daarnaast ondersteunt de zoekfunctie regulier gebruik van de website onvoldoende.¹⁸ Hoewel de meeste gebruikers het liefste meteen hun vraag intypen, levert dat in veel gevallen teleurstellende resultaten op. Bijvoorbeeld de zoekterm 'ik wil een barbecue organiseren', ingetypt door een deelnemer, levert geen zinnige resultaten op, die de afbeelding hieronder. Ook een poging om dezelfde term te googelen levert geen antwoorden.

¹⁸ Op verschillende plekken in Nederland wordt momenteel geëxperimenteerd met de inzet van AI om inwoners te ondersteunen bij het zoeken en vinden van gemeentelijke informatie. Een recent voorbeeld hiervan is de AI-Chatbot die door de gemeente Montferland is ontwikkeld. Zie: <https://vng.nl/artikelen/montferland-klein-maar-groot-in-ai>.

Welkom in Hengelo > Zoekresultaten

[Lees voor](#)
[Uitleg woorden](#)
[Simpel tekst](#)
[?](#)

Zoekresultaten

Demonstratie organiseren

Wilt u een demonstratie of een betoging houden? Meldt u dit dan minstens 3 dagen vooraf bij de gemeente.

Wat wil het college bereiken?

De coalitie in Hengelo bestaat uit de fracties BurgerBelangen, VVD, CDA, D66 en PvdA. Deze partijen hebben allemaal een wethouder geleverd in het college van B en W.

College wil verrommeling in stad aanpakken

Evaluatie en verbeteringen inzameling verpakkingen bij hoogbouw

Erkenning van een kind

Door een kind te erkennen krijgt u het wettelijk ouderschap.

Subsidie sporten met een beperking

Subsidie voor activiteiten, materialen en begeleiding om inwoners met een beperking in Hengelo te laten sporten.

Navigatie en externe verwijzingen missen context

Op veel plekken mist er context als de gebruiker navigeert door de website. In sommige gevallen wordt hier goed rekening mee gehouden, bijvoorbeeld bij de 'preview' wanneer de gebruiker over een onderwerp zweeft op de homepagina. Bij externe verwijzingen mist er echter vaak belangrijke context. Er wordt verwezen naar een link of PDF, waarna de gebruiker in een nieuwe, soms onherkenbare omgeving terecht komt. Een voorbeeld hiervan zijn doorverwijzingen naar MilieuTwente. Een extreem voorbeeld hiervan is dat de gebruiker niet naar de juiste pagina wordt doorgeleid, daar vervolgens context mist om te begrijpen dat het niet de juiste pagina was, en vervolgens een foute conclusie trekt. Zie bijvoorbeeld het verschil tussen de linkjes in de linker pagina, en de grote knoppen rechts.

Welkom in Hengelo > Afval > Afval wegbrengen

[Lees voor](#)
[Uitleg woorden](#)
[Simpel tekst](#)
[?](#)

- tergrondse
zamelcontainers voor
restafval
- ieupleinen
- ieupark
- al wegbrengen of laten
alen voor
gouwwoningen
- al wegbrengen voor
gouwwoningen
- albalie
- al afval
- ra informatie
- stt u hulp nodig?

Afval wegbrengen

Hengelo heeft ondergrondse verzamelcontainers, milieupleinen, containers aan huis en u kunt terecht op het milieupark.

Op heel veel plekken in de gemeente Hengelo zijn ondergrondse verzamelcontainers voor fijn restafval. Glas, oud papier, verpakkingsmateriaal en textiel kunt u kwijt op een van de vele milieupleinen. En voor allerlei ander afval kunt u ook terecht op het milieupark. Dat is het afvalbrengpunt van de gemeente aan de Wegstersweg.

Ondergrondse verzamelcontainers voor restafval

U kunt als inwoner van de gemeente Hengelo uw huishoudelijk restafval kwijt in een van de vele ondergrondse verzamelcontainers voor restafval. U heeft daarbij wel uw [milieupas](#) nodig.

- In de opening van een ondergrondse container past een afvalzak van ongeveer 30 liter.
- In 2025 betaalt u € 1,30 per keer (per klik).
- Wilt u weten hoe de ondergrondse verzamelcontainer werkt? Ga voor de gebruiksaanwijzing en een instructiefilmpje naar de website van [Twente Milieu](#).
- Wilt u weten waar deze verzamelcontainers zijn? Kijk dan op [Twente Milieu / Hengelo / Containerlocaties](#).

Welkom in Hengelo > Ondersteuning en hulp > Ondersteuning vragen via de Wmo

[Lees voor](#)
[Uitleg woorden](#)
[Simpel tekst](#)
[?](#)

Doe hier uw melding Wmo

Wet maatschappelijke
ondersteuning (Wmo)

Extra informatie

Ondersteuning vragen via de Wmo

Heeft u vragen? Wijkkracht Hengelo helpt u verder!

U kunt Wijkkracht Hengelo op de volgende manieren bereiken:

- Telefoon: 074 - 20 30 800
- E-mail: entree@wijkkrachthengelo.nl
- Website: www.wijkkrachthengelo.nl
- Loop binnen bij de [Wijkkracht](#)

Wijkkracht Hengelo helpt alle inwoners bij allerlei ondersteuningsvragen. De professionals en vrijwilligers van Wijkkracht Hengelo bieden ondersteuning waar nodig en mogelijk. Kunnen zij u niet zelf helpen, dan weten zij wie dat wel kan. U kunt zonder doorverwijzing bij Wijkkracht Hengelo terecht.

Doe hier uw melding Wmo

Geef Wijkkracht Hengelo aan dat de Wmo u misschien verder kan helpen? Dan kunt u zich melden bij de Wmo via een aanmeldingsformulier. Dat kan online. Dit formulier kunt u ook gebruiken als u uw Wmo-hulp wilt verlengen.

Lees hieronder wat de Wmo voor u kan betekenen.

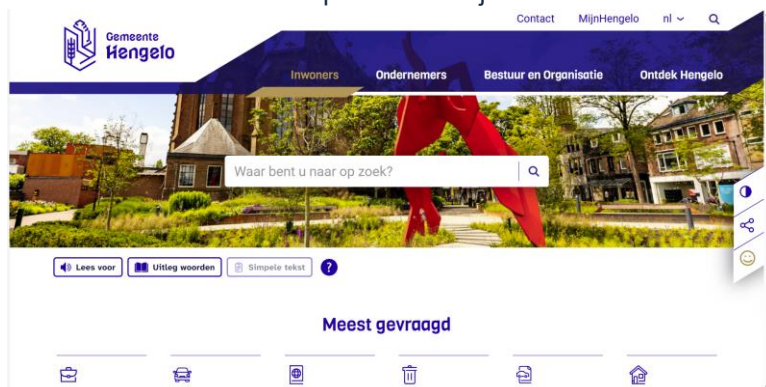
Locatieafhankelijke taken worden wisselend en weinig gebruiksvriendelijk ingericht

Bij veel gemeenten is het gebruikelijk om de inwoner de mogelijkheid te bieden om zaken die in de directe omgeving spelen (zoals een melding van overlast of het vinden van de locatie van de juiste afvalcontainer) op een kaart te laten aangeven. Dit is ook het geval in Hengelo. In de praktijk blijkt dat voor menige gebruiker te lastig. De manier waarop een locatie moet worden aangegeven wisselt sterk per uit te voeren taak. Soms krijgt de gebruiker een PDF, soms moet er een adres worden ingevuld, en soms kan er worden geklikt op een kaart.



Visuele vormgeving is strak maar zit soms in de weg

Veel gebruikers waren tevreden met de visuele stijl van de website. Deze oogt strak en professioneel. Ook kent de website een consistente structuur. Wel valt het veel gebruikers op dat de vormgeving soms in de weg zit. Op de mobiel neemt het logo van de gemeente veel ruimte in waardoor informatie wegvalt. Ook zit er vaak zoveel ruimte tussen tekstelementen dat de verbinding onduidelijk is. Als laatste is in sommige browser-configuraties op de home pagina de lijst met onderwerpen niet te zien zonder te scrollen, en missen gebruikers daarom de aanwijzing dat er meer informatie beschikbaar is. Een van de deelnemers liep daardoor bij de eerste taak al volledig vast.



Veel gebruikers verkiezen bellen boven de website

Een overkoepelende observatie is dat veel deelnemers aangeven dat ze normaal gesproken de gemeente zouden bellen, omdat de taak te ingewikkeld is. Deze voorkeur is op verschillende manieren te verklaren, maar het is zeker dat de complexiteit van de website een belangrijke factor is. Voor bepaalde doelgroepen kunnen klantmanagers een belangrijke schakel zijn. Dit geldt bijvoorbeeld voor inwoners die te maken hebben met Wijkkracht.

Externe doorverwijzingen wisselen sterk van kwaliteit

In ons onderzoek moet de gebruiker ook bij externe doorverwijzingen informatie ophalen. Ook al heeft de gemeente Hengelo geen directe controle over het ontwerp van deze websites, er kan wel worden gesteld dat de gemeente gedeelde verantwoordelijkheid draagt voor deze onderdelen van de dienstverlening. Het kan worden verwacht dat de gemeente een alternatief biedt, of druk uitoefent op de externe partij om de dienstverlening te verbeteren.

5. Verzoeken voor informatie

5.1 Over de ‘mystery-mails’

Door de onderzoekers zijn veertien verschillende e-mails verstuurd met informatie- en hulpverzoeken. Vijf zijn er verstuurd naar het algemene e-mailadres van de gemeente (gemeente@hengelo.nl), zeven naar het contactformulier en twee naar het whatsappnummer. Iedere mail is verstuurd vanaf een ander e-mailadres en uit een andere naam.

In de verschillende e-mails is gestreefd naar een diverse informatie- en ondersteuningsbehoefte. Soms ging het om een simpele vraag, soms werd een complex probleem aan de gemeente voorgelegd. In de onderwerpen is sprake van verschillende domeinen (sociaal, fysiek, burgerzaken). In enkele e-mails is bewust in het midden gelaten of de vraagsteller ook een concrete reactie van de gemeente verwachtte. Eén van de e-mails is verzonden in het Turks.

In bijlage C zijn de volledige e-mails te zien; onderstaande tabel bevat een korte omschrijving:

E-mail	Onderwerp	Type e-mail
1	Paspoort aanvragen met haast	Informatievraag
2	Verhuizing doorgeven	Melding
3	Geluidsoverlast	Klacht / hulpvraag
4	WMO-voorziening aanvragen	Hulpvraag
5	Vergunning evenement	Informatievraag / hulpvraag
6	Vergroenen geveltuin	Suggestie
7	Volle prullenbakken	Klacht
8	Kwijtschelden afvalstoffenheffing	Hulpvraag
9	Klacht actueel nieuwsonderwerp	Klacht
10	Reclamebord langs de weg	Informatievraag

De reacties zijn beoordeeld aan de hand van een aantal criteria. Deze zijn ontleend aan verschillende beleidsdocumenten van de gemeente Hengelo (Uitgangspunten Dienstverlening Hengelo, Contentstrategie, Social media beleid) en nationale en internationale richtlijnen (WCAG 2.2, Direct Duidelijk, Gebruiker Centraal). Deze beoordelingscriteria zijn in onderstaand overzicht vermeld:

Beoordelingscriterium	Uitwerking
Gebruiksvriendelijkheid van de interactie (voor, tijdens en na het contact)	- Inhoud sluit aan op situatie en informatiebehoefte gebruiker - Alleen noodzakelijke en relevante info wordt gedeeld Toon is uitnodigend en mensgericht Ontvangst van bericht wordt bevestigd - Instructies worden stap voor stap uitgelegd - Gebruiker krijgt statusinformatie of uitleg over vervolg - Gebruiker wordt pro-actief geholpen met een breder antwoord dan in de vraagstelling staat
Begrijpelijkheid van de reactie	- Tekstniveau is B1 of lager en is gebruikt correcte taal - Tekst is beknopt (max. 5 alinea's), belangrijkste boodschap bovenaan - Geen moeilijke woorden of vaktaal, en anders wel helder uitgelegd - Elke zin is actief geschreven en kort (15-20 woorden) - Max. 3 kernboodschappen per e-mail
Juistheid en volledigheid van de reactie	- Informatie is feitelijk correct Alle onderdelen van de vraag zijn beantwoord - Het vervolgproces is helder uitgelegd
Snelheid van de reactie	- Reactie binnen 5 werkdagen (tenzij anders gecommuniceerd) - Bij vertraging volgt een tussentijdse update of toelichting
Openheid en transparantie	Naam of team is zichtbaar en herkenbaar - Gebruiker wordt actief uitgenodigd te reageren of contact op te nemen - Gebruiker weet hoe en met wie vervolgcontact mogelijk is
Privacy en veiligheid	Geen onnodige persoonsgegevens gedeeld of gevraagd
Toegankelijkheid en inclusiviteit	Links zijn beschrijvend ('bekijk ons privacybeleid' ipv 'klik hier') - Voertaal sluit aan op de behoefte van gebruiker Inclusieve en herkenbare schrijfwijze
Relatie en dialoog	- Minder zenden, meer uitnodigen tot dialoog, bijvoorbeeld door persoonlijk contact aan te bieden - Reacties zijn betrokken en tonen inzet voor resultaat

5.2 Bevindingen

Als gezegd zijn er veertien e-mails verzonden. Bij twee is uiteindelijk geen inhoudelijke reactie ontvangen, ondanks dat de gemeente wel de bevestiging heeft verstuurd dat het bericht in behandeling is genomen. Gezien het beperkt aantal verzonden e-mails kunnen hier geen algemene conclusies uit getrokken worden. Maar deze gang van zaken maakt wel duidelijk dat er, in ieder geval binnen de onderzoeksperiode, geen garantie is dat Hengelo altijd reageert op elk informatie- of ondersteuningsverzoek.

De resterende twaalf inhoudelijke reacties zijn aan de hand van de genoemde criteria nader beoordeeld. Vooral op openheid, transparantie alsmede relatie en dialoog aspecten valt nog veel te verbeteren. Hieronder worden de criteria nader toegelicht.

- *Gebruiksvriendelijkheid*

Over het algemeen worden de in de e-mails gestelde vragen gericht en beknopt beantwoord. In alle reacties is de verstrekte informatie relevant voor de oorspronkelijke vraag.

De toon van het antwoord wisselt. In sommige gevallen wordt er met zichtbaar begrip en empathie gereageerd. In andere gevallen is het antwoord vrij zakelijk, waarbij er direct wordt overgegaan tot actie of uitleg, zonder stil te staan bij de situatie of beleving van de gebruiker. De communicatie blijft wel steeds respectvol en professioneel.

Het geven van een antwoordbevestiging gebeurt ook netjes, mits dit is aangevinkt bij het versturen via het contactformulier.

Wat beter kan, is de manier waarop instructies of vervolgstappen worden aangeboden. Vaak worden meerdere stappen of opties achter elkaar in één alinea genoemd. Dat maakt het technisch gezien geen echt stappenplan. Hier valt nog winst te behalen in het ordenen en opsplitsen van informatie, zodat de gebruiker beter wordt meegenomen in wat hij precies moet doen.

Positief is dat er vrijwel altijd vooruit wordt gekeken: de gebruiker krijgt meestal te horen wat er gaat gebeuren of wat de vervolgstap is. Alleen ontbreken er soms details, waarmee de verstrekte informatie niet altijd volledig is.

Een duidelijk verbeterpunt is de proactiviteit. Er wordt zelden 'buiten de vraag gedacht'. Er is weinig ruimte voor meedenken of het aanbieden van aanvullende mogelijkheden. Doorverwijzingen worden regelmatig gegeven, maar zonder verdere toelichting of context. In een geval is er een link in de reactie opgenomen, zonder dat duidelijk is wat je daar kunt of bij wie je dan uitkomt.

- *Begrijpelijkheid*

De taal in de e-mails is over het algemeen netjes en verzorgd. Het streven is om bij gemeentelijke communicatie B1 ¹⁹ teksten schrijven. Dit lukt niet altijd volledig, ook varieert de begrijpelijkheid sterk tussen contacten. Soms komen er wat slordigheden voor in de vorm van typfouten of spelfouten, en af en toe wordt er vaktaal gebruikt. Toch blijft de taal meestal begrijpelijk voor een breed publiek.

Wat goed gaat, is dat de teksten bijna altijd beknopt zijn. Er wordt weinig overbodige informatie gebruikt, en de zinnen zijn kort en actief geformuleerd. Actieve zinnen domineren de antwoorden. Slechts een enkele e-mail is relatief passief gesteld. Alleen bij complexere vragen wordt de taal soms meer ingewikkeld of ambtelijk. Voorbeelden van moeilijke woorden die we terug zien komen in de mails zijn: ontheffing, beschikking, APV, intakegesprek, kwijtschelding of participatie.

Een belangrijk aandachtspunt is de plaatsing van de kernboodschap. Die staat lang niet altijd bovenaan, waardoor de gebruiker moet zoeken naar het eigenlijke antwoord. Vooral bij antwoorden via contactformulieren werkt de standaardstructuur (bijvoorbeeld automatische openingszinnen of sjablonen) eerder tegen dan mee: het haalt de vaart en helderheid uit het bericht.

Er worden vrijwel geen moeilijke of vaktechnische woorden gebruikt. Toch komen er af en toe gemeentespecifieke termen voor, zoals "Wijkkracht", die zonder toelichting worden gebruikt. Dat kan verwarrend zijn voor wie de context niet kent.

- *Juistheid & Volledigheid*

¹⁹ Een goede check om te kijken of een tekst B1 is kun je vinden op <https://b1teksten.nl/artikel/b1-teksten-schrijven-10-tips>

Over het algemeen zijn de antwoorden op de e-mails inhoudelijk correct. Dat betekent niet dat er altijd sprake is van een begrijpelijke toelichting en onderbouwing van het antwoord. In een aantal gevallen wordt een in mail opgenomen en expliciet geformuleerde vraag niet beantwoord. Dat maakt de communicatie voor de gebruiker verwarrend en kan ertoe leiden dat hij alsnog opnieuw contact moet opnemen.

Er wordt regelmatig doorverwezen naar een contactpunt, loket of externe link, zonder verdere toelichting. Er wordt dan bijvoorbeeld verwezen naar een organisatie zoals Wijkkracht of een gemeentelijke webpagina, maar er staat er niet bij wat de gebruiker daar precies kan verwachten, wie hij daar treft of wat het doel van de doorverwijzing is. Dat maakt het antwoord vaag en afhankelijk van de zelfredzaamheid van de inwoner. Deze aanpak is begrijpelijk bij simpele vragen, maar werkt minder goed bij vragen die om uitleg of context vragen. De verantwoordelijkheid wordt nu vaak impliciet bij de inwoner gelegd, terwijl juist een heldere uitleg de drempel kan verlagen en het aantal vervolgvragen kan verminderen.

Al met al zijn de antwoorden meestal juist, maar het ontbreekt soms aan zorgvuldige uitleg of volledigheid, zeker wanneer het gaat om het vertalen van beleid of processen naar begrijpelijke handelingsinformatie voor de inwoner.

- *Snelheid*

In de meeste gevallen worden de e-mails tijdig beantwoord. De reacties komen binnen de gestelde termijn van vijf werkdagen. Toch zijn er een paar duidelijke uitzonderingen.

Als gezegd is in twee gevallen een inhoudelijke reactie uitgebleven, ondanks dat er wel een bevestiging is verstuurd dat het bericht in behandeling is genomen. Wat opvalt, is dat dit dan ook niet later wordt rechtgezet: er volgt geen herstelmail, geen uitleg of alsnog een inhoudelijke reactie. Dit maakt het voor de gebruiker onduidelijk of de vraag überhaupt is aangekomen of opgepakt.

Bij twee gevallen van vertraging is er verschil in hoe daarmee werd omgegaan. In één geval werd proactief nagemailld om te laten weten dat het antwoord later zou komen. In het andere geval moest de gebruiker zelf opnieuw contact opnemen, wat minder servicegericht overkomt.

- *Openheid en transparantie*

In veel e-mails ontbreekt het aan duidelijke informatie over wie de afzender is. Er wordt regelmatig alleen met een voornaam ondertekend, of zelfs helemaal niet, en het is vaak niet duidelijk namens welke afdeling wordt gesproken. Dit maakt het voor de ontvanger lastig om te weten met wie hij contact heeft gehad of bij wie hij eventueel moet zijn voor vervolgvragen.

Wat ook opvalt, is dat het gesprek meestal eenzijdig wordt afgesloten. De gebruiker wordt zelden expliciet uitgenodigd om te reageren of om binnen dit kanaal, of binnen de gemeente, verder in gesprek te gaan. Er lijkt impliciet de aanname te zijn dat het contactmoment afgerond is, ook wanneer niet alle onderdelen van de vraag beantwoord zijn. Dat gevoel wordt versterkt doordat er snel een automatische afsluiting volgt ("uw melding is afgehandeld"), vaak zonder ruimte voor nazorg of dialoog.

Daarnaast is de informatie over vervolcontact niet altijd volledig of bruikbaar. Soms ontbreekt een telefoonnummer of e-mailadres. In andere gevallen wordt er wel verwezen naar een contactpunt, maar zonder context: het is niet duidelijk wat je daar kunt verwachten of met welke vraag je daar terecht kunt. Dit wisselt sterk per mail, wat zorgt voor een inconsistente ervaring.

- *Privacy & Veiligheid*

In geen van de antwoorden wordt gevraagd naar gevoelige persoonsgegevens die niet nodig zijn bij het beantwoorden van de vraag.

- *Toegankelijkheid & Inclusie*

Op het gebied van toegankelijkheid valt op dat de technische leesbaarheid van de e-mails meestal voldoende is. Toch schort het aan structuur en opmaak, wat de begrijpelijkheid en toegankelijkheid belemmert. Veel berichten bestaan uit één lange alinea zonder witregels, opsommingen of visuele hiërarchie (zoals koppen of vetgedrukte tekst). Hierdoor wordt het voor de lezer lastig om de informatie snel te scannen of de kernboodschap eruit te halen. Ook de formattering van de afzender is onduidelijk of inconsistent, en het standaardtemplate werkt in sommige gevallen eerder verwarrend dan ondersteunend.

Wat taal betreft gaat het bij Nederlandstalige communicatie doorgaans goed. Wel valt op dat niet altijd wordt gereageerd in de taal van de afzender. Bijvoorbeeld: op een vraag in het Turks volgt een antwoord in het Nederlands, zonder toelichting of alternatief. Ook het standaardtekstformat blijft dan volledig Nederlandstalig. Hoewel het wellicht begrijpelijk is dat er geen antwoord in het Turks gegeven wordt, geeft de mail hier verder geen toelichting bij. Dit komt daarom weinig inlevend over.

Daarnaast is het gebruik van aanspreekvormen ('je' en 'u') niet consequent. Binnen één bericht of tussen berichten van dezelfde afzender wordt regelmatig gewisseld. Dat schept verwarring en straalt geen zorgvuldigheid uit, zeker in communicatie waarin vertrouwen en gelijkwaardigheid belangrijk zijn.

- *Relatie en dialoog*

Op het vlak van relatie en dialoog valt op dat het gesprek vaak niet actief wordt aangegaan. E-mails worden doorgaans afsluitend geformuleerd, zonder uitnodiging tot verdere vragen of terugkoppeling. Het ontbreken van contactinformatie speelt daarbij ook een rol: gebruikers krijgen zelden expliciet te horen bij wie ze terecht kunnen voor vervolgvraagstukken of verduidelijking. Daarmee voelt het contact vaak als éénrichtingsverkeer.

Er wordt weliswaar professioneel gecommuniceerd, maar een afstandelijke en zakelijke toon van de communicatie maakt dat de antwoorden soms als weinig betrokken kunnen overkomen. Toch zijn er ook positieve uitzonderingen: in enkele gevallen wordt duidelijk meegedacht of spreekt er echte empathie uit het antwoord.

6. Conclusies en aanbevelingen

6.1 Bevindingen en beoordeling

Dienstverlening is een thema dat binnen de organisatie van de gemeente Hengelo wisselend aandacht krijgt. Zo zijn er recent relevante beleidsdocumenten opgesteld²⁰, maar zijn sommige documenten achterhaald. Er is geïnvesteerd in personele capaciteit om het thema verder te ontwikkelen. Huidige en toekomstige wettelijke verplichtingen zijn bekend binnen de organisatie en daar wordt op geanticipeerd.

Toch lijkt de doorwerking van deze activiteiten beperkt. Ondanks de uitbreiding van de capaciteit blijkt het lastig om het thema binnen de hele organisatie de gewenste aandacht te geven. De beleidsdocumenten zijn niet bij iedereen in de organisatie bekend en worden in de praktijk niet altijd nageleefd. Daarnaast is in de organisatie vooral aandacht voor de leesbaarheid van teksten en minder voor de logica van de website en de elektronische formulieren.

Het eerste deel van de voor dit onderzoek geformuleerde normen heeft betrekking op de visie, het beleid en de kaders voor dienstverlening. Op grond van de bevindingen, die met name in hoofdstuk 3 zijn gepasseerd, kan bij elke norm een oordeel worden bepaald. De norm varieert tussen positief, neutraal of negatief. Indien aan de geformuleerde norm volledig, of anders in belangrijke mate, is voldaan, is het oordeel positief. Het oordeel 'negatief' betekent dat aan de norm niet tot nauwelijks is voldaan. In sommige situaties zijn er met betrekking tot de norm zowel positieve als negatieve bevindingen. Als die elkaar (min of meer) in evenwicht houden, is het oordeel 'neutraal' in het overzicht opgenomen

De bevindingen leiden tot de volgende oordelen:

Normen met betrekking tot visie, beleid en kaders	Oordeel
• Binnen de gemeente Hengelo is beleid vastgelegd met betrekking tot digitale communicatie en dienstverlening.	Positief
• Dit beleid voldoet aan landelijke wet- en regelgeving.	Neutraal
• Dit beleid is uitgewerkt in werkinstructies, processen, taken en verantwoordelijkheden.	Neutraal
• Dit beleid is bekend bij de betrokken medewerkers.	Neutraal
• In hun dagelijkse praktijk geven de medewerkers invulling aan het vastgelegde beleid.	Neutraal

Als gezegd is beleid vastgelegd. Vandaar dat kan worden begonnen met een positief oordeel. Wel is gebleken dat dit beleid niet altijd meer actueel is. Binnen de organisatie bestaat een goed beeld van wettelijke kaders, maar dat betekent niet dat alle aanpassingen die daaruit volgen al worden opgepakt. In het onderzoek is aangegeven dat daar niet altijd voldoende mensen en middelen voor beschikbaar zijn.

²⁰ Dat betreft recent de webrichtlijnen.

Het beleid is uitgewerkt in allerlei uitgangspunten en richtlijnen. In die zin hebben medewerkers enig houvast voor hun dagelijks werk. Maar een en ander heeft zich niet vertaald in actuele werkinstructies en het beschrijven van processen, taken en verantwoordelijkheden. Er vinden geregeld activiteiten plaats om de uitgangspunten van het beleid onder de aandacht van de medewerkers te brengen, zoals in het inwerkprogramma. Dat maakt het niet vanzelfsprekend dat dit beleid voldoende bekend is bij alle betrokken medewerkers. Daarmee is er ook geen garantie dat medewerkers invulling geven aan dit beleid. Zeker, het lijkt geen twijfel dat medewerkers van de gemeente zich inspannen voor een goede dienstverlening. Maar hoe ze dat concreet doen, daarin kunnen ze veel zelf bepalen. Een uitzondering hierop is de 'Helder Hengelose' taal die wordt nagestreefd in communicatie met de burger. Hier is beleid op, zijn duidelijke instructies voor en er wordt hard gewerkt om dit in de organisatie te implementeren.

Een tweede cluster aan relevante normen heeft betrekking op de gerealiseerde klantvriendelijkheid. Om tot een oordeel te komen, zijn klantreizen uitgevoerd. Tevens is de reactie op per mail verzonden informatieverzoeken daarvoor relevant. De oordelen zijn hieronder vermeld.

Normen met betrekking tot de klantvriendelijkheid	Oordeel
• Het is duidelijk voor gebruikers (inwoners en ondernemers) waar ze terecht kunnen voor diensten, producten en informatie;	Positief
• Inwoners en ondernemers zijn in de gelegenheid om zelf voor een methode van communicatie en bijbehorend kanaal te kiezen;	Positief
• De website is gebruiksvriendelijk, ook voor minder digitaal vaardige gebruikers;	Negatief
• De benodigde informatie is 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;	Neutraal
• De door de gemeente verstrekte informatie sluit aan op de situatie en informatiebehoefte van de inwoner of ondernemer	Negatief
• De informatie is helder, goed onderbouwd en gemotiveerd en sluit aan op de leesvaardigheid van 'de gemiddelde gebruiker' (B1-niveau).	Neutraal
• De door de gemeente verstrekte informatie is correct en volledig	Positief
• De gemeente informeert de inwoner binnen de toegezegde periode	Positief
• De gemeente reageert tijdig op vragen en verzoeken van de inwoner of ondernemer;	Positief
• De door de gemeente verstrekte informatie wekt niet meer verwachtingen dan kan worden waargemaakt	Positief
• De gemeente zet zich aantoonbaar in voor een resultaat	Neutraal

Hengelo kent een website die veel informatie bevat. De website wordt ook gebruikt door medewerkers van het Klant Contact Centrum (KCC) om informatie op te zoeken naar aanleiding van vragen van inwoners en ondernemers. De beschikbare informatie op de website is volledig en voor zover in dit onderzoek kon worden vastgesteld ook correct. Elke inwoner of ondernemer kan zo voldoende vinden over diensten en producten. Inwoners en ondernemers zijn niet louter aangewezen op de website. Zij kunnen ook telefonisch contact opnemen met de gemeente of langsgaan bij het stadskantoor. De klantreizen hebben laten zien dat de website wat betreft gebruikersvriendelijkheid een slag kan maken, zeker voor minder digitaal vaardige gebruikers. De website bevat voor hen te veel informatie. Deze informatie is over het algemeen geordend en verwoord vanuit de optiek van de organisatie. Een

van de redenen daarvoor is dat de website dienst doet als kennisbank voor de medewerkers zelf. Daarmee sluit de informatie lang niet altijd aan op de behoeften van inwoners of ondernemers.

Binnen de gemeentelijke organisatie is veel aandacht voor begrijpelijk taalgebruik (Helder Hengelo's). Toch zijn zowel teksten op de website als in de door de gemeente verzonden e-mails niet altijd makkelijk te begrijpen.

Gebleken is dat de gemeente tijdig, correct, zakelijk – en daarmee to-the-point – reageert op verzonden informatieverzoeken, met als nuance dat in een enkel geval niet is gereageerd. In de reacties ontbrak het soms aan betrokkenheid en werd volstaan met een formeel antwoord. Daaruit bleek niet altijd dat de gemeente zich inzette voor een goed resultaat.

Het realiseren van een goede dienstverlening en het verbeteren daarvan kan veel baat hebben bij het inventariseren van ervaringen en oordelen van gebruikers. Hiervan is slechts incidenteel sprake. Er vindt monitoring van de website plaats, maar er wordt geen kwalitatief onderzoek gedaan. Daarom is het oordeel op alle aspecten van het bewaken van het beleid (zie hieronder) neutraal of negatief.

Normen met betrekking tot het bewaken van het beleid	Oordeel
• De gemeente monitort de dienstverlening aan en de communicatie met inwoners	Negatief
• De gemeente inventariseert ervaringen met de (digitale) communicatie en dienstverlening.	Neutraal
• De gemeente evalueert met enige regelmaat deze ervaringen en verbindt daar verbeterpunten aan.	Neutraal

In het onderzoek is gebleken dat de raad weinig betrokken is bij de dienstverlening. Dat geldt zowel voor het formuleren van het beleid als het informeren over de kwaliteit van de dienstverlening. De raad neemt hierin ook zelf geen initiatief. Dat leidt tot twee negatieve beoordelingen.

Normen met betrekking tot de positie van de raad	Oordeel
• De gemeenteraad wordt periodiek geïnformeerd over de kwaliteit van de verleende (digitale) dienstverlening	Negatief
• De gemeenteraad is betrokken bij het formuleren van de uitgangspunten (kaders) bij de inrichting van de digitale dienstverlening.	Negatief

6.2 Beantwoording onderzoeksvragen

Nu in de voorgaande paragraaf de bevindingen zijn beoordeeld, kunnen ook de onderzoeksvragen worden beantwoord. Onderstaand is dat gebeurd.

Deelvragen

1. *Welke kaders en richtlijnen ten aanzien van inclusieve informatie en dienstverlening zijn er uit landelijke wet- en regelgeving af te leiden?*

Antw. De wetgever heeft eisen gesteld aan de toegankelijkheid van digitale dienstverlening, ook voor mensen die bij digitale interactie beperkingen ondervinden. Deze zijn binnen Hengelo bekend en daar wordt invulling aan gegeven. Voorts bieden zowel de rijksoverheid als de VNG allerlei handreikingen aan. Ook die zijn binnen Hengelo bekend en krijgen opvolging.

2. *Welke doelstellingen heeft de gemeente zich met betrekking tot inclusieve informatie en dienstverlening gesteld?*

Antw. Hengelo heeft diverse visies opgesteld die richting dienen te geven aan het realiseren van inclusieve informatie en dienstverlening. Deze zouden persoonlijk, duidelijk, betrouwbaar en respectvol moeten zijn. In de praktijk bestaat er geen inzicht in hoeverre deze doelstellingen worden gerealiseerd. Daarmee kan er niet structureel op worden gestuurd, waardoor de invulling feitelijk is overgelaten aan elke individuele ambtenaar.

3. *In hoeverre is de digitale informatie en dienstverlening van de gemeente klantvriendelijk, bereikbaar, toegankelijk, begrijpelijk en herkenbaar voor alle inwoners?*

Antw. Hengelo besteedt veel aandacht aan begrijpelijk taalgebruik. Dit komt niet in alle teksten op de website en in e-mails van de gemeente tot uiting. Daarnaast geldt dat louter aandacht voor taalgebruik te eenzijdig is om de digitale informatie en dienstverlening als klantvriendelijk, toegankelijk, begrijpelijk en herkenbaar voor alle inwoners te beoordelen. De gemeente probeert met een website team de producten en diensten te verbeteren die op de website het meest geraadpleegd worden.

4. *Op welke wijze bewaakt de gemeente de bereikbaarheid, toegankelijkheid, begrijpelijkheid en herkenbaarheid van informatie en dienstverlening voor haar inwoners, zowel binnen de gemeente als door andere instanties?*

Antw. Hengelo beschikt over beleid voor het verstrekken van informatie en voor het realiseren van een goede dienstverlening. Ook zijn er medewerkers die eraan bijdragen dat beleid bekend is binnen de organisatie en dat er opvolging aan wordt gegeven. Dit heeft niet altijd de gewenste resultaten. In die gevallen dat de gemeente samenwerkt met andere instanties is onduidelijk gebleven of dan ook afspraken worden gemaakt over de kwaliteit van de informatieverstrekking en dienstverlening.

5. *Op welke wijze wordt de gemeenteraad van Hengelo in staat gesteld om te sturen en te controleren bij de realisatie van inclusieve digitale dienstverlening?*

Antw. In de huidige praktijk is de gemeenteraad niet in staat om te sturen en te controleren op de realisatie van inclusieve digitale dienstverlening. De raad ontvangt daarvoor (te) weinig geschikte informatie. Daarbij kan wel worden aangetekend dat de raad ook zelf weinig actief is om dergelijke informatie zelf te verkrijgen.

Naast deze deelvragen is er ook een centrale probleemstelling geformuleerd:

Centrale onderzoeksvraag

Hoe bereikbaar, toegankelijk, begrijpelijk en herkenbaar en klantvriendelijk is de digitale communicatie en dienstverlening van de gemeente Hengelo voor al haar inwoners?

Het antwoord hierop is dat er aan de digitale communicatie en dienstverlening van Hengelo nog het nodige te verbeteren is. Op onderdelen is er goede aandacht. Zo is er een visie, die is uitgewerkt in uitgangspunten en richtlijnen. Er zijn medewerkers die binnen de organisatie de aandacht voor een goede dienstverlening bevorderen en bovendien het beleid verder willen versterken. Met name is er veel aandacht voor begrijpelijk taalgebruik. Maar de doorwerking van de visie is beperkt en de direct-betrokken medewerkers hebben maar weinig mogelijkheden om de gewenste effecten te realiseren. Dat betreft zowel de beschikbare capaciteit als de mogelijkheden om andere collega's te houden aan de doelstellingen met betrekking tot de dienstverlening.

6.3 Aanbevelingen

De bevindingen in dit onderzoek leiden tot verschillende aanbevelingen. Daarvan zijn er vier geadresseerd aan het college van B&W. Deze aanbevelingen hebben als gemeenschappelijke basis dat er meer structurele aandacht, en daarmee ook middelen, zou moeten zijn voor de sturing en doorontwikkeling van de dienstverlening, alsmede voor de controle op de huidige kwaliteit van de dienstverlening. Als daar inderdaad meer aandacht voor is, ontstaan betere mogelijkheden om de raad te informeren over de ontwikkelingen in dienstverlening. Daarmee wordt de raad beter in positie gebracht om de sturende en controlerende verantwoordelijkheden waar te maken. Dit is uitgewerkt in de volgende vier aanbevelingen:

Aanbevelingen aan het college van B&W

1. Versterk binnen de organisatie de aandacht voor het integraal sturen op het realiseren van een inclusieve dienstverlening. Zorg dat beleid, de ambities, uitgangspunten en richtlijnen brede bekendheid en navolging krijgen in de organisatie. Laat de stuurgroep komen met een actieprogramma (met daarin duidelijke en meetbare doelen) inclusief de opvolging daarvan en rapporteer hierover in het CMT.
2. Zorg als gemeente dat je van inwoners periodiek en gestructureerd inzicht krijgt in hun wensen, opvattingen en ervaringen ten aanzien van inclusieve digitale dienstverlening. Maak hiervoor onder andere gebruik van het Hengelopanel, klantreizen en de feedback van inwoners via de website met behulp van de 'smileys', waarbij niet alleen de scores maar ook de onderliggende opmerkingen en signalen systematisch zouden moeten worden verzameld en geanalyseerd. Verwerk de inzichten in het genoemde actieprogramma onder aanbeveling 1.
3. Informeer jaarlijks de gemeenteraad over de stand van zaken met betrekking tot de inclusieve digitale dienstverlening. Betrek hierin het actieprogramma (aanbeveling 1) en de periodieke onderzoeken (aanbeveling 2).
4. Onderzoek in hoeverre opkomende technologie, zoals AI, kan bijdragen aan de toegankelijkheid van de website. Denk hierbij aan AI-chatbots of slimme knoppen op de homepage die veranderen afhankelijk van locatie en tijd.

Voor de gemeenteraad geldt dat deze zelf ook actiever kan zijn in het bepalen van de ambities en de controle op de gerealiseerde dienstverlening. Dit vertaalt zich in de volgende aanbeveling:

Aanbevelingen aan de gemeenteraad

5. Laat u periodiek informeren over de realisatie van de ambities. Gebruik dat moment om - desgewenst - een discussie te hebben over de gewenste uitgangspunten en ambities met betrekking tot de dienstverlening.

Bijlage A Bestudeerde documentatie

Documentnaam	Datum
Overzicht besteding POK middelen	2025
Website richtlijnen Hengelo	2025
Social mediabeleid	2024
Uitgangspunten_dienstverlening.pdf	2023
Rapport quickscan Hengelo.nl	2023
Vertaalbeleid Hengelo	2023
Toegankelijkheidsonderzoek Gemeente Hengelo	2022
Communicatievisie Hengelo	2022
Redactieafspraken website Hengelo	2021
Huisstijlhandboek Hengelo	2020
Contentstrategie website	2019
Verslag bezoek aan Living Lab - Aveleijn	2019
Handvest-overheid-burger	Niet gedateerd

Bijlage B Geïnterviewde personen

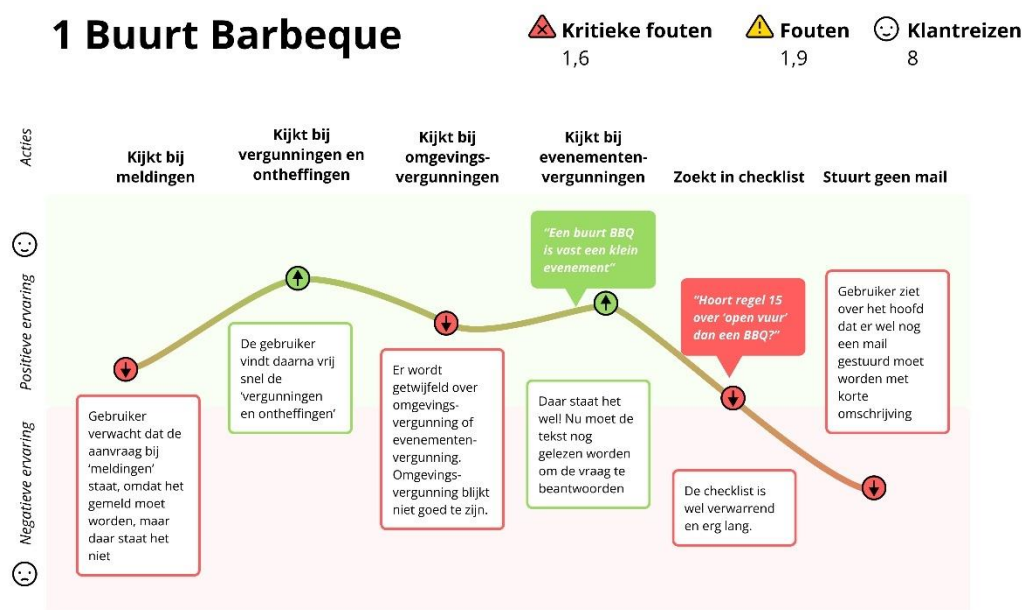
Functie
Burgemeester
Gemeentesecretaris
Regisseur dienstverlening
Chief Information Officer
Coördinator Publiekszaken
Afdelingsmanager Financiën, Advies en control
Kwaliteitsmedewerker publiekszaken
Juridisch beleidsmedewerker Burgerzaken
Communicatieadviseur (2x)
Communicatie expert
Aanjager digitale transformatie

Bijlage C Meer over de klantreizen

Voor de klantreizen zijn negen specifieke opdrachten voorbereid. Onderstaande tabel bevat een overzicht van deze opdrachten. Vooraf hebben de onderzoekers een inschatting gemaakt van de moeilijkheidsgraad van elke opdracht. Elke deelnemer aan de klantreizen heeft tenminste drie van deze casussen doorlopen. Een enkele deelnemer heeft zelfs vier of vijf casussen doorlopen. Voor het doorlopen van de casussen is een gewogen selectie gemaakt tussen gebruik van een laptop en smartphone om een realistische afspiegeling van gebruik te waarborgen.

Casus	Moeilijkheidsgraad
Buurt Barbecue. U organiseert over 4 weken een buurtbarbecue in de straat, zo'n 50 mensen hebben aangegeven aanwezig te zijn. Ga via de website na hoe u de gemeente hiervan op de hoogte moet stellen.	Gemakkelijk
Bezwaar uitkering U ontvangt een uitkering maar u bent het niet eens met de hoogte ervan. U wilt digitaal bezwaar maken tegen de hoogte van uw uitkering.	Gemakkelijk
Melding kapotte stoeptegels Voor uw huis ligt een kapotte stoeptegels. U stoort zich hieraan en u bent bang dat u erover struikelt. Daarom maakt u een melding van deze kapotte stoeptegels voor uw huis. Gebruik uw eigen adres.	Gemakkelijk
Plastic U bent nieuw in de hoogbouwwooning aan de Aristotelesstraat, en u wilt uw afval scheiden. U wilt weten op welke locaties u Plastic kunt inleveren.	Ingewikkeld
Hulp Buurvrouw U heeft goed contact met uw oudere buurvrouw in Hengelo maar u heeft geen tijd om haar huis schoon te maken. U wilt daarom hulp van de gemeente. Vraag via de website van de gemeente hulp aan voor uw buurvrouw. U heeft geen DigiD.	Ingewikkeld
Energieprijzen Door sterk gestegen energieprijzen betaalt u steeds meer voor uw energierekening, dit lukt nauwelijks met uw salaris van €1600 per maand. De buurman vertelde dat u mogelijk hulp en producten van de gemeente kan krijgen om uw huis te verduurzamen, en zo energie te besparen. U woont alleen in een koophuis. Kijk op de website of u in aanmerking komt voor subsidie om uw huis te laten isoleren. Uw huidige energielabel is C.	Ingewikkeld
Groenafval U wilt weten wanneer het groenafval in de straat wordt opgehaald. Uw postcode is 7555GH, huisnummer 12	Gemiddeld
Boom kappen U zou graag de boom die in uw voortuintje staat willen kappen. Het is een grote eik van 80 centimeter doorsnede. Zoek via de website of u de boom gewoon mag kappen of dat u hier iets voor moet regelen.	Gemiddeld
Vispas Voor uw verjaardag heeft u een hengel gekregen. U wilt graag uw hobby vissen oppakken deze zomer dus u bent benieuwd wat je daarvoor nodig hebt.	Gemiddeld

Van elke opdracht is algemeen beeld van de doorlopen reis opgesteld. Daarbij is ook steeds aangegeven tot welke (positieve of negatieve) emoties dat over het algemeen bij de deelnemers leidde. Deze resultaten zijn weergegeven in onderstaande figuren,



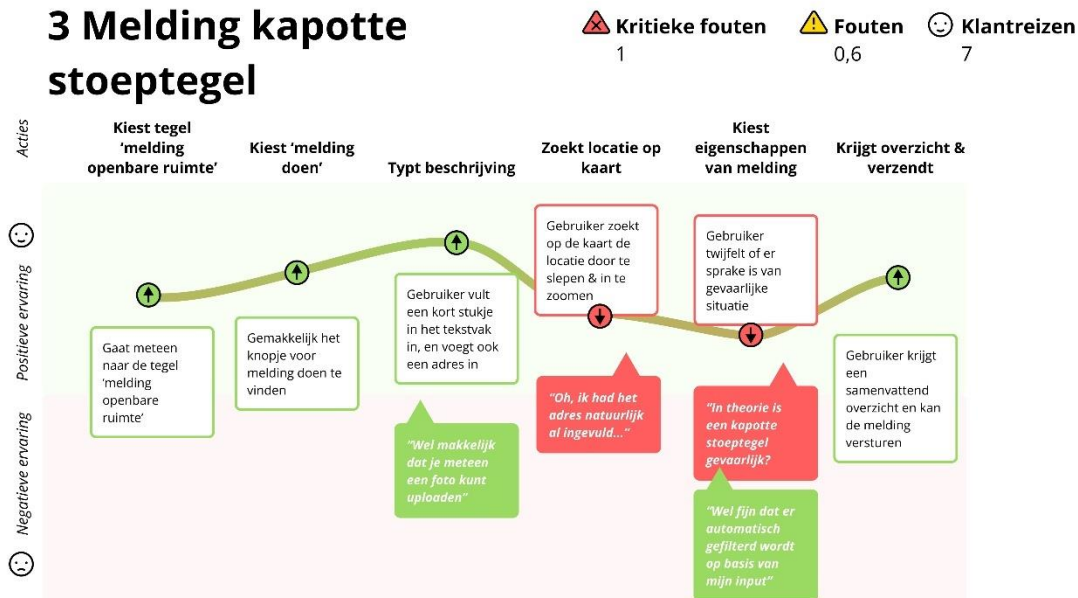
De buurtbarbeque stelt menige deelnemer aan de klantreizen voor problemen, vooral omdat het voor hen niet duidelijk is waar ze de juiste informatie zouden kunnen vinden. Dat leidt tot een relatief lange en daarmee voor de deelnemer ontmoedigende reis. Als de deelnemer uiteindelijk op de goede plek op de website terecht komt, staat daar een in te vullen checklist op hem of haar te wachten. Na de lange reis is dat niet heel motiverend, ook omdat de checklist als relatief lang wordt ervaren. Menige gebruiker is zo ontmoedigd geraakt dat de mogelijkheid om louter via een mail een melding te doen over het hoofd wordt gezien.

2 Bezwaar maken uitkering



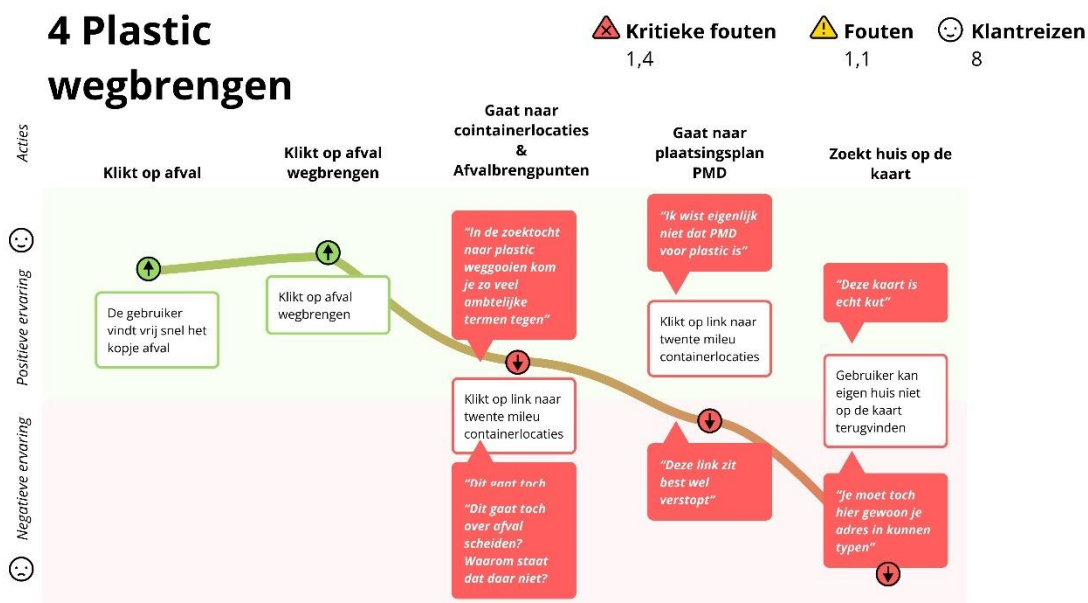
Het bezwaar maken tegen een uitkering is een activiteit die voor menige deelnemer weinig relevant is. Enkele deelnemers hadden ervaring met uitkeringen en kenden daardoor op de website wat beter de weg. Tegelijkertijd gaven juist deze deelnemers aan dat zij hun eventuele ontevredenheid over een uitkering met hun casemanager zouden bespreken, waarbij ze er op vertrouwden dat ofwel de casemanager hun bezwaar aanhangig zou maken, of dat de casemanager hun anders op weg zou helpen in de procedure. De deelnemers die minder ervaring hadden met uitkeringen vonden het lastig om op de website de juiste verwijzing te vinden. Ook de doorverwijzingen naar de uiteindelijk juiste plek op de website werden weinig herkend.

3 Melding kapotte stoepteg



Voor menig een spreekt het voor zich om te klikken op de tegel 'melding openbare ruimte', die bovenaan de startpagina staat. Het doen van de melding is eveneens niet lastig, al wordt het wat verwarrend als de gebruiker de indruk krijgt dat behalve het vermelden van een adres ook de locatie op de kaart moet worden aangeklikt. Maar al met al is deze opdracht voor het merendeel van de deelnemers goed uit te voeren.

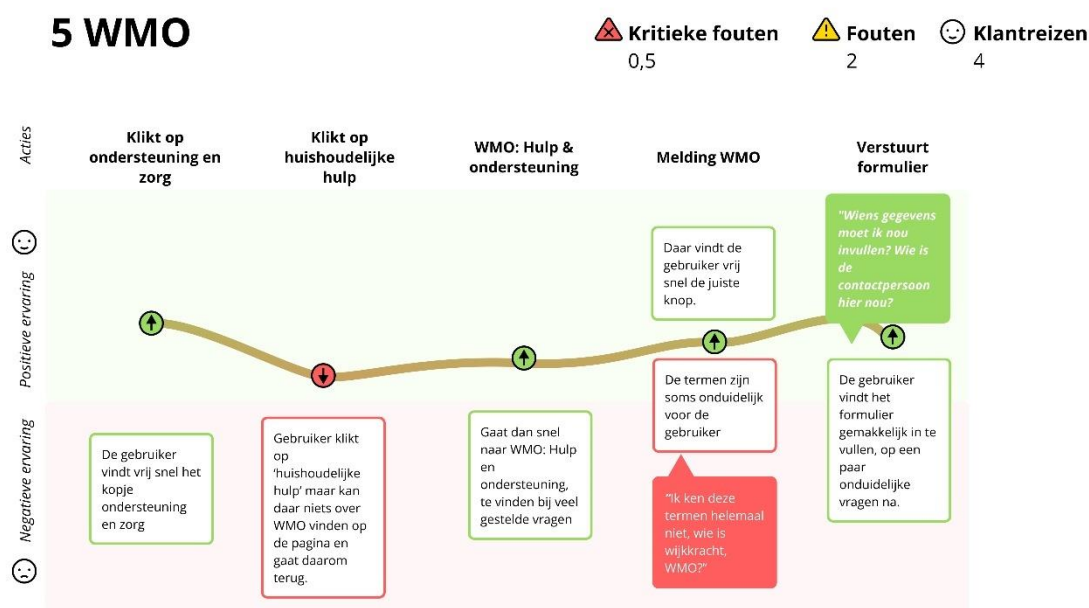
4 Plastic wegbrengen



Deze opdracht betrof de situatie waarbij de deelnemer na een verhuizing de locatie van de afvalcontainers moest vinden. Deze opdracht stelt menige deelnemer voor grote problemen. Het spreekt voor zich dat de informatie daarover wel onder het kopje 'afval' te vinden zal zijn. Het zal ook wel iets te maken zal hebben met het wegbrengen van afval. Maar vervolgens raken onze deelnemers verstrikt in de vele, soms ambtelijke teksten. Het is ook verwarrend dat de deelnemer voor de juiste informatie moet doorklikken naar een andere organisatie, namelijk die van 'Twente Milieu'. Uiteindelijk worden de containerlocaties getoond op een kaart, die door onze deelnemers als zeer onoverzichtelijk wordt ervaren.

Gezien de problemen die de deelnemers hebben, is nu in enkele gevallen bekeken of gebruikmaken van zoekfuncties zou helpen. Als uitkomst van zoekopdrachten wordt vaak verwezen naar Twente milieu, hetgeen op zichzelf ook verwarrend is voor de deelnemers. Ze willen de informatie immers bij de gemeente vinden.

Overigens geven veel van onze deelnemers aan dat ze in de praktijk niet op de website zouden gaan zoeken naar de juiste locatie, maar dat ze zelf een blokje om zouden lopen in hun (nieuwe) buurt. Als zo eenmaal de container is gevonden, hoeft je die niet nog eens op te zoeken.



In deze opdracht moet de deelnemer ondersteuning vragen voor een buurvrouw die niet zelf kan schoonmaken. Bij veel deelnemers is het snel duidelijk dat er naar ondersteuning en zorg gezocht moet worden. Wel is het opvallend dat er bij meerdere schermen naar huishoudelijke hulp gekomen kan worden, waar slechts één van die schermen ook WMO aanbiedt, in plaats van alleen Wijkkracht. Bij het invullen van het laatste formulier zijn een paar onduidelijkheden, zoals wat een contactpersoon is, en wanneer je zelf ondersteuning zou krijgen.

6 Groenafval wegbrengen

⚠ Kritieke fouten 0,4 ⚠ Fouten 0,9 😊 Klantreizen 7



De opdracht om erachter te komen wanneer het groenafval kan worden weggebracht had wisselende ervaringen. Een aantal deelnemers gaf aan hiervoor de TwenteMilieu app voor te gebruiken, maar dat kon hier niet. Afval kiezen is een logische eerste stap voor de meeste deelnemers. Daarna lijkt scheiden logisch, maar dat is niet correct. De website van Twentemilieu krijgt ook wisselende ervaringen. Zeker onze deelnemers die een schermlezer gebruikten hadden erg veel moeite met deze taak.

7 Boom kappen

⚠ Kritieke fouten 1,4 ⚠ Fouten 2 😊 Klantreizen 5



De taak om te kijken wat er moet gebeuren om een specifieke boom te kappen lijkt in eerste instantie vrij simpel. Eenmaal op het omgevingsloket gaat het een stuk moeilijker. De website zit vol met tekst die moeilijk te begrijpen is, en bovendien weer een stuk breder ingericht is dan de taak 'boom kappen'. Ook is er een link op de website Hengelo die naar een foutieve webpagina leidt waardoor veel deelnemers in eerste instantie de verkeerde conclusie trokken.

8 Energierekening

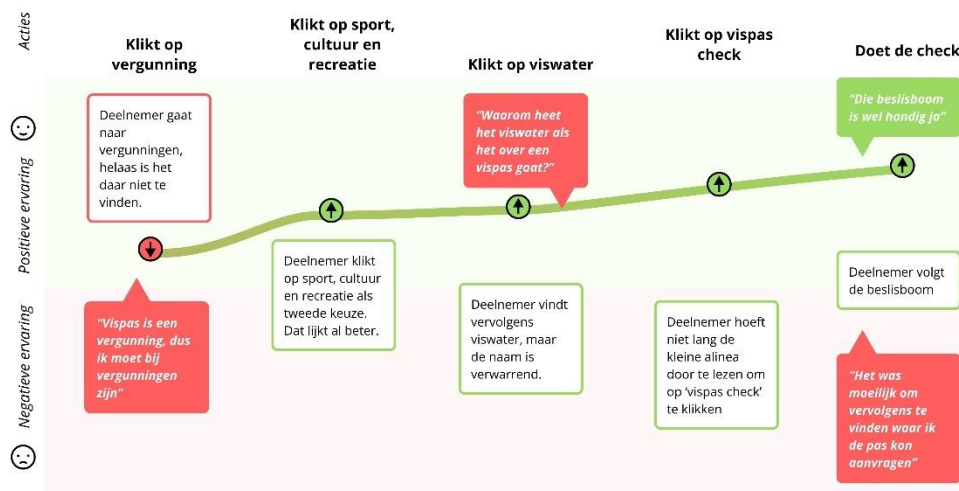
⚠️ Kritieke fouten 1,0 ⚠️ Fouten 1,6 😊 Klantreizen 6



Bij de hoge energierekening wordt gevraagd om te isoleren. De eerste stappen gaan soepel, maar dan moet er gekozen worden tussen verschillende subsidies. Deelnemers geven aan dat dit vooral is ingericht vanuit een ambtenaar. Inwoners werken niet vanuit types subsidies. Daarnaast vonden deelnemers het erg moeilijk om erachter te komen of ze eigenlijk wel in aanmerking kwamen voor een subsidie.

9 Vispas

▲ Kritieke fouten 0,6
 ▲ Fouten 1,4
 😊 Klantreizen 6



Het aanvragen van de vispas stuit in eerste instantie op verwarring over de naamgeving en plaatsing van de pagina 'viswater'. Daarna gaat het eigenlijk heel soepel omdat er niet zo veel opties en tekst zijn. Alleen de laatste stap om de vispas ook echt aan te vragen is op die website niet erg duidelijk.

Overzicht van gewone en kritische fouten

Gemiddeld aantal critical errors (1)		Percentage zonder critical errors (2)	
1	1,57		14%
2	0,83		57%
3	1,00		40%
4	1,43		14%
5	0,50		50%
6	0,43		71%
7	1,40		40%
8	1,00		43%
9	0,57		57%
Gemiddeld aantal errors (3)		Percentage zonder errors (4)	
1	1,86		29%
2	1,57		14%
3	0,60		60%
4	1,14		29%
5	2,00		25%
6	0,86		14%
7	2,00		20%
8	1,57		29%
9	1,43		14%