



Aan de Gemeenteraad en  
het College van B&W van Utrecht

Behandeld door: Gerth Molenaar  
Doorkiesnummer 286 1391  
E-mail: g.molenaar@utrecht.nl  
Bijlage(n):

Datum: 5 december 2016  
Ons kenmerk: 16.12.05Spotdag  
Onderwerp: Landelijke Spotdag  
van rekenkamers,  
uitkomsten Utrecht

Geachte dames en heren,

Op 10 oktober 2016 heeft de Rekenkamer Utrecht deelgenomen aan de eerste landelijke Spotdag van rekenkamers. De Spotdag is een initiatief van de Nederlandse Vereniging voor Rekenkamers & Rekenkamercommissies (NVR) en de Algemene Rekenkamer (AR). Aan de Spotdag hebben 17 rekenkamers van gemeenten, provincies en waterschappen verspreid over het land deelgenomen. De Spotdag is bedoeld om als rekenkamers samen te werken en te experimenteren met een nieuwe onderzoeksmethode.

Met deze brief willen we de uitkomsten in Utrecht onder uw aandacht brengen.

#### *Vraagstelling Spotdag*

Eén van de ambities van het Rijk is het verbeteren van de dienstverlening aan burgers en bedrijven. Burgers en bedrijven moeten zaken die ze met de overheid doen uiterlijk in 2017 digitaal kunnen afhandelen. Om dit te realiseren is het programma Digitaal 2017 opgesteld. Ook de gemeente Utrecht besteedt op veel terreinen aandacht aan digitale dienstverlening. Dat blijkt onder meer uit de commissiebrief van wethouder Geldof d.d. 12 oktober 2016 over de voortgang van het programma publieksdienstverlening. Hierin wordt gewezen op de recent doorgevoerde vereenvoudiging van het proces meldingen en het gebruik van een kaart en open data daarbij.

In het onderzoek is het volgende nagegaan:

1. *Hoe is het gebruik van digitale formulieren op de website voor het doen van meldingen over de openbare ruimte bij de betreffende gemeente, provincie of waterschap ten opzichte van andere kanalen?*
2. *Hoe is de ervaren gebruiksvriendelijkheid bij het digitaal indienen van een melding over de openbare ruimte bij de betreffende gemeente, provincie of waterschap?*

#### *Wijze van uitvoeren*

Tijdens de Spotdag hebben medewerkers van de Rekenkamer Utrecht en medewerkers van de Algemene Rekenkamer aan inwoners van de gemeente gevraagd om een fictieve melding over de openbare ruimte in te dienen, te weten over een losliggende stoeptegels. Vervolgens zijn de respondenten bevestigd over hun ervaring met het digitaal indienen van de melding. Bij het indienen van de melding is aan de inwoners gevraagd om de laatste stap – het daadwerkelijk verzenden van de melding – over te slaan. Zo is voorkomen dat het meldingssysteem van de gemeente wordt vervuild door fictieve meldingen. We hebben inwoners op verschillende plekken in de stad benaderd voor deelname aan het onderzoek.





### *Algemene uitkomsten*

De uitkomsten van alle rekenkamers samen zijn verwoord in een factsheet, opgezet als een verantwoording van het experiment.<sup>1</sup> Benadrukt wordt dat het in opzet en uitvoering geen representatief onderzoek is.

### *Uitkomsten voor Utrecht*

Hoewel niet representatief zijn de uitkomsten voor Utrecht toch de moeite waard om bekend te maken. Daarbij speelt mee dat de gemeente ten tijde van de Spotdag net gestart was met het gebruik van een nieuw digitaal formulier voor het doen van meldingen over de openbare ruimte.

Ter voorbereiding op de Spotdag heeft de gemeente Utrecht een aantal feitelijke gegevens aan de rekenkamer verstrekt over meldingen over de openbare ruimte in 2015. In totaal waren er bijna 35.000 meldingen. Deze komen langs verschillende kanalen bij de gemeente binnen. De meeste meldingen worden telefonisch gedaan, namelijk 47%, gevolgd door het digitale formulier op de website (29%) en e-mail (16%). Andere kanalen, zoals per brief, social media of aan de balie, worden weinig benut voor het doen van dit soort meldingen. Mensen die een melding doen, kunnen hierover bericht ontvangen als men dit wenst.

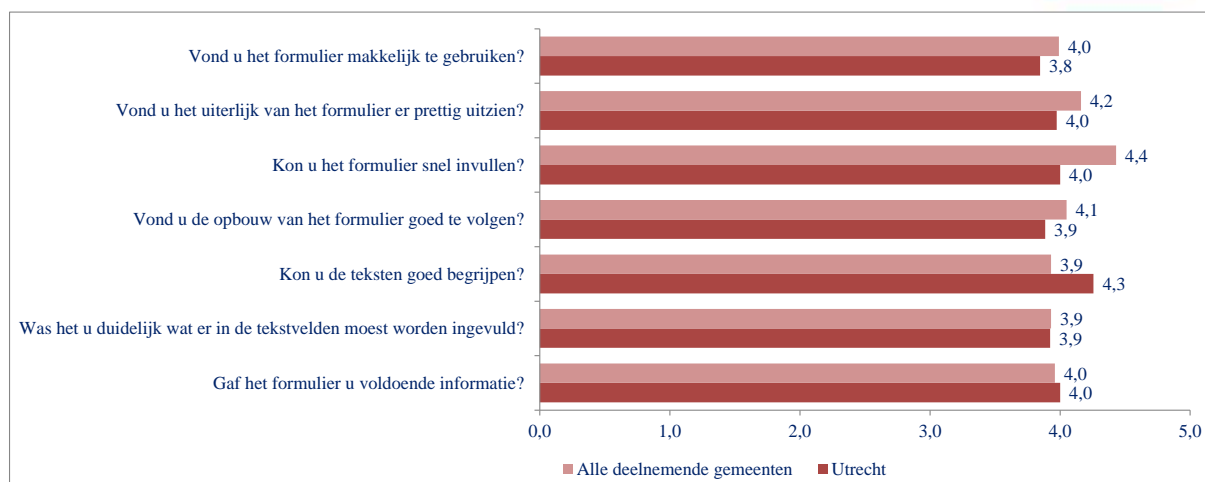
Op de homepage van de gemeente staat direct de mogelijkheid om een ‘melding buitenruimte’ te doen. De ervaring is dat men via de website van de gemeente daarna met drie muisklikken in het formulier zit en de melding kan doen. Vervolgens zijn er nog twee klikken nodig om het ingevulde formulier te versturen. Het formulier bleek via een zoekmachine op de gemeentelijke website met zoekterm ‘formulier melden losse stoeptegels’ nog niet goed vindbaar (peilmoment begin oktober 2016). Mogelijk hangt dit samen met de recente vernieuwing van het formulier.

Tijdens de Spotdag hebben 78 mensen in Utrecht het meldingsformulier getest. Aansluitend hebben zij hun ervaringen daarmee met ons gedeeld in een kort interview. Onder de deelnemers zijn ongeveer even veel mannen als vrouwen, met name in de leeftijdsklassen van 20 tot 60 jaar. De respondenten zijn veelal middelbaar (32%) of hoog opgeleid (47%). De meeste respondenten (85%) beschouwen zichzelf als ruim voldoende of beter internetvaardig. 15% van de respondenten vond zichzelf niet of matig digitaal vaardig. Enkele respondenten gaven aan dat zij ook moeite hadden met lezen in het algemeen. Voor hen is het belangrijk dat er naast digitaal melden een alternatieve route blijft bestaan.

Van de respondenten geeft 70% aan een dergelijk digitaal formulier te zullen gebruiken voor een melding over de openbare ruimte; 30% heeft liever op een andere manier contact met de gemeente. Afgezet tegen de cijfers over 2015 (zie hierboven: 29% van de meldingen via een digitaal formulier) betekent dit antwoord dat er nog een groot potentieel onder de Utrechtse bevolking is om via digitale formulieren meldingen te doen. Gemiddeld wordt de gebruiksvriendelijkheid van het formulier gewaardeerd met een rapportcijfer 6,9. Het gemiddelde beeld dat uit de beantwoording van deelvragen naar voren komt is – weergegeven op een schaal van 1 (negatief) tot 5 (positief) – als volgt.

---

<sup>1</sup> <https://www.nvrr.nl/nieuws/73246/Samenwerken-rekenkamers-%E2%80%98smakt-naar-meer%E2%80%99>



De uitkomsten in Utrecht vertonen veel overeenkomsten met die van het totaal aan deelnemende gemeenten aan de Spotdag. De grootste verschillen doen zich voor bij de begrijpelijkheid van de teksten (Utrechtse score hoger) en de snelheid waarmee het formulier kon worden ingevuld (Utrechtse score lager).

#### Verbetermogelijkheden webformulier

Uit de ervaringen en reacties van de respondenten op 10 oktober jl. zijn concrete aandachtspunten af te leiden om het formulier van de gemeente Utrecht verder te verbeteren.

- ◆ Na doorgeklikt te hebben op ‘melding buitenruimte doen’, maakt de keuze voor melding met of zonder DigiD het formulier ingewikkeld. De vermelding van de vraag naar het DigiD schrikt sommige respondenten af.
- ◆ De starttekst na doorgeklikt te hebben op ‘melding buitenruimte doen’ is vrij lang. Veel respondenten lezen deze niet en klikken meteen op “ga verder”. Zij komen dan op een kaart zonder toelichting wat zij moeten doen. Een korte instructie kan dit probleem ondervangen, bijvoorbeeld “klik op de kaart aan over welke plek u iets wilt melden”.
- ◆ Het is mogelijk om op de kaart te navigeren om de locatie te markeren waar de melding betrekking op heeft. Dit vereist digitale handigheid en bekendheid met het Utrechtse stratenstelsel. Niet alle mensen konden hier mee uit de voeten.
- ◆ In plaats van op de kaart de locatie aan te klikken kan ook een straatnaam worden ingevuld in een tekstveld. Dit is echter niet duidelijk zichtbaar, waardoor mensen het niet altijd opmerken.
- ◆ Een complicerende factor bij het invoeren van een straatnaam is dat ook woonplaatsen buiten Utrecht worden getoond. Daardoor is bijvoorbeeld de Goeman Borgesiuslaan in Utrecht bijna niet te vinden. De respondent wordt dan geleid naar een straat met dezelfde naam in Baarn en Groningen. Dit kan worden opgelost door de kaart te beperken tot de gemeente Utrecht.
- ◆ Onlogische volgorde: de vraag om op de hoogte te worden gehouden wordt als eerste gesteld, maar als één van de laatste vragen verwacht. Bovendien verdwijnt de vraag snel uit beeld. De meeste respondenten begonnen met het omschrijven van de melding en zagen deze vraag vervolgens over het hoofd.



- ◆ Of de inwoner op de hoogte gehouden wil worden van de afhandeling van de klacht, moet worden aangegeven op een schuifje. Het antwoord kan echter niet ingevuld worden door te schuiven, maar door te klikken. Ook is niet duidelijk welke stand van het schuifje hoort bij het antwoord “ja” of “nee”.
- ◆ Bepaalde categorieën in het formulier bevatten algemene omschrijvingen, technische termen of termen die in het dagelijks taalgebruik minder gangbaar zijn (trottoir i.p.v. stoep, straatmeubilair). Dat leidt bij respondenten soms tot onbegrip.
- ◆ Pictogram/icoon ‘melding doen’ boven aan het scherm werkt niet. Vrij veel respondenten denken dat ze op dit icoon moeten klikken om de melding te verzenden, ook al staat onder aan het scherm ‘melding versturen’. In plaats daarvan keert men terug naar de kaart en denkt men de melding gedaan te hebben.

De Rekenkamer wil alle Utrechtse burgers bedanken die tijdens de Spotdag hebben meegedaan aan de straatinterviews. Daarnaast bedanken wij ook de gemeentelijke organisatie voor de medewerking.

Indien u vragen of opmerkingen heeft dan kunt u contact opnemen met Gerth Molenaar, secretaris Rekenkamer Utrecht ([g.molenaar@utrecht.nl](mailto:g.molenaar@utrecht.nl)).

Met vriendelijke groet,

Peter van den Berg

Voorzitter Rekenkamer Utrecht

cc. Jorinde ter Mors, IRM Publiekszaken / Directeur publieksdienstverlening

