

Nieuw Tij

Interactiestrategie

BUCH-gemeenten

2019-2022



Redactie Bert Stuijer, Piet Veel en Hans van Weenen

De BUCH gemeenten zijn verbonden via het Oer-IJ gebied waar de ontwikkeling van het landschap wordt beïnvloed door de interactie tussen afstromend rivierwater en de getijden van de zee.

Digitale transformatie kent een vergelijkbare dynamiek waarbij er zowel vanuit de gemeentelijke organisaties, alsook vanuit de omgeving beweging ontstaat waardoor veel dynamiek en een hoge diversiteit tot stand komt.

Daarom is de titel van onze interactiestrategie 'Nieuw Tij': een krachtige stroming van buitenaf die ons aanzet tot anders denken en slimmer handelen. Deze interactiestrategie bevat de opgaven voor het Programma Dienstverlening voor de komende 3 jaar.

1. Aanleiding

De BUCH-werkorganisatie heeft haar strategische visie verwerkt in een concernplan met zes organisatiedoelen. Een van de doelen is om een *top dienstverlener* te zijn, waarbij de gemeenten dienstverlening op maat aanbieden: digitaal waar het kan, persoonlijk waar dat gewenst is (*High Tech* en *High Touch*). Het programma Dienstverlening is in 2017 gestart en in 2019 herijkt op basis van nieuwe ontwikkelingen, de uitkomsten van de Burger- en Ondernemerspeiling 2019, het onderzoek van de nationale Ombudsman¹ en de adviezen uit het jaarverslag Klachten 2018.

Als het gaat om nieuwe ontwikkelingen willen de BUCH-gemeenten de kansen die digitale transformatie bieden aangrijpen om de relatie en de interactie met inwoners en ondernemers te verbeteren.

Door digitalisering is de informatieproductie enorm toegenomen, waarbij het internet ervoor zorgt dat deze direct met iedereen deelbaar is. Sociale media hebben de distributie van informatie versneld, en door de opkomst van mobiele technologie is deze bovendien overal beschikbaar. Gevolg is dat onze inwoners gemiddeld 15 uur per week internet gebruiken voor allerlei activiteiten.

Deze beweging zal de komende periode worden versterkt door technologische trends zoals:

- Wearables, zoals smart watches;
- Voice assistants, zoals Siri en Alexa;
- Digitale inlogmiddelen, zoals een nieuw DigiD;
- Algoritmen, die geautomatiseerde beslissingen op basis van data mogelijk maken.



Naast het weloverwogen benutten van technologische innovaties, vergt dat ook veranderbereidheid binnen de organisatie waarbij de houding en het gedrag van medewerkers bepalend is voor een succesvolle transitie.

De BUCH-gemeenten staan hierbij niet alleen maar kunnen aanhaken en bijdragen aan (inter)nationale samenwerkingsverbanden van overheden, aangezien alle gemeenten voor soortgelijke opgaven staan. De VNG heeft daarom het Fonds Gemeenschappelijke Gemeentelijk Uitvoering (GGU) in het leven geroepen. In 2019 is er bij de Taskforce Samen Organiseren € 52,3 miljoen beschikbaar om meerjarige investeringen te doen in voorzieningen, infrastructuur, middelen en menskracht. VNG Realisatie werkt daarbij actief samen met gemeenten aan oplossingen om de gemeentelijke uitvoering te verbeteren, met zichtbare resultaten voor inwoners en ondernemers².

¹ Relatie Burger en Overheid 2030, 26 april 2019, Nationale Ombudsman

² Meerjarenplan [Gezamenlijke Gemeentelijke Uitvoering \(GGU\) 2020-2024](#)

2. Contouren Interactiestrategie

De Interactiestrategie sluit aan op landelijke onderzoeken, lopende programma's, vastgestelde bestuurlijke visies en uitkomsten van de Burger- en Ondernemerspeiling 2019.

2.1 Nationale Ombudsman: relatie burger overheid 2030

Nederlanders willen in 2030 een overheid die eerlijk en begripvol is. Ook wensen zij een overheid die snel reageert en hen met kennis van zaken op weg helpt. Dit blijkt uit een onderzoek³ van KANTAR voor de Nationale ombudsman onder 1.500 Nederlanders naar de relatie tussen burger en overheid in 2030. Nederlanders geven hun relatie met de overheid een 6, en typeren deze als 'noodzakelijk', 'ingewikkeld' en 'ver weg'. Belangrijkste verbeterpunt voor de overheid in de toekomst is 'versimpelen' - dus begrijpelijke taal en eenvoudige procedures, liefst via één loket.

Denken mensen aan de toekomstige relatie tussen henzelf en de overheid, dan zien ze het liefst een overheid die eerlijk is, begripvol met burgers communiceert en handelt met een menselijke maat. Ook geven ze verbeterpunten voor een betere relatie. In de eerste plaats kan dat door begrijpelijk te zijn. De overheid zou eenvoudig taalgebruik en simpele procedures moeten hanteren en duidelijk moeten maken waarvoor je bij welke instantie moet zijn. Ten tweede wensen burgers dienstverlening via één loket, om zo te voorkomen dat ze van het kastje naar de muur worden gestuurd. Een derde verbetering betreft de vermindering van de bureaucratie en ook het bijspijkeren van de kennis van zaken van medewerkers. Ten vierde willen burgers serieus worden genomen, en tot slot spreekt men de wens uit dat de overheid goed zal luisteren naar de burgers en hun problemen.

2.2. Van buiten naar binnen

De BUCH-gemeenten willen 'Van buiten naar binnen werken'⁴ Dat wil zeggen dat inwoners centraal staan en dat de gemeenten zich dicht bij de inwoners bevinden. Doel is om vraaggericht te werken, wat inhoudt dat de organisatie zich aanpast aan de samenleving, dichtbij en flexibel is en participeert. Intentie is om toe te werken naar een participatiesamenleving, vanuit een netwerkorganisatie in de dorpen met een constante interactie met inwoners, ondernemers en instellingen.

In de visie 'Van buiten naar binnen werken' is dat als volgt verwoord:

- Wij staan in verbinding met onze inwoners en organisaties
- Wij weten wat er speelt en leeft en anticiperen hierop
- Wij stimuleren en faciliteren initiatieven vanuit de samenleving
- Wij bieden open datasystemen die altijd en overal beschikbaar zijn.
- Wij werken vanuit integrale teams in, met en voor onze dorpskernen.

2.3 Collegeprogramma's

In de vier collegeprogramma's zijn richtinggevende uitspraken⁵ gedaan die de uitwerking van een interactiestrategie noodzakelijk maken. Bestuurlijke wensen die in alle programma's terug te lezen zijn hebben betrekking op:

- I. Dienstverlening: Tevreden inwoners en ondernemers door een integraal dienstenpakket op (menselijke) maat aan te bieden

³Rapport Nationale Ombudsman: [relatie burger overheid 2030](#), 26 april 2019

⁴ Bedrijfsplan: nabij en centraal

⁵ Deze uitspraken zijn samengevat in bijlage 1

- II. Participatie: Betrokken inwoners door ruimte te bieden aan initiatieven uit de samenleving
- III. Communicatie: Geïnformeerde inwoners en ondernemers met een vitale relatie met de gemeente
- IV. Informatie: Trotse inwoners die de voordelen van digitalisering en datagebruik nu en in de toekomst ervaren.

Deze vier onderdelen worden in de interactiestrategie -meer dan voorheen- in onderlinge samenhang benaderd en uitgewerkt.



2.4 Burger- en Ondernemerspeiling 2019

Inwoners

Uit de Burgerpeiling 2019⁶ blijkt dat inwoners de dienstverlening van de vier gemeenten gemiddeld met een voldoende waarden:

Gemeente Bergen	-	6,7
Gemeente Uitgeest	-	6,9
Gemeente Castricum	-	6,9
Gemeente Heiloo	-	7,2

Wat de digitale faciliteiten betreft is de waardering ten opzichte van 2016 toegenomen. Over het algemeen hebben de medewerkers een positieve indruk achtergelaten, alhoewel deze waardering op verschillende aspecten lager is dan in 2016.

Inwoners waarderen de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente gemiddeld met een 6,5 of hoger. In de vier gemeenten is de waardering gelijk aan 2016. In Heiloo is de waardering hoger dan het landelijk gemiddelde.

⁶ In Bijlage 2 zijn alle tabellen en scores uit de burger- en ondernemerspeiling 2019 opgenomen ten aanzien van het onderwerp Dienstverlening, Participatie en Communicatie.

Als de gemeente de mening van inwoners wil weten over bepaalde kwesties, dan hebben de inwoners de voorkeur voor een schriftelijke enquête, gevolgd door een poll op internet of een vragenlijst via een online inwonerspanel. Deze voorkeur is gelijk aan 2016.

Ondernemers

Uit de Ondernemerspeiling 2019 blijkt dat ondernemers de dienstverlening van de vier gemeenten gemiddeld met een kleine voldoende waarderen.

Gemeente Bergen	-	6,3
Gemeente Uitgeest	-	6,6
Gemeente Castricum	-	6,3
Gemeente Heiloo	-	6,4

Het valt daarbij op dat ondernemers buiten de bebouwde kom minder tevreden zijn (5,2) ten opzichte van andere locaties (6,1 en 6,6 gemiddeld)

Ondernemers willen makkelijk bij de voor hun noodzakelijke informatie komen. Ze willen frequent geïnformeerd worden en dat de informatie begrijpelijk is.

De betrokkenheid die ondernemers van de gemeenten ervaren is relatief laag en verschilt sterk per gemeente. Hetzelfde geldt voor de scores over hostmanship en persoonlijke bejegening.

Inwoners en ondernemers zien de gemeente het liefst als partner: samenwerkend, stimuleren en relatiegericht. Op dit moment wordt de gemeente ervaren als normerend: wet- en regelgeving, handhavend en regisserend.

3. Aanpak

Op basis van een werksessie met medewerkers⁷ uit de organisatie op 13 mei jl. en diverse gesprekken met de betrokken portefeuillehouders⁸ en directeurs op 9 april en 27 mei jl. is invulling gegeven aan de interactiestrategie in een werkdocument. Dit werkdocument is ter verdieping met diverse sleutelfiguren binnen de organisatie op 6 juni jl. besproken. Op basis van mondelinge en schriftelijke aanvullingen is het werkdocument gecompleteerd tot de Interactiestrategie Nieuw Tij zoals deze nu voor u ligt.

- De portefeuillehouders zijn op 3 september bijgepraat over de interactiestrategie tijdens het maandelijkse portefeuillehouders-overleg (ID groep).
- Het MT BUCH is op 12 september en op 28 november geïnformeerd over de interactiestrategie en de hernieuwde aanpak van het Programma Dienstverlening.
- Op 5 december is de notitie door het MT geaccordeerd.
- De raden zijn tijdens de brede raadsinformatieavond op 25 september 2019 geïnformeerd over de uitkomsten van de Burger- en Ondernemerspeiling en de consequenties hiervan op de voortgang van het Programma Dienstverlening.
- Op 29 januari 2020 is de notitie aan het BUCH bestuur gepresenteerd.
- In 2020 worden er raadsinformatieavonden per gemeente georganiseerd om de lokale accenten en prioriteiten op te halen en te verwerken in een gemeentelijke oplegger.

⁷ Rob Santen (opdrachtgever), Ron Horselenberg, Johan de Leeuw en Eunice Vink (Informatie), Sinnika Kroes, Joke van der Stok, Joyce Schoonebeek (Communicatie), Mirjam van der Horst en Sipke Diepbrink (Participatie) en Petra Knippenberg en Youri Vos (Dienstverlening)

⁸ Erik Bekkering (Bergen), Wendy Verkleij (Uitgeest), Toon Mans (Castricum) en Hans Romeyn (Heiloo) en Martijn Schroor (gemeentesecretaris Bergen)

3.1 Interne organisatie

Om de hernieuwde aanpak van het Programma Dienstverlening te realiseren conform de uitgangspunten zoals deze zijn beschreven in de interactiestrategie Nieuw Tij wordt de interne organisatie als volgt ingericht.

Stuurgroep Nieuw Tij

- Toon Mans (vervanger van Wendy Verkleij, als voorzitter van het PHO)
- Dick van Huizen (als vervanger van Martijn Schroor)
- Rob Santen (opdrachtgever)
- Anneke Stam (opdrachtnemer)

De stuurgroep houdt de ontwikkellijnen in de gaten, bewaakt de ingezette koers en heeft doorzettingsmacht.

Vier thematische werkgroepen

- | | | |
|------|-----------------|----------------------------------|
| I. | Dienstverlening | Anneke Stam |
| II. | Participatie | Nog te bepalen iom Ciska de Jong |
| III. | Informatie | Ron Horselenberg |
| IV. | Communicatie | Sinnika Kroese |

De vier contactpersonen van de thematische werkgroepen komen maandelijks bijeen. Tijdens deze overleggen wordt de voortgang van de verschillende actieplannen besproken, de onderlinge afstemming bevordert en de landelijke en lokale ontwikkelingen binnen de BUCH besproken.

3.2 Leeswijzer

In de volgende hoofdstukken is de interactiestrategie inhoudelijk uitgewerkt. Op basis van deze interactiestrategie blijkt welke acties worden ondernomen om de waardering voor dienstverlening in de BUCH op het niveau van de hoogste scorende gemeente te laten komen in 2021.

Om de gedeelde ambities voor de komende 3 jaar te concretiseren zijn deze vier thema's in een gezamenlijke interactiestrategie uitgewerkt.

Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen:

- **Ontwikkellijnen:** algemeen, intentie, koers
(1,2,3, etc. grijs gearceerde balken)
- **Actielijnen:** concreet, instrumenteel, toepasbaar
(a, b, c, etc. cursief weergegeven)
- **Voorbeelden:** referenties, bijeenkomsten, trajecten, lopende en geplande acties
(opsomming met bolletjes)



Dienstverlening

1. HOUDING

Interactie en contact met de gemeente leveren een prettige ervaring op voor inwoners en ondernemers omdat medewerkers op basis van een open, eerlijke en empathische basishouding opereren en zich als gelijkwaardig partner dienstbaar opstellen.

Actielijnen die deze ontwikkellijn ondersteunen zijn:

- a) Invoeren relatiemanagement door invullen rol van aftersales manager
 - We brengen per kanaal (online en offline) de klachten en complimenten in kaart.
 - We leveren nazorg als de klant een aanvraagproces heeft afgerond door steekproefsgewijs na te bellen en het klantcontact te evalueren.
- b) Verzamelen van ongevraagde feedback.
 - We zetten steekproefsgewijs mystery clients in om ongefilterde klantervaringen te verzamelen.
- c) Organiseren van klantherkenning over alle kanalen heen.
 - We hebben zicht op alle klantcontacten door de introductie van zaakgericht werken.
- d) Trainen van mensgerichte competenties binnen opleidingscyclus op het gebied van hospitality en hostmanship.
 - We starten een BUCH breed scholingstraject de BUCH verwelkomt! dat zich richt op een open, gastvrije, empathische houding van de medewerkers.
 - We voeren de P&O cyclus uit, waarbij we competenties opnemen in de werving & selectie en bespreken tijdens de RGW-gesprekken.

2. VERWACHTING

Dienstverlening moet vanuit het perspectief van inwoners en ondernemers logisch zijn, dus verwachtingen worden in kaart gebracht, vragen worden beantwoord en onmogelijkheden worden direct opgelost of helder uitgelegd.

Actielijnen die deze ontwikkellijn ondersteunen zijn:

- a) Uitvoeren klantreizen in samenwerking met een klantenpanel.
 - We maken waar wenselijk, klantreizen onderdeel van het scholingstraject de BUCH verwelkomt!
- b) Uitvoeren klanttevredenheidsmetingen en klantbehoefteonderzoek.
 - We gaan continu de klanttevredenheid op diverse kanalen meten.
 - We willen meermalen de klantbehoefte in kaart brengen. Bijvoorbeeld met (digitale) inwonerspanels of de introductie van de app 'Gemeentepeiler' (zie ook Participatie Toolkit).
 - In 2021 staat de eindmeting, de Burger- en Ondernemerspeiling gepland
- c) Bevorderen integrale afstemming door integrale fieldlabs te organiseren.
 - We agenderen bijvoorbeeld praktijkvoorbeelden (c) tijdens een kwartaalbijeenkomst waarbij een groep medewerkers oplossingen uitwerkt en presenteert ten aanzien van een specifiek thema.

3. TOEGANG

Inwoners en ondernemers kunnen alle kanalen in onderlinge samenhang gebruiken om het toenemend aanbod van digitale dienstverlening te benutten, waarbij rekening wordt gehouden met de verschillende vaardigheden van alle doelgroepen die de gemeente bedient.

Actielijnen die deze ontwikkellijn ondersteunen zijn:

- a) Segmenteren doelgroepen en in kaart brengen gebruikersvoorkeuren.
 - We brengen per domein of product de specifieke doelgroep in beeld. (Bijvoorbeeld op basis van het referentiemodel van de gemeente Tilburg).
- b) Digitaliseren veel gebruikte diensten als selfservice oplossing en ondersteunen met geautomatiseerde workflow systemen.
 - We maken een prioritering van de top 20 meest gebruikte producten die wij geheel digitaal willen gaan aanbieden.
 - We zetten expliciet in op informatie voor de ondernemers.
- c) Ondersteunen gebruik website door digitale begeleiding aan te bieden via online chat (tijdens kantoortijden) en chatbots (buiten kantoortijden).
 - We starten het onderzoek naar online chat als contact kanaal in de Nieuwskamer.
 - We beoordelen daarnaast in hoeverre we ook met chatbots kunnen gaan werken. Bijvoorbeeld met het prototype van de chatbot verhuizen van de Innovatiegroep Chatbots bij VNG Realisatie.
- d) Aanbieden persoonlijke ondersteuning als vangnet voor kwetsbare groepen die moeite hebben met digitale dienstverlening
 - We verkennen de mogelijkheid tot het instellen van de 'BUCH brigade' voor ondersteuning en hulp bij het invullen van formulieren, lezen van beschikkingen etc. tijdens het inloopspreekuur, bij de mensen thuis of elders op afspraak.
 - We maken afspraken met de gebiedsregisseurs over hun rol als contactpersoon richting de ondernemers.
 - We onderzoeken de mogelijkheden die de bibliotheken al bieden en verkennen de subsidieregeling Informatiepunt Digitale Overheid van de Koninklijke Bibliotheek en de manifestgroep en bepalen in hoeverre we hierbij kunnen aansluiten.
- e) Benutten uitkomsten programma Samen Organiseren en ontwikkelen ICT op basis van de Common Ground.
 - We zijn lid van de Vereniging Directeuren Dienstverlening (VDP) en nemen deel aan de diverse bijeenkomsten van de VNG Realisatie. We stellen ons op als slimme volger.

Participatie

1. SIGNALEREN

De gemeente verzamelt en analyseert continu de signalen van inwoners, ondernemers en het maatschappelijk middenveld om haar eigen opstelling en activiteiten beter af te stemmen op de maatschappelijke prioriteiten.

Actielijnen die deze ontwikkellijn ondersteunen zijn⁹:

- a) Inrichten en organiseren online media monitoring.
 - We maken meer gebruik van de inzet van OBI4WAN (online media monitoring systeem) inclusief het duiden van de managementinformatie;
- b) Inrichten Nieuwskamer om (indirecte) vragen te beantwoorden.
 - De Nieuwskamer krijgt weer een boost zodra de formatie op orde is.
- c) Organiseren continue feedbackloop (terugkoppeling) op basis van data-analyse.
 - We gaan meningen, standpunten en belangen van stakeholders verzamelen, in beeld brengen en interpreteren.

2. MOBILISEREN

De gemeente versterkt de (digitale) inclusie door in wisselende gezelschappen samen te werken en op basis van gelijkwaardigheid met inwoners, ondernemers en het maatschappelijk middenveld uiteenlopende ideeën uit te werken.

Actielijnen die deze ontwikkellijn ondersteunen zijn¹⁰:

- a) Uitvoeren netwerkanalyses en aansluiten bij buurtagenda's.
 - We leren van de participatie-trajecten die gebruikt worden bij bijvoorbeeld de implementatie van de Omgevingswet. Dit kan meer gestructureerd worden gedeeld, zoals in de werkgroep De BUCH bouwt!
 - Bij het opstarten van een participatietraject (i.o.m. gebiedsregisseurs) maken we gebruik van een structuur (format): breng de relevante deelnemers en spelers in beeld; bepaal hoe de 'macht' onderling wordt verdeeld, wie wat voor het zeggen heeft, welke middelen nodig zijn, wat voor soort traject wordt opgestart (bijv. samen denken, doen, beslissen of leren).
- b) Vaststellen kaders en experimenteren met verschillende vormen van participatie.
 - We stellen bij de aanvang van trajecten expliciet de startsituatie vast en bepalen per vraagstuk welke opstelling van de gemeente gewenst is, hoeveel flexibiliteit moet worden ingecalculeerd en op welke manier 'gekaderde openheid' kan worden geboden.
- c) Versterken dorpsdemocratie met behulp van Buurtlabs.
 - We vragen advies aan de gebiedsregisseurs welke handvatten er zijn voor het maken van contact en de mogelijkheden en verwachtingen rondom participatie en co-creatie.

⁹ Zoals ook aanbevolen in het HVR Adviesrapport afdeling Communicatie, 8 maart 2019

¹⁰ Zoals beschreven in het Berenschot adviesrapport 'Verstandig verder met participatie', Gemeente Castricum, 21 maart 2019

3. ONDERSTEUNEN

Door arrangementen te ontwikkelen waarin uiteenlopende participatiemethoden en -technieken (online en offline) beschikbaar zijn, bevordert de gemeente de variatie van participatievormen voor verschillende typen interactie.

Actielijnen die deze ontwikkellijn ondersteunen zijn¹¹:

- a) Uitwerken betrokkenheidsniveaus, communicatiestijlen en participatievormen.
 - o Achterhaal samen met een buurtlab / dorpsdemocratie welke participatie instrumenten er nodig zijn; Verken de methoden externe bureaus aanbieden en toepassen.
- b) Samenstellen en toepassen toolkit met participatie instrumenten.
 - o Als onderdeel van het programma 'Van Buiten naar binnen' ligt er een opdracht voor het maken van een toolkit.
- c) Stimuleren kruisbestuiving tussen teams, organisaties en dorpen.
 - o Sluit bijvoorbeeld aan bij de ontwikkeling van het digitaal stelsel Omgevingswet (DSO) waarin een digitaal loket, informatieregisters en de infrastructuur die nodig is om de informatie tussen het loket en de registers uit te wisselen, beschikbaar komen.

¹¹ Zoals beschreven in het Berenschot adviesrapport 'Verstandig verder met participatie', Gemeente Castricum, 21 maart 2019



1. DASHBOARDS

Door data-analyses in dashboards te publiceren, wordt informatie eenvoudig raadpleegbaar en kunnen inzichten zowel intern alsook extern worden gedeeld over voortgang, tevredenheid en behoeften van inwoners en ondernemers.

Actielijnen die deze ontwikkellijn ondersteunen zijn:

- a) Data van vakafdelingen beoordelen op (her)bruikbaarheid met data-assessments.
 - Data adviseurs gaan domeinen langs, wat leveren we op; maak een businesscase;
 - We halen informatie op bij andere gemeenten
 - We verkennen de doorontwikkeling van Mijnoverheid.nl in relatie tot zaakgericht werken, de persoonlijke internetpagina (PIP) en aansluiting op taak-specifieke applicaties
- b) Data enkelvoudig beheren, meervoudig gebruiken en centraal ontsluiten via een data portal.
 - We maken een overzicht van basisregistraties en kernregistraties (voor onze organisatie relevante informatie) en het gebruik ervan (koppelingen) = Nulmeting;
 - We realiseren nog niet aangesloten koppelingen, inclusief harmonisatie van applicaties en zien toe op het gebruik ervan.
 - We versterken de positie en inzet van gegevensmanagement en gegevensbeheer.
- c) Datagedreven inzichten visualiseren in verhaallijnen op dashboards om de sturingsinformatie voor inwoners, bestuur en management te optimaliseren.
 - We richten de beschikbare Business Intelligence (BI) applicatie Cognos actief in met meerdere relevante dashboards zoals het 'Mens-Geld-Werk-dashboard', start met kleine pilots (nu verder invullen 'werk' gedeelte), laat zien wat het oplevert.
 - We inventariseren dataportal mogelijkheden; we benutten de ervaringen van buurgemeenten zoals 'Zaanstad in cijfers';
 - We verkennen de landelijke doorontwikkeling van Waarstaatjegemeente.nl tot een dataplatform ten bate van analyse, toepassingen en hergebruik.

2. DATALABS

Een datateam krijgt binnen een datalab de ruimte om met complete datasets maatschappelijke vraagstukken op te lossen door analyses uit te voeren binnen de wettelijke kaders op het gebied van privacy en security.

Actielijnen die deze ontwikkellijn ondersteunen zijn:

- a) Samenstellen datateam en invullen van de rol Chief Data Officer.
 - We ontwikkelen een traineeship in samenwerking met Data Science Alkmaar.
- b) Inrichten regionaal Datalab of Urban Data Center in samenwerking met het CBS.
 - We benutten de ervaringen van buurgemeenten zoals het 'Datapakhuis Zaanstad' om tot een eigen data-pakhuis te komen, sluit aan bij de regionale overleggen.
 - We ontwikkelen verschillende scenario's en beleid hierin
- c) Organiseren resultaatgerichte workshops en innovatielabs om datagedreven maatschappelijke vraagstukken op te lossen.
 - We verkennen geschikte onderwerpen die de meeste publieke waarde genereren, zoals afval, duurzaamheid, geluidsoverlast of windmolenparken.

3. DATA ZELFBESCHIKKING

De gemeente moet proactief inzicht geven in de persoons- en bedrijfsgegevens die worden beheerd, zodat inwoners en ondernemers regie kunnen voeren op hun eigen gegevens.

Actielijnen die deze ontwikkellijn ondersteunen zijn:

- a) Stimuleren van het databewustzijn door de digivaardigheid en datageletterdheid van medewerkers te versterken.
 - We sluiten aan bij de themabijeenkomsten en nemen kennis van de publicaties over digivaardigheid van A&O fonds Gemeenten.
 - We organiseren gebruikstrainingen en instructies daar waar nodig
- b) Vergroten bewustwording van het feit dat de klant zelf eigenaar is van zijn gegevens.
 - We maken dossiers compleet, juist en actueel om op elk moment te kunnen overleggen aan de klant.
- c) Versterken gezamenlijke inzichten door op een transparante manier data en real-time informatie te delen met inwoners en ondernemers.
 - We brengen in beeld wat de consequenties voor de BUCH gemeenten zijn van de Wet Open Overheid (haak aan op de proeftuinen Wet Open Overheid van VNG Realisatie)
 - We verkennen de mogelijkheden die worden geboden door PLOOI; een centrale voorziening die openbare overheidsinformatie vindbaar moet maken, waarbij overheden informatie handmatig of geautomatiseerd kunnen aanleveren bij KOOP (onderdeel van BZK)
- d) Aanhaken bij de landelijke ontwikkeling van een digitale identiteit voor alle inwoners en ondernemers als sleutel tot online interactie met de overheid.
 - We blijven via de bijeenkomsten en ons netwerk op de hoogte van de uitkomsten van het Identiteitslab (het samenwerkingsverband van BZK en gemeenten) en bepalen wat goed is voor de BUCH gemeenten op welk moment



Communicatie

1. BEGRIJPEN

Inwoners worden op hun eigen taalniveau aangesproken om onnodige drempels zo veel mogelijk weg te nemen en wederzijds begrip te bevorderen

Actielijnen die deze ontwikkellijn ondersteunen zijn:

- a) Vaststellen en hanteren taalniveaus per doelgroep.
 - We trainen medewerkers in het hanteren van verschillende taalniveaus en het gebruik ervan (bewustwording).
 - Een up-to-date Schrijfwijzer is beschikbaar in de Toolkit Communicatie.
 - Wij gebruiken Heldere Taal voor alle doelgroepen (max. B1-taalniveau, niet hoger).
- b) Verbeteren van teksten samen met de beoogde doelgroep.
 - In de Toolkit Communicatie is beschreven hoe wij (de medewerkers) doelgroepen het beste kunnen benaderen.
- c) Opstellen reactieprotocollen en stijlguide voor interactie voor medewerkers.
 - We stellen een Toolkit Communicatie samen met o.a. voorbeeld brieven, persberichten maar ook praktische informatie over externe deskundigheid. Daarnaast starten we met een zgn. Brandportal waarin wij het maken van communicatiemiddelen en -uitingen vereenvoudigen en standaardiseren.
 - De Toolkit Communicatie wordt vanaf januari 2020 stapsgewijs ingevoerd - online eerst beschikbaar op BUCH-Mett maar wordt later gekoppeld aan de Brandportal.
 - Het project voor de online (brand)portal is gestart.

2. VISUALISEREN

De gemeente maakt volop gebruik van beeld om te communiceren met de inwoners

Actielijnen die deze ontwikkellijn ondersteunen zijn:

- a) Gebruik maken van een online (brand)portal met een geïntegreerde beeldbank.
 - We stellen een brandportal beschikbaar met o.a. sjablonen voor de BUCH en de vier gemeenten (Bergen, Uitgeest, Castricum en Heiloo)
 - We vullen de beeldbank met 'couleur locale', bruikbare beelden en stijlelementen.
- b) Harmoniseren de diverse huisstijlen in het kader van efficiency, professionaliteit en leesbaarheid.
 - We bevorderen het gebruik van de huisstijl > uitleg Communicatie.
- c) Ontwikkelen iconen set als onderdeel van de huisstijl en terugkerend element binnen de communicatiemiddelen.
 - We bevorderen het gebruik van algemene iconen > uitleg Communicatie.
- d) Professionaliseren de productie van beelden (foto, video, infographics etc.)¹²
 - Jaarlijks wordt de beeldbank gevuld met 'standaard' foto's van de regio.
 - We plaatsen sjablonen in brandportal voor het maken van bv infographics
- e) Organiseren video workshops om zelfstandige videoproductie te bevorderen.
 - We organiseren in de Summerschool workshops 'filmpje maken';
 - We stellen intern een 'video team' samen met mensen die bekwaam zijn (inmiddels zijn o.a. medewerkers van team Communicatie getraind in videoproductie) in het maken van video's met de smartphone.

¹² Zoals ook aanbevolen in het HVR Adviesrapport afdeling Communicatie, 8 maart 2019

3. BETREKKEN

De gemeente past marketingtechnieken toe om het bereik en de interactie met bepaalde doelgroepen te versterken.

Actielijnen die deze ontwikkellijn ondersteunen zijn:

- a) Opzetten en uitvoeren contentstrategie met feitelijke en luchtige rubrieken.
 - We formuleren rubrieken, hanteer formats en creëer templates.
 - We starten 'Narrow casting' van berichtgeving op de monitoren in de publiekshallen van de 4 gemeenten (2020)
- b) Organiseren promotiecampagne ter versterking van imago en merkwaarde.
 - We maken een plan van aanpak 'Reputatiemanagement'.
 - We verkennen lopende promotiecampagnes, zoals die v/d Vlaamse gemeente Roeselaere.
 - We overwegen een website van de BUCH werkorganisatie met uitleg van de organisatiestructuur en werkzaamheden met een verwijzing naar de 4 gemeentelijke websites.
- c) Standaard contactmomenten met verschillende doelgroepen in kaart brengen en benutten om interactie te versterken en relatie op te bouwen.
 - We beoordelen in hoeverre de aanpak van het Vergunningenloket breder is in te zetten.
 - We oriënteren ons op beeldbrieven, naar voorbeeld van Rotterdam.

Bijlage 1: Collegeprogramma's

Gemeente Bergen **'Nieuw Vertrouwen'**

Formatieakkoord 2019-2022

Inwoners betrekken bij besluitvorming
Plannen maken én concreet maken vereist dat de gemeenteraad weet dat hetgeen waaraan gewerkt wordt, op enthousiasme kan rekenen bij inwoners. Inwoners zijn eigenaar van hun omgeving. Daarom gaan we waarborgen dat inwoners kunnen deelnemen aan planvorming en aan het concretiseren van plannen. Initiatieven vanuit wijken, buurten of kernen moeten worden gestimuleerd en gefaciliteerd.



Dat vereist wel duidelijke spelregels, om verkeerde verwachtingen te voorkomen. We willen de rol van gebiedsregisseur als directe verbinder tussen inwoners en organisatie nadrukkelijker in beeld brengen

Aandacht voor kwaliteit dienstverlening

Gebruik maken van bestaande klanttevredenheidsonderzoeken en voorstellen voor structurele verbeteringen voorleggen aan de raad.

Gemeente Uitgeest

'Samen aan de slag voor een vitaal Uitgeest' Collegewerkprogramma 2018-2022

Goede dienstverlening aan inwoners, ondernemers en bezoekers.

Uitvoering programma dienstverlening van de BUCH gericht op:

- 24/7: bereikbaarheid en kwaliteit, aan huis bezorgen reisdocumenten
- Ontregelen: minder regels en administratieve last
- Ondernemers: gericht op relatie gemeente-ondernemers.
- Inleven en beleven: trainingsprogramma "de BUCH verwelkomt!". m.b.t. houding en gedrag medewerkers.



Tevredenheid van inwoners en ondernemers op niveau van de hoogst scorende BUCH gemeente in 2016 brengen.

Gemeente Castricum **'Samen maatwerk leveren'**

Raadsbreed programma 2018-2022

Een gemeente die onderling verbonden is en waar samenleving en overheid samen optrekken.

De dienstverlening:

- van buiten naar binnen te werken;
- goed (digitaal) te communiceren met inwoners en bedrijven;
- een dienstenpakket te bieden, dat is afgestemd op wat inwoners op kernniveau willen en maatwerk te leveren voor wie dat nodig heeft.



We stimuleren onze inwoners om actief mee te doen en bevorderen de zelfredzaamheid in de samenleving. Onze dienstverlening sluit daarop aan door de menselijke maat en haar integrale en laagdrempelige karakter. We staan daarbij open voor experimenten en innovatie.

Gemeente Heiloo **'Met elkaar!'**

Coalitieovereenkomst Heiloo 2018-2022

Innoveren vinden we vanzelfsprekend; we blijven ons vernieuwen en laten zien dat dit voordelen oplevert en zorgen ervoor dat de gemeente is voorbereid op de toekomst.

Initiatieven vanuit de inwoners dienen ruimte te krijgen. Wij willen goed voorbereid zijn op deze nieuwe rollen.



Een goede communicatie en relatie met inwoners, ondernemers en organisaties is essentieel voor het draagvlak voor onze plannen in de aankomende vier jaar. Samen met inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties wordt er ingezet op nieuwe ontwikkelingen of gewerkt aan oplossingen voor de problemen waarmee we te maken hebben.

Door digitale technologieën is onze samenleving drastisch aan het veranderen. Daarom willen we tijdig nadenken en onderzoeken hoe we ons dorp kunnen voorbereiden op de wat langere termijn.

Bijlage 2: Burgerpeiling 2019

In deze bijlage zijn de belangrijkste inzichten uit de Burger- en Ondernemerspeiling 2019 met betrekking tot de thema's Dienstverlening, Participatie en Communicatie opgenomen. In de peiling zijn geen vragen gesteld over het thema Informatie.

Dienstverlening

Tabel 4.2

Waardering gemeentelijke dienstverlening

	BERGEN		UITGEEST		CASTRICUM		HEILOO		BENCHMARK
	2016	2019	2016	2019	2016	2019	2016	2019	2018
DIENSTVERLENING	6,6	6,7	6,8	6,9	6,7	6,9	7,1	7,2	6,8 RANGE: 6,1-7,2
% voldoende Dienstverlening (rapportcijfer)	84%	86%	90%	90%	88%	90%	95%	94%	
DIGITALE FACILITEITEN	6,7	6,8	6,6	6,9	6,6	6,9	6,9	7,1	6,8 RANGE: 6,2-7,2
% voldoende digitale faciliteiten (rapportcijfer)	86%	87%	86%	89%	84%	87%	89%	91%	

De inwoners waarderen de dienstverlening van de gemeente gemiddeld met een ruime voldoende; wat betreft de digitale faciliteiten is de waardering t.o.v. 2016 toegenomen.

Hostmanship

Tabel 4.5

Beoordeling medewerkers (% (helemaal) eens)

	BERGEN		UITGEEST		CASTRICUM		HEILOO		BENCHMARK
	2016	2019	2016	2019	2016	2019	2016	2019	2018
TOONDE ZICH VERANTWOORDELIJK OM DAADWERKELIJK TOT EEN OPLOSSING TE KOMEN	76%	71%	75%	76%	76%	73%	80%	76%	73% RANGE:63-82%
HEEFT ZELF MIJN VRAAG ZO GOED MOGELIJK BEANTWOORD	80%	76%	77%	81%	81%	74%	82%	81%	78% RANGE:68-87%
WAS VOLDOENDE DESKUNDIG	74%	73%	75%	76%	77%	73%	84%	78%	76% RANGE: 66-88%
KON ZICH GOED INLEVEN	68%	68%	68%	70%	68%	67%	75%	68%	67% RANGE:55-80%
BOOD DE RUIMTE OM MEE TE DENKEN	62%	61%	63%	64%	62%	62%	69%	61%	61% RANGE:51-72%
VERRASTE MIJ AANGENAAM MET DE VERLENDE SERVICE	49%	51%	46%	43%	41%	45%	51%	47%	43% RANGE: 34-53%

Over het algemeen hebben de medewerkers een positieve indruk achtergelaten. Wel is de waardering op vele aspecten gedaald t.o.v. 2016.

Tabel 4.9

Voorkeur als gemeente mening wil weten over bepaalde kwestie⁵ (maximaal twee antwoorden mogelijk)

	BERGEN		CASTRICUM		UITGEEST		HEILOO	
	2016	2019	2016	2019	2016	2019	2016	2019
schriftelijke enquête	55%	55%	51%	52%	54%	54%	54%	54%
poll op internet	21%	20%	26%	26%	29%	24%	28%	25%
vragenlijst online burgerpanel	18%	16%	22%	21%	22%	22%	21%	21%
bijeenkomst	29%	22%	21%	20%	19%	20%	23%	21%
werkbezoek/buurtbezoek/schouw	17%	15%	14%	13%	14%	14%	11%	14%
referendum/volksraadpleging	9%	11%	9%	10%	11%	9%	11%	10%
discussie sociale media	3%	2%	6%	3%	5%	4%	5%	2%
Whatsapp/ app	-	4%	-	5%	-	6%	-	5%
werkgroep	4%	3%	4%	3%	3%	4%	2%	2%
anders	4%	4%	4%	4%	3%	3%	4%	2%

Als de gemeente de mening van inwoners wil weten over bepaalde kwesties, dan hebben de inwoners de voorkeur voor een schriftelijke enquête, gevolgd door een poll op internet of een vragenlijst via een online inwonerspanel. De voorkeur van de inwoners is gelijk aan 2016.

Ondernemerspeiling 2019

Tabel 3.1

Rapportcijfer algehele dienstverlening

	BERGEN		UITGEEST		CASTRICUM		HEILOO		NEDERLAND
	2016	2019	2016	2019	2016	2019	2016	2019	2016-2019
Algehele dienstverlening	6,2	6,3	6,7	6,6	6,5	6,3	6,7	6,4	6,5 RANGE 5,7-7,3

Dienstverlening onvoldoende beoordeeld onder ondernemers in buitengebied

De tevredenheid over de algehele dienstverlening van hun gemeente wordt door de ondernemers op de verschillende locaties verschillend gewaardeerd (tabel 3.2). Ondernemers buiten de bebouwde kom waarderen dit met een 5,2 als laagst. Op andere locaties, geeft men cijfers tussen de 6,1 en 6,6 gemiddeld.

Tabel 4.3

Stellingen over de opstelling van de gemeenten (%(helemaal) mee eens)

	BERGEN		UITGEEST*		CASTRICUM		HEILOO		NEDERLAND
	2016	2019	2016	2019	2016	2019	2016	2019	2016-2019
De gemeente is voldoende betrokken bij ondernemers	20%	21%	23%	29%	30%	23%	44%	52%	34% RANGE 17%-51%
De gemeente doet wat ze zegt	14%	15%	18%	25%	16%	17%	34%	33%	28% RANGE 10%-50%
De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is (denk aan ruimte bieden binnen de geldende regels)	14%	13%	25%	40%	20%	21%	29%	32%	29% RANGE 14%-48%

*Indicatieve cijfers

Tabel 4.3

Stellingen over de opstelling van de gemeenten (%(helemaal) mee eens)

	BERGEN		UITGEEST*		CAS
	2016	2019	2016	2019	2016
De gemeente is voldoende betrokken bij ondernemers	20%	21%	23%	29%	30%
De gemeente doet wat ze zegt	14%	15%	18%	25%	16%
De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is (denk aan ruimte bieden binnen de geldende regels)	14%	13%	25%	40%	20%

*Indicatieve cijfers

Hostmanship ervaren door ondernemers

Tabel 3.8

Stellingen over hostmanship. De medewerker... (% helemaal mee eens)

	BERGEN		UITGEEST*		CASTRICUM		HEILOO		NEDERLAND 2016-2019
	2016	2019	2016	2019	2016	2019	2016	2019	
...toonde zich verantwoordelijk om de vraag of het probleem daadwerkelijk op te lossen	45%	53%	64%	46%	63%	55%	55%	55%	58% RANGE 36%-74%
...heeft zelf de vraag zo goed mogelijk beantwoord	50%	51%	59%	49%	61%	53%	52%	50%	57% RANGE 39%-75%
...was voldoende deskundig	47%	48%	69%	42%	59%	52%	54%	46%	55% RANGE 34%-72%
...kon zich goed inleven	49%	43%	56%	38%	58%	44%	44%	53%	54% RANGE 34%-68%
...bood de ruimte om mee te denken	45%	46%	46%	42%	54%	39%	47%	47%	51% RANGE 26%-66%
...veraste mijn bedrijf(svestiging) aangenaam met de service die hij/zij verleende	22%	18%	25%	10%	29%	19%	28%	20%	27% RANGE 3%-40%

*Indicatieve cijfers

Participatie

Tabel 5.17

Welke omschrijving bij het contact tussen u en de gemeente was in de afgelopen 2 jaar van toepassing?

	BERGEN	UITGEEST	CASTRICUM	HEILOO
de ondernemende gemeente: resultaatgericht, initiatiefrijk, innovatief	7%	11%	7%	9%
de gemeente als partner: samenwerkend, stimulerend, relatiegericht	15%	20%	18%	16%
de normerende gemeente: wet- en regelgeving, handhavend, regisserend	46%	38%	42%	37%
de ondersteunde gemeente: faciliterend, verbindend, kennisbaak	32%	31%	33%	38%

Tabel 5.18

Welke omschrijving bij het contact tussen u en de gemeente vindt u het meest wenselijk?

	BERGEN	UITGEEST	CASTRICUM	HEILOO
de ondernemende gemeente: resultaatgericht, initiatiefrijk, innovatief	22%	27%	27%	19%
de gemeente als partner: samenwerkend, stimulerend, relatiegericht	34%	33%	30%	37%
de normerende gemeente: wet- en regelgeving, handhavend, regisserend	13%	15%	17%	13%
de ondersteunde gemeente: faciliterend, verbindend, kennisbaak	31%	25%	26%	31%

De inwoners zien de gemeente het liefst als partner: samenwerkend, stimuleren en relatiegericht. Op dit moment wordt de gemeente ervaren als normerend: wet- en regelgeving, handhavend en regisserend.

Stellingen

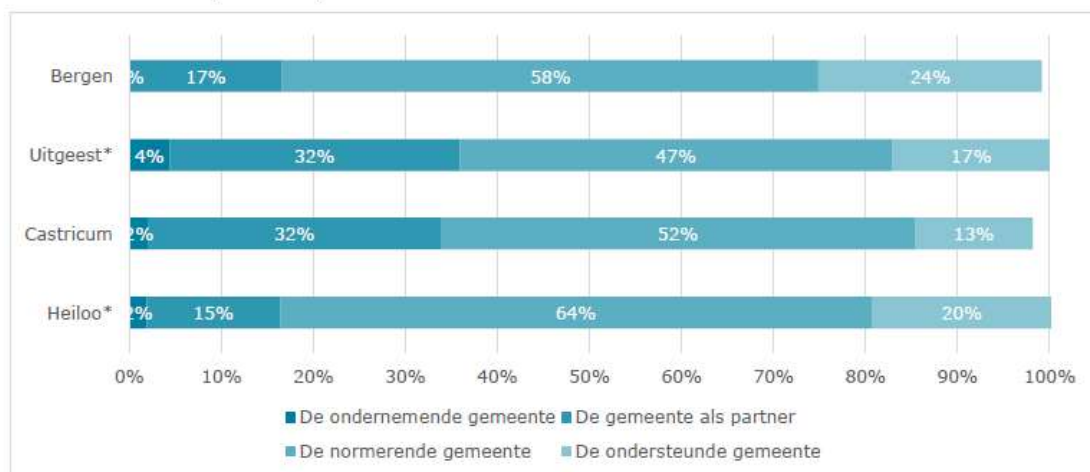
STELLINGEN (% (HELEMAAL) MEE EENS	BERGEN	UITGEEST	CASTRICUM	HEILOO
gemeente doet wat ze zegt	11%	20%	23%	41%
gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels	19%	28%	27%	43%
de gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is	11%	23%	23%	35%
de gemeente luistert naar de mening van haar burgers	14%	28%	24%	35%
de gemeente betreft burgers bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen	23%	41%	29%	42%
burgers en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren	21%	30%	28%	38%
aanvragen of voorleggen makkelijk	75%	76%	73%	80%
ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig	74%	77%	73%	79%
de tijd de afhandeling in beslag nam was acceptabel	73%	78%	75%	75%
ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling	67%	65%	65%	72%

STELLINGEN (% (HELEMAAL) MEE EENS	BERGEN	UITGEEST	CASTRICUM	HEILOO
ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde	76%	77%	73%	78%
kan gemakkelijk aan benodigde gemeentelijke informatie komen	72%	75%	76%	81%
de gemeente gebruikt heldere taal	55%	69%	64%	74%
toonde zich verantwoordelijk om daadwerkelijk tot een oplossing te komen	71%	76%	73%	76%
heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord	76%	81%	74%	81%
was voldoende deskundig	73%	76%	73%	78%
kon zich goed inleven	68%	70%	67%	68%
bood de ruimte om mee te denken	61%	64%	62%	61%
verraste mij aangenaam met de verleende service	51%	43%	45%	47%

Ondernemers

Figuur 5.7

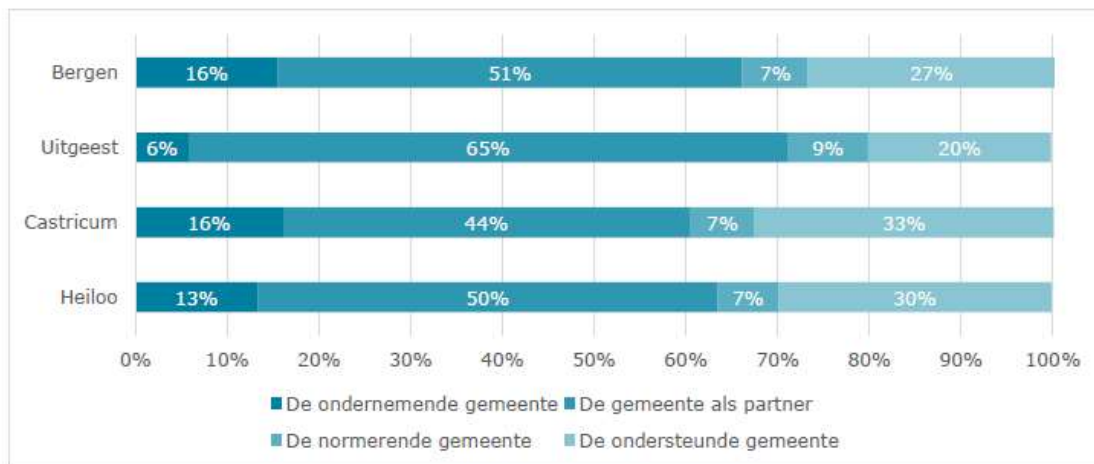
De ervaren rol van de gemeente bij het contact met ondernemers



*Indicatieve cijfers

Figuur 5.6

De gewenste rol van de gemeente bij het contact met ondernemers



Communicatie

Tabel 4.6

Waardering communicatie/voorlichting gemeente

	BERGEN		UITGEEST		CASTRICUM		HEILOO		BENCHMARK
	2016	2019	2016	2019	2016	2019	2016	2019	2018
KAN GEMAKKELIJK AAN GEMEENTELIJKE INFORMATIE KOMEN % (helemaal) mee eens	76%	72%	75%	75%	73%	76%	79%	81%	74% RANGE: 51-84%
DE GEMEENTE GEBRUIKT HELDERE TAAL % (helemaal) mee eens	62%	55%	66%	69%	62%	64%	71%	74%	65% RANGE: 52-78%
WAARDERING COMMUNICATIE/VOORLICHTING GEMEENTE Rapportcijfer	6,6	6,5	6,7	6,7	6,5	6,7	6,9	7,0	6,6 RANGE: 5,6-7,0
% voldoende	82%		87%		86%		90%		

Men waardeert de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente gemiddeld met een 6,5 of hoger. In de vier gemeenten is de waardering gelijk aan 2016. In Heiloo is de waardering hoger dan het landelijk gemiddelde.

Zoeken van gemeentelijke informatie

Tabel 4.7Informatie over publieksdienstverlening³ (maximaal twee antwoorden mogelijk)

	BERGEN		CASTRICUM		UITGEEST		HEILOO	
	2016	2019	2016	2019	2016	2019	2016	2019
zelf opzoeken gemeentelijke website	60%	61%	67%	66%	67%	71%	63%	67%
lezen in folder, brief of e-mail	39%	34%	35%	31%	32%	31%	38%	34%
lezen in krant	29%	28%	33%	27%	26%	16%	31%	29%
ontvangen via mijnoverheid.nl	10%	16%	9%	12%	9%	17%	10%	14%
lezen op social media	4%	3%	5%	3%	7%	5%	4%	4%
uitgelegd in filmpje	2%	1%	3%	2%	4%	3%	3%	3%
Whatsapp/ app	-	3%	-	6%	-	4%	-	3%
anders	4%	2%	3%	2%	3%	1%	3%	3%

Tabel 4.8Informatie over directe leefomgeving⁴ (maximaal twee antwoorden mogelijk)

	BERGEN		CASTRICUM		UITGEEST		HEILOO	
	2016	2019	2016	2019	2016	2019	2016	2019
lezen in folder, brief of email	70%	68%	70%	69%	75%	72%	70%	70%
lezen in krant	41%	37%	41%	38%	35%	28%	40%	40%
zelf opzoeken gemeentelijke website	24%	18%	22%	17%	22%	20%	23%	19%
aangekondigd op social media	9%	7%	11%	9%	14%	13%	11%	11%
ontvangen in bijeenkomsten	9%	12%	10%	10%	6%	9%	9%	11%
Whatsapp/ app	-	6%	-	10%	-	10%	-	6%
uitgelegd in filmpje	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
anders	3%	2%	3%	2%	2%	2%	2%	3%

Ondernemerspeiling

Tabel 4.2

Rapportcijfer communicatie en voorlichting

	BERGEN		UITGEEST		CASTRICUM		HEILOO		NEDERLAND
	2016	2019	2016	2019	2016	2019	2016	2019	2016-2019
Communicatie en voorlichting vanuit de gemeente	5,9	5,9	5,8	5,8	6,0	5,6	6,3	6,2	6,1 RANGE 5,3-6,7

De inwoners en ondernemers willen makkelijk bij de voor hun noodzakelijke informatie komen. Ze willen frequent geïnformeerd worden en dat de informatie begrijpelijk is.

Tabel 4.4

Stellingen over de gemeentelijke websites (%(helemaal) mee eens).

	BERGEN		UITGEEST		CASTRICUM		HEILOO		NEDERLAND
	2016	2019	2016	2019	2016	2019	2016	2019	2016-2019
Informatie op de website is actueel en correct	47%	53%	46%	54%	53%	47%	52%	51%	54% RANGE 38%-74%
Informatie op de website is makkelijk vindbaar	51%	55%	47%	44%	46%	47%	50%	49%	50% RANGE 31%-70%