

ERASMUS UNIVERSITY ROTTERDAM

The Balance of Municipal Service

Measuring the Influence of E-Governance on Local Service Delivery

Vylon Ooms

11-7-2019

Management of Governance Networks

Student number: 436010

First reader: Dr. Rebecca Moody

Second reader: Dr. Jannes Willems

Word count: 26305

Summary

The main aim of this research is to examine the influence of *E-Governance*, digital service delivery, on the close and personal service delivery, the *One-Stop Shop*. That results in the main question:

What is the influence of E-Governance solutions on the One-Stop Shop concept in the municipality of Nissewaard?

The municipality of Nissewaard is the research object of this article. It has a relatively high degree of low literate, unemployed and poor citizens compared to the average municipality of the Netherlands (VNG, 2018a). According to the theory these can be determinants of the *Digital Divide*, which are people who are not able to access internet as a whole (Van Deursen & Van Dijk, 2010). The Digital Divide is the moderating variable influencing the relation between E-Governance and the One-Stop Shop. Three interviews with professionals per concept are conducted to examine these concepts. The fourth and last main concept is the Citizen Motivations concept, which is shaped by Behavioural Intention. Through this variable the intention of citizens to adopt and use technology is explained. The UTAUT model of Venkatesh (2003) is used to examine the Citizen Motivations. A new analysis on a dataset is performed to understand the Citizen Motivations to adopt and use the E-Governance solutions. Therefore the main question is answered through a mixed methods approach. The citizens' perspective is examined through the dataset, the municipal perspective is gained through the interviews.

Three E-Governance solutions are examined. Firstly, *MijnUitkering*, which is used by citizens to check and alter the status of their benefits. Secondly, *Snelbalie IMT*, at which people apply for individual budgets to do bigger purchases. The third application is the *Snelbalie Levensonderhoud*, where people can apply for benefits. From the theory the expectation was that the use of the applications would be much lower than aimed for. However, the use of *MijnUitkering* is about 85%, where *Snelbalie IMT* and *Snelbalie Levensonderhoud* reach a use of 99%. This is due to the policy of Nissewaard, which heavily nudges citizens to make use of the applications. The E-Governance solutions are highly developed, reaching level 4 of the 5 maturity levels. Only the stage of *Continuous Improvement* is not yet reached, citizens are not able to chat or to give direct feedback to improve the solutions. The Telephone Information Centre (TIC) serves as the One-Stop Shop. It is not developed as a *Full Stop*, because the TIC currently only answers relatively simple questions. More complex calls are being put through to the experts within the departments. The Digital Divide mainly consisted out of the second level, the people who have the access, but do not have the skills to use internet (Hargittai, 2002). Age, ethnicity, employment and educational level are the determinants of the Digital Divide in Nissewaard. In the examination of the Citizen Motivations, the UTAUT model explains 59,5% of the variance in Behavioural Intention. Out of four constructs of the UTAUT model, only Social Influence and Facilitating Conditions were significant.

The influence of E-Governance solutions on the One-Stop Shop in Nissewaard consists mainly of the fact that questions get increasingly complex. Customers can get an answer on relatively simple questions via the solutions. At *MijnUitkering* they can check their statuses for instance. People can apply digitally, which makes that they ask the follow-up question to the employees of the TIC. These employees need to be able to answer more complex questions. The total amount of questions decreases, but the conversations get longer and more complex. In this way the E-Governance solutions are changing the role of the One-Stop Shop. The influence of the Digital Divide on this relation decreases, as it is seen as a decreasing problem over time. The future will show whether the Digital Divide is replaced by another kind of Divide.

Acknowledgement

In August 2015 I started the Bachelor of Public Administration at the Erasmus University of Rotterdam. It was a new experience for me to live all by myself, moving from Eindhoven to Rotterdam. Luckily my sister, Merel Ooms, was there. She was a big support in my time here in Rotterdam, also when I was writing this thesis. In the third year of my bachelor I went on exchange to Seoul, South Korea. This was a major experience for me. It shaped me into the person I am now. Prof. Dr. Junmo Kim of the Konkuk University Seoul introduced me to the topic of E-Governance in his course of *Theories in E-Government*. The subject immediately grasped my attention. After returning to Rotterdam I made the choice to stay in Rotterdam and follow the Master of Management of Governance Networks. This was the right choice. It has given me a more focussed approach to Public Administration. The Governance Labs that Prof. Dr. Joop Koppenjan and Dr. Jasper Eshuis organised were a huge addition to the theory in the master programme. In this way I could link theory to practice, what I missed in my bachelor. After finishing all the courses, I started to write this thesis. I want to thank Dr. Rebecca Moody, for her guidance and supervision during this thesis process. I appreciated her honesty and support, throughout the process. The motivation and support from my fellow classmates were a nice addition. Also I want to thank Dr. Jannes Willems, for his valuable feedback as the second reader of this thesis. After finishing this thesis I am going to Estonia to learn more about E-Governance and digital service delivery at the Tallinn University of Technology. The journey of gathering knowledge has not yet ended.

From the municipality of Nissewaard I want to thank various individuals as well. Firstly Esmeralda Sterrenburg, who aided me not only in letting me use the dataset she gathered, but also in her advice of doing research within a municipality. She showed me the do's, don'ts and potential pitfalls. However, before I knew Esmeralda I already decided on the subject. This was mainly because of the conversations with Rody van Oudheusden and Martine van Bokkem. They were a big support for me in my time in Nissewaard. There, I was able to see the theory on E-Governance into practice. This will be a valuable experience for the future.

Lastly, I want to thank my parents for supporting me in making my own decisions. First the decision to go to Rotterdam, then to Seoul and now to Tallinn. During the process of writing the thesis, it was helpful to be able to discuss the progress of the thesis with them. Thank you.

Vylon Ooms

July 2019

List of content

1	Introduction.....	6
1.1	Problem Statement	7
1.2	Aim of the Research	7
1.3	Research Objectives	8
1.4	Research Questions	8
1.5	Relevance	8
2	Theoretical framework.....	10
2.1	E-Governance	10
2.2	One-Stop Shop Concept	13
2.3	Digital Divide.....	14
2.4	Citizen Motivations.....	16
2.5	Conceptual Model	17
3	Methodology	19
3.1	Single, Instrumental Case Study	19
3.2	Mixed methods.....	19
3.3	Quantitative method	19
3.3.1	Limitations Questionnaire	20
3.4	Qualitative method	20
3.5	Operationalisation	21
3.5.1	E-Governance Solutions	22
3.5.2	One-Stop Shop Concept	23
3.5.3	Digital Divide.....	24
3.5.4	Citizen Motivations.....	26
3.6	Validity and reliability	27
4	Findings	28
4.1	E-Governance solutions.....	28
4.1.1	MijnUitkering.....	29
4.1.2	Snelbalie Individuele Minimatoeslag.....	30
4.1.3	Snelbalie Levensonderhoud	32
4.1.4	The Zaaksysteem	34
4.1.5	Conclusion E-Governance Solutions.....	34
4.2	One-Stop Shop.....	34
4.2.1	About the TIC.....	36

4.2.2	Categories of the One-Stop Shop	36
4.2.3	Dimensions of variation of the One-Stop Shop	37
4.2.4	Thuis in de Wijk	38
4.2.5	Conclusion One-Stop Shop	38
4.3	Digital Divide.....	39
4.3.1	Levels of the Digital Divide	40
4.3.2	Determinants of the Digital Divide	41
4.3.3	Conclusion Digital Divide	42
4.4	Citizen Motivations.....	43
4.4.1	Description Data	43
4.4.2	Reliability	44
4.4.3	Assumption Checks.....	45
4.4.4	Multiple Regression Analysis.....	47
4.4.5	Conclusion Citizen Motivations	48
5	Analysis	49
5.1	Findings Compared to the Theory.....	49
5.2	Analysis Conceptual Model	50
6	Conclusion	52
6.1	Answering the Research Question	52
6.2	Recommendations.....	54
6.3	Reflections	55
	References	57
	Appendix 1 – SPSS output	63
	Appendix 2 - Transcripts	65
	Appendix 3 – Questionnaire	133

List of tables

Table 1: Display of concepts	21
Table 2: Operationalisation E-Government maturity levels	22
Table 3: Operationalisation use of E-Governance solution	22
Table 4: Operationalisation of the categories of a One-Stop Shop	23
Table 5: Operationalisation of the Dimensions of variation in One-Stop Shops	23
Table 6: Operationalisation of the Levels of the Digital Divide	24
Table 7: Operationalisation of the Demographics of the Digital Divide	25
Table 8: Operationalisation of the Acceptance of the use of Technology	25
Table 9: Reliability Analysis	44
Table 10: Results Multiple Regression Analysis	48

List of figures

Figure 1: A flow of development of E-Government (Kim et al., 2010).	12
Figure 2: The Three-Level Digital Divide Framework of Wei et al. (2011).	15
Figure 3: Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (Venkatesh et al., 2003)	16
Figure 4: Conceptual model	18
Figure 5: Amount of calls Spreekuur	30
Figure 6: Amount of calls IMT	32
Figure 7: Amount of calls Snelbalies	33
Figure 8: Amount of calls Zorglijn	35
Figure 9: Plot of Homoscedasticity	45
Figure 10: Histogram Normal Distribution	46
Figure 11: P-P Plot	47
Figure 12: Conceptual model after findings	51

1 Introduction

Exploiting digital government has far-reaching potential for countries, not just in improving institutional processes and workflows for greater efficacy and effectiveness of public service delivery, but also in ensuring inclusion, participation and accountability to leave no one behind.

(Zhenmin Liu, United Nations, 2018. p.3)

The society is getting increasingly digital. The current society has developed into a so-called information society, based on data exchange, online communication and digitalisation. In 2017 all European Union member states signed the Tallinn Declaration on G-Government, to face this development. In declaring to jointly improve the digital service delivery, the member states focus on user-centricity (European Union, 2017). Not only one-way service delivery, by giving information for instance, but also a two-way digital interaction. The reduction of administrative burden, citizen engagement and digital delivery of public service are also principles of user-centricity the member states address (European Union, 2017). The Dutch national government focusses on their strategy of NL DIGIbeter, which targets mainly the generic national digital applications (Rijksoverheid, 2019). An example of this is the nationwide application of *MijnOverheid*, the Dutch governmental solution meaning *MyGovernment*. The Dutch citizens communicate with the national government via this website (Ministry of the Interior and Kingdom Relations of the Netherlands, 2019). The primary focus of NLDIGIbeter is to innovate in a smart way, while respecting the autonomy and privacy of the citizen. The general idea is to invest in new technical possibilities, to be ready for the future. This needs to be seen as hand in hand with more local programmes, for instance at municipalities. According to the Dutch network of municipalities, the VNG, it is a big task for municipalities to adapt to the technological development of the society in the Netherlands (VNG, 2017). Collectively the municipalities developed the *digital agenda 2020*, in which they named their goals and objectives for the near future concerning the information society. They have three main ambitions. Firstly, the municipalities aim to be open and transparent in the participating society. Secondly, they want to work as one government, while being more efficient. Lastly, they aim to help most of the people online. A local tailor-made solution is needed in order to succeed (VNG, 2017). This third ambition will be the focus of this article, municipal service delivery in the age of digitalisation and technological development. The broader term that will be the main concept of this thesis is *E-Governance*. The amount of attention of the EU, the Dutch national government and the municipalities shows that this is internationally, nationally and locally a hot item.

The empirical field in which E-Governance will be examined is the municipal social care sector of the Netherlands, the so called *social domain*. Recently there have been major transitions and decentralisations for municipalities in the social domain (Dijkhoff, 2014). Therefore, it is of societal importance to examine that new field of study for municipalities. Other empirical fields have stayed more or less the same, hence the choice for the social domain as empirical field. In the relevance section this will be explained in more detail. The organisation that will serve as the research object of this study is the municipality of Nissewaard. This is a municipality to the south of Rotterdam which has about 85 thousand inhabitants and a relatively high degree of health care needing citizens, compared to other municipalities in the Netherlands (VNG, 2018a). In between 11% and 13% of the citizens are low literate. Furthermore, the percentages of poverty, unemployment, use of mental health care and care in general are higher than the average of municipalities in the Netherlands (VNG, 2018b). The demographic pressure of the percentage of people under 20 years old and above 65 years old, is higher in Nissewaard compared to the average Dutch municipality as well (VNG,

2018a).

In this chapter the problem statement, research objectives, research questions and the relevance are discussed. After the relevance, the theoretical framework is described. The main concepts are discussed in this part. Following the theoretical framework, the methodology of this thesis is elaborated. More details on how this research is conducted will be given there. After the methodology, the findings are discussed. The fifth chapter consists of the analysis of the findings. This is followed by the last chapter, the conclusion.

1.1 Problem Statement

The features like low literacy, unemployment and poverty make the possibility of citizens of Nissewaard belonging to the so-called *Digital Divide* relatively high. Before, the Digital Divide referred to people who did not have access to a computer. Now it encompasses people who are not able to have access to internet as a whole (Van Deursen & Van Dijk, 2010). This can occur for instance because of the inability to deal with a computer or if they do not have sufficient funds to buy a device to gain access to the internet. Additionally, there are also people who have access to computers and internet, but do not have the skills to use that properly. In this case they lack the basics of ICT-skills (Walterova and Tveit, 2012). Features that cause this are being part of the group of elderly, lower educational level, low incomes, disabilities, single parents, loneliness, unemployment and ethnic minorities (Zhao, Collier & Deng, 2014; Warf, 2018). These features are all being found in a higher degree within the municipality of Nissewaard, compared to the average municipality in the Netherlands (VNG, 2018a). That is why the municipality of Nissewaard is the case study in this research.

The question can be asked why the *Digital Divide* is necessarily a problem. If people do not want or cannot be part of the digital society, it can be their choice. However, an increasing share of products governments offer can only be requested online. For instance, to get a statement of urgency in the municipality of Nissewaard to move to another place, one can only apply via their website (Nissewaard, 2019a). When you are part of the group of the Digital Divide, it becomes a problem. Therefore, it is of great importance to discuss how these people are taken into account while developing *E-Governance solutions* to improve municipal service delivery.

1.2 Aim of the Research

E-Governance consists of the combination of information and communication technologies (ICT) and governmental processes. Dawes (2008) discusses five different interrelated objectives E-Governance can be applied on. These are high quality and cost-effective government operations, administrative and institutional reform, policy framework, citizen engagement in democratic processes and enhanced public services (Dawes, 2008). The last objective, enhanced public services, will be the main objective in this study. The aim is to examine the influence of the E-Governance solutions on municipal service delivery. In doing this, three current E-Governance solutions are examined. The first solution is *MijnUitkering*, where the social benefit client of Nissewaard can check and alter statuses. The *Snelbalie Aanvraag Levensonderhoud* (LO) is the second E-Governance solution of the municipality of Nissewaard. Citizens can apply for benefits in this solution. A *Snelbalie* is a digital fast lane where citizens can apply for products quicker compared to the former manual way on paper. This is tied to *Zaakgericht Werken*, which originates from the idea of working on a case in a transparent environment. Here the customer can track the requested product throughout the process. It is a way of enhancing public services via transparency. A case can always be followed by

the customer and the departments; in this way it is easier to address the status. A manner to enhance the public service and the management of a case (VNG, 2019). It literally means case aimed working, so a way of working aimed at following a single case. The so called *Snelbalie Individuele Minimatoeslag* (IMT) is the third application that will be examined. It is a portal where people can apply for IMT. This is an extra fee for relatively poor people who are not able to purchase more expensive but necessary products like refrigerators or washing machines by themselves (Nissewaard, 2019b). The three E-Governance solutions are chosen because they are designed to improve service delivery but can form a difficulty for the Digital Divide.

In these E-Governance solutions speed and online self-service are the key to execute these processes. Another development in public administration in The Netherlands is the decentralisation of social care (Dijkhoff, 2014), preferably face-to-face and situated within neighbourhoods. The idea of online off-hand self-service and the local, personal on-hand meetings are contradictory. As said before, the aim is to examine the influence of E-Governance solutions on the municipal service delivery. The current municipal service delivery according to the decentralisation trend is a close and personal service delivery. The concept that is tied in this thesis to that type of service delivery is the One-Stop Shop.

1.3 Research Objectives

The main objective of this thesis is to explain the influence of the emergence of three E-Governance solutions on the personal, local service delivery in the Municipality of Nissewaard. The One-Stop Shop serves as the theoretical concept of the personal, local service delivery. Furthermore, this research will shed more light on whether E-Governance solutions really add to a faster and less complex process. Additionally, the Citizen Motivations to use a technology are examined. This is added to the research to gain insight in what makes that people adopt and use an E-Governance solution. The addition of Citizen Motivation enables the research to examine the view of two different perspectives, the people and the municipality, to gain a holistic view on the influence of E-Governance solutions on municipal service delivery.

1.4 Research Questions

The main research question is:

What is the influence of E-Governance solutions on the One-Stop Shop concept in the municipality of Nissewaard?

In answering the main questions, these sub-questions are answered:

1. *What is the existing literature on E-Governance?*
2. *What is the existing literature on the One-Stop Shop concept?*
3. *What is the existing literature on the Digital Divide?*
4. *What is the existing literature on Citizen Motivations?*
5. *How is the One-Stop Shop literature, the E-Governance literature, the Digital Divide literature and the Citizen Motivations literature applied in the municipality of Nissewaard?*

1.5 Relevance

The digital society is developing, but there is a group of people, the Digital Divide, who stays behind. Extensive literature on E-Governance in combination with the Digital Divide exists. However, it is usually focussed on a single perspective, for instance rural areas (Briglauer, Dürr, Falck &

Hüschelrath, 2019), disability (Dobransky & Hargittai, 2006), migrant workers (Yu, Ndumu, Mon & Fan, 2018), ethnicity (Mesch & Talmud, 2010) or education level and age (Van Deursen et al., 2010). The more general municipal policy perspective is not apparent and thus forms a gap in the literature. Furthermore, the difference between organising care locally and nearby citizens, and the tendency of self-service via E-Governance would also serve as an addition to the literature. Separately, governments are linked to E-Governance, like different nations (Wong, Law, Fung & Lee, 2010), counties in the United States (Baird, Zelin & Booker, 2012) or states in India (Kalsi & Kiran, 2012). However, local municipalities combined with the implementation of social care and then linked to E-Governance are new to the literature. Besides that, the combination of the decentralisation of the Dutch Care Act (WMO) and carrying out the tasks of E-Governance for is relatively new to municipalities. Since 2015 municipalities share the responsibility of carrying out those tasks. In linking these concepts, it would add to the already vast amount of literature on E-Governance.

With the emerging digital society, digitalisation is playing a big role in the daily life of citizens. The world is shaped for the so-called *digital natives*, those who are comfortable with the digital world (Warf, 2018). Municipalities are also going along with this trend of digitalisation. In this way the problem of the Digital Divide becomes bigger, when there is no other way to arrange receiving different products from the municipality. Exploring what this will mean for them in the future and what the current influence is, can shed light on an emerging societal problem. Moreover, after the decentralisation in 2015 the role in public service delivery for municipalities has changed. In these days the number of tasks has increased together with the complexity. In obtaining a clearer image of public service delivery, this research can help pinpointing malfunctions in the process and therefore improve the service delivery towards the citizens.

2 Theoretical framework

The main concepts are defined and discussed in this section of the article. Firstly, the core concept of E-Governance is elaborated. Some ambiguity exists in defining this concept. In this article, the broad electronic governmental services definition is used. This is explained more in detail later on in this section. Secondly the One-Stop Shop concept is discussed. In examining the literature on this concept, only the literature linked to governmental service delivery is used. The Digital Divide is the third core concept that is explained. The fourth core concept, Citizen Motivations, is then discussed. Lastly the conceptual model is revealed, to tie these core concepts together.

2.1 E-Governance

The E-Governance literature has developed the past three decennia into a dense and vast amount of knowledge. Löfgren (2007) states that the implementation and the initiation of E-Government solutions has already been examined in many fields of study all over the world. One can say that every corner has already been examined. However, combined with decentralised social care service delivery it is not yet apparent in the literature. Links between these concepts are increasingly drawn. An example is the E-Governance solution *MijnOverheid* in The Netherlands, where citizens can apply for receiving messages on their personal account. These messages can entail information about care-related activities for instance (Belastingdienst, 2019). Another example is the *Samen Toekomst Maken* event, which means shaping the future together, where professionals in the youth care sector are linked to IT-managers and professionals in The Netherlands. An event organised by several knowledge institutes and professional care organisations (Samen Toekomst Maken, 2019). It serves as an example that the combination between IT and social care is on the agenda at the moment for policy makers.

There is much ambiguity on the definitions of E-Government and E-Governance. Melitski and Calista (2016) note the issues in defining both concepts. Often both concepts are used as the same concept, meaning the same thing: electronic governmental services. Whereas they argue that sometimes a distinction is made. In this case *E-Government* means *all online public sector offerings* (Melitski and Calista, 2016). *E-Governance* focuses on the role of citizens as well. Then it involves a degree of citizen participation (Zambrano, 2008). The definition used in this thesis will entail the broader definition of electronic service delivery by the government, used by Homburg and Dijkshoorn (2011). They acknowledge as well that there is some ambiguity in defining the concept, but in policy practice and in E-Government literature the broad definition is often used (Homburg and Dijkshoorn, 2011). In making use of the broad definition, both E-Governance and E-Government literature will be examined in the literature of this article. The term E-Governance will be used to describe the phenomenon in this article.

The literature on E-Governance often originates from the Scandinavian countries. The United Nations publishes a report on E-Government maturity every two years. The data is based on the *E-Government Development Index*, which focuses on website developments, access to internet, use of information technologies and inclusion of different groups of people. It is mainly based on telecommunication connectivity, human capacity and provision of online services (United Nations, 2018). When looking at the data of 2018, Finland reaches the 6th place, Sweden the 5th place and Denmark finishes at the 1st place (United Nations, 2018). Not surprisingly, the main literature on this topic will originate from Scandinavia. The Danish professor, Karl Löfgren (2007), examined the *24/7 Agency* E-Governance solution by the Swedish government. He stated that there is a lack of a critical stance towards E-Governance. He argues that a lot of research does not go further than

benchmarking *E-Government maturity* by comparing results (Löfgren, 2007). The results show that the Swedish government is very E-Government mature, so the E-Government execution must be a success story. In his research he shows the opposite, focussing on the governance aspect of E-Government. A blurry policy process is described in which the officials in charge do not know where to go and act in a random way (Löfgren, 2007). It shows that measuring E-Governance performance is not that simple and the results can often differ from reality. That is the reason why in this thesis the focus will not only be on the speed of the process, but also on the perspective of the executives of different departments, to create a holistic picture of the situation. In the *Methodology*-section the way of conducting research in this thesis will be discussed further.

Where Löfgren (2007) shows that E-Governance performance is not always resulting in what it seems like beforehand, Reddick and Norris (2012) show that E-Governance is also not developing as expected. In the early 2000s many scholars had the notion that E-Governance would have a transformational impact. They were very optimistic claims of high effectiveness and efficiency improvements of governmental service delivery (Reddick et al., 2012). Next to information delivery it would also encompass transaction-based services. The first is a one-way communicating solution, the second is a two-way communication which is more complex and costly. Reddick et al. (2012) concludes that most governments they examined in the United States have taken the first step, offering information, quite quickly. However, the second step is an incremental one. They describe it as “muddling through”. The most important barrier is the lack of finances, also because of the budget cuts in a lot of municipalities in the US. In earlier research Reddick and Frank (2007) already concluded that managers in local governments see E-Governance more as a communication tool than as a efficiency increasing tool. However, there are some indications that the use of E-Governance increases managerial efficiency (Reddick and Frank, 2007). E-participation and e-democracy are the next steps, but are far away because of the slow, incremental pace in development of E-Governance (Reddick et al., 2012).

Homburg and Dijkshoorn (2011) describe the concept of *personalized E-Government*. The service delivery in the early stage of E-Governance, was mainly focussed on a “one size fits all” idea. After a lot of criticism that this way of service delivery was too universalistic, an attempt to make the service delivery more personal was created: The One-Stop Shop concept. This concept was used as means to approach the citizen in a more personal way. However, it was studied in a marketing way, to learn what the citizen prefers making use of previous data (Homburg et al., 2011). Either way, it shows that there was a development in E-Governance from the early stage to the later stage. By making use of past data, E-Government is changed and tweaked to enhance service delivery. The concept which relates to this is E-Service Delivery. This touches upon the core of this article, governmental online self-service versus local personal service. Meuter, Ostrom, Roundtree and Bitner (2000) found out that consumers rather want self-service compared to face-to-face service, also because it saves time. It is deemed to be easier in use and the amount of personal control is higher (Meuter et al., 2000). However, the extent that users like the E-Government service is often lower compared to the expectation beforehand (Corradini, Falcioni, Polini, Polzonetti and Re, 2010). Corradini et al. (2010) argue that governmental service delivery is often too much aiming at the technological part of the solution. In this way organizational views, social aspects and anthropological details are neglected. In short, the human part of service delivery is overlooked. In this way, governmental digital services are much more offered compared to the real use by citizens (Corradini et al., 2010). Bhatnagar (2009) states that the success of E-Governance applications only depends for 20% on technology. Change management and process re-engineering need more attention in order

to gain success.

E-Government maturity can be a way to categorize E-Governance solutions. Dong-Young Kim and Gerald Grant (2010) have developed a model which clearly states the development of E-Government in stages.

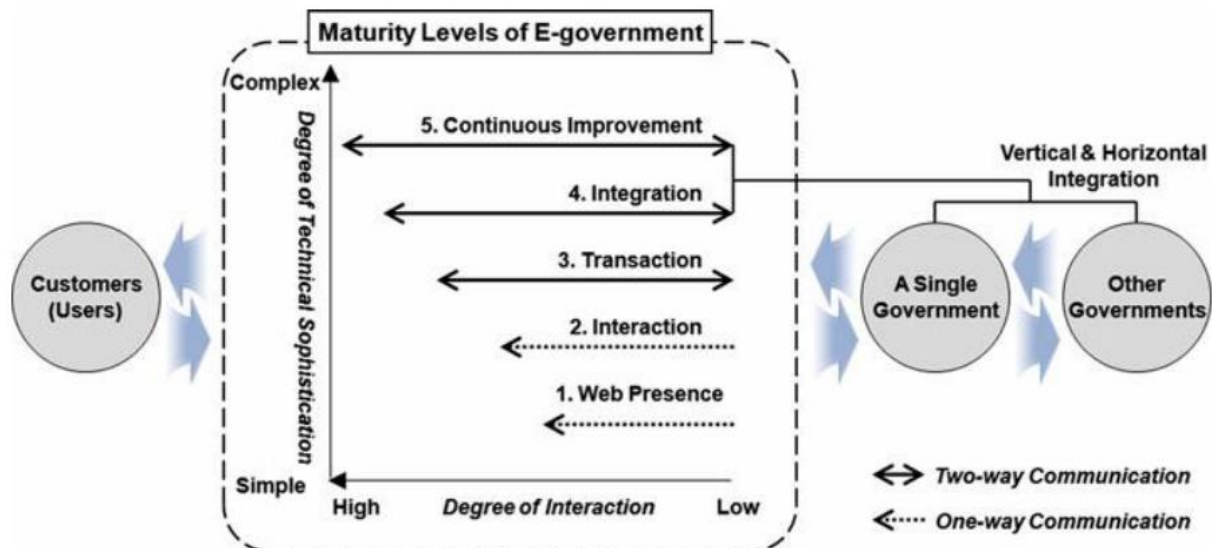


Figure 1: A flow of development of E-Government (Kim et al., 2010).

In the figure above five different categories of E-Government maturity are presented. The arrows underneath the five stages are important in this case. One-way communication is very basic and most local governments have already adopted that (Reddick, et al., 2012). That explains why this is present in the first two stages. The second, the two-way communication, is much more complex. This can be seen from stage three (Kim et al., 2010), the transaction between the government and the users. The first stage in their framework, *Web Presence*, only consists of an informational website. Typically, there is not much E-Government implemented, nor a clear idea how to approach this. In this way, E-Government has little advantages (Kim et al., 2010). In the *interaction* phase, a government typically offers a limited package of services. For instance, they have a search engine or users are able to download files from their website. Still, this second phase is only one-way. The third stage is the *transaction* stage. From this stage it is getting more complex. Reddick et al. (2013) argue that most local governments have only limitedly reached this stage, but there is a slight trend towards reaching this. For instance, the adoption of social media accounts is a step towards this stage (Reddick et al., 2013). According to Kim et al. (2010), the transaction stage is still quite standardized. Clear examples of such procedures are the possibility to pay fines via online self-service or the issuing of certifications. The fourth step is *integration*. Data collection is much more involved in this case (Kim et al., 2010). Performance is measured, which has the aim to improve the services. Different governments can be compared via benchmarks. The Dutch cooperation of municipalities, VNG, emphasizes the importance of data collection and steering in their *Digital Agenda 2020* (VNG, 2017). They argue that municipalities should base policies on available data, monitor the effects and then adjust the policies and execution of these policies. That results in the *Data-steered municipality* according to them (VNG, 2017). The fifth category of Kim et al. (2010) goes one step further. In this case E-Government initiatives are continuously updated and improved. These are supported by innovative technologies and through cooperation other governments can link onto this as well (Kim et al, 2010). An example can be that citizens can participate in political events through a digital portal

of their own municipality. These stages will be used to categorize different solutions in the municipality of Nissewaard. Bhatnagar (2009) uses similar categories that are also used in the E-Governance literature. He distinguishes four categories: Web Presence, Limited Interactions, Transactions and Transformation. These stages are comparable to the maturity levels of Kim et al. (2010) but are a little less elaborate. Besides digital service delivery, local and personal service delivery is a main concept in this article. This is elaborated on in the following section.

2.2 One-Stop Shop Concept

The One-Stop Shop concept is a very broadly used concept in many fields of study. To gain focus, the One-Stop Shop literature used in this thesis only focuses on the One-Stop Shop concept combined with governmental service delivery. The One-Stop Shop concept started being used around 1970 in Australia (Minas, 2014). Riding along with the New Public Management wave of that time, the One-Stop Shop concept was adopted in many different countries. However, in some Scandinavian countries the concept of the One-Stop Shop already originated from the 1930s, which indicates it is not new to Public Administration (Askim, Fimreite, Moseley and Pedersen, 2011). The general definition Minas (2012) uses is from Christensen and Fimreite (2010, p. 8, as described in Minas, 2012). It states that a One-Stop Shop *provides multiple services, either as a more or less formal cooperation between different administrative units or the merging of different organizations at the same level into a new organisation.*

According to Wettenhall and Kimber (1997), One-Stop Shops have four different purposes. Firstly, the One-Stop Shops were introduced to make it easier for poor people to contact welfare service providers. Secondly the aim was to get the decision-making process closer to the clients, developing a new way of listening (Poddighe, Lombrano and Ianniello, 2011). The third reason has to do with internal affairs. The One-Stop Shop would also have a positive effect on officials in coordination between them. Lastly One-Stop Shops had to help providing guidance for policy makers (Wettenhall and Kimber, 1997). Poddighe et al. (2011) add that One-Stop Shops lead to increasing productivity, transparency and accountability. The channels of communication are closer. Citizens feel that they have more control in a social and informal way (Poddighe et al., 2011). Because of these reasons, public organisations in many other countries started to adopt this concept. It generally encompasses integrating several services into one main portal. For instance, a single contact point to go to when you have government-related questions as a citizen (Reinwald and Kraemmergaard, 2012). Gravesteijn and Wilderom (2017) give the example of an internal service website serving as a One-Stop Shop.

Askim et al. (2011) presents four characteristics One-Stop Shop concepts share. Firstly, a One-Stop Shop can be very broad. It can encompass public sector, semi-public sector and private provision of services. Usually it serves as a way to coordinate service delivery in a network of collaborating organisations. The organisations are distinctive, but the network makes that a customer can be helped through a single access point. The interaction with the government should be seamless in this way for the citizen (Minas, 2012). The One-Stop Shop then serves as an umbrella-structure; a partnership between different organisations (Askim et al., 2011). The second feature is the fact that One-Stop Shops are organised on *street-level*. The single-entry point for citizens must be in reach for them and it has to be easy to access. The *street-level* points to the *street-level bureaucrats*, the policy executing government official (Lipsky, 1980, as described in Hall, Löfgren and Peters, 2015). Thirdly the accountability in One-Stop Shops is similar. Meaning that in bottom-up partnerships like One-Stop Shops, accountability can be an issue. When the service delivery in a One-

Stop Shop fails, the question can be raised who is responsible in such a vast network of service providers. That question is not always easy to answer and is a big challenge according to Askim et al. (2011). The final feature entails the efficiency of One-Stop Shops. The idea is that by introducing a One-Stop Shop, the transaction costs should be lower and officials solving tasks double should be reduced. According to this, One-Stop Shops should reduce time and effort. This would lead to an increasing efficiency and decreasing costs (Askim et al., 2011).

One can see that the adoption of a One-Stop Shop concept can be very broad, and it can be executed in many ways. Kubicek and Hagen (2000) distinguish three different forms of One-Stop Shops or *One-Stop Governments* as they call it. They distinguish the so called *First-Stop*, *Convenience Store* and the *True One-stop*. The *First-Stop* is the most basic version of a One-Stop Shop. It serves as a “stop” to get basic, more general information. An example can be an information desk, physical or virtual. According to Kubicek and Hagen (2000) this is not a strict “One-Stop Shop”, because after receiving the information a second stop is usually needed. The *Convenience Store* is more sophisticated and developed. Next to information service delivery, several transactional services can be delivered. Most basic concerns citizens have can be solved here. However, more complex issues cannot be solved in a Convenience Store. That is simply because there is a lack of knowledge or time to solve the problem. Then, the third category of One-Stop Shops is needed: The *True one-stop*. Kubicek and Hagen (2000) compare it to a truck-stop, which offers everything one needs to have for a car. In a social domain situation, such a True one-stop should help solving multi-problem situations (Kubicek and Hagen, 2000). For instance, job-related problems, family issues, youth services and financial matters. Ideally, there is one person who is concerned with all the customer’s problems. In this way it is more one single generalist’s work compared to if many different experts would try to solve a single piece of the problem. Websites and call centres for instance can support One-Stop Shops. The whole service delivery then is called *Single-Window Service Delivery* (Bent, Kernaghan and Marson, 1999). Kubicek and Hagen (2000) write about the possibility that a One-Stop Government can be a website, kiosk or a call centre on its own.

2.3 Digital Divide

Many studies have been conducted on the Digital Divide. As discussed earlier, the Digital Divide has already been linked to education level and age (Van Deursen et al., 2010), ethnicity (Mesch & Talmud, 2010), migrant workers (Yu, Ndumu, Mon & Fan, 2018), rural areas (Briglauer, Dürr, Falck & Hüschelrath, 2019) and disability (Dobransky & Hargittai, 2006) among other linked determinants. According to Van Deursen and Van Dijk (2019), internet diffusion in several countries has reached a percentage of 95% of the population in 2018. Hence it has become vital for social inclusion of individuals in the society. The Digital Divide can be separated into three different groups. The first group of people are the so called first-level Digital Divide. One could say that because the internet diffusion increases so rapidly, the first-level Digital Divide is not a problem anymore. Though, according to Van Deursen and Van Dijk (2017) the problem remains to exist, also in rich and technologically advanced nations. Because an increasing amount of people is connected to the internet, the attention towards this group is fading however (Van Deursen and Van Dijk, 2019).

The second group, the ones who have access to the internet but do not know how to use it nor have the skills to use it (Hargittai, 2002), gets more attention nowadays (Van Deursen et al., 2019). Hargittai (2002) looks at the online skills of different users in how much time it takes them to complete a certain search task. Age is an important concept in this matter. A higher age is negatively associated with online skills (Hargittai, 2002; Blank, 2013). Other determinants are educational level

Blank and Groselj, 2015), employment status (Van Deursen and Van Dijk, 2017) and income (Blank, 2013). Gender however is a difficult determinant, because some scholars do find differences and others do not (Blank, 2013).

Wei, Teo, Chan and Yan (2011) add a third level of the Digital Divide. The third level focusses on the outcome of IT use and investment for the Digital Divide. The presence IT access and skills does not necessarily mean that one is going to use the internet. The outcome focusses on IT-based learning and development (Wei et al., 2011). The question if someone is able to learn the digital skills. Scheerder, Van Deursen and Van Dijk (2017) criticize the third level of the Digital Divide. Especially the determinants are vaguer compared to the ones of the first level and second level. Wei et al. (2011) uses social cognitive theory to support the third level, more based on learning from reciprocity of use. They use personal factors, behaviour and environmental factors (Bandura, 1986, as described in Wei et al., 2011). The determinants they use are from generic learning outcomes and focus on five different learning outcomes. The first determinant is an increase in knowledge. The second one measures an outcome in increasing skills. Thirdly a change in values or attitudes towards it. Lastly, a determinant which measures enjoyment among others and lastly action behaviour (Wei et al., 2011). Scheerder et al. (2017) think that more research should be conducted on the determinants of the third level of the Digital Divide. Demographic determinants are clearer to analyse, while cultural and social determinants are more difficult to grasp. In the figure below are the three stages explained in their framework.

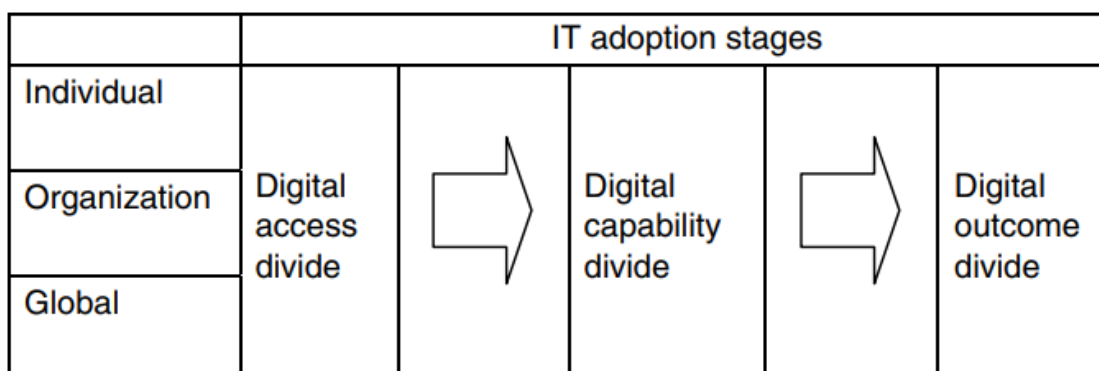


Figure 2: *The Three-Level Digital Divide Framework* of Wei et al. (2011).

In this thesis all three levels of the Digital Divide will be taken into account. By acknowledging the Digital Divide, governments have the task to aid them to be part of society and the digital world. Bhatnagar (2009) illustrates four different pillars in trying to bridge the Digital Divide. In the example in his book he focuses on rural areas, where people being part of the Digital Divide more often occurs (Briglauer et al., 2019). The first pillar needs to make sure that access to technology in rural areas must be robust and inexpensive. It must be easy for the Digital Divide to adopt these digital applications. Secondly the organisations that manage the process, must also keep an eye on the community building process. The process must be carried out with them. Intermediaries are vital to respond to needs of the citizens and to aid them. Thirdly the content that is created should empower citizens and enable the formation of communities. It must be easier for them to connect with each other. Lastly the system needs to be paid for, otherwise the system will not remain. Therefore, it is important that the Digital Divide deem the applications to add a significant value to their lives. The system must be viable (Bhatnagar, 2009).

2.4 Citizen Motivations

Citizen Motivations is a concept mainly drawn from the literature on Technology Acceptance. The concept is often linked to job-related or private company related issues. However, in this research the public domain serves as the empirical field. This is why the motivations of general customers do not need to be examined, but the motivations of citizens do. Nonetheless, because citizens who need help from the municipality are clients to the municipality, customer related literature is used.

Davis (1989) presents a model in which technology acceptance is showed. The so-called *Technology Acceptance Model* (TAM) aims to show the different factors that make a person accept technology. In this way, one is able to explain the behaviour of users (Davis, 1989). *Perceived Usefulness* plays an important role in his model. It is defined as the amount a person thinks a particular system enhances his performance (Davis, 1989, p. 320). Secondly if people think the application is useful, the idea of high difficulty of using that application can prevent them from using it as well. This is called *Perceived Ease of Use* (Davis, 1989). These two determinants are vital in explaining technology acceptance. In this thesis it will not be used in a job context, but in a broader citizen context. It will be more towards the question if the citizen deems the E-Governance solution useful. Following the Technology Acceptance Model among others, The UTAUT model was designed (Venkatesh, 2000). It means the *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*. It is a more elaborate version of the TAM model, which adds features of other models as well. *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy* and *Social Influence* affects Behavioural Intention, which influences Use Behaviour. *Facilitating Conditions* influences Use Behaviour directly. Venkatesh, Thong and Xu (2012) argue that Behavioural Intention influences the Use Behaviour. Why citizens use technology is the question the concept of Citizen Motivations covers. Comparing the UTAUT model to the TAM model, one can see that Venkatesh, Morris, Davis and Davis (2003) added environmental characteristics to the model. The external variables are named, and the model is more detailed, showing the relations of features of users to the behaviour as well. Because this model is more elaborate, it will be used in this thesis to map the behaviour of users. In the operationalisation the constructs behind the model are examined in more detail.

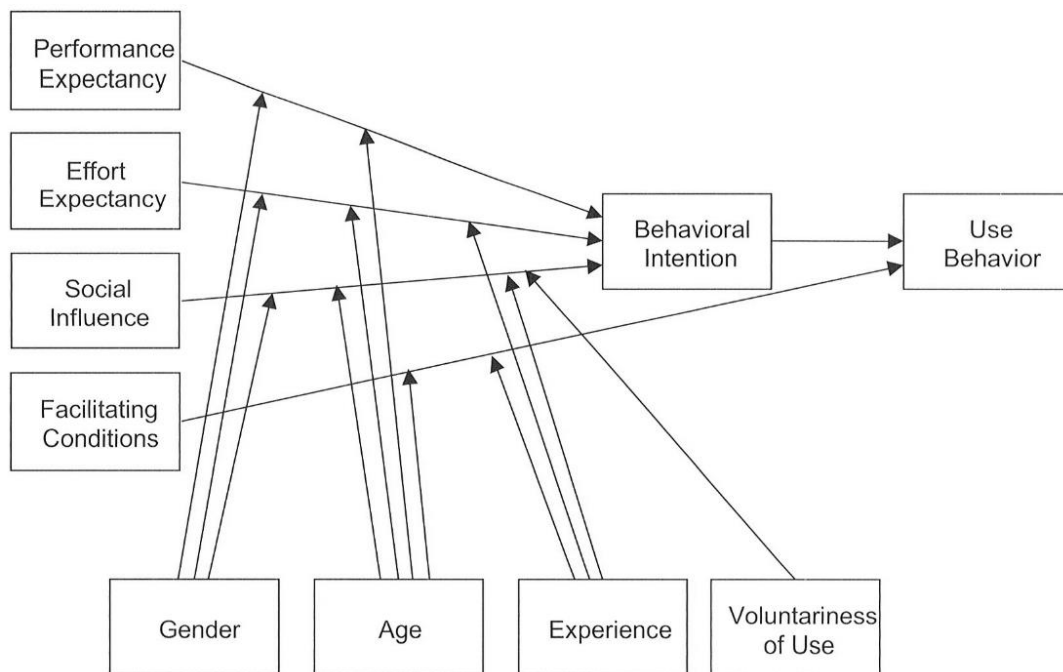


Figure 3: *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (Venkatesh et al., 2003)

Mapping behaviour is a valuable addition to this research. One must be able to know how people act when confronted with technology, in this case E-Governance solutions. Sterrenburg (2019) focussed on this topic combined with the concept of citizens trust in government in her master thesis in the municipality of Nissewaard. The intention to use E-Government was the dependent variable that was examined. She concluded that the UTAUT model was able to theoretically answer the question, which was empirically tested (Sterrenburg, 2019).

2.5 Conceptual Model

The conceptual model consists of the four main concepts of this article, starting with the E-Governance solutions as independent variable. This independent variable has many different indicators, which explain the concept and make it measurable. Firstly, there are the E-Governance maturity levels, retrieved from Kim et al. (2010). This will consist of Web Presence (1), Interaction (2), Transaction (3), Integration (4) and Continuous Improvement (5) (Kim et al., 2010). The examined E-Governance solutions of the municipality of Nissewaard will be measured through using this scale of 1 to 5. Secondly the focus will be if the solutions are not in vain. Corradini et al. (2010) found that many E-Governance applications are not often used by users. Hence, the degree of use will be examined as well.

The second independent variable is the Citizen Motivations concept. The model of Venkatesh et al. (2003) on acceptance of technology serves as the background the concept. *Perceived Usefulness* and *Perceived Ease of Use* are crucial determinants in examining this concept. These constructs of Davis (1989) form the basis of his model, which then forms the foundations of the UTAUT model of Venkatesh et al. (2003).

The One-Stop Shop serves as the dependent variable. Firstly, the categories of Kubicek et al. (2000) are examined. The question is answered whether the One-Stop Shop in Nissewaard is a basic First-stop with only general information available. It can also be a more developed Convenience Store, with transactional services incorporated as well. Thirdly it can be called a True one-stop when it serves all the needs a citizen could have (Kubicek et al., 2000) in the social domain. Secondly the dimensions of Askim et al. (2011) are examined. What the tasks are of the One-Stop Shop in broad or narrow, deep or shallow. The participant structure will then be discussed. The structure can either be simple or complex. A One-Stop Shop has either high or low autonomy as dimension. It can be close or distant from the citizen and the organisation can be highly integrated with joint management or just separately organised (Askim et al., 2011).

The Digital Divide is the moderating variable on the influence of E-Governance solutions on the successful One-Stop Shop concept. It will firstly be ranked on the levels of the Digital Divide. The first level indicates that citizens do not have access to internet or computers (Van Dijk et al., 2010). The second level refers to people who have access, but do not possess the skills to use internet or computers (Hargittai, 2002). The third level focusses on the outcome of the usage, if people are able to learn the skills. The emphasis lies on learning and development of the user (Wei et al., 2011). Secondly the determinants of the Digital Divide are described. The determinants from a wide range of literature are used to gain knowledge on who the Digital Divide are in Nissewaard. The determinants that are assessed are age, gender, ethnicity, rural areas, educational level, disability and employment status.

The separate independent variable, Citizen Motivation, is created to not only have the organisational perspective on the matter. Why people choose to adopt and use particular technology is important to explain the possible success of a One-Stop Shop. The question why potential users

would adopt using an E-Governance solution can then be raised. Then, the model of Venkatesh et al. (2003) is used to measure the behaviour of different users. The indicators that influence Behavioural Intention are measured. These indicators are Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence and Facilitating Conditions (Venkatesh et al., 2003). This model will be used to address the why-question of the use of the E-Governance solutions.

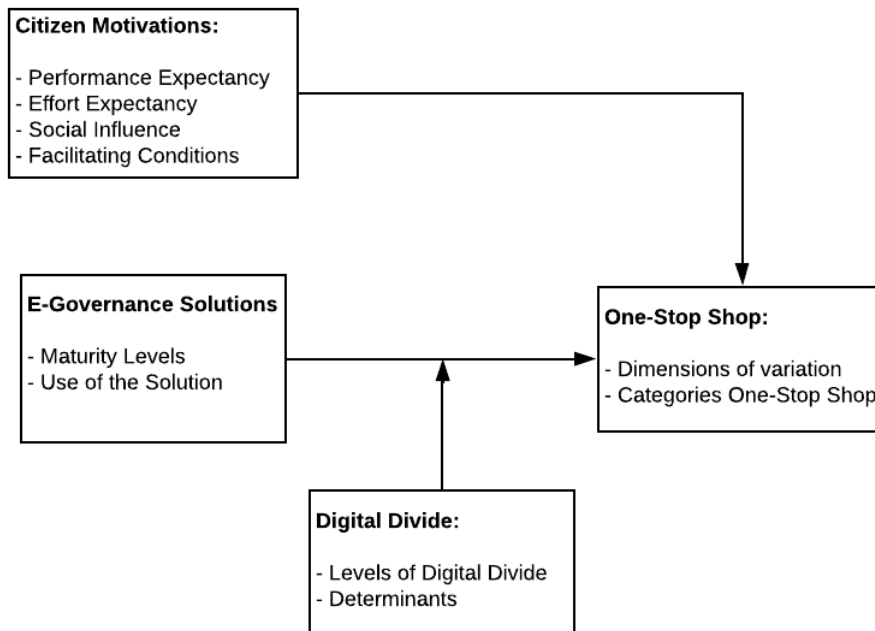


Figure 4: Conceptual model

The conceptual model is a narrowed down version of what is discussed in the theoretical framework. Acceptance and use of the applications depend on whether people deem the application valuable. If they do so, it opens up a possibility to bridge the Digital Divide (Bhatnagar, 2009). In the literature the concept of the One-Stop Shop or One-Stop Government is used in a general fashion. The four concepts will be narrowly defined in table 1 of the methodology section. The indicators will explain the concepts above. In the methodology section the indicators are operationalized, to explain more in depth what and how these indicators measure. In the following section explanations incorporating general values are attached to these indicators.

3 Methodology

In this part of the thesis the methods to conduct the research are discussed. Firstly, the main research approach is elaborated in detail. In addition to discussing the approach, the different methods are elaborated. The research strategy is a mixed method way of conducting research. After this the main concepts of this thesis are operationalized. In what way the concepts are measured is explained in this part, followed by the validity and reliability of the measurement of the concepts.

3.1 Single, Instrumental Case Study

The municipality of Nissewaard is the case study in this article. In this way it represents a single case study, which is a research method in which an object is studied in a contemporary, real life setting (Cresswell, 2013). It encompasses a so-called thick description of an object in a bounded system. Because only one case study is chosen for this article, it can be described as a single case study. This one case focuses on a larger issue as an illustration of this issue, which is why it can be called an instrumental case study (Stake, 1995, as described in Cresswell, 2013). The E-Governance solutions that will be examined are *MijnUitkering*, *Snelbalie Aanvraag Levensonderhoud* and *Snelbalie IMT*.

3.2 Mixed methods

The research is conducted through a mixed methods approach, since both a qualitative method and a quantitative method are used. According to Cresswell (2013), this is part of triangulation. Multiple methods, theories and sources are used to shed a different light on the perspectives. It adds to the validity of the research (Cresswell, 2013). In this case the quantitative method forms the citizens' perspective, the municipal perspective is the qualitative method. Through the mixed methods approach, both perspectives are combined in this research. This is why a mixed method approach is chosen instead of only a qualitative or quantitative approach. The different perspectives make the research more holistic, through the gain of different views on the influence of E-Governance solutions on the One-Stop Shop.

3.3 Quantitative method

In a case study one usually chooses for extracting knowledge from multiple sources of information (Cresswell, 2013). A mixed methods approach is chosen for conducting research for this article. Firstly, a quantitative method is used. This quantitative method will entail a questionnaire to get to know the perspective of the customer. This is collected and analysed in SPSS statistics. Moreover, data about the TIC is also used. From May 2016 the municipality of Nissewaard started measuring every call the TIC gets in detail. The obtained data from the municipality is extracted using data monitoring software, the CCMweb of MiTel Contact Centre. The data is directly obtained from the software, without intermediaries.

The questionnaire is aimed to grasp what the ideas of the social care recipients are about the E-Governance solutions. The main focus of this research is the qualitative approach of conducting interviews. Due to time constraints for this research in addition to lengthy time taking processes within a municipality, the development of a questionnaire has not been deemed possible. Though, the desire remains to get to know the citizens perspective on the matter. In examining governmental services, it is important to know the user side of the service as well. Sterrenburg (2019) conducted research on the same target group, customers of the department of Income, while using the UTAUT model of Venkatesh et al. (2003). The core data she has obtained from her quantitative research is used to analyse the concept of Citizen Motivations in this research. In this way it is still possible to

show both sides of the municipal services in this research. There are hundreds of social care recipients in Nissewaard, so in order to get an idea of their opinion, the dataset (n=378) is used. In-depth interviews would not give the possibility to analyse that many opinions. The quantitative method is an important tool to get to know the distribution of the Digital Divide in the group of social care recipients of the municipality of Nissewaard as well.

3.3.1 Limitations Questionnaire

In using a dataset, one should be aware of the constraints. There are many similarities between this research and the research conducted by Sterrenburg (2019) and the data she has obtained is very recent. However, it remains data she has obtained, which is something to keep in mind when reading this article. To prevent misunderstandings in analysing the dataset, she is also interviewed to deepen the results on Citizen Motivations. The reason why her dataset has been used, is the time frame. The mixed methodology used in this thesis could not have been executed in the time frame offered with having the agreement of the municipality of Nissewaard. The questionnaire had to be approved by several institutions, before even testing it. This would have taken too much time. By making use of the dataset of Sterrenburg (2019), Citizen Motivations can still serve as an addition to this research. Otherwise Citizen Motivations would have been left out of this research, which makes it less holistic. Now it has been added, with the limitation of the data not being collected for this thesis specifically. In this thesis only a part of the variables of Sterrenburg (2019) are used to examine the data. The UTAUT constructs alone were used in combination with age, gender and previous use. Sterrenburg (2019) used several constructs as trust in government and online information, among others additionally. Examining fewer constructs makes that all the tests and analysis had to be done again and therefore anew, producing different and unique results.

3.4 Qualitative method

The quantitative methods mainly focus on the customer perspective on the E-Governance solutions. However as discussed earlier, the process and development side on the story is the main focus of this article. This is why there is a qualitative method included. Nine in-depth interviews are held with key stakeholders in the development and execution of these E-Governance solutions, the One-Stop Shop and the Digital Divide in the municipality of Nissewaard. Additionally, one interview is conducted on Citizen Motivations, which makes ten interviews in total. The language of the interviews is Dutch, the quotes in the findings section are translated into English. The interviews are transcribed word by word and then analysed via making use of Microsoft Word and Microsoft Excel. Different colours are given to different codes, in order to analyse the interviews.

The different E-Governance solutions are the first subjects which are elaborated. Firstly, two advisors are interviewed to get to know what kind of applications the three E-Governance solutions are. These developers have been creating and developing these applications from the start. The difference between the two is that one respondent is an advisor on the process of the applications. The other is more focussing on the inherent quality of the applications. The third respondent who is interviewed for the E-Governance solutions is the head of the department of Income. He has an overseeing role and the questions he is asked are about policy decisions and the way of organising the applications. The advisor on quality showed how the three applications work, as a background to ask questions about in the interview.

Secondly the One-Stop Shop is examined. In this case again three persons are interviewed. The team coordinator and his advisor are consulted to learn about the development of the TIC. Both have helped creating and developing the TIC. However, their role is different. The team coordinator

is the head of the TIC and thus manages the TIC daily. The advisor is more focussed on development of the service delivery in general. Both are interviewed about the development of the TIC. The third interviewee of this subject is the head of the department of Stadswinkel, the department which contains the TIC among other teams. *Stadswinkel* translates to *City Shop*. The head of the department is involved in the decision making of the TIC. She is interviewed, because she can see the bigger picture of the general municipal service delivery.

The Digital Divide is examined through the interviews with three respondents. The first interviewee is an employee of the TIC who deals with social care issues. She is asked to define the Digital Divide and how she aids them through the TIC. Another interview is conducted with an employee of the department of Income, who aids the Digital Divide on behalf of the municipality. She is involved for over 20 years and therefore she can give an experienced view on the Digital Divide matter. The chairman of Stimos is the third interviewee. Stimos is an organisation in the field of care which aids the Digital Divide among others (Stimos Hulpverlening, 2019). Stimos is financially supported by the municipality of Nissewaard to help the Digital Divide. The chairman helps citizens himself as well. He is helping them on the so-called street level, which makes it fitting to ask him about his view on the matter. Furthermore, a view from a person from an organisation which is not the municipality can gain different insights as well.

The last interview is conducted with the researcher of the dataset that is used. This interview is conducted to prevent wrong interpretations of the data. Furthermore, her insights after having conducted her research can be important for this article. Though, it mostly serves as an addition to the data on Citizen Motivations.

3.5 Operationalisation

In this section the main concepts are defined. The indicators are connected to the definitions, to show how these concepts are measured. The literature of all the concepts and indicators is presented as well. Firstly, the main concepts are defined. These are clustered and combined definitions drawn from the literature.

Concept	Definition	Variable	Literature
<i>E-Governance Solutions</i>	Applications of electronic governmental services focused on the citizens of that public organization.	Independent	Homburg et al. (2011), Melitski et al. (2016), Zambrano (2008)
<i>The One-Stop Shop</i>	The One-Stop Shop provides multiple services, either as a more or less formal cooperation between different administrative units or the merging of different organizations or services at the same level into a new organisation or one main portal.	Dependent	Minas (2012), Reinwald et al. (2012)
<i>The Digital Divide</i>	People who are not able to have access to internet as a whole and people who have access to computers and internet, but do not have the skills to use that properly.	Moderator	Van Dijk et al. (2010), Walterova et al. (2012)
<i>Citizen Motivations</i>	The incentive for citizens to accept,	Independent	Davis (1989),

	adopt and use a technological governmental application or solution.		Venkatesh et al. (2003)
--	---	--	-------------------------

Table 1: Display of concepts

E-Governance solutions, the One-Stop Shop, Citizen Motivations and the Digital Divide are the core concepts of this article. Specific indicators need to be described in order to measure these concepts. The indicators are drawn from the literature, described in the theoretical framework. The values are coupled to a group of indicators in the explanation section. The operationalisation is needed to clarify the concepts and change them into measurable particles. Below all four major concepts are defined and explained.

3.5.1 E-Governance Solutions

The E-Government maturity levels are a way to measure how developed the E-Governance solutions are. Kim et al. (2010) provide a clear demarcation of how to measure these solutions, hence it is used in this article.

Concept	Explanation	
E-Government maturity levels (Kim et al. 2010).	This scale is used to determine how developed the used E-Governance solutions are. The expectation is that the most solutions are not further developed than the interaction level. <i>How developed is the E-Governance solution?</i>	
Constructs	Indicators	Measurement
1. <i>Web Presence</i>	- Provided official websites	The municipality provides only one-way core information via their website, nothing more.
2. <i>Interaction</i>	<i>Web Presence</i> indicators plus: - Download forms and interact through web - Planned and documented activities - Operated formal processes	Web information with the added features: downloads, activities, explanation of core municipal processes
3. <i>Transaction</i>	<i>Interaction</i> indicators plus: - Online transactions - Repeated Processes	The added possibility of payment via the E-Governance solution. Processes are repeated through standardized forms.
4. <i>Integration</i>	<i>Transaction</i> indicators plus: - Fully integrated services - Managed goals quantitatively	Services are integrated through multiple departments. Measurement systems are implemented to steer on quantitative information.
5. <i>Continuous Improvement</i>	<i>Interaction</i> indicators plus: - Political participation - Innovative development	People have the opportunity to chat, submit ideas and be part of the decision procedure as part of innovation.

Table 2: Operationalisation E-Government maturity levels

The use of an E-Governance solution is a critical concept to see whether the E-Governance solution is working as expected. Corradini et al. (2010) write about the use of E-Governance solution, but do not make a distinction between the amount of usage. In this research the usage must be clearly demarcated in order to analyse the concept. That is why *Low use*, *Mediocre use*, *High use* and *Full use* are added.

Concept	Explanation
Use of the E-Governance solution. Based on Corradini et al (2010)	The percentage of targeted customers making use of the E-Governance solution. The assumption is that the degree of users is lower than expected beforehand. <i>Does the E-Governance solution work as expected?</i>
Constructs	Indicators
<i>Low use</i>	0%-25% of the total amount of customers uses the E-Governance solution
<i>Mediocre use</i>	25%-50% of the total amount of customers uses the E-Governance solution
<i>High use</i>	50%-75% of the total amount of customers uses the E-Governance solution
<i>Full use</i>	75%-100% of the total amount of customers uses the E-Governance solution

Table 3: Operationalisation use of E-Governance solution

3.5.2 One-Stop Shop Concept

The second core concept that is operationalised is the One-Stop Shop concept. Firstly, by the categories of Kubicek et al. (2000). It is used to see to what extent the used One-Stop Shop in Nissewaard is developed.

Concept	Explanation
Categories of a One-Stop Shop: (Kubicek et al., 2000; Bent et al., 1999)	The degree to what level the One-Stop Shop is developed. It is assumed that often One-Stop Shops are not developed further than the first stop. <i>How developed is the One-Stop Shop?</i>
Constructs	Indicators
<i>First-Stop</i>	- Only giving information: It can only guide citizens to relevant services. - No action by a person from the municipality following the information - A second stop is needed in order to finish the service
<i>Convenience Store</i>	- Actual service delivery: the citizen gets personal help by

	multiple people. - Simple tasks: through one department.
<i>True one-stop</i>	- Seamless service through a single contact person who handles all customer's concerns concerning municipal services. - Complex tasks: through multiple departments.

Table 4: Operationalisation of the categories of a One-Stop Shop

Secondly the One-Stop Shop is examined in what the One-Stop Shop looks like by the dimensions of Askim et al. (2011). It answers the question whether it is a broad, complex service centre for instance or a minor, separated tool to give citizens information.

Concept	Explanation	
Dimensions of variation in One-Stop Shops (Askim et al. 2011)	These dimensions distinguish subtypes of One-Stop Shops. In this way a particular One-Stop Shop can be categorized. <i>What kind of One-Stop Shop?</i>	
Constructs	Indicators	
<i>Task Portfolio</i>	<i>Narrow:</i> One policy area, like employment only.	<i>Broad:</i> More policy areas like social services, welfare benefits, pensions.
	<i>Shallow:</i> Information only.	<i>Deep:</i> Information, advice and assistance.
<i>Participant Structure</i>	<i>Simple:</i> 1-3 agencies, one municipality, one level of government, public sector only.	<i>Complex:</i> More than three agencies; several municipalities; several levels of government; mix of public, private NGO's.
<i>Autonomy</i>	<i>Low:</i> Compulsory participation in One-Stop Shop, little or no discretion.	<i>High:</i> Voluntary participation in One-Stop Shop, high discretion.
<i>Proximity to citizens</i>	<i>Distant:</i> Regionally based service, municipal based, regional based or provincial based.	<i>Close:</i> Locally based. Only neighbourhood service.
<i>Instruments</i>	<i>Low integration:</i> Services located at the same area, but the departments behind the services are separately managed.	<i>High integration:</i> Joint management with other departments to accomplish joint services.

Table 5: Operationalisation of the Dimensions of variation in One-Stop Shops

3.5.3 Digital Divide

To measure the Digital Divide, the concepts of levels of the Digital Divide and the determinants of the Digital Divide are used. Firstly, analysing the levels of the Digital Divide is needed indicate what the situation is of the Digital Divide in the municipality of Nissewaard. Hargittai (2002) measures skills in the way if the examined people can complete certain tasks on the internet and in what timeframe.

Concept	Explanation	
Levels of the Digital Divide: Wei et al. (2011), Hargittai (2002), Scheerder et al. (2017)	It is used to determine what the situation is of the Digital Divide and how skilled they are. <i>What is the level of the Digital Divides?</i>	
Constructs	Indicators	Measurement
<i>First level</i>	No access to the internet and no access to computers or other similar devices.	- Does the person have access to computer and/or internet? Yes/No, why? - No = first level
<i>Second level</i>	Low skills to use the internet or computers. Low skills is defined as below average performance to complete a certain task on a computer.	When the person has access to a computer or internet: - Does the person deem himself skilled to use internet or a computer? Yes/No, why? - No = second level
<i>Third level</i>	Outcome, the amount of use when possessing the skills to use internet or computers through learning and reciprocity.	When the person does have the skills to use the computer or internet: - Is the person going to use the computer or internet increasingly more often because of the development of skills through learning? Yes/No, why? - No = third level

Table 6: Operationalisation of the Levels of the Digital Divide

In examining the Digital Divide in Nissewaard, it is of importance to know what the determinants are of the Digital Divide. Nissewaard is a clustered municipality of the fairly rural Bernisse-area and the urban area of Spijkenisse.

Concept	Explanation
Determinants of the Digital Divide (Epstein, Nisbet & Gillespie, 2011; Briglauer et al., 2019; Dobransky et al., 2006; Yu et al., 2018; Mesch et al., 2010; Van Deursen et al., 2010; Blank, 2013)	Many different articles show that the Digital Divide often are originating from a distinct group. The expectation is that elderly, non-white, rural, low educated and disabled people have a higher chance to be part of the Digital Divide. <i>What are determinants of the Digital Divide?</i>
Constructs	Indicators
<i>Age</i>	65 and above versus below 65
<i>Gender</i>	Man or woman
<i>Ethnicity</i>	Native or western non-native versus non-western non-native
<i>Rural or non-rural area</i>	Rural (Bernisse) versus non-rural (Spijkenisse)

<i>Educational level</i>	Low, middle or high educated
<i>Disability</i>	Disabled versus non-disabled
<i>Employment Status</i>	Employed versus unemployed

Table 7: Operationalisation of the Demographics of the Digital Divide

3.5.4 Citizen Motivations

The fourth core concept is important to grasp the opinion of the citizens. A dataset is needed in order to do that. The model of Venkatesh et al. (2003) has already been elaborated in this article. It serves as the background of the Citizen Motivations concept to use the E-Governance solution. The job-related indicators are left out, because these are not deemed relevant for this article.

Concept	Explanation	
The acceptance of the use of technology: Venkatesh et al. (2003), Davis (1989)	Whether the citizen deems the E-Governance solution useful. The acceptance depends on the given features. It aims to show the different factors that could make a person accept technology. <i>What makes the citizen adopt or refuse the E-Governance solution?</i>	
Constructs	Indicators	Measurement
<i>Performance Expectancy</i> The degree to which a person thinks that using the system will aid him or her to attain gains in job performance.	Perceived Usefulness	The degree to which a person deems the solution useful.
	Extrinsic Motivation	The perception of persons that making use of the solution adds to achieving valued outcomes that are different from the solution itself.
	Relative Advantage	The degree to which a solution is perceived as being better than its predecessor.
	Outcome Expectations	The consequences of behaviour. Specifically, personal expectations deal with the individual esteem and sense of accomplishment.
<i>Effort Expectancy</i> The degree to which ease is associated with the use of the system.	Perceived Ease of Use	The degree to which persons think that using a certain solution will be free of effort.
	Complexity	The degree to which a solution is viewed by the person as difficult to use and understand.
	Ease of Use	The degree to which a solution is perceived as relatively difficult to use.
<i>Social Influence</i> The degree to which a person perceives that important others think he or she should make use of the new system.	Subjective Norm	The person's perception that most people who are important to him think he should or should not perform the behaviour in question.
	Social Factors	The individual's internalization of the reference group's subjective culture, and specific interpersonal agreements that the individual has made with others in specific social situations.
	Image	The degree to which use of an innovation is perceived to enhance one's image or status in one's social

		system.
<i>Facilitating Conditions</i> The degree to which a person thinks that an organisational and technical infrastructure exists to support the use of the system.	Perceived Behavioural Control	The perceived ease or difficulty of performing the behaviour.
	Facilitating Conditions	Objective factors in the environment that observers agree make an act easy to accomplish.
	Compatibility	The degree to which one can see others using the system in the environment.
<i>Behavioural Intention</i>	The degree to which a person has the intention to use a technology.	

Table 8: Operationalisation of the Acceptance of the use of Technology

3.6 Validity and reliability

When conducting research, it is of upmost importance that the research is valid and reliable. The research in this thesis is valid, because it can be generalised to other municipalities in the Netherlands. The selection of the municipality of Nissewaard is specifically done because it shows a wide variety of challenges in the demography. Fischer and Julsing (2014) call this external validity. The interviews are held with a wide panel of people, to avoid biased selection. The interviews are held with stakeholders of three different departments. To not only have a view of the organizational side of E-Governance solutions, a dataset to reveal the perspective of the citizen is also analysed. Hence why the mixed method methodology is chosen for this article.

To enhance the reliability of the results of this article, the questionnaire is checked by two experts in the field of study. Furthermore, a small group of social benefits recipients has firstly filled in the questionnaire as an experimental group, to delete the possible flaws in the questioning (Sterrenburg, 2019). The gathered data are primary data directly obtained from the monitoring software by the researcher. The interviews are sent to the respondents after writing the full interview word by word. When the interviewees agree with the things they have said, the interview is used in this article. Furthermore, an expert on the matter will read the interviews as well, which adds to *intercoder reliability*. The desk research to find literature has only been conducted by using often cited scientific literature and official governmental documents. This is done to avoid wrong assumptions in the theoretical framework, the fundament of this article. The sources used in this thesis are reliable.

4 Findings

In this chapter the findings of the research conducted on the theoretical concepts are presented. As said earlier, all the data has been collected in the municipality of Nissewaard. This is a municipality in the province of Zuid-Holland, south of Rotterdam. The municipality consists of approximately 85 thousand citizens. The municipality is a merger of the former municipalities of Spijkenisse and Bernisse. The degree of health care needing citizens is relatively high in this municipality (VNG, 2018a). Moreover, compared to other municipalities there is a high poverty rate, a high number of unemployed, a high number of citizens with a low educational level, low literacy and high use of mental healthcare (VNG, 2018b). Most importantly for this research, the municipality has a higher amount of people on benefits than average in the Netherlands (VNG, 2018c).

These characteristics of Nissewaard show that that many people rely on help of the municipality. That could be for IMT, a financial allowance to help citizens in poverty to pay for relatively high expenses, like a refrigerator or a washing machine (Nissewaard, 2019b). Other possibilities are the application for benefits via the Snelbalie Levensonderhoud or checking the status of processes linked to their benefits through MijnUitkering. The results of the E-Governance solutions for these three ways of service for citizens are examined in this section. Firstly, the E-Governance solutions itself are analysed. Three interviews have been conducted within the municipality of Nissewaard discussing this concept. In addition, data on the three E-Governance solutions has been obtained to add to the information from the interviews. Secondly the One-Stop Shop is analysed. The *Telephone Information Centre* (TIC) serves as the One-Stop Shop in the analysis of this concept. Three experts on this matter from the municipality of Nissewaard are interviewed to obtain information on the One-Stop Shop. Furthermore, the data from the municipality is extracted to gain more insight in the One-Stop Shop. Thirdly, the results of the interviews on examining the Digital Divide in Nissewaard are discussed. Again, three interviews have been conducted to gain insight into the appearance of this concept in the municipality of Nissewaard. Lastly, the results on Citizen Motivations are elaborated. The dataset of Sterrenburg (2019) is used to examine this concept. Sterrenburg conducted research on the same target group, with the UTAUT-model of Venkatesh et al. (2003). This serves as an addition to this research, which is largely based on interviews. In this way this research sheds light on the citizens' side of the story via the obtained quantitative data. The municipal or developer side of the story is shown via the interviews.

4.1 E-Governance solutions

The MijnUitkering-solution, Snelbalie IMT and Snelbalie Levensonderhoud are the three E-Governance solutions that are discussed in this thesis. MijnUitkering could be translated to MyBenefits, an app to check and alter the status of the benefits. The Snelbalies are digital fast lanes for applying to an individual minimum budget (IMT) or a budget for livelihood (levensonderhoud). In this section, three interviewees comment on those three solutions. The manager of the department of Income of Nissewaard describes the process of decision making around developing these applications. The other two interviews are conducted with two experts in developing E-Governance solutions for the municipality of Nissewaard. They developed, implemented and still monitor the solutions. The experts describe how well developed the solution is and what the amount of use is per solution. Next to the interviews, data regarding the solutions, retrieved from the database of the department of Income, will be used.

"Yeah, that was quite some hard work. I think we are working on it for over three and a half, four years. The process takes quite a while."

Head of the department of Income

At the start of the process, approximately four years ago, there were many questions to be answered. The advisor on the process says that they worked in two phases. Phase 1 was a fairly big process of making the processes efficient, to fit the digitalisation. It was all about the transformation from a manual system to a digital system. Phase 2 began when the development of the digital applications started. This was the development of the applications, the implementation preceding the real use of the applications. The two phases were needed in order to develop an efficient process which would serve as the background of the digital service policy. Both Snelbalies are in use for more than one and a half year. MijnUitkering is running since January 2019, according to the advisor on quality.

4.1.1 MijnUitkering

"MijnUitkering is for the biggest part meant for people who are on benefits and want to know: 'Oh, are the benefits already paid? What is the amount of holiday fees I will get?' That is the information you can draw from the application and that is shown to the client in a presentation module."

Applications advisor on the process

As described above, MijnUitkering is a solution that displays the current situation of the personal benefits of the citizen. It is different from the other two applications. The Snelbalies are ways to apply for a certain product or service, MijnUitkering is used when you are already on benefits. When developing the Snelbalies, the developing organisation called *Centric* was also creating an application for status checks. The municipality of Nissewaard adopted this as well. Both the Snelbalies are running for one and a half year, MijnUitkering started only about half a year ago. Thus, MijnUitkering is a fairly young application compared to the others. The idea of MijnUitkering is to answer basic questions, such as those mentioned in the quote below.

"We used to get phone calls with questions such as 'Who is my client manager? Have my benefits already been paid? How much debt do I owe to the municipality?' These kinds of questions people can look up themselves now, they can consult MijnUitkering twenty-four seven."

Head of the department of Income

The usage of the application can be an indicator of how well the application is working. What they did in the municipality of Nissewaard, is making sure that basically every client would have to make use of the applications. In the case of MijnUitkering the advisor on quality argues that 85% to 90% of their clients use MijnUitkering. Therefore, the *use of the E-Governance solution* can be described as *full use*. The exceptions are usually administrators in service of the client who want the specific documents printed on paper. The advisor on the process states that many municipalities are going through a digitalisation process, but also keep the manual process open. He argues that many people will stick to applying through the manual way, because they are used to it. In that case only a small percentage of the people will use the digital process according to him. Therefore, the solution of the municipality of Nissewaard was to digitalise for the full 100%. Every citizen must apply via the digital way to receive the information or service they want. This pays off, as the statement below shows.

“Since January the application has already been visited for over 60.000 times. 60.000 hits, to put it in different words. That is very reasonable when you have only 2500 clients in four months.”

Applications advisor on quality

The development of MijnUitkering is similar to the Snelbalies in many ways. Firstly, all three applications have *Web Presence*, provided by official websites. Secondly, there is the possibility of *interaction*. People can for instance change their bank account number and almost immediately see the changes in the system, argues the advisor on quality. The *transactions* are dependent on so-called *runs*, which they perform two to three times a week, says the head of the department. In these runs, transactions can be selected and directly paid. The services are *integrated* throughout multiple departments. This was the main achievement of phase 1, where the processes needed to be arranged in the right way to be ready for the digitalisation. People do not have the opportunity to chat within MijnUitkering, neither are they part of the decision procedure as a way of innovation in decision making. Customer panels are asked for their opinion now and then, but there has not been a study on customer satisfaction yet. However, this will be taking place in the future, says the advisor on the process. At this moment, MijnUitkering has not yet reached the level of Continuous improvement.

“With MijnUitkering it is uploaded directly into the system. Someone communicates a change and that is put directly in the system. In this way an employee can start directly with this change. That is changed real time.”

Applications advisor on quality

Below, the amount of calls for the *Spreekuur* to the TIC is shown. These usually concern customers asking for information regarding their client manager. This is a question they can now find the answer to in MijnUitkering. There is a slight decreasing trend visible over time.

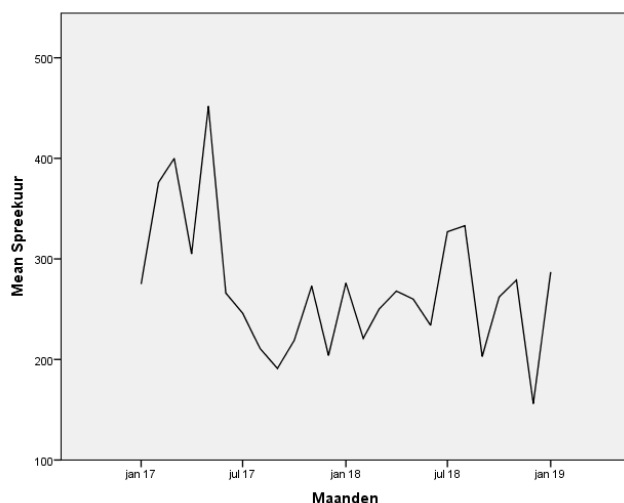


Figure 5: Amount of calls Spreekuur

4.1.2 Snelbalie Individuele Minimatoeslag

“It is like: ‘Okay, you have a certain minimum income and there are some things applied to your case. Then, you are in general entitled to apply for a one-time arrangement and a fee.’”

Applications advisor on the process

Of the two Snelbalies, the Snelbalie IMT is the least difficult to carry out as a process. At this moment the policies behind IMT are still somewhat complex, but that is about to change, says the advisor on the process. When that has been changed, the process is almost as simple as applying for the IMT and immediately getting the fee when someone is entitled to receive it. When applying for a fee, the system warns a person in case they have for instance too much capital to receive it. That way they can decide to stop the procedure. Before the digitalisation, these people had to submit paperwork, which had to be checked by employees. Therefore, the application prevents work for the employees. This results in more efficiency, which was the general aim in phase 1.

"I think Levensonderhoud is applied digitally 99% of times. Coincidentally this week I printed a version on paper for the first time. For IMT, 99% up to 100% of the citizens use that [digital application]."

Applications advisor on quality, on digital use.

The use of the Snelbalie Individuele Minimatoeslag is nearly 100%, argues the advisor on quality. He says they nudge people to use the digital application. Applications on paper are extremely rare, he says. There is the possibility, if people really request to apply on paper, but that rarely happens. Thus, the use can be described as *full use*.

"That is my biggest wish, to be able to say for instance to the taxing authorities: "Of all the citizens of Nissewaard, whose income is below this level?" And the ones who are under that level, they get the fee. However, that is not possible privacy law wise, one must officially apply for the allowance. You cannot give the money up front; people need to apply, and on that basis, you can give them the IMT-fee."

Head of the department of Income

The Snelbalie IMT is a form that is available at the website of Nissewaard. Therefore, it is *Web Present*. Documents can be uploaded and downloaded from this application. The application is *interactive*. Every bit of jargon or abbreviations that citizens might not understand is elaborated additionally. The advisor on the process said that this was part of phase 1. To prevent citizens from not understanding the application procedure, citizens and colleagues were asked to use the application and say what they did not understand. In this way the process was smoothened. The transactions are dependent on so-called *runs*, which they perform two to three times a week, says the head of the department. In these runs transactions can be selected and directly paid. However, these runs are depending on employees performing them. It is not yet an automated process, so the transaction is not yet immediately possible. However, this is a goal for the upcoming years, like the statement above shows. The advisor on quality adds that when they can simplify the policy behind IMT, the application can almost automatically accept and decline applicants. He argues that this will save working hours as a result. Nonetheless, there are still steps to be taken he concludes. The applications are tracked and measured via software. The launch of the *Zaaksysteem* is due at the end of 2019, this will add a possibility to really track an application. The *Zaaksysteem* is elaborated more in detail in section 4.1.4. *Continuous Improvement* is not yet part of the Snelbalie IMT. People are not able to comment, chat or be part of the decision procedure.

"Right now, it still takes a lot of research, when someone applies you must take a lot of steps for an application. But that thing, the application, can say in very black and white: "This can be accepted, and this can be declined."

Applications advisor on quality

The graph below shows the amount of calls the TIC gets about IMT. Every year they try to smoothen the process, in order to have less ambiguity about the application process. The amount of calls can be a way of measuring the ambiguity. When a customer does not understand the application, he or she calls. The application opens in February; hence the calls are mainly distributed there. To really be able to make a statement about this, the application needs to be monitored for some more years.

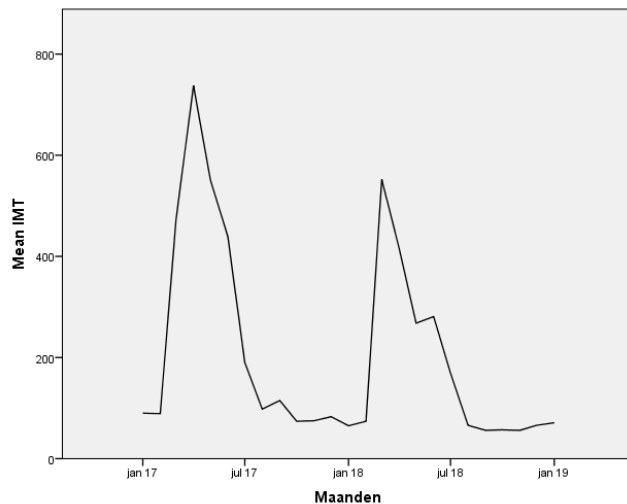


Figure 6: Amount of calls IMT

4.1.3 Snelbalie Levensonderhoud

"LO is much more complex compared to IMT. Because of the examples I already gave, income and capital, those are two big... The situation of living... Those are three components that can be very important. If you are entitled to get it, how much are you entitled to have? That is it in short and many aspects could be influencing that."

Applications advisor on the process

The main difference from the Snelbalie IMT is that the policies behind Levensonderhoud (LO) are much more complex than the policies on Individuele Minimatoeslag. The application for Levensonderhoud is an application for benefits. This depends on many different factors. Different departments and even different organisations are involved. The advisor on the process gives an example of this huge process, as he calls it. The situation of housing needs to be checked, the capital needs to be checked and the income needs to be checked. Those are the three main factors. But there are many things that influence these three main factors, argues the advisor on the process. The application has a long way to go in order to make this an automated process. The Snelbalie IMT is much closer to automation in that sense. The human hand, as he calls it, will still be needed for the application of benefits, simply because the policies are too complex.

"In the system you can check many people are registered, but is this the real situation? What this shows is that the situation is often different. But what do we do then? Then, we need to pay them a visit. Like: "You have done an application, but we just want to check if everything is in order. Is it really the husband, wife and children as said?"

Applications advisor on the process

There is a high percentage of usage of the application. According to the advisor on quality the percentage of applications that are done digitally reaches 99%. Also, because they have shut down the possibility to apply on paper. The people who are not able to apply in the digital way, can go to

Plein Werk en Inkomen, which is a location of the municipality where they can use a computer and get some help in applying digitally. They can also get help from friends, relatives or go to Stimos, an organization which aids the Digital Divides among others. The chairman of Stimos is interviewed in the Digital Divide part, section 4.3. Since the use of the application is 99%, the use can be described as *full use*.

“We basically force people to apply digitally. We know that it is basically not allowed, but in principle we close the manual channels. Except for people who could make trouble about it. So, I think that the application for Levensonderhoud is in 99% of times applied for digitally. ”

Applications advisor on quality

The application of Levensonderhoud can be performed via the website of the municipality of Nissewaard. Furthermore, within the E-Governance solution one can download forms and upload documents. In contrast to the Snelbalie IMT, the Snelbalie Levensonderhoud has no possibility of online transactions. The policy behind it is too complex to be able to do a fast transaction. Many different departments are involved, because different kinds of information need to be gathered relating to the client. Also, other organisations are involved. The head of the department of Income gives the example of the *Rijksdienst voor het Wegverkeer* (RDW), the governmental organisation for the registration of vehicles such as cars. They are involved in checking how many cars are registered on the name of an applicant, which could influence the capital of a person. Therefore, one can say that the Snelbalie Levensonderhoud is at the level of *Integration*. The fifth level, *Continuous Improvement*, is not yet reached. There is no possibility of chatting, submitting ideas or being part of the decision procedure in the Snelbalie Levensonderhoud.

“Within the application for Levensonderhoud you have for instance a question regarding if someone owns a car. If they say no, and we know from the RDW that a car is registered on their name, we can ask: Do you know for certain that you do not own a car?”

Head of the department of Income

The graph below shows the amount of calls to the TIC that are about the Snelbalies. An increasing amount of calls is seen throughout fifteen months.

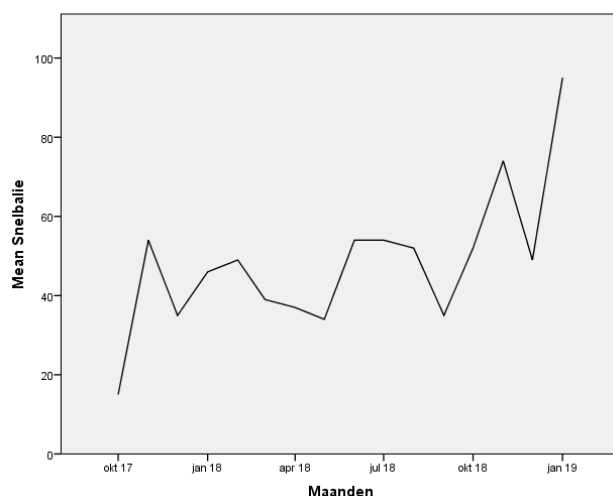


Figure 7: Amount of Calls Snelbalies

4.1.4 The Zaaksysteem

“Currently a client applies for something and then a process is created. But the information that the client sends, we still have to register manually. That is going to change. This will save a lot of time, because there are about 2900 applications annually. ”

Head of the department of Income

The *Zaaksysteem* is a case load system that will be launched at the end of 2019 within the department of Income. As said before, translated to English it means case load system. It will be launched throughout the whole of the municipal organisation, therefore for instance the TIC will also use it. This application enables employees to follow cases through the municipal processes. For each client, a case is created. The development of that case can be tracked by every employee. According to the head of the department of Income, this saves working hours and costs. The launch of the *Zaaksysteem* is one of the biggest upcoming changes for the department of Income, says the advisor on quality. It is a major improvement of the processes, adds the advisor on the processes. The status of cases can be checked real time and cases are immediately forwarded to the right employees or departments.

*“Currently, when someone sends an application, it arrives as an email at the department of Gegevensbeheer. They think like, this is a document for the department of Income. Because it is an application for benefits, and they send it to the general email box of Income. These are very short steps and within one or two days it is sorted out. But yeah, it still takes one or two days and by using the *Zaaksysteem* an employee can directly register the case with the correct client manager.”*

Applications advisor on the process

4.1.5 Conclusion E-Governance Solutions

To conclude, the three E-Governance solutions show some differences. The first one is that *MijnUitkering* is meant for clients who already are on benefits. The *Snelbalies* are ways to apply for products like IMT and benefits. In terms of usage all three applications are in the category *full used*, which indicates their usage is in between 75% and 100% of all people applying. This is mainly because the department of Income deliberately nudges clients to use the digital services. The other channels are basically closed. The applications are similar in E-Government maturity levels. All three applications reach the fourth level, *integration*. However, the *Snelbalie Levensonderhoud* does not have the possibility of online transactions, because it is too complex. When the *Zaaksysteem* is implemented, the expectation is that the processes will be faster and smoother. The policy behind the *Snelbalie IMT* will be simplified, resulting in an almost automatic system of acceptance or decline. In short, the future goal for these applications is to increase the speed and efficiency of the processes.

4.2 One-Stop Shop

The Telephone Information Centre (TIC) serves as the One-Stop Shop in this article. It is the general call centre of the municipality of Nissewaard. The TIC is not only used connect citizens to civil servants or experts working for the municipality, but also as an information centre. The TIC consists of two parts. The *14+ lijn* is a service that citizens can call in case of general questions and information requests. Problem solving is part of their job. There are experts on health care in the so-called *Zorglijn*. The *Zorglijn* is the second part of the TIC. Translated to English it means the *Care Telephone Line*. Citizens who have questions regarding IMT or income affairs for instance, can call the

Zorglijn. This is why an experienced employee of the Zorglijn is interviewed. Her interview will be analysed in the Digital Divide section, because she helps people applying for documents they need. The first interview analysed in this section is conducted with the head of the department of Stadswinkel, which consists roughly of the TIC and Civil Affairs. She focusses on the development of the TIC and on policy decision making regarding municipal service delivery. Furthermore, the team manager of the TIC and his advisor are interviewed. They both designed the TIC, implemented it and developed it to the current stage. The team manager focusses more on the balance between personal service delivery versus digital self-service. The advisor is interviewed to be able to identify what kind of One-Stop Shop the TIC is, since she was involved throughout the process of developing the TIC. Both the team manager and the advisor are asked to describe the TIC. The interviews are supported by data of the TIC-database. The project of *Thuis in de Wijk* will also be described. This is the tangible One-Stop Shop in several neighbourhoods in Nissewaard, where citizens are aided with a multitude of problems. Since these have just started some months ago, it was not possible to examine this One-Stop Shop. However, it will be mentioned in the analysis, because it is part of the service delivery of the municipality of Nissewaard.

The figure below presents the number of calls the Zorglijn of the TIC has had from May 2016, when the municipality started with measuring the data, until May 2019. A trend line was added to emphasise the decreasing number of calls through the year. When the number of calls is examined on a yearly basis, one can see the decrease as well. The number of calls from May to April are then added up for each year, in 2016-2017, 2017-2018 and 2018-2019. The first year the number of calls was 32.267, the second year 31.250 and the third year 29.042. This makes a decline in number of calls of 10% in two years.

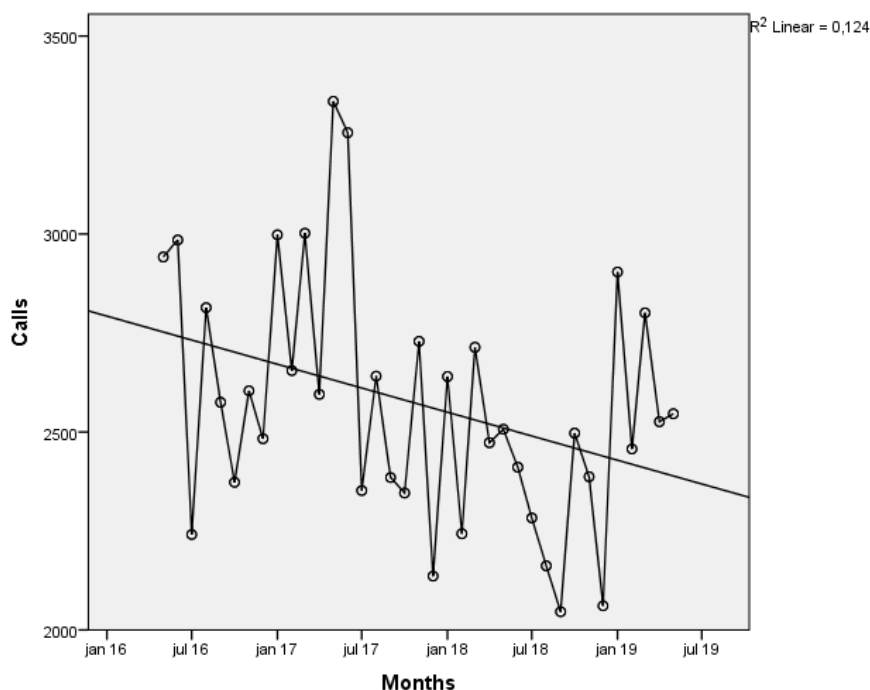


Figure 8: graph amount of calls Zorglijn

4.2.1 About the TIC

"It has been a clear policy decision to create the TIC, to be able to say: 'Okay, we want to create one integral gateway for clients.' To prevent them being sent there and back again."

The head of the department of Stadswinkel

The TIC started following up the SPIL, *Spijkenisse Informatie Loker*, which can be translated to Spijkenisse Information Desk. This was the One-Stop Shop of the departments of Housing and Social Care. According to the advisor, who helped creating the TIC, this SPIL was a broader institution which entailed multiple organisations in the field. Compared to the TIC there was more expertise in the SPIL, and it was a tangible One-Stop Shop as well. Citizens were welcome to walk in and ask for help or advice. The SPIL worked well for several years, but it started to crumble due to organisations in the field leaving the SPIL. This reason, combined with austerity measures, caused the municipality of Spijkenisse to start the TIC. Spijkenisse later merged with Bernisse to become Nissewaard. The goal of the municipality of Spijkenisse at the start of the TIC was to start a call centre with a single phone number, that people could call for general questions. Another phone number was created especially for social care, the so-called Zorglijn. In this Zorglijn the remaining employees of the SPIL were placed. Together, the 14+ lijn and the Zorglijn form the TIC. The main goal of the TIC is to answer 80% of the questions of calling citizens. The other 20% are calls that are put through to experts within the municipality. The advisor argues that the employees of the TIC are able to answer more difficult calls, because of the background of the TIC as the SPIL with more expertise.

"Once we said that we have a goal of answering 80% of the questions within the TIC and 20% within the back office. Well, we are already quite some time at 60% within the TIC. We have obtained the Zaaksysteem which makes that we hopefully can answer more questions regarding the status of certain processes, which we cannot answer currently. In this way we hope to make the jump to 80%."

Team coordinator TIC

The team coordinator of the TIC argues that it is difficult to reach the service level goals, while answering complex questions. For instance, an application for a product of social care takes fifteen minutes for an employee to answer. This means the employee is not available for other calls, which causes waiting time for other citizens. An increasing waiting time affects the service level achieved in a negative way. At the TIC they sometimes struggle to find the balance between dealing with complexity and providing service, he argues.

4.2.2 Categories of the One-Stop Shop

"We sometimes suffer from the fact that we have too much expertise in the TIC. We often did too much for the departments, maybe even for the customer. We still have to find the right balance."

Team coordinator TIC

This dealing with complexity and aiding citizens makes the TIC more than a *First Stop*. One-Stop Shops of this category only give information and perform simple tasks. The team coordinator sees the TIC as a *Convenience Store* in general. When questions become really complex, these are put through to the experts in the different departments. At this point 60-65% of the calls is answered by the employees of the TIC. The goal is to reach a threshold of 80% self-answered questions. To reach this goal one must find the right balance between service delivery and answering complexity. The way of doing this in the municipality of Nissewaard is organising so-called *chain processes* following the logic of the client. The head of the department of Stadswinkel, which contains the TIC, elaborates

on these chain processes. She argues that nowadays the focus in service delivery is on the product, instead of the client.

"If you want to live here these days, you only need to go to the desk to register. But there, they do not ask the question in which area the client is going to live. They will not get the notion of: 'You live in this area so you might need a parking permit. Maybe there is a handicap involved as well, it might be wise to also get a parking permit for that'. You should see it more as holistic questions."

The head of the department of Stadswinkel on chain processes

As the example of the quote above shows, working in chain processes can be seen as a more holistic approach. To reach this goal, the organisation needs to change as well. Departments and teams might need to switch, in order to connect to the logic of the client. In this way, by organising processes via this logic, the practicability should be improved. The team coordinator of the TIC argues that they sometimes reach the parameters of a *Full Stop*, but that they are not yet there. The cooperation with other departments should be improved. The solution might be to organise the departments according to these chain processes. More and more tasks are executed through the TIC, in increasing complexity. However, in order to reach Full Stop, the TIC needs to deliver seamless services with high complexity. According to the team coordinator, they still have a long way to go to reach that.

4.2.3 Dimensions of variation of the One-Stop Shop

"When it is about obligation, then we have made process agreements with the departments about what part of the process is yours and what is not. That sometimes means that you have to say to clients: 'These are the rules, and this is what we do, and this is what we don't do.'"

Team coordinator TIC

In answering complex questions, the TIC is answering questions for multiple departments. They are not only giving information, but also aiding citizens and advising them. Therefore, the *task portfolio* can be described as *broad* and *deep*. The advisor of the department states that the TIC answers questions on multiple policy areas. The complexity is increasing. The team coordinator adds that more guidance is given by the departments and not by the TIC, but the first contact and advice is given by the TIC employees. This is done while representing only the municipality of Nissewaard or *Stichting Welzijn Ouderen* (SWO). SWO translates to *foundation of the welfare of the elderly*. It is an organisation on elderly care and it is also involved in the Zorglijn as a remainder of the SPIL. However, this is the only organisation involved in the TIC. Therefore, the *participant structure* of the TIC can be described as *simple*. The TIC is only presenting one municipality and one organisation. The department of Stadswinkel made process agreements with all the different departments of the municipality of Nissewaard. This makes the *autonomy* low; one is obliged to contact the municipality through the TIC. The process agreements are strict, which means that there is little discretion for the employees. They are not allowed to give contact details of professionals working for the municipality for instance, the citizens are forced to contact the municipality through the TIC. The TIC is centrally based in the municipality, in the city hall of Nissewaard. They are not located in the neighbourhoods. Therefore, the *proximity to citizens* can be described as *distant*. The last construct of the dimensions of variation in One-Stop Shops are the instruments. The team coordinator argues that the service delivery is the responsibility of the whole organisation. The advisor adds that the Stadswinkel is basically the only department who is aware of the importance of service delivery. In general, the

instruments are highly integrated, with responsibility throughout the organisation. However, in practice one can see *low integration* as the TIC bears the most responsibility for service delivery.

"You often see that, when we get a phone call from a client and we want to connect them to a department, that call is held off. Saying: 'We are not serving the client'. But we all work for the client."

Advisor of the TIC

4.2.4 Thuis in de Wijk

"Do we indeed want people to report everywhere or do we want to create one central entry point where an integral intake can be done?"

The head of the department of Stadswinkel

The dimensions of variation changes when Thuis in de Wijk is added to the One-Stop Shop concept of the municipality of Nissewaard. This is a collaboration of multiple organisations in the field of social care and the municipality. The aim is to be as close as possible to the citizens, it literally means "at home in the neighbourhood". It serves as an easily accessible entry point for citizens to go to when they want to use the services of these organisations or the municipality, says the head of the department of Stadswinkel. The connection with the TIC remains unclear however, argues the advisor. They should be complementary to each other, but in practice often solve the same problems for citizens. That could add to ambiguity towards the citizens. Clear agreements between Thuis in de Wijk and the TIC should be made to prevent to aid citizens twice. The team coordinator argues that one should be well informed of each other's information regarding the client. At the moment this is not the case. The aim for Thuis in de Wijk is to be at the front of the contact with the client, the TIC then serves on the background. When Thuis in de Wijk would be added to the One-Stop Shop concept, the *participant structure* would be *complex*, with more than three organisations involved. Furthermore, there is a mix of public and private NGO's. The *proximity to citizens* changes as well. Through multiple Thuis in de Wijk-centres, the service becomes locally organised, through neighbourhood service. However, the effect of Thuis in de Wijk and the collaboration with the TIC remains fairly unclear. The future will how the Thuis in de Wijk concept will influence the service delivery of the TIC.

"The question remains: 'Do we keep being the place to ask questions and do we put those questions about Thuis in de Wijk through to Thuis in de Wijk or do we answer those questions ourselves?' Agreements about the process have to be made regarding that. 'What will our role be as entry point? What does that contain?' That remains a difficult question."

Advisor of the TIC

4.2.5 Conclusion One-Stop Shop

The TIC is the One-Stop Shop of the municipality of Nissewaard. The tangible form of the One-Stop Shop is Thuis in de Wijk, but because they only started last year, it is difficult to estimate the influence of Thuis in de Wijk. Therefore, Thuis in de Wijk is not officially added to the results of the One-Stop Shop concept in this article.

To examine the TIC, the advisor, the team coordinator and the head of the department have been interviewed. Drawing on what they argue, one can conclude that the TIC can be seen as a *Convenience Store* which aims to be a *Full Stop*. One way to achieve this is to work in chain processes. The departments of the municipality should then be organised accordingly. The TIC has a broad and

deep task portfolio through multiple policy areas, giving information, advice and assistance. The team coordinator added the notion that, when cases get very complex, the departments will take over the call. The participant structure is simple, through one municipality. The autonomy is low, because of process agreements with the departments. The TIC is distant regarding the proximity to citizens, working centrally from one single location. Lastly, the integration of instruments is low. The departments are managed separately, and the responsibility is not equally shared.

4.3 Digital Divide

The help of the Digital Divide is addressed in many ways in the municipality of Nissewaard. It can consist of guidance through a phone call connection with the Zorglijn for instance. Another option is receiving aid at *Plein Werk en Inkomen*, the desk of the department of Income, where citizens can pass by for a budget check. Outside of the municipal organisation there are companies that help citizens as well. Stimos is an organisation that is funded by the municipality to deal with the problems of the Digital Divide. The interviews are conducted according to the different organisations that are helping. Firstly, an employee of the Zorglijn is interviewed to hear her thoughts about helping the Digital Divide. She is interviewed to examine in what way the Digital Divide appears in the municipality of Nissewaard. Secondly, an employee of the department of Income, who helps the Digital Divide directly, is interviewed to describe the characteristics of the people she helps. Thirdly, the chairman of Stimos is interviewed, to describe the problem of the Digital Divide and their characteristics. All three are experts in this area and have worked in this field for several years. In addition to this, the decision-making processes of the policies around the Digital Divide are examined in the interview with the head of the department of Income.

"I think that 90% of the customers can do that without any problem. In which case you can indeed let them use MijnUitkering and expect that they can follow the application procedure. But in 10% of the cases you need to guide them."

Client manager Team Complex

The municipality of Nissewaard needs to have a solution for the citizens who cannot use the digital applications, since the department of Income strongly nudges people to use the digital applications. This is mentioned before in the E-Governance solutions findings. In Team Complex of the municipality of Nissewaard they help people who are in complex financial situations. The client manager of Team Complex argues that about 10% of the people needs aid with applications such as MijnUitkering. There are several other organisations that offer help for various target groups. Stimos is one of them. They offer general help to every target group, when aid is needed incidentally. Therefore, they offer help to a multitude of different people. The municipality still offers a desk where people can go to at Plein Werk en Inkomen, the desk of Work and Income. However, it is used less and less.

"We have about 2400 people registered who have access to benefits, about 550 of them work part time. They have to hand in their payslip every month. Back in the days they would come over and hand it in every month. Nowadays they can upload it, so we have a big decrease in the number of visits."

Head of the department of Income

4.3.1 Levels of the Digital Divide

The first level of the Digital Divide concerns a person having no access to internet, nor to computers or similar devices. This level of Digital Divide is hardly apparent in Nissewaard, according to the client manager. Even the older generations usually have access to smartphones, adds the employee of the Zorglijn.

“The real ‘I do not have access to a computer, and I cannot do anything’, almost never occurs. Many clients have smartphones, so they can really do a lot on their phone.”

Client manager Team Complex

The only people that do not have access to a computer or a smartphone are the people who are in financial distress. For instance, homeless people. They can use computers in the library or at the desk of Work and Income to apply for what they need. She concludes that the other people do have access to the devices, but do not have the skills to use it. The client manager adds another group, the people who have access to these devices, but do not want to use digital applications. They want every document being sent to them on paper, because they do not trust the applications for instance. She concludes that with these people you should not argue and try to convince them to use the digital applications. The department of Income then sends the application by mail, also because citizens have the right to request the application on paper. However, most people, she argues, just need to get used to the new digital way of applying for services. At first that will lead to resistance, but in time people will understand that it is more helpful for them. Other reasons are that people do not understand the language that is used in the application. These people need explanation. The older generation often needs aid because they do not understand the digital applications, as pinpointed in the statement below.

“They often have an iPad or a tablet, but they just do not have the skills to use it. They do not get it. They can send a message on their phone, but that’s it.”

Senior Employee of the Zorglijn

The lack of skills is often the problem when using digital applications, building further onto the statement above. This is caused by a multitude of factors. Many of these factors are discussed in 4.3.2. The Zorglijn employee says that the main factor is age. These people did simply not grow up with digital devices, therefore they have troubles using them. The chairman of Stimos adds that people who do not have the skills to use digital applications have a societal handicap in some way. Most organisations are using digital ways of connecting. He states that only the municipality is still accessible on paper, but he thinks that might change soon. Then, those people who are not able to learn the skills to use these digital applications, are in a troubling situation.

“A real possibility to learn... Well there are courses of course, but you have to pay for these, and they often do not have the money to do that.”

Chairman of Stimos on the Digital Divide

The possibility to learn the skills is offered through courses, but lack of money tends to be the problem there. The people who do have the possibility to learn are people who are still able to work, says the chairman of Stimos. Those are often children of migrants, he argues. These are still fairly low educated people, which causes them to need aid of Stimos among other factors. But these people

want to get a job and are still able to get a job. They have not yet given up. The highly educated people often already have the skills to use a computer, because they have used it before.

4.3.2 Determinants of the Digital Divide

As described before, the respondents say that age is a factor in the reason that some people are part of the Digital Divide. Younger people often have learned to use computers at school, they have grown up in the digital world, argues the chairman of Stimos. Still, there are several other determinants the respondents describe. There are various factors selected in this thesis that, according to that literature, are determinants of the Digital Divide. The determinants that were operationalised are age, gender, ethnicity, rurality, educational level, disability and employment status. Age has already been described in the previous section, because this was the way to understand the second level of the Digital Divide. The employee of the Zorglijn argues that she does not see any difference between men or women in being part of the Digital Divide. The client manager has a similar opinion, it has not occurred to her that there might be a difference. It did not strike her that there is a difference, as the statement below shows.

"I have never paid attention to that. It could be, but it did not strike me."

Client manager Team Complex, on gender differences

Ethnicity on the other hand does make a difference, the chairman of Stimos says. At Stimos they help a lot of migrants. Not only the Digital aspect of the application might be difficult for them, the Dutch language in general is a problem as well. Some of them are mainly focused on their own language.

"When you are talking about migrants, they have everything written in Arabic. Their e-mail, their telephone, everything is in Arabic. There is not even a single word in Dutch."

Chairman of Stimos on the Digital Divide

The difference between rural and urban can be explained in Nissewaard as a difference between the people who live in the former municipality of Spijkenisse and the former municipality of Bernisse, including the outer areas. Spijkenisse is a city next to Rotterdam, an urban area. Bernisse is a less populated area, more perceived as countryside. The employee of the Zorglijn sees a clear difference but adds that there tend to be more older people living in the rural areas. In her opinion therefore age is a factor explaining part of the difference. Calling in this way means that they ask for aid, because they cannot deal with a problem in the application themselves.

"There are people in Bernisse who are more troubled by the digitalisation, so they tend to call faster. [...] Bernisse is not that big, the people who live in the outer areas tend to call more. [...] Those are people in the polders, really the people who live on the farms."

Senior Employee of the Zorglijn

Within ethnicity, the educational level plays a part. The chairman of Stimos argues that highly educated migrants do not come to Stimos, they find their way into society. The lower educated often have problems dealing with digital applications. As said in section 4.3.1, these people might still learn to use these applications when they are willing to and when they are able to work, according to him. The client manager adds when someone has low literacy or is mentally disabled, it can also be more difficult to deal with digital applications. Thus, mental disability can also be a determinant to be part of the Digital Divide. Physical disability is less of a problem, argues the employee of the Zorglijn. They

often know how to apply for things they need, she says. She also underlines the problems migrants deal with in applying digitally. She says that a language barrier is often the root of the problem. In the municipality of Nissewaard they have a language institution called *Team Taal* to guide migrants and refugees who do not have the right level of Dutch to be digitally part of society.

“And then you see the highly educated, they know their way and manifest themselves. They speak the language quickly, because they know what the important things are to stay here. But the lower educated, well those that all come here, they do not.”

Chairman of Stimos on the Digital Divide

Employment status is a big determinant, because the people who apply for benefits do not have a job or a job that pays sufficiently. The people who are employed and not poor, usually get help from family or friends. The same goes for the application to the Snelbalie IMT. To get the fee, one needs to have an income below a certain minimum threshold. People who are on benefits can use MijnUitkering, it is therefore plausible that the determinant of employment status is of influence. These are often people who have a *societal handicap* as the chairman of Stimos calls it. He argues that these are people who are unemployed and poor amongst other problems, who often go to Stimos for help. The statement below indicates that.

“These are in general people who are at the bottom of society. That is not meant in a criminal way, but socially and poverty wise.”

Chairman of Stimos on the Digital Divide

4.3.3 Conclusion Digital Divide

Wrapping up the opinions of the three respondents, one can see that the Digital Divide in the municipality of Nissewaard is mostly second level based. People have access to internet, a computer or most often a smartphone, but they lack the skills to use the devices properly. The people who can still learn the skills are smaller in numbers. These are, according to the chairman of Stimos, people who still can work. They are often children of migrants who are lower educated. Most often they are not part of the Digital Divide, because they have learned digital skills at school.

Age is the main determinant according to the respondents. A difference in gender has not been found. Migrants can have problems dealing with the digital applications, mainly because of the language. Also, they sometimes lack the digital skills, because they did not learn them in the country they are from. The difference between rural and non-rural has been found partially. People from rural areas tend to have more problems with the digital applications, but often belong to the group of elderly people as well. Therefore, it is hard to say whether rurality is a determinant for the Digital Divide. Educational level has an influence, as all three respondents describe. Low education and low literacy can make it more likely that someone is part of the Digital Divide. Mental disability is connected to this as well, whereas physical disability is not associated with the likelihood of being part of the Digital Divide. Lastly, employment status is of influence, it adds to the development of poverty and a societal handicap. The chairman of Stimos makes a remark about people who still want to work, they could potentially develop the digital skills. For the people who have given up on work it is more difficult to not become part of the Digital Divide.

Most people belonging to the Digital Divide in the municipality of Nissewaard do have access to a computer or internet, but do not have the skills to use it. These people are also not able to learn the skills, because of several determinants. The problems usually are an accumulation of

determinants, to cause them to be part of the Digital Divide. Like the chairman of Stimos argued, when someone is a first-generation migrant and is elderly, there is a big chance this person belongs to the Digital Divide. The most important thing, according to the client manager, is their outlook on life. Whether someone stays curious or whether someone gives up hope. She argues that this is more important than age. An example she gives is that sometimes she helps people of forty years of age who do not understand the digital applications anymore and sometimes she sees people of eighty years old applying via the applications flawlessly. It is the state of mind that is the most important, she concludes.

4.4 Citizen Motivations

An analysis has been done to measure Citizen Motivations on part of the dataset of Sterrenburg (2019). The questionnaire she used can be found in appendix 3. The difference between her research and this thesis is that she focussed on trust in the government as well. The issue of trust is not apparent in this research. Only the questions about the UTAUT model in the dataset will be used. These four constructs are analysed in this part of the article. She used a 5-point Likert scale to examine the opinions of the respondents. In this scale for the construct *intention to use*, 1 means "never" and 5 means "very often". For the other questions 1 means "strongly disagree" and 5 means "strongly agree". The respondents received the questionnaire via mail, to prevent the Digital Divide from not participating in the questionnaire. After all, if the distribution would have been performed online, the first level of the Digital Divide would not have been able to receive the questionnaire and participate. In the interview she said that she needed to translate the English concepts to Dutch in a way that it was understandable for the respondents. This needed to be done carefully to not cause misinterpretations by the respondents.

Sterrenburg (2019) used three to four questions per construct of the UTAUT model in her questionnaire. The constructs are *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence* and *Facilitating Conditions*. Every question about these constructs is backed by the operationalisation according to the theory of Venkatesh et al. (2003).

In this paragraph, each measured construct of the UTAUT-model is discussed in detail. In the following section the data is described. The *age*, *gender* and *previous use* are discussed, to gain insight into the examined population. After that, the reliability is revealed by presenting the Cronbach's Alpha of the constructs. This is done for each of the UTAUT constructs and the dependent variable in this dataset, the *behavioural intention*. The reliability section is followed by the description of the multiple regression analysis. In this analysis the normality and the homoscedasticity are also discussed. Then, the results of the multiple regression analysis are discussed, followed by a conclusion.

4.4.1 Description Data

The questionnaires have been sent to the citizens in the municipality of Nissewaard who are authorised to apply for the IMT from June 2018 until September 2018. In this way, 373 questionnaires were collected. The percentage of women who responded was 72%, the other 28% of the responses were from men. The age of the examined population in 2018 varied between 21 years old and 97 years old. As shown in the table, the average age was 53. Lastly, 73% of the respondents have used digital services of the municipality of Nissewaard before. Previous use is another variable that is added to the multiple regression analysis. Only the complete questionnaires are used to analyse the data, which makes a total of n=239.

4.4.2 Reliability

The reliability is measured in Cronbach's Alpha. This measures the internal consistency. A higher Cronbach's Alpha results in a higher internal consistency (Salkind, 2011). When the Cronbach's Alpha is high, for instance above 0.7, the internal consistency is high as well. All the reliability checks are repeated for this article. The first construct is the *performance expectancy*. In the questionnaire, four questions are measuring this item. These four questions combined to measure the Performance Expectancy, results in a Cronbach's Alpha of 0,780. The scale has an acceptable to high internal consistency. Four questions are used to measure *Effort expectancy*. However, the Cronbach's Alpha only results in 0.377 internal consistency. When looking at the reason behind this low internal consistency number, the fourth question is shown not to be in line with the other questions. Therefore, the fourth question is deleted. The three questions that are left show a combined high internal consistency of 0.957. *Social Influence* contains four questions in the questionnaire. The Cronbach's Alpha of these four questions combined shows a high internal consistency of 0.849. The four questions measuring the item of *Facilitating Conditions* show a fairly low result in internal consistency with a Cronbach's Alpha of 0.508. Again, the fourth question is not in line with the other three, therefore this one is deleted. With the remaining three questions combined, the Cronbach's Alpha is much higher, resulting in an internal consistency of 0.803. The dependent variable in the questionnaire is the *Behavioural Intention*. This is mainly derived from the theory of Venkatesh (2003). It can describe for a large amount the *Use Behaviour*, the actual use. The construct of *behavioural intention* is measured in three questions. These questions are highly consistent internally, with a Cronbach's Alpha of 0.847.

Construct	Cronbach's Alpha	Mean (Standard Deviation)	1	2	3	4	5	Tolerance	VIF
Gender (0=man, 1=woman)		0,72 (0,448)						0.980	1.020
Age (in numbers)		53,21 (12,635)						0.963	1.039
Previous use (1=yes, 2=no)		1.27 (0.444)						0.933	1.072
Behavioural Intention	0.847	3.49 (1.09)	-						
Performance expectancy (4 items)	0.780	3.67 (1,10)	0.613	-				0.325	3.081
Effort Expectancy (3 items)	0.957	3.55 (1.12)	0.595	0.786	-			0.324	3.084
Social Influence (4 items)	0.849	3.11 (0.85)	0.755	0.670	0.659	-		0.476	2.102
Facilitating Conditions (3 items)	0.803	3.57 (1.00)	0.577	0.641	0.652	0.605	-	0.492	2.035

Table 9: Reliability Analysis

The reliability tests show that all measured constructs have a high internal consistency of above 0.800. Only performance expectancy with a Cronbach's Alpha of 0.780 is deemed acceptable. Next to the Cronbach's Alpha, the mean and standard deviation are also presented. The scale is, as explained earlier, 1 to 5.

When looking at the correlations in table 4.1, one can see the testing of the tolerance and the variance inflation factor (VIF) on the right side. The table shows that the tolerance is above 0.1 and the VIF is below 10. This applies to all constructs. In this way one can be rather sure that there is no multicollinearity occurring in the dataset (Laerd Statistics, 2019).

4.4.3 Assumption Checks

The multiple regression analysis has several assumptions that have to be considered when using this type of analysis. There must be independence of residuals, the model has to be linear, there cannot be multicollinearity and the residues must be normally distributed (De Vocht, 2015).

Firstly, the independence of residuals is checked. The Durbin-Watson statistic indicates that there is independence of residuals, with a statistic of 2,175. It has to be near 2,000 to speak of independence of residuals. This statistic checks for autocorrelation (De Vocht, 2015), to avoid that series of observations are correlated and not independent. The specific SPSS output showing this, can be found in appendix 1.

Furthermore, the data has been tested for homoscedasticity. The spread of residuals does not decrease or increase, they are more or less randomly scattered over the graph. Therefore, there is homoscedasticity, through the assessment of the graph of studentized residuals versus unstandardised predicted values. The residuals are fairly evenly distributed among the horizontal line at 0 (De Vocht, 2015), as figure 9 shows.

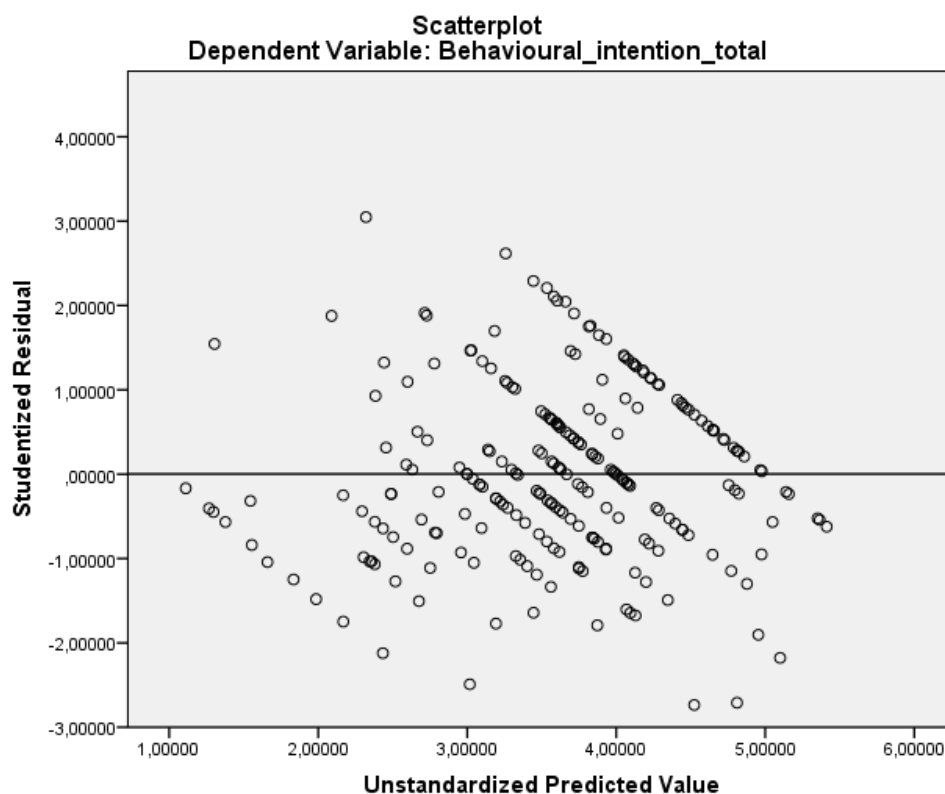


Figure 9: Plot of Homoscedasticity

The data is also checked for outliers. The Leverage is used to see whether there are deviant cases, which have a major impact on the multiple regression model (De Vocht, 2015). No case is above 0.2, so in this case there are no risky outliers. In studentized deleted residuals, one residual is higher than 3 standard deviations. However, the outlier is consistent, there is nothing unlikely. Cooks Distance measures the influence of a case on the multiple regression model (De Vocht, 2015). When checking the Cooks Distance, no value is presented above 1. Thus, no outliers are found in Cooks Distance.

The histogram below shows the normality. One can see that it is approximately normally distributed. The histogram, as shown in figure 10, shows that the residues are fairly normally distributed.

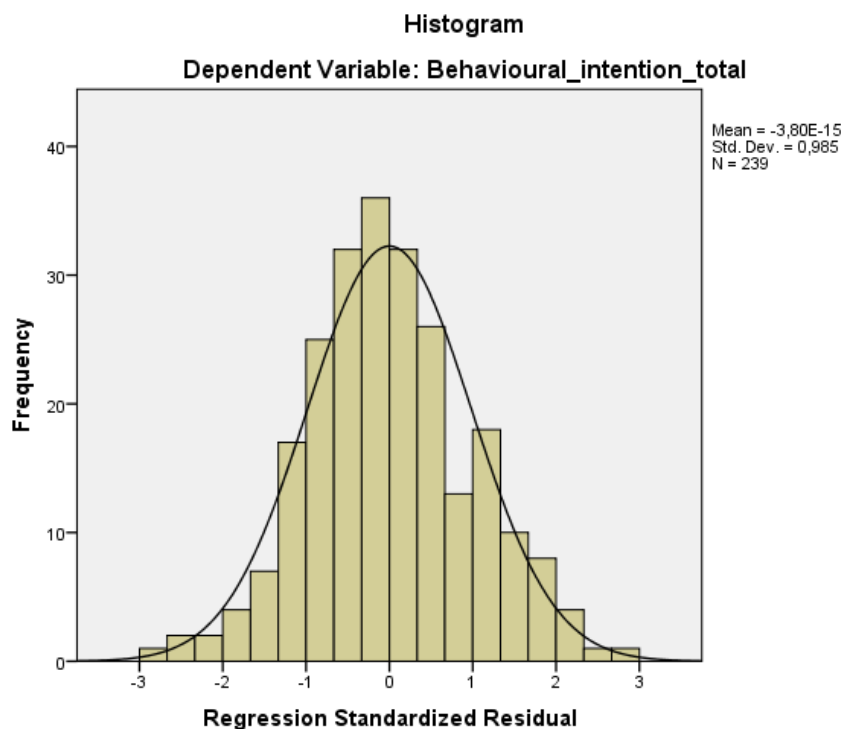


Figure 10: Histogram Normal Distribution

Next to the checks for normality, the check for linearity is examined. The P-P Plot below shows that the points are diagonally distributed along the line. Therefore, one can assume that residuals are normally distributed (De Vocht, 2015). It is aligned with the diagonal line, without being perfectly aligned. The P-P Plot is presented in figure 11 on the next page.

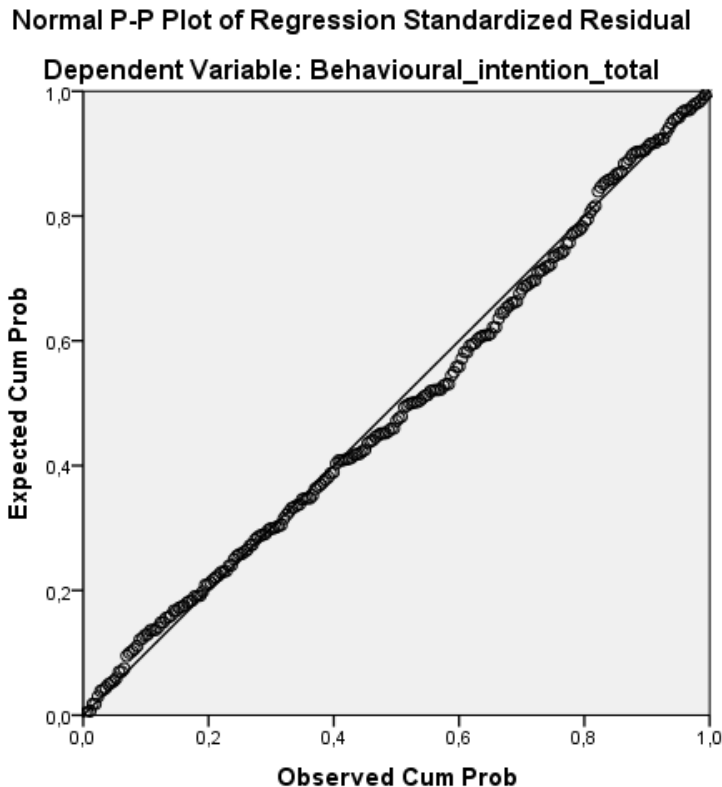


Figure 11: P-P Plot

4.4.4 Multiple Regression Analysis

After running the multiple regression analysis, the ANOVA table and the Model Summary are examined. The SPSS outputs of these tables are presented in appendix 1. Starting with the ANOVA table, which contains the F-test. That test shows the significance of the model (De Vocht, 2015). According to the F-test it appears that the whole model is significant, $P < 0.000$. Therefore model 1 is used. The constructs used in the UTAUT model explain 60,7% of the variance in Behavioural Intention. The Model Summary shows an R^2 of 0.607. An estimation that might be clearer is the adjusted R^2 , which is 0.595. After examining the ANOVA and the Model Summary, the results of the Coefficient Table are discussed. The constant, or intercept, is 0.558. This is the intersection of the Y-axis (De Vocht, 2015). The Coefficient Table shows that only Social Influence is significant to $P < 0.001$. Facilitating Conditions is also significant, but on a higher level, $P < 0.05$. When looking at the coefficients, one can see that only Social Influence has a fairly big influence on the result. With an unstandardized coefficient of 0.746 and a standardized coefficient of 0.573 it is much higher than the other constructs. Facilitating conditions is second most influential, with $B = 0.139$ and as said earlier, also significant. Performance expectancy has an influence of 0.100, followed by the result of Effort Expectancy, which is 0.037. The last two constructs have not been found significant. All the outcomes can be found in table 10 on the next page.

Behavioural Intention				
Model 1**		B	SE _B	β
Constant		0.558	0.353	
	1. Performance expectancy	0.100	0.074	0.098
	2. Effort Expectancy	0.037	0.071	0.038
	3. Social Influence	0.746**	0.078	0.573**
	4. Facilitating Conditions	0.139*	0.063	0.130*
	Gender	-0.045	0.104	-0.018
	Age	-0.002	0.004	-0.019
	Previous Use	-0.169	0.104	-0.069
R ² = 0.607				
Adjusted R ² = 0.595				

Table 10: Results Multiple Regression Analysis

B = Unstandardized Coefficient

SE_B = Standardized error of the coefficient

β = Standardized Coefficient

** = P < 0.05*

*** = P < 0.001*

4.4.5 Conclusion Citizen Motivations

The multiple regression analysis has been executed to predict the Behavioural Intention, which forms the Citizen Motivations in this article. The model is linear, homoscedastic and normally distributed. Other assumptions to execute a multiple regression analysis have been checked as well. The Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence and Facilitating Conditions have been used as constructs to measure their influence on Behavioural Intention. The used constructs of the UTAUT model explain 59,5% of the variance in Behavioural Intention, with an adjusted R² = 0.595. The used model is significant as a whole, showing P < 0.001. Social Influence has the strongest influence on the Behavioural Intention. Facilitating Conditions is significant as well with a P < 0.05. However, the influence is lower. The other two constructs, Effort Expectancy and Performance Expectancy, do not have a significant influence on the Behavioural Intention. The measured influence is very low. Therefore, one can only say that Social Influence has a fairly strong influence on the Behavioural Intention in the municipality of Nissewaard. Facilitating Conditions has a minor influence on the Behavioural Intention. The other two constructs of the UTAUT model have not been awarded significant influence in this case. The details on all four variables and gender, age and previous use can be found in table 10.

5 Analysis

In this chapter the findings are compared to the theory discussed in the theoretical framework. Not only the question *if* the theory and the findings match is discussed, also the *why*-question is answered. The conceptual model is revised in section 5.2.

5.1 Findings Compared to the Theory

The theory of E-Governance formed the main background of this article. It is the starting point of the conceptual model. The theory of Kim et al. (2010) presented different levels of E-Governance maturity. The expectation from the theory was that the first level would be present in Nissewaard, since it is the simple core of an E-Governance solution. From the second level it gets more complex. Reddick et al. (2013) presented that governments only limitedly adopted the third phase, transaction. However, that may have been the case in 2013. Currently in 2019, the applications of the municipality of Nissewaard reach the fourth level of E-Governance maturity. The fifth level remains unreachable so far. The Snelbalies have only started 1.5 years ago, while MijnUitkering has been adopted since January 2019. This could be the reason that it only reaches the maturity level 4. To gather opinions of users is an aim for the future, so level 5 might be reached then. The full use is obtained because the municipality strongly nudges customers to use the solutions. Corradini et al. (2010) argued that many applications are not often used by customers. The case of Nissewaard shows that all of their applications are fully used. Strongly nudging is crucial in this case, the advisor on the process argued that the application would not have been used as much if they had left all the manual options to do the application open and accessible. They basically closed off the manual application procedures, in order to get customers to use the digital solutions.

The One-Stop Shop concept is described in the theoretical framework as a place that provides multiple services, where different units merge into a single organisation. Reinwald et al. (2012) write about a single contact point, that citizens go to with government-related questions. The concept fits better with Thuis in de Wijk in Nissewaard. Where multiple social care organisations next to the municipality are located. The dimension of Participant Structure then changes from simple to complex. In Proximity to Citizens, the distant TIC becomes the close Thuis in de Wijk. The other dimensions remain the same. This shows that some dimensions change if the One-Stop Shop changes in Nissewaard. The TIC is categorized as a Convenience Store, because the employees cannot yet answer very complex questions. The TIC is developing and the questions they get are increasingly complex. The desire to be a True-One Stop is there, according to the team coordinator. The future will tell if the Convenience Store, the second form of Kubicek et al. (2000) then can change into the third form, the True One-Stop. According to their theory, most One-Stop Governments are Convenience Stores (Kubicek et al., 2000). The results in the case of Nissewaard align with this expectation.

Van Deursen et al. (2017) noted that the first level of Digital Divide remains to exist in technologically advanced nations. However, the interviewees concluded that the first level is barely present in Nissewaard. Most people have access to a smartphone for instance. The second group gets more attention nowadays (Van Deursen et al., 2019) and rightly so according to the findings in Nissewaard. This is the biggest group of Digital Divide, according to the respondents. Scheerder et al. (2017) criticised the third level of the Digital Divide, because it is vaguer than the first and second level. The third level was not much of a focal point either in Nissewaard. Often people who need help from the municipality, have given up learning digital skills themselves. In the findings the determinants that could cause being part of the Digital Divide were also examined. Four

determinants were found in Nissewaard and three were not. The interviewees argued that age (Hargittai, 2002; Blank, 2013), educational level (Blank et al., 2015) and ethnicity (Mesch et al., 2010) are important determinants in the municipality of Nissewaard. Employment status (Van Deursen et al., 2017) is strongly linked to the Digital Divide in Nissewaard. Disability (Dobransky et al., 2006) and rural areas (Briglauer et al., 2019) were partially found. Gender as a determinant, as Blank (2013) described, is more ambiguous to be a determinant of the Digital Divide. It was not found as a determinant in the municipality of Nissewaard. The expectations match the findings partially. Four out of seven determinants have been found. Disability should have been separated into physical and mental disability, then one could say that physical would not have been found and mental disability has been found. The area of Bernisse and the polders is fairly rural, but not as rural as compared to rural areas in developing countries for instance. This might have been the reason that in theory the difference exists, but in practice in Nissewaard it has not been found. Rurality is mainly linked to older age in Nissewaard. Gender has been a more ambiguous determinant. The expectation was that women would belong more often to the Digital Divide, but that has not been found. This ambiguity exists in the literature as well (Blank, 2013).

The constructs of the UTAUT model to measure Citizen Motivations were Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence and Facilitating Conditions (Venkatesh et al., 2003). According to the model all four should have influence on the Citizen Motivations, directly or indirectly (Venkatesh et al., 2012). However, after running the multiple regression analysis, only Social Influence and Facilitating Conditions have been found significant. The model as a whole explains 59,5% of the variance in Behavioural Intention. In this way one could argue that there are other factors as well which affect Citizen Motivations. It might be that there are better alternatives than the UTAUT model to examine Citizen Motivations. One that for instance focusses more on the Social Influence of the environment of the customer.

5.2 Analysis Conceptual Model

The following conceptual model can be drawn from the findings in Nissewaard, when the quantitatively measured concept Citizen Motivations is combined with the qualitatively measured variables of E-Governance Solutions, the Digital Divide and the One-Stop Shop. The relations are redrawn, and the concepts are described according to the findings. The *conceptual model after the findings* is presented in figure 12.

Firstly, the relation of Citizen Motivations to One-Stop Shop is seen in Nissewaard, like expected. With the citizens adopting technological solutions, the One-Stop Shop gets increasingly complex. The follow-up question is asked, because the relatively simple questions can be answered through the applications. The employees of the TIC needs to be able to answer increasingly difficult questions.

Secondly, the emergence of the E-Governance Solutions has had an impact on the more traditional TIC. Fewer questions are asked at the One-Stop Shop, which can be the result of the E-Governance Solutions. The information in these applications can take simple questions away. These questions, for instance on the status of a procedure, would otherwise probably have been asked through a call to the One-Stop Shop. Instead of more short calls, the calls will probably be fewer and longer.

Thirdly, the Digital Divide influence the relation between E-Governance and the One-Stop Shop slightly. In Nissewaard the policies are not changed because of the presence of the Digital Divide. They have to apply digitally as well. The questions the TIC-employees get are more complex

however, because they need to help the people who cannot apply digitally. These people call and they need assistance, which can lead to a longer call. The people who really cannot apply digitally are low in number in Nissewaard, which makes the cases that they influence the relation of E-Governance solutions on the One-Stop Shop also low in number. Therefore one can see a slight influence of the Digital Divide in Nissewaard.

Lastly, the biggest difference with the original conceptual model consists of the extra relation between E-Governance Solutions and Citizen Motivations. Because the municipality of Nissewaard forces the citizens to adopt and use the solution, they influence the decision making and therefore the Behavioural Intention of the citizens. The Citizen Motivations increase because they have to adopt and use the E-Governance Solutions. If level 5 of the E-Governance solutions' maturity is reached, a relation towards the opposite direction could be drawn as well. Citizens then give feedback, which influences the E-Governance Solutions. However, feedback from customers about the solutions is still yet to be received. This makes that the concepts are only related one way.

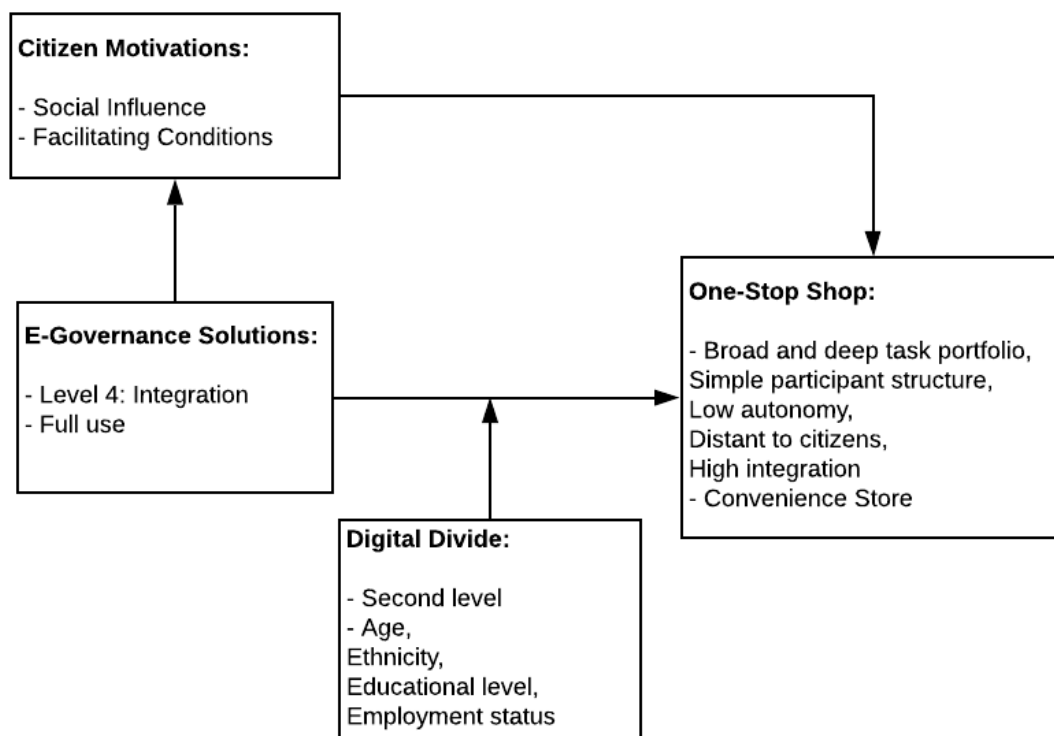


Figure 12: Conceptual model after findings.

6 Conclusion

"In the end the digital skills of people will improve. What then appears is that you can offer singular, simple tasks online. However, the complex cases you need to handle via the channels where you have direct interaction with the customer."

Team coordinator TIC

The last statement above introduces the answer on the main research question. After having discussed the results of the different variables, it is time to answer the main question in detail. The main results of the findings section will be mentioned in brief by answering the fifth sub-question. This contains the first part of this chapter. Then the answer on the main research question follows. Additionally, the recommendations after having conducted this research are presented. Ideas and advice for possible further research on this subject are given. Lastly the reflections on performing this research are presented. In this section the process of doing this research is elaborated, followed by possible biases.

6.1 Answering the Research Question

The first four sub-questions were about the existing literature. The four variables were examined through the fifth sub-question of this article:

How is the One-Stop Shop literature, the E-Governance literature, the Digital Divide literature and the Citizen Motivations literature applied in the municipality of Nissewaard?

Firstly, the E-Governance solutions. Three solutions have been examined: MijnUitkering, Snelbalie IMT and Snelbalie Levensonderhoud. Translated to English these are the MyBenefits-application to check statuses, the digital fast lane to apply for an Individual Minimum Budget and the digital fast lane to apply for benefits. In discussing the E-Governance maturity levels and the use of the solutions, two advisors and the head of the department of Income were interviewed. About the E-Governance maturity one can conclude that all three applications are fairly mature. The applications reach level 4, *integration*. The Snelbalie Levensonderhoud does not support transactions however, because the processes behind it are too complex. The Zaaksysteem, the digital case load system, will bring a change in the complexity of the process. This case load process system adds to faster, more transparent and clearer processes. From the end of 2019 this system will be adopted. The use of the three E-Governance solutions is similar, yet different on details. Because the department chooses to strongly nudge customers to use the digital applications, the use is very high. The advisor on quality said that only a week before the interview he printed the first one of the year, which gives an image of the few times this occurs. They estimate the use of MijnUitkering on 85% to 90%. The percentage of use of the Snelbalies is even higher. Applications on paper occur rarely, which makes them to say that the use is 99% of both Snelbalies. Therefore, the use of all three applications is categorized as *full use*.

Secondly the One-Stop Shop is examined in the findings. The Telephone Information Centre (TIC) is used as a One-Stop Shop in the municipality of Nissewaard. Again, three experts on the matter were interviewed. The team coordinator of the TIC and the advisor have created and shaped the TIC from the start, therefore they were interviewed. The head of the department of Stadswinkel (City Shop) was interviewed as an addition, because she is involved in the policy decision making about the TIC. The TIC has been examined on different categories of a One-Stop Shop. Additionally, the dimensions of variation within One-Stop Shops have been discussed. The TIC is mostly seen as a

Convenience Store. Citizens get personal help, but only in simple tasks. The complex tasks are too difficult, but the aim is to answer more of these complex questions in the future. The team coordinator says that sometimes they make steps to a *True One-Stop*, but that they are not yet there. The dimensions of the TIC were similarly discussed as well. The task portfolio is broad and deep, since there are multiple policy areas involved and the TIC gives information, assistance and advice. The participant structure is simple, since only the municipality is mainly involved. The autonomy is described as low, as process rules make that citizens need to go through the TIC in order to get an answer on their question. The proximity to the citizen is distant, due to that the TIC operates centrally. The TIC is described as low integrated, because service is a shared responsibility which in practice is not acted upon throughout the municipality.

The third variable that is discussed in the findings is the Digital Divide. Again, three people have been interviewed for that subject. Firstly, an employee of the Zorglijn of the TIC. The Zorglijn is the municipal telephone line on care. The second interviewee is a client manager from the department of Income. Thirdly the chairman of Stimos has been interviewed. In the level of the Digital Divide, every interviewee said that the first level is not occurring much anymore. Most people have a smartphone or computer these days. However, using these devices is another thing. The respondents conclude that the most people they help are people who do have access to internet or devices, but do not have the skills to use it. The third level, people who do not have the skills but can learn them, does not occur much. The chairman of Stimos says that mainly people who can still work and want to develop themselves belong to this group. The most important factor in this is to stay curious, concluded the client manager. As determinants high age, non-western non-native ethnicity, low educational level and unemployed employment status were deemed to be of most importance. Especially if someone possesses multiple of these determinants, the odds are high that this person belongs to the Digital Divide.

The fourth and last variable is the Citizen Motivations. Four constructs of the UTAUT model were the basis of this variable. Of Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence and Facilitating Conditions only the last two have been found significant. Social Influence at $P < 0.001$ and Facilitating Conditions at $P < 0.05$. The UTAUT model as a whole explains 59,5% of the variance in Behavioural Intention, which shapes Citizen Motivations.

With the findings of the four variables in the back of the mind, one can answer the main research question:

What is the influence of E-Governance solutions on the One-Stop Shop concept in the municipality of Nissewaard?

After examining the results, it can be concluded that the role of the One-Stop Shop in the municipality of Nissewaard is changing. The situation before the adoption of the E-Governance solutions was one with many calls about a very diverse range of difficulty in subjects. People get increasingly used to digital applications, said the client manager of Team Complex. According to the respondents on Digital Divide, the biggest group of Digital Divides are the elderly. Thus, the Digital Divide might decrease over time, because the amount of people who are not used to digital devices decreases. Another Divide might occur in the future, but that is yet to discover. Customers that previously called for info on their status, their application or for basic information, are now aided by the applications. With these E-Governance Solutions implemented, the customers can get their answer from these solutions, instead of calling the TIC. The Social Influence and Facilitating

Conditions are of most influence on the Citizen Motivations. Because the department of Income strongly nudges the customers to make use of the applications, the customers have to make use of the applications. They see others in their environment making use of the applications as well, which makes them more likely to also use the applications. The percentages of use show that most customers know to find the way to the applications. In the findings of the One-Stop Shop a graph of the amount of calls throughout the years has been presented. This shows a decreasing amount of calls on a yearly basis. The TIC will not become obsolete, because there will always be need for a call or face-to-face interactions in more complex cases, as the introductory quote of the conclusion shows. The team coordinator of the TIC argued that the E-Governance solutions only take away some basic questions. In exchange, the customers ask the follow-up question, which is usually more complex. The team coordinator argues that calls get increasingly longer and difficult. This creates a conflict between service and complexity, because answering a complex question takes more time, which causes other customers to wait. The influence of the E-Governance solutions on the One-Stop Shop is that basic, simple questions are usually not asked anymore to the TIC. More difficult, longer questions are replacing them. The amount of questions is decreasing as well, so the pressure of people waiting should decrease accordingly. Noting that all other factors have to remain the same. In this case the job of an employee gets increasingly complex. They need to have more expertise to answer the questions they get from customers. The One-Stop Shop needs to be able to deal with fewer, but increasingly complex questions. That is the influence of the E-Governance Solutions on the One-Stop Shop in the municipality of Nissewaard.

The future changes of Thuis in de Wijk and the Zaaksysteem are not taken into account in this conclusion. This could potentially have an impact on the One-Stop Shop. The Zaaksysteem would make complex questions easier to answer, because the processes are faster and clearer. The employee of the TIC should be able to get more insight into a case. Thuis in de Wijk, the “at home in the neighbourhood” project, could take away some of the subjects the TIC is dealing with. It could serve as a tangible, easily accessible One-Stop Shop close to the citizens, located in the neighbourhoods. However, as said in the One-Stop Shop section of chapter 4, it is not yet certain what role Thuis in de Wijk is going to play in the future.

6.2 Recommendations

This thesis has had the aim to examine the balance between the trend to organise municipal service delivery nearby and personal versus the trend to let the citizens help themselves via digital self-service. These two concepts seem to collide, when developing municipal service delivery. To get to know the answer on what role this self-service shaped by digital applications would play in the municipal service delivery, the main entry point of service delivery has been examined, the One-Stop Shop. In the Municipality of Nissewaard this is the TIC. The Municipality of Nissewaard can be marked as an extreme case. Like in the introduction has been said, Nissewaard has a higher percentage of people being unemployed, living in poverty, low literate and lower educated compared to the average of the Netherlands. Still, this is only one case. It would be a great addition if research would be conducted about this on a larger scale, adding more average and different cases. It would be an addition to the literature to see if that would lead to the same results. Furthermore, it could be an addition if the focus would change to other policy areas. In the area of social care and income, the amount of people who have determinants of the Digital Divide could be higher. The question then would be if the same research in other domains would lead to similar results.

Another recommendation for additional research would be to wait what the results will be of

Thuis in de Wijk or similar projects and then conducting a similar approach. It might be that this is the future of service delivery, so the influence of E-Governance solutions might then also change. Not to mention the Digital Divide, to see how that could change over time. Perhaps a new kind of Divide arises, to take into account when performing this kind of research.

6.3 Reflections

Some choices within the process of conducting this research have been made with the lack of time in mind. This added pressure to be able to perform mixed methodology research. The interviews were not difficult to arrange. The questionnaire, however, was a different story. In the municipality, they said that decision making takes a long time. To be able to do a questionnaire, the request had to be approved by a multitude of actors. The client managers, the head of the department and even the alderman had to officially approve it. Then a civil group needed to approve and check it. Esmeralda Sterrenburg said that this would take a very long time. Firstly, the decision was made to not add the quantitative part, but that would have made the research much thinner. Then the thesis of Sterrenburg (2019) came to mind including her target group, which was very similar to the one for this article. She agreed to make use of her dataset and thus the data could be used for this research. The limitation is clear, the data is gathered by her for her research. However, the basis of both is the UTAUT model. She added extra factors to the dataset, which were not used for this research. The whole analysis has been done again, delivering different results. Having added this quantitative part, makes it possible to also show the citizen side of the E-Governance Solutions. The government side has been addressed via the interviews. Within the dataset of Sterrenburg (2019), there is the possibility that data could contain errors in details. Entering the data into SPSS was done manually, so there is a slight possibility of mistakes. She also translated the English literature into a Dutch questionnaire. Possible errors might occur there as well. The same holds for the interviews that have been conducted in Dutch for this research, the quotes are directly translated into English for this article. This might cause some differences in nuance, because sometimes literal translations are not possible. Slight changes then have to be made.

Secondly when the research started, Thuis in de Wijk was in the picture to be the examined One-Stop Shop in the municipality of Nissewaard. This would serve as a classical example of a One-Stop Shop. A tangible, close and easily accessible place where citizens can go to for a broad range of questions. However, since Thuis in de Wijk has only just started, it was not possible to conduct research about its functioning. Let alone conducting research about the influence of E-Governance Solutions on Thuis in de Wijk, that was still to be seen in the future. Kubicek and Hagen (2000) wrote that a One-Stop Shop can also be a call centre. This eventually made the TIC the One-Stop Shop.

When reflecting on the research, one needs to check for possible biases as well. Firstly, Sterrenburg (2019) conducted a research creating a self-reported instrument, the questionnaire, as only source of data. According to George and Pandey (2017) this leads to a common source bias, when measuring both the dependent as the independent variable via that questionnaire. This applies to the quantitative part of the research. Interviews have been added as extra way of gathering data, so the common source bias does not apply for the thesis as a whole.

The leading questions and wording bias is a bias that can be applied to the qualitative part of this article. This has everything to do with the role of the researcher itself. Before this article, the researcher already had knowledge about the situation in the municipality of Nissewaard. During this research one gathers a lot of extra information, the questions could be filled with this information. This could have caused that the follow-up question would be asked without asking the first question.

Prior knowledge can lead to biases that cause interviewers to ask leading or suggestive questions (Hughes-Scholes & Powell, 2008). This has been tried to be prevented by asking more basic questions in the beginning, like: "What is the TIC?", even though it was general knowledge what the TIC entailed. However, it might still have occurred that the basic questions were skipped. In analysing the qualitative data, there could have been a confirmation bias as well. Because the quotes are selected by the researcher, it may be a kind of cherry picking towards what would fit into the story. The confirmation bias then occurs (Rajsic, Wilson and Pratt, 2015). It might be difficult to prevent a confirmation bias fully, because selection occurs in human information processing (Rajsic et al., 2015). However, to take this into account, interviews have been conducted with respondents with a broad range of different perspectives to gather a rich set of different quotes. This is done to get a broad variety of quotes, representing the different interviewees.

References

- Askim, J., Fimreite, A. L., Moseley, A., & Pedersen, L. H. (2011). One-Stop Shops For Social Welfare: The Adaptation of an Organizational Form in Three Countries. *Public Administration*, 89 (4), 1451-1468.
- Baird, J. E., Zelin, R. C., & Booker, Q. E. (2012). Is There a “Digital Divide” in the Provision of E-Government Services at the County Level in the United States? *Journal of Legal, Ethical and Regulatory Issues*, 15 (1), 93-104.
- Belastingdienst. (2019). *Belastingdienst en de Berichtenbox*. Retrieved on the 27th of February, 2019, from https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/prive/aangifte_doen/praktische_informatie/belastingdienst_en_de_berichtenbox/belastingdienst_en_de_berichtenbox.
- Bent, S., Kernaghan, K., & Marson, B. (1999). Innovations and Good Practices in Single-Window Service. Canada: Canadian Centre for Management Development.
- Bhatnagar, S. (2009). E-Government. From Vision to Implementation – A Practical Guide with Case Studies. Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Blank, G. (2013). Who Creates Content? *Information, Communication & Society*, 16 (4), 590-612.
- Blank, G., & Groselj, D. (2015). Digital Divide | Examining Internet Use Through a Weberian Lens. *International Journal of Communication*, 9 (1), 2763-2783.
- Briglauer, W., Dürr, N., Falck, O., & Hüschelrath, K. (Article in press). Does state aid for broadband deployment in rural areas close the digital and economic divide? *Information Economics and Policy*.
- Corradini, F., Falcioni, D., Polini, A., Polzonetti, A., & Re, B. (2010). Designing Quality Business Processes for E-Government Digital Services. In M. A. Wimmer., J. Chappelet., M. Janssen., & H. J. Scholl. (eds.) *Electronic Government* (424-435). Heidelberg: Springer Verlag.
- Creswell, J. W. (2013). *Qualitative Inquiry & Research Design* (3rd edition). Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, And User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13 (3), 319-339.
- Dawes, S. S. (2008). The Evolution and Continuing Challenges of E-Governance. *Public Administration Review*, 68 (1), 86-102.
- De Vocht, A. (2015). *Basishandboek SPSS 23, IBM SPSS Statistics* (1st edition). Utrecht: Bijleveld Press.
- Dijkhoff, T. (2014). The Dutch Social Support Act in the shadow of the decentralization dream. *Journal of Social Welfare and Family Law*, 36 (3), 276-294.
- Dobransky, K., & Hargittai, E. (2006). The disability divide in internet access and use. *Information, Communication & Society*, 9 (3), 313-334.

- Epstein, D., Nisbet, E. C., & Gillespie, T. (2011). Who's Responsible for the Digital Divide? Public Perceptions and Policy Implications. *The Information Society*, 27 (2), 92-104.
- European Union. (2017). *Ministerial Declaration on eGovernment - the Tallinn Declaration*. Retrieved on the 2nd of March, 2019, from <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/ministerial-declaration-egovernment-tallinn-declaration>.
- George, B., & Pandey, S. K. (2017). We Know the Yin—But Where Is the Yang? Toward a Balanced Approach on Common Source Bias in Public Administration Scholarship. *Review of Public Personnel Administration*, 37 (2), 245-270.
- Gravesteijn, M., & Wilderom, C. P. M. (2017). Participative Change Toward Digitalized, Customer-oriented Continuous Improvements Within a Municipality. *Journal of Organizational Change Management*, 31 (3), 728-748.
- Hargittai, E. (2002). Second-Level Digital Divide: Differences in People's Online Skills. *First Monday, Peer-Reviewed Journal on the Internet*, 4 (1).
- Homburg, V. M. F., & Dijkshoorn, A. J. D. (2011). Diffusion of personalized E-Government services among Dutch municipalities: An empirical investigation and explanation. *International Journal of Electronic Government Research*, 7 (3), 21-37.
- Hughes-Scholes, C. H., & Powell, M. B. (2008). An examination of the types of leading questions used by investigative interviewers of children. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 31 (2), 210-225.
- Kalsi, N. S. & Kiran, R. (2012). E-Governance Success Factors: An analysis of E-Governance initiatives of ten major states of India. *International Journal of Public Sector Management*, 26 (4), 320-336.
- Kim, D., & Grant, G. (2010). E-Government maturity model using the capability maturity model integration. *Journal of Systems and Information Technology*, 12 (3), 230-244.
- Kubicek, H., & Hagen, M. (2000). One Stop Government in Europe: An Overview. In M. Hagen and H. Kubicek (eds), *One-stop Government in Europe: Results from 11 national survey* (1-36). Bremen: University of Bremen.
- Laerd Statistics. (2018). *Multiple Regression, SPSS Statistics, Checking for multicollinearity*. Retrieved on the 27th of May, 2019, from <https://statistics.laerd.com/premium/spss/mr/multiple-regression-in-spss-12.php>.
- Löfgren, K. (2007). The Governance of E-Government: A Governance Perspective on the Swedish E-Government Strategy. *Public Policy and Administration*, 22 (3), 335-352.
- Melitski, J., & Calista, D. (2016). E-Government and E-Governance Best Practices in Cities and Countries Compared Between 2003 and 2012: Fad or Diffused Innovation? *Public Administration Quarterly*, 40 (4), 913-948.
- Mesch, G. S., & Talmud, I. (2011). Ethnic Differences in Internet Access, The Role of Occupation and Exposure. *Information Communication & Society*, 14 (4), 445-471.

- Meuter, M. L., Ostrom, A. L., Roundtree, R. L., Bitner, M. J. (2000). Self-Service Technologies: Understanding Customer Satisfaction with Technology-Based Service Encounters. *Journal of Marketing*, 64 (3), 50-64.
- Minas, R. (2014). One-stop shops: Increasing employability and overcoming welfare state fragmentation? *International Journal of Social Welfare*, 23 (1), 40-53.
- Ministry of the Interior and Kingdom Relations of the Netherlands. (2019). *Ervaar het gemak van MijnOverheid*. Retrieved on the 1st of February, 2019, from <https://mijn.overheid.nl/#tabs-mijnoverheid>.
- Municipality of Nissewaard. (2018). *Begroting 2018 – Sociaal domein*. Retrieved on the 1st of February, 2019, from <https://nissewaard.begroting-2018.nl/p327/overzicht>.
- Municipality of Nissewaard. (2019a). *Urgentieverklaring*. Retrieved on the 1st of February, 2019, from https://www.nissewaard.nl/wonen-bouwen-en-verhuizen/wonen-bouwen-en-verhuizen_to/urgentieverklaring.htm.
- Municipality of Nissewaard. (2019b). *Individuele Minimatoeslag*. Retrieved on the 31st of May, 2019, from https://www.nissewaard.nl/werk-en-inkomen/werk-en-inkomen_to/individuele-minimatoeslag.htm.
- Poddighe, F., Lombrano, A., & Ianniello, M. (2011). Lean Production and One-Stop Shop for Municipal Services. *Public Administration and Management*, 16 (1), 1-20.
- Rajsic, J., Wilson, D. E., & Pratt, J. (2015). Confirmation Bias in Visual Research. *Journal of Experimental Psychology: Human Perception and Performance*, 41 (5), 1353-1364.
- Reddick, C. G. & Frank, H. A. (2007). E-Government and its Influence on Managerial Effectiveness: A Survey of Florida and Texas City Managers. *Financial Accountability & Management*, 23 (1), 1-26.
- Reddick, C. G., & Norris, D. F. (2012). Local E-Government in the United States: Transformation or Incremental Change? *Public Administration Review*, 73 (1), 165-175.
- Reinwald, A., & Kraemmergaard, P. (2012). Managing stakeholders in transformational government — A case study in a Danish local government. *Government Information Quarterly*, 29 (2), 133-141.
- Rijksoverheid. (2019). *NL DIGibeter – Agenda Digitale Overheid*. Retrieved on the 2nd of March, 2019, from <https://www.digitaleoverheid.nl/nldigibeter/>.
- Salkind, N. J. (2011). *Statistics for People Who (Think They) Hate Statistics* (4th edition). Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Samen Toekomst Maken. (2019). *Het event*. Retrieved on the 27th of February, 2019, from <https://samentoeekomstmaken.nl/het-event/>.

- Scheerder, A., Van Deursen, A., & Van Dijk, J. (2017). Determinants of Internet skills, uses and outcomes. A systematic review of the second- and third-level Digital Divide. *Telematics and Informatics*, 34 (8), 1607-1624.
- Sterrenburg, E. (2019). *Digitale dienstverlening en Individuele minimatoeslag in de gemeente Nissewaard*. Erasmus University Rotterdam.
- Stimos Hulpverlening. (2019) *Kosteloze Hulpverlening en Advies*. Retrieved on the 20th of April, 2019, from <https://stimos.org/>.
- United Nations. (2018). *United Nations E-Government Survey 2018: Gearing E-Government to Support Transformation Towards Sustainable and Resilient Societies*. Retrieved on the 23rd of February, 2019, from https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government%20Survey%202018_FINAL%20for%20web.pdf.
- Van Deursen, A., & Van Dijk, J. (2010). Internet skills and the Digital Divide. *New Media & Society*, 13 (6), 893-911.
- Van Deursen, A., & Van Dijk, J. (2019). The first-level Digital Divide shifts from inequalities in physical access to inequalities in material access. *New Media & Society*, 21 (2) 354-375.
- Venkatesh, V. (2000). Determinants of perceived ease of use: Integrating control, intrinsic motivation, and emotion into the technology acceptance model. *Information Systems Research*, 11 (4), 342-365.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27 (3), 425-478.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *MIS Quarterly*, 36 (1), 157179.
- VNG. (2017). *Gemeenten op weg naar 2020 – Een tussenstand van de Digitale Agenda 2020*. Retrieved on the 2nd of March, 2019, from <https://www.vngrealisatie.nl/sites/default/files/2017-12/Tussenstand%20DA2020%20-%20DEF%2024%20november%202017.pdf>.
- VNG. (2018a). *Waarstaatjegemeente.nl – Wonen en leefklimaat*. Retrieved on the 31st of January, 2019, from <https://www.waarstaatjegemeente.nl/dashboard/Wonen-en-leefklimaat/>.
- VNG. (2018b). *Waarstaatjegemeente.nl – Zorggebruik*. Retrieved on the 31st of January, 2019, from <https://www.waarstaatjegemeente.nl/dashboard/Zorggebruik/>.
- VNG. (2018c). *Waarstaatjegemeente.nl – Werk en Inkomen*. Retrieved on the 31st of May, 2019, from <https://www.waarstaatjegemeente.nl/dashboard/Werk-en-inkomen>.
- VNG. (2019). *Zaakgericht Werken*. Retrieved on 31st of January, 2019, from <https://www.vngrealisatie.nl/ondersteuningsmiddelen/zaakgericht-werken>

- Walterova, I., & Tveit, L. (2012). Digital local agenda: bridging the Digital Divide. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 6 (4), 345-357.
- Warf, B. (2018). Teaching Digital Divides. *Journal of Geography*, 0, 1-11.
- Wei, K., Teo, H., Chan, H. C., & Tan, B. C. Y. (2011). Conceptualizing and Testing a Social Cognitive Model of the Digital Divide. *Information Systems Research*, 22 (1), 170-187.
- Wettenhall, R., & Kimber, M. (1997). One-Stop Shopping. *Public Administration Review*, 57 (5), 463.
- Wong, Y. C., Law, K. C., Fung, J. Y. C., & Lee, V. W. P. (2010). Digital Divide and social inclusion: policy challenge for social development in Hong Kong and South Korea. *Journal of Asian Public Policy*, 3 (1), 37-52.
- Yu, B., Ndumu, A., Mon, L. M., & Fan, Z. (2018). E-inclusion or Digital Divide: an integrated model of digital inequality. *Journal of Documentation*, 74 (3), 552-574.
- Zambrano, R. (2008). E-Governance and Development: Service Delivery to Empower the Poor. *International Journal of Electronic Government Research*, 4 (2), 1-11.
- Zhao, F., Collier, A., & Deng, H. (2014). A multidimensional and integrative approach to study global Digital Divide and E-Government development. *Information Technology & People*, 27 (1), 38-62.

Appendices

Contents

Appendix 1 – SPSS output.....	63
Appendix 2 - Transcripts	65
One-Stop Shop.....	65
Interview Martine van Bokkem, Municipality of Nissewaard	65
Interview Vera Arends, Municipality of Nissewaard	73
Interview Rody van Oudheusden, Municipality of Nissewaard	81
E-Governance Solutions	88
Interview Leo Kleijburg, Municipality of Nissewaard	88
Interview Danny Heijnen, Municipality of Nissewaard	96
Interview Michel van Gurp, Municipality of Nissewaard	102
Digital Divide	109
Interview Sabrina van Rumpt, Municipality of Nissewaard	109
Interview Linda van Kooten, Municipality of Nissewaard	116
Interview Ad de Koning, Stichting Stimos	121
Citizen Motivations.....	128
Interview Esmeralda Sterrenburg, Municipality of Nissewaard.....	128
Appendix 3 – Questionnaire	133

Appendix 1 – SPSS output

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Behavioural_intention_total	3,6011	1,07422	239
Performance_expectancy	3,7322	1,05049	239
Effort_expectancy	3,6245	1,08945	239
Social_influence	3,1726	,82457	239
Facilitating_conditions	3,6332	,99990	239
Gender_correct	,75	,432	239
Age	52,69	12,205	239
Previous use	1,26	,442	239

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,779 ^a	,607	,595	,68332	2,175

a. Predictors: (Constant), Previous use, Age, Gender_correct, Social_influence, Facilitating_conditions, Performance_expectancy, Effort_expectancy

b. Dependent Variable: Behavioural_intention_total

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	166,780	7	23,826	51,027	,000 ^b
	Residual	107,860	231	,467		
	Total	274,640	238			

a. Dependent Variable: Behavioural_intention_total

b. Predictors: (Constant), Previous use, Age, Gender_correct, Social_influence, Facilitating_conditions, Performance_expectancy, Effort_expectancy

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	,558	,353		1,579	,116	-,138	1,254					
	Performance_expectancy	,100	,074	,098	1,350	,178	-,046	,246	,613	,088	,056	,325	3,081
	Effort_expectancy	,037	,071	,038	,518	,605	-,104	,178	,595	,034	,021	,324	3,084
	Social_influence	,746	,078	,573	9,580	,000	,593	,900	,755	,533	,395	,476	2,102
	Facilitating_conditions	,139	,063	,130	2,202	,029	,015	,264	,577	,143	,091	,492	2,035
	Gender_correct	-,045	,104	-,018	-,433	,665	-,249	,159	-,044	-,028	-,018	,980	1,020
	Age	-,002	,004	-,019	-,460	,646	-,009	,006	-,150	-,030	-,019	,963	1,039
	Previous use	-,169	,104	-,069	-,1622	,106	-,373	,036	-,206	-,106	-,067	,933	1,072

a. Dependent Variable: Behavioural_intention_total

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	1,1108	5,4122	3,6011	,83711	239
Std. Predicted Value	-2,975	2,164	,000	1,000	239
Standard Error of Predicted Value	,064	,257	,121	,032	239
Adjusted Predicted Value	1,1185	5,4384	3,6013	,83677	239
Residual	-1,85667	2,01307	,00000	,67320	239
Std. Residual	-2,717	2,946	,000	,985	239
Stud. Residual	-2,736	3,047	,000	1,003	239
Deleted Residual	-1,89391	2,15364	-,00019	,69807	239
Stud. Deleted Residual	-2,776	3,104	,000	1,008	239
Mahal. Distance	1,061	32,780	6,971	4,334	239
Cook's Distance	,000	,081	,005	,009	239
Centered Leverage Value	,004	,138	,029	,018	239

a. Dependent Variable: Behavioural_intention_total

Appendix 2 - Transcripts

One-Stop Shop

Interview Martine van Bokkem, Municipality of Nissewaard

Advisor, Department of Stadswinkel

Subject: One-Stop Shop

Date: 21-05-2019

Location: Spijkenisse

I = Interviewer

R = Respondent

I: Oké, even ter introductie. Het is een masteronderzoek Bestuurskunde vanuit de Erasmus Universiteit, zoals je weet. Ik zal ook omwille van het interview een aantal domme vragen stellen, die jij weet dat ik wel weet, maar voor het interview goed zijn om uit te leggen. Verder, zoals ik al eerder zei, stuur ik de uitwerking op van het interview en ga ik vertrouwelijk met de data om. En de hoofdvraag is, wat is de invloed van E-Governance solutions op de One-Stop Shop in Nissewaard? En E-Governance solutions zijn drie applicaties vanuit afdeling Inkomen en de One-Stop Shop is het TIC. Dus... En het ziet er tot op heden nog zo uit. Het conceptueel model, dan heb je E-Governance op One-Stop Shop en Digital Divide, daar is een vraagje over. Dat zijn eigenlijk de digimindervaardigen en Citizen Motivations doe ik nog wat mee. Oké, ter introductie voor jezelf. Kun je iets vertellen over jezelf, je achtergrond en wat voor functie je bekleed bij de gemeente Nissewaard?

R: Ja, ik werk op dit moment als adviseur voor de afdeling Stadswinkel. Ik ben hier ongeveer 14 jaar geleden gestart nadat ik mijn studie rechten heb afgerond. Toen ben ik hier begonnen als beleidsmedewerker in opleiding en kon ik daarna doorgroeien naar een beleidsfunctie. Eerst binnen lokaal gezondheidsbeleid en daarna WMO en nu sinds denk ik zes jaar, werk ik nu binnen de Stadswinkel en is mijn beleidsfunctie meer veranderd in de functie van adviseur. Dat in het kort. Heb ik alles beantwoord?

I: Uhm... Wat is het onderwerp zelf waar je je nu vooral op richt binnen de Stadswinkel?

R: Is eigenlijk vrij breed. Ik vind dat ik me niet specifiek echt op een onderwerp richt. Eigenlijk ben bij alles wel betrokken, ik ben natuurlijk ook betrokken bij Team KC1, dus echt bij het KCC. Verder zit ik vooral heel breed rondom personele aangelegenheden, juridische aangelegenheden, ben ik betrokken bij projecten en eigenlijk bij alles wat er voorbijkomt. Ook wel zaken van het andere team, bij burgerzaken eigenlijk alles wat er speelt. Ooh daar kan Martine ook wel wat van vinden, iets nuttigs van zeggen, dat komt bij mij voorbij. Ik ben eigenlijk vrij breed inzetbaar als adviseur.

I: En wat voor rol speelt dienstverlening daarin?

R: Dan vormt voor een deel de rode draad. We zijn natuurlijk vanuit de Stadswinkel... Daar ligt de basis bij dienstverlening, omdat we natuurlijk heel veel klantcontacten hebben en ik denk dat wij een van de weinige afdelingen zijn, die zich ook echt bewust zijn van die rol. We doen het voor de klant.

Ik denk dat er heel veel afdelingen, die misschien net zoveel klantcontacten hebben, maar daar zich minder van doordrongen zijn.

I: En die verantwoordelijkheid voor de klant, hoe is dat vooral hierzo of ook bij andere afdelingen... Hoe is dat geregeld?

R: Ik vind dat dat nog niet overal in de organisatie echt goed belegd is. Ik vind ook vaak dat je hier ziet, als we een telefoontje binnenkrijgen en we willen dat doorzetten naar de vakafdeling, dat het heel erg wordt afgehouden. Van, wij zijn niet voor de klant. We doen het natuurlijk allemaal voor de klant. Alleen ik heb het gevoel dat wij wat dichterbij de voorkant zitten, wat meer voorin het proces. Dat we daar ook een veel beter beeld, een gevoel bij hebben. We doen het echt voor de klant, veel dienstverlenender zijn. Dat we de klant ook al bij wijze van spreken, ook al is het helemaal geen vraag die bij de gemeente thuishoort, we zijn dienstverlenend ingesteld dus we gaan die klant helpen. We gaan hem niet weer wegsturen van nouja, volgens mij moet je ergens daar zijn. Nee, we helpen hem echt een stapje. Ik heb niet het idee dat de vakafdelingen altijd die klant zo centraal hebben in hun handelen. Ze zijn ermee bezig, maar de klant wordt ook nog wel eens als last gezien. Van, moet ik nu een telefoontje tussendoor doen? Moet ik nu een klant te woord staan? Ja, maarja je doet het wel uiteindelijk voor de klant en je zou ook wel bepaalde prikkels moeten hebben om het zo makkelijk mogelijk te maken voor de klant. Om je proces zo voor de klant zo efficiënt mogelijk in te richten en ik heb nog niet het gevoel dat dat overal in de organisatie echt in de genen zit.

I: En we spraken net over het klantcontactteam 1, of het KCC, wat ook in jouw takenpakket zit. Een basisvraag, wat is volgens jou het KCC? Wat is het doel van het KCC?

R: Om een duidelijke toegangspoort te bieden voor alle klantvragen en de klant zoveel mogelijk in één keer te helpen.

I: Oké. En wat is de historie van het KCC? Van begin en dan eigenlijk een soort van timeline, begin tot nu tot wellicht toekomst.

R: Uhm... Heel lang geleden, misschien ongeveer wel tien jaar geleden is er een business case opgesteld. Aan de hand van het antwoordconcept. Waar gemeenten één centrale plek moesten organiseren waar zij hun inwoners zo goed en zo snel mogelijk te woord konden te staan. Daar is destijds een business case door een externe partij opgesteld. Als je de stappen conform het antwoordconcept gaat volgen, dan gaat het je dit en dit opleveren. Dat was dan én qua klanttevredenheid, maar met name ook qua bezuinigingen. Toen is er een flinke bezuinigingstaakstelling ingeboekt en met dat uitgangspunt is... Heeft Iris Sips, de directeur destijds, heeft die de opdracht gekregen om dat KCC vorm te gaan geven. Toen zag je eigenlijk al dat we met 10-0 achter stonden. Want als je iets gaat organiseren met een grote bezuinigingstaakstelling en iedereen heeft een en al vraagtekens van hee ja, hartstikke leuk maar dit kan allemaal nooit. Dan weet je dus al dat het een stuk moeilijker gaat worden om dat voor elkaar te krijgen. Toen zijn we met een klein team gestart om dat KCC van de grond te krijgen en we merkten dat we met heel veel weerstand te maken kregen. Met wat ik al zei, die bezuinigingstaakstellingen en waarom moeten we dingen in die processen veranderen en wat gaat dat dan precies opleveren? En toen, na een aantal jaar, plannen verder uitwerken. Meer duidelijkheid creëren van waar ligt nu precies die bezuinigingstaakstelling. We hebben er toen voor gekozen om te starten met telefonie, om het gewoon klein te maken. En echt iets, iets tastbaars neer te gaan zetten en toen zijn we, in volgens mij

was dat, was dat vijf, zes jaar geleden dat we echt zijn gaan werken aan dat TIC. Om dat neer te gaan zetten. Stap voor stap, afdeling voor afdeling hadden we een hele welkomstdoos met waar willen we naartoe, wat hebben we van jullie nodig, wat kan het je opleveren? Het wordt voor de klant beter, wat kan voor jullie veranderd worden en zo hebben we een hele planning gemaakt om afdeling voor afdeling aan te laten sluiten. Vraag-antwoord combinaties op te stellen, om dingen te gaan verwerken op de website. We zijn natuurlijk gestart met de oude ploeg, mensen van het SPIL en hebben we toen verder uitgebreid.

I: Wat is het SPIL?

R: Ooh was het Spijkenisse Informatie Loket. Dat was de One-Stop Shopping voor Wonen, Zorg en Welzijn. Eigenlijk de voorloper van het TIC. En eigenlijk net nog wat breder, met een aantal Zorg en Welzijnspartijen. Hadden we eigenlijk... We hebben nu natuurlijk een aantal mensen.

I: Van de Zorglijn bedoel je dan?

R: Vanuit de SWO bijvoorbeeld. Ja en die vormden de toen de harde kern van het SPIL. MEE zat er toen nog bij. In het verleden ook woningcorporaties. Toen hadden we echt breed...

I: Een cluster van verschillende organisaties en de gemeente, als ik het goed begrijp?

R: Ja, bij elkaar en die zaten toen bij het oude Plein Werk en Inkomen en daar kon iedereen binnenkomen en daar hadden we het eigenlijk gewoon hartstikke goed voor elkaar.

I: Oké.

R: En toen op een gegeven moment is dat gaan brokkelen. Toen was de vraag van, waarom zit partij X er wel bij, bij het samenwerkingsverband en andere partijen niet. Toen kreeg je wat terugtrekkende bewegingen en toen is dat SPIL eigenlijk een beetje gaan brokkelen. Het stukje wat toen nog over was met SWO, vormde toen de basis voor het TIC.

I: Interessant. Toen jullie het KCC opstartte, vanuit het begindoel in hoeverre hebben jullie dat nu al bereikt?

R: Een van de belangrijkste doelen was niet van het kastje naar de muur. 80% van de vragen in één keer beantwoorden. Nou, als ik nu kijk naar het percentage, dan zitten we nu op 60, 65 procent, dus ik denk dat we daar aardig naar op weg zijn. Sowieso vond ik die 80% altijd heel erg van ja... Waar is die 80% op gebaseerd? En de vraag is ook van ja, wat definieer je nou precies als vraag? Wanneer heb je nou als KCC je vraag goed beantwoord. Is dat ook wanneer je een persoon doorzet naar de juiste medewerker omdat daar om gevraagd wordt? Weet je, je kan dat begrip ook best wel oprekken. Maar ik denk dat we op de goede weg zijn, ook als je kijkt naar andere KCC's. Waar je nog heel vaak direct wordt doorverbonden, denk ik dat wij, dat onze ambitie ook wel wat anders was. Dat het niet was qua standaard vraag-antwoord combinaties, wanneer wordt de bak geleegd? Maar dat wij altijd al een stapje verder zijn gegaan. In de vraagverheldering bijvoorbeeld. We hadden natuurlijk gewoon goede mensen op de Zorg, Werk en Inkomelijns. Ook vanuit het SPIL, die al veel meer kennis hadden. Waardoor we soms al veel verder konden gaan in de beantwoording.

I: Oké en wat voor rol speelt complexiteit daar dan in? Is dat dan anders in vergelijking met die andere KCC's waarmee je het net mee vergelijkt.

R: Ik denk dat complexiteit overal vooral hetzelfde zal zijn. Alleen omdat wij al zo'n goede basis hadden vanuit het SPIL, waarin onze medewerkers samen met SWO en MEE al zoveel ervaring hadden met complexiteit, vraagverheldering, goed zicht hebben op wat er overal geleverd wordt. Denk ik dat wij... Wij wilden dat niveau minstens zo houden en je ziet heel veel KCC's die werken met standaard scripts. Dus zodra het moeilijk wordt, hup backoffice. En omdat wij ook gewend waren om anders te werken, lag onze lat denk ik ook wel hoger en wilden wij niet naar een standaard KCC toegaan met standaard scriptjes. Ooh nee, dit valt erbuiten. Doorzetten naar de backoffice. Maar omdat er al zoveel kennis hier in huis was, soms kan dat ook je valkuil zijn hoor, maar dat heeft er denk ik wel voor gezorgd dat we net wat anders zijn. Dat we ook meer complexiteit, toch wel in de basis aan de voorkant voor een stukje kunnen... Dat we beter kunnen doorvragen, dat we beter zicht hebben op de vraag, dat we de vraag beter aan de afdelingen kunnen positioneren of soms aan de voorkant al een deel kunnen oplossen. Goed kunnen doorverwijzen. Eigenlijk gewoon vanuit het verleden. En dan zie je wel de kwetsbaarheid, dat het ook wel rondom personen hangt. Bepaalde dingen zijn gewoon niet te vangen in vraag-en-antwoord combinaties. Dan heb je toch een stukje he, onze mensen zaten vroeger ook bij de WMO-afdeling, die wisten van de hoed en de rand. De mensen van de SWO zitten middenin het werkveld, weten wat er speelt. Dus het is ook echt de kwaliteit van de mensen en hun achtergrondkennis dat er voor zorgt dat je een bepaald niveau kunt halen.

I: Oké, dus een bepaalde expertise dat daar een rol speelt. Wat is er veranderd in die jaren in die dienstverlening hier binnen de gemeente?

R: Wij hebben natuurlijk ook de digitaliseringsslag gemaakt. We proberen onze website anders in te richten. We proberen ook de klant waar mogelijk daar naartoe te verleiden door het zo makkelijk mogelijk te maken. Door zoveel mogelijk producten digitaal aan te bieden. Maar je ziet toch, denk ik, dat mensen moeilijk te sturen zijn. Dat mensen ook gemaksdieren zijn. Ik merk dat ook bij mezelf. Als jij bijvoorbeeld aan het koken bent en je moet iets opzoeken dan denk je van, ooh, hoe zit het nou precies met grofvuil? Kan je soms toch geneigd zijn om te bellen, zet je hem even op de speaker. Dus het is heel moeilijk... Iedereen zei altijd van met die digitalisering, je gaat het zien. Maar ik vind dat dat wel, volgens mij heb je een hele lange adem nodig en is het ook heel situatieafhankelijk wanneer mensen kiezen voor een bepaald kanaal. Dan kan je alleen maar zorgen dat je het digitaal zo makkelijk mogelijk inricht. Dat het voor mensen aantrekkelijk is. Maar de verschuiving gaat niet zo snel als we denken. En het is ook maar net de vraag wat je wilt, sorry, ik blijf maar praten. Ze zeggen altijd van we stellen de klant centraal. Ook als je gaat praten van nouja, we gaan kanalen sluiten he, als je echt wilt dat iedereen volop gebruik maakt van het digitale kanaal, dan kan je ook zeggen van nou, telefonisch staan we je niet meer te woord, verwijzen we direct door. Alleen maar, wat wilt de klant? De klant gaat voor gemak, dus daar krijg je ook een afweging, gaan wij voor zoveel mogelijk sturing en minder inzet op je telefonisch kanaal of stel je die klant centraal en mag die gewoon inderdaad via ieder kanaal zijn vraag stellen. Hoop je dat bepaalde vragen digitaal terecht komen, maar sta je hen net zo goed te woord als die telefonisch binnenkomt.

I: Oké en in hoeverre is er dan een botsing tussen organisationele efficiëntie en klantbehoefte?

R: Daar is een spanningsveld en ik denk niet dat we ons daar als organisatie volledig over hebben uitgesproken. Hebben we in het verleden wel bepaalde sessies gehad over welk model kies je nu? Stel je inderdaad die klant centraal of ga je voor doelgericht en sober? Dat zou inderdaad kunnen betekenen dat je bepaalde kanalen sluit. Maar je ziet in verschillende stukken ook in de organisatie

ook verschillende uitgangspunten die soms botsen. Soms kan het samengaan, maar soms staat het ook echt haaks op elkaar.

I: En wat speelt gewenning, wat speelt dat voor een rol bij een klant?

R: Gewenning qua...?

I: Qua website, qua digitaal aanbieden, je hoort nog wel eens hier van, we hebben het altijd zo gedaan dus we willen het zo houden. In die trend bijvoorbeeld dan met bijvoorbeeld aanvragen van verschillende producten.

R: Aah, je bedoelt in de organisatie dat daar... Daar hebben we ook inderdaad mee te maken.

I: Ja, maar vooral ook vanuit de klant, de interpretatie.

R: Tja... Volgens mij waren er pas ook inderdaad, bleek vanuit de studiereis, dat vooral de jongere doelgroep ook moeite heeft om de gemeente digitaal te vinden. Terwijl je zou denken dat die groep het juist makkelijk zou vinden, maar ik denk ja gewenning speelt zeker ook een rol. Maar daar speelt ook weer de vraag van ja, wil je echt dingen gaan sluiten zodat mensen op een gegeven moment moeten. Dan ga je ook wel wennen, als je dat op die manier doet. Of blijf je gewoon verschillende kanalen openstellen en laat je dat proces een stuk, een stuk vrijer. Waardoor je gewenning ook minder snel gaat.

I: Oké. Dan gaan we naar de volgende vraag. Even kijken, deze hebben we net beantwoord, tenminste dat was wel een beetje face-to-face versus self service he. Nu vroeg ik mij af, we hebben het net over het SPIL gehad, in hoeverre lijkt het op het hedendaagse Thuis in de Wijk? In de zin van clustering van verschillende partijen.

R: Uh, het lijkt er zeker op. Verschillende partijen bij elkaar, klantvraag is leidend. Het lijkt er zeker op.

I: En hoe verhoudt het zich dan met het TIC, Thuis in de Wijk?

R: Dat is nog helemaal de vraag... Dat blijft een punt van aandacht, in hoeverre wij ook een ingang zijn. Want ik vind sowieso gemeentes altijd een belangrijke vindplaats. De vraag daarbij is, blijven wij die vindplaats en zetten wij vragen binnen Thuis in de Wijk door naar Thuis in de Wijk of beantwoorden wij zelf wat wij kunnen en daar moeten nog steeds procesafspraken over worden gemaakt. Wat wordt nu inderdaad de rol van onze ingang? Wat bevat dat? Maar dat blijft, blijft soms nog wel een lastige.

I: Oké, want waar zit het verschil in vroeg ik mij af tussen bijvoorbeeld een klant heeft een probleem en kan óf naar het TIC stappen? Bijvoorbeeld de Zorg, Werk en Inkomenslijn of naar Thuis in de Wijk. Wat maakt of iemand naar Thuis in de Wijk gaat of wat maakt dat iemand naar het TIC belt?

R: Ik denk dat een klant dat niet weet. Maar als je sec gaat kijken, staat denk ik het KCC voor de gemeentelijke dienstverlening, dus als mensen echt bijvoorbeeld concreet een product bijvoorbeeld vanuit de WMO nodig hebben, dan zouden ze hier naartoe bellen. Komen ze meer vanuit een probleemsituatie, ik loop daar tegenaan, dan in eerste instantie bij Thuis in de Wijk. Maar het zou in feite niet uit moeten maken, volgens mij. Want wij hebben ook gewoon breder zicht op wat er speelt

en welke partijen er zijn, waar je waarvoor terecht kan. Volgens mij als gemeente heb je ook nog altijd een bepaalde informatie en adviesfunctie, om klanten die een probleem hebben op de juiste plek te krijgen.

I: Ja, precies. En even kijken... In hoeverre is het dan aanvullend of juist dubbel? Als je snapt wat ik bedoel.

R: Het lijkt nu in eerste instantie dubbel. En daarom is het voor ons ook nog steeds zoeken van, wat gebeurt nu op welke plek? Of doen we inderdaad allemaal hetzelfde en als we allemaal hetzelfde doen, dan moeten we goede procesafspraken maken. En hoe zorgen we dat we allemaal toegang hebben tot dezelfde informatie? Als een klant ergens al bekend is en hij komt daarna hierheen en hij moet weer heel zijn verhaal doen, dat werkt ook niet efficiënt. Dus eigenlijk moeten wij... We zitten natuurlijk als gemeente in Thuis in de Wijk, maar ook de voorkant... Het KCC moet daar ook meer in meegenomen worden. Dat we inderdaad meer als één kunnen gaan opereren. Dat is nu echt nog gewoon een zoektocht, wie is van wat? Wat gaat er nou precies bij Thuis in de Wijk gebeuren?

I: Ik heb nog twee vragen. Wat is... Wat is de toekomst van het KCC?

R: Dat is een goede. Dat hebben we volgend jaar op de rol staan.

I: Ooh, kijk, kijk.

R: Jaha... Ik denk dat we ook steeds meer te maken zullen krijgen met complexiteit en dat wij, dat ons bestaansrecht nog steeds zal gelden. Dat je op een gegeven moment toch misschien meer ziet, wat voor eenvoudige vragen of eenvoudige aanvragen, dat men de website toch meer weet te vinden. Maar ik denk als KCC, dat we onze rol echt wel gaan behouden. Meer in de complexiteit, meer in het spin in het wel functie. Ook meer rondom monitoring, van wat speelt er in de samenleving? Meer ook monitoren op kwaliteit, op servicenormen. Dus ik denk dat je uiteindelijk wel een verschuiving zult zien qua kanalen, maar dat we ons bestaansrecht nog steeds behouden.

I: Oké en in hoeverre spreek je dan van een verandering van rol? Is daar überhaupt sprake van?

R: Ja, ik denk dat wel ook meer richting het monitorende, meer op de kwaliteit...

I: Monitoren wat in de samenleving speelt...

R: Welke signalen krijgen we nu allemaal binnen. Dat we daar een actievere rol in gaan spelen en dat het stukje klantcontact net iets gaat afnemen, dat het complexer wordt. Dat je een verschuiving binnen de kanalen uiteindelijk gaat zien.

I: Oké en dan als laatste vroeg ik mij nog af vanuit de theorie ook heb ik een aantal dingen om te bepalen om het KCC te meten als One-Stop Shop. Ik vroeg mij af in hoeverre het KCC als je het zo indeelt zijn er verschillende mogelijkheden om dat in te delen. Je hebt zeg maar verschillende niveaus. Allereerst gaat het eerste niveau meer over puur informatie geven, tweede niveau gaat meer over dat men echt wordt geholpen, maar dat het nog vrij basaal en simpel is. Het derde niveau gaat dat iemand naar het KCC belt voor alle vragen en ten alle tijden in één keer wordt geholpen. Waar zou je het KCC plaatsen? Het laatste is een soort van truck stop, kan je het mee vergelijken, waar je naartoe gaat met jouw auto en die wordt aan alles geholpen en daarna ga je weer weg. Waar zou je op dit moment het KCC plaatsen?

R: Twee.

I: En waarom?

R: Omdat ik denk dat we dingen wel aantippen, maar ook niet overal heel diep gaan. Snap je wat ik bedoel? We handelen niet alles in zijn breedte helemaal af voor de klant. Ik denk ook niet dat we daar ooit toe in staat zullen zijn, maar we zorgen er wel voor dat we in de basis zoveel mogelijk... Wat direct kan, daar geven we antwoord op. We proberen het op de goede plek. Maar we zijn niet zelf van de afhandeling en van de volledige dienst zeg maar. Misschien heb ik het verkeerd geïnterpreteerd je vraag, maar voor mijn gevoel zitten we op twee.

I: Nee, helemaal goed, oké. En wat betreft en dan doornemend, wat betreft takenpakket. Is dat, gaat dat over één beleidsdomeinen of over meerdere beleidsdomeinen? Ja, soms stel ik ook wat dommere vragen voor het interview.

R: Dat zijn meerdere beleidsdomeinen.

I: Deze eigenlijk ook wel. Waar het nog meer over gaat is in hoeverre zijn er meerdere partijen bij betrokken? Dus meerdere organisaties of overheden?

R: Bij het KCC. We hebben nu, is SWO erbij betrokken.

I: Dat was bij het SPIL natuurlijk anders.

R: Ja en misschien dat je met de Thuis in de Wijk beweging dat wij ook wel opgaan als één van de punten waarin je meer gaat samenwerken met al die verschillende partijen uit het veld. Dat sluit ik niet uit, maar daar moet dan eerst echt nog een ei over gelegd worden.

I: Ja, want dat staat ook nog wat meer in de kinderschoenen of überhaupt dat is er niet. Hoe moet ik dat zien?

R: Tja, het wordt nu door allerlei werkgroepen worden er dingen opgepakt en dat is ook inderdaad een stuk waar het KCC mee te maken krijgt. Van worden de Thuis in de Wijk locaties nu puur de toegang. Gaan we daar bijvoorbeeld ook de verkennende gesprekken voeren van, wat is iemands probleem precies? Wat kan daar allemaal aan gedaan worden en komt iemand daarna pas bij ons in beeld? En komt er bij het KCC een meldinkje binnen. Dus dat zijn allemaal nog vraagstukken die echt moeten worden uitgewerkt en die ook weer van invloed zijn op uiteindelijk de taken en de rol van het KCC. Los van het feit dat je het nog zo mooi kan bedenken, maar dat we denk ik altijd een vaste vindplaats zullen blijven voor de klant die denkt, hee, ik heb een vraag en ik bel de gemeente.

I: En daarop voortbordurend als laatste vraag. Wat zou je daarin anders willen zien of wat zijn daarin, in jou ogen verbeteringen ten opzichte van de huidige situatie?

R: Met waar we naartoe moeten groeien, bedoel je? Of met het Thuis in de Wijk gebeuren?

I: Met waar het in totaal naartoe moet groeien.

R: Uhm... Ik denk dat we gewoon vooral moeten kijken van wat wil de klant nu eigenlijk? En dat we het zo logisch mogelijk met elkaar gaan organiseren voor die klant. En uiteindelijk merk je toch bij de concepten die worden opgezet dat er nog veel vanuit theorieën wordt gedaan. Als je vraagt is de

klant ondervraagd, van wat wil de klant? Wat vindt de klant logisch? Waar wil de klant zijn vraag stellen? Hoe wil de klant geholpen worden? Dat dat dan vaak gewoon niet of te weinig wordt meegenomen. Ik denk dat we weer terug naar de basis moeten. Dus echt van, we doen het voor de klant, we stellen de klant centraal, maar wat wil de klant nou? Wat vindt de klant logisch?

I: Kun je daar... Wat zou daarvan een voorbeeld zijn?

R: Hoe we de klant kunnen...

I: Ja, een proces bijvoorbeeld.

R: Naja, ook gewoon qua toegang. Stel je voor dat wij bedenken van de Thuis in de Wijk locaties worden de vaste plekken, daar ga je eerst naartoe voordat je een vraag stelt. Voordat je voor een voorziening in aanmerking komt. Wat vindt de klant logisch? Ondervraag de klant.

I: Oké. Dus op basis daarvan een beleidskeuze maken?

R: Ja, haal die input in ieder geval op. Soms is het misschien niet haalbaar om daar voor honderd procent aan te voldoen, maar haal in ieder geval de input op. Zeker als we ook met elkaar zeggen, we doen het voor de klant. We willen het de klant zo makkelijk mogelijk maken. Dan vind ik dat je minstens moet kijken of moet toetsen of de klant er ook zo naar kijkt.

I: Oké. Dan ben ik door mijn vragen heen. Heb je zelf nog aanmerkingen of dingen die je nog eraan wilt toevoegen?

R: Niet dat ik nu kan bedenken, volgens mij heb ik aardig wat zitten tetteren haha.

I: Oké, dan heb ik alle antwoorden op mijn vragen eigenlijk. Dan zet ik hem bij deze op stop.

Interview Vera Arends, Municipality of Nissewaard

Head of the department of Stadswinkel

Subject: One-Stop Shop

Date: 15-05-2019

Location: Spijkenisse

R: Dus wat is eigenlijk de invloed van die digitalisering op het Telefonisch Informatie Centrum eigenlijk?

I: Ja precies! Daar wil ik jou ook over interviewen. Eigenlijk van de ontwikkeling van het Telefonisch informatiecentrum, de digitalisering daarin en ook nog een deel Zaakgericht Werken en een deel nog naar de toekomst vooruitkijken. Ter introductie allereerst, kun je iets over jezelf vertellen? Je achtergrond en ook de functie bij de gemeente Nissewaard. Ik zal een aantal vragen stellen die ik misschien zelf wel weet, maar die voor het interview...

R: Ja, snap ik. Mijn naam is Vera Arends, afdelingshoofd Stadswinkel. Dat doe ik sinds drie en een half jaar, in oktober vier jaar en mijn ervaring zit hem vooral op... Ik heb eerder in het verleden vanuit een bestuurskundige achtergrond de WMO-afdeling aangestuurd bij een andere gemeente. Toen ben ik doorgegroeid wegens een reorganisatie naar het service center. Zo ben ik in de dienstverlening gerold. Uiteindelijk een aantal jaar voor mezelf opdrachten gedaan die ook dienstverlening gerelateerd zijn en toen uiteindelijk hier terechtgekomen bij de afdeling Stadswinkel. Stadswinkel bestaat voor een deel uit het Telefonisch Informatie Centrum, Klantcontactteam 1. Maar ook de Burgerzaken balie, dus klantcontactteam 2. En applicatiebeheerders die het ondersteunen. Sinds kort doe ik ook nog een stukje van de WMO-afdeling erbij. Dat is eigenlijk een beetje mijn achtergrond, hoe ik hier ben gekomen en ben eigenlijk altijd met dienstverlening bezig geweest. Vind het leuk om voor de klant te werken. Ik vind het heel belangrijk dat de klant uiteindelijk goed geholpen wordt, dat we aan de behoeften voldoen. De klant wil uiteraard niet in alles maar, wil wel graag van waarde zijn voor de klant. Ik wil niet aan het werk zijn zonder dat het een bijdrage heeft voor de klant.

I: Precies en toen je bent binnengekomen in vergelijking met nu, wat zijn veranderingen of ontwikkelingen geweest? Drie of vier jaar geleden?

R: Toen ik... Nou kijk... Ik was al eerder binnen, maar als ik het helemaal vanaf het begin bekijk toen ik als externe nog rondliep, toen was er eigenlijk net de overgang, er was sprake van dat we. De gedachte was van we gaan veel meer op kanaalsturing doen en dan moeten we eigenlijk niet teveel loketten open doen, dus we gaan nog veel meer dichttimmeren naar de telefonische ingang en een digitale ingang. Dus dat is toen gebeurd en toen hebben ze eigenlijk. Wel het idee van nou er moet een telefoon centrum komen, een KCC. Toen hebben ze eigenlijk ons WMO-loket zoals dat toen was, hebben zij de verschillende partijen bij elkaar in één loket zaten hebben ze laten vervallen en is uiteindelijk dat opgegaan in het TIC of het Klantcontactteam 1. En dus eigenlijk alle klantmanagers die daar toen werkzaam waren, die zijn eigenlijk meegegaan naar het Telefonisch Informatie Centrum en dat is eigenlijk samengevoegd samen met de huidige... Met de medewerkers die er toen zaten voor onze gewone, algemene lijn die we hadden.

I: Oké, dat is de huidige ZWI-lijn, de huidige zorglijn?

R: , dus eigenlijk de WMO-loketten zijn eigenlijk de Zorg en Welzijnslijn en we hadden al een algemene telefoonlijn gewoon telefonisten, die zijn samengegaan. Ondertussen met dat samengaan is ook het werken wat veranderd. Zorg en Welzijnslijn hebben wel hetzelfde... Ja die is eigenlijk wat breder gaan adviseren, dus ook op schulden, inkomens vraagstukken en daarnaast de telefoonlijn is eigenlijk niet meer... Dus er hebben veranderingen plaatsgevonden. Eerst was het vooral je belde en dan werd je doorverbonden naar de organisatie en nu is het ook echt dat we vragen beantwoorden aan de voorkant. Voor de meeste afdelingen waar we in de loop der jaren hebben we steeds meer contact gehad met de afdelingen van goh, kunnen wij jullie werkzaamheden doen zodat de klant sneller geholpen wordt. Ze hebben vaak afspraken gemaakt over welke vragen dan bij ons beantwoord konden worden. Dat is naar voren gegaan. Inmiddels is het zo dat wij meestal de vragen beantwoorden, algemeen en wij hebben die Zorg-, Werk- en Inkomenlijn er dan bij. Wij hebben dus geen fysiek loket meer voor WMO-vraagstukken.

I: Wat voor beleidskeuzes vraagt dat dan in dat hele proces van verschillende afdelingen die je moet beantwoorden?

R: Naja, in ieder geval de keuze om te kiezen om het loket op te heffen. Om te zeggen van, nouja, op het digitale kanaal en op het telefonisch kanaal richten. De keuze dat je besluit van oké wat gaat zo'n KCC dan doen? Ga je dan meer vragen beantwoorden of blijven die gewoon een doorgeefluik. Het heeft ook de keuze... Is ook geweest van. Met name die keuze om te bepalen om meer naar de voorkant te verplaatsen. Dus de vraag meer aan de voorkant gaan bepalen. Daar is ook duidelijk een beleidskeuze geweest om een KCC in te richten om te zeggen van oké wij willen gewoon een integrale ingang, waar de mensen gewoon terecht kunnen om te voorkomen dat ze van het kastje naar de muur gevoel krijgen. En dat is ook weer een afgeleide van het diensverleningsconcept dat eigenlijk onze Raad heeft vastgesteld, wat de visie is. Daar een afleiding van. Ik denk dat dat wel belangrijke keuzes zijn geweest die er onder lagen en zo meer digitaal te gaan maar dat heb ik volgens mij wel gezegd.

I: Ja, klopt ja. Als het goed begrijp, eerder was het zo dat de klant bij verschillende partijen terecht konden en nu is het echt dat ze naar één partij gaan?

R: Ja, gecentraliseerd. Nu moet ik wel zeggen in de praktijk is dat nog niet voor alles zo geregeld. En ondanks dat er een dienstverleningsconcept is, zijn er toch in de loop der jaren keuzes gemaakt om bijvoorbeeld het jeugdgedeelte via het Centrum voor Jeugd en Gezin binnen te laten komen. Dat wil niet zeggen dat je soms een verdwaalde jeugdvraag binnenkomt, maar die gaat eigenlijk voornamelijk vanuit die hoek. Dus ja, soms hebben we nog wel eens een uitzondering. Natuurlijk hebben we weer een beleidskeuze, zie je weer dat het er langzaam weer een kleine verandering is, dat we toch wat meer naar de voorkant willen, dus meer en dichter bij de mensen thuis in de wijken zijn we daar over aan het nadenken, hoe gaan we dan die toegang organiseren? Daar worden nu opnieuw afweging over gemaakt.

I: En hoe verhoudt Thuis in de Wijk zich met het Telefonisch Informatie Centrum?

R: Thuis in de Wijk gaat het meer dat je wil dat de voorzieningen dichtbij de burgers zelf zijn en dat mensen zo makkelijk mogelijk ook ondersteuning kunnen krijgen om zo lang mogelijk zelfredzaam te blijven en wat Thuis in de Wijk vooral doet is zorgen voor veel laagdrempelige voorzieningen die wel... Waar de behoefte aan is uiteraard. En dat eigenlijk minder maatwerk nodig is waarvoor wij de toegang organiseren. Wij doen dan een beetje de backoffice, achterkant als gemeente. Dat is de gedachte die we nu willen doen en Thuis in de Wijk gaat wat meer aan de voorkant zitten bij de burgers meer in de wijken. Dus dat is dan de beweging. Daarmee hopen we eigenlijk dat we beter kunnen aansluiten op de behoeften van de burgers zodat ze beter ondersteund zijn en beter mee kunnen doen in de maatschappij en tegelijkertijd willen we ook proberen op die manier de kosten binnen de perken te houden.

I: Oké, ja precies. Dan gaat dat meer over vroegsignalering?

R: Precies, zij zitten vooral op dat onderdeel van het sociaal domein.

I: En hoe voorkom je verwarring daartussen, tussen de twee?

R: Je komt voorkomt verwarring door aan de voorkant goed met elkaar afspraken te maken. Welke keuzes maken wij nou over bijvoorbeeld in dit geval de toegang. Wat wij nu doen is, we bezig met het programma voor structuur van het sociaal domein. Om daarin geheel te gaan sturen. Eén van de opgaven is om een goede keuze te laten maken door ons bestuur. In afstemming uiteraard met partners, die worden gehoord over hoe wij het toegangsproces gaan organiseren en wie de toegang bepaalt. Dus dan bepaal je van wie bepaalt nou wie doet bijvoorbeeld onze brede intake? Waar moeten mensen terecht voor hun vragen? En wie doet dan uiteindelijk de toegang? En dan kan je ook je werkprocessen, als dat duidelijk is, met elkaar beter afstemmen om dat dan helder is van wie doet wat en dan is het een kwestie van het proces op elkaar afstemmen. Dan moeten wel een aantal fundamentele beleidskeuzes worden bepaald.

I: Vooral ter verduidelijking dan ook?

R: Ja, want anders merken wij... Want zo zijn wij voorheen altijd een beetje bezig geweest. Dan ontstaat het vanaf de werkvloer en het sociale domein is te complex. Er zijn teveel partners waar je niet samenwerkt en dat krijg je nooit natuurlijk efficiënt op elkaar afgestemd. Willen we... Als wij efficiënter met elkaar willen werken en ook echt van toegevoegde waarde voor de burger zijn, zullen we onze werkwijze op elkaar af moet stemmen, maar ook onze doelen resultaten.

I: Oké en wat voor rol speelt digitalisering daarin?

R: Digitalisering helpt ons enerzijds om efficiënter te werken. Het kan natuurlijk processen slimmer maken, handiger maken, efficiënter maken. Het kan voor de burger natuurlijk makkelijker. Maar niet voor alle burgers, maar wel voor een groot deel van de burgers is het makkelijk toegankelijk als je tenminste goed inricht. Je kan er gewoon op ieder moment van de dag kun je vanuit je computer natuurlijk... Heb je toegang tot het proces. Het kan ook helpen om informatie te verzamelen, data te verzamelen waar je natuurlijk informatie uit haalt waarop je kan sturen. Het kan helpen om te

standaardiseren, om je proces te standaardiseren waardoor je veel meer een uniforme werkwijze krijgt. En het handiger is om... Dat het voor iedereen ook duidelijk is dat je volgens een bepaald stramien werkt. En waar kan het nog meer voor bijdragen...? Het verbindt ook wel makkelijker werkwijzen met ketenpartners. Dus nog even terugkomend op die standaardisatie. Landelijk zijn we ook bezig met de standaardisatie van processen, waardoor we ook veel makkelijker als overheden met elkaar kunnen samenwerken en uitwisselen, waardoor het voor de burger ook veel makkelijker is, want dan hoeven ze ook minder gegevens zoveel keer aan te leveren. Ook veel slimmere processen afstemmen van oké, is het nu wel handig? Soms moet mensen mensen bij de ene organisatie zijn bijvoorbeeld. Het heeft niet zozeer... Het raakt wel een beetje je onderzoek, maar als je bijvoorbeeld je rijbewijs wil aanvragen, haalde je opnieuw... Voor het eerst je rijbewijs, dan haal je het bij het CBR moet je vervolgens krijg je daar een briefje en dan moet je daarna weer naar de gemeente. Eigenlijk zou het veel handiger zijn als je dan meteen bij het CBR zou kunnen aanvragen en dat het dan doorgaat naar diegene die het rijbewijs nog maakt en dat het dan thuisbezorgd wordt. Dat kan slimmer, daar kan digitalisering natuurlijk wel veel meer in helpen.

I: Dat men het ziet als een soort van één overheidstaak?

R: Ja, precies.

I: Oké. Specifiek zijn een aantal applicaties ontwikkeld bij de gemeente Nissewaard, ik doe zelf onder andere onderzoek naar mijn MijnUitkering en de Snelbalies IMT en Levensonderhoud. Hoe is dat proces vanuit deze afdeling gegaan? Is er dan nog inspraak geweest na jaren samenwerking geweest?

R: Ja, sowieso is de samenwerking tussen Inkomen en de Stadswinkel is heel intensief. Sowieso doen wij natuurlijk het stukje voorkant en zij doen de achterkant en daar wil je het proces gewoon goed inrichten. Dat is wel handig als je met elkaar samen ernaar kijkt of het ook oplevert met de digitalisering die je eraan wil toevoegen of je die doelen en resultaten gaat halen voor de klant dat het wel echt beter wordt. Dus wij zijn echt wel betrokken geweest bij de processen bij de inrichting. Omdat we ook bij de uitvoering weer moeten weten van oké als aan de voorkant vragen gesteld worden over dat systeem. of over het proces dat we die dus ook kunnen beantwoorden. We zijn ook bij de campagnes betrokken geweest. Zodra de mailings uitgaan naar burgers dan weten wij het ook, zodat we ook weten welke vragen we kunnen komen. Wat we moeten zeggen.

I: er dan ook extra scholing geweest? Wat zijn de verschillen tussen toen en nu bij de medewerkers van het TIC, zijn die daarin ook meegenomen?

R: Ja alleen ik moet heel eerlijk bekennen, interview jij Rody ook nog? Ik denk dat hij het beste daar antwoord op kan geven. Pin me niet helemaal vast maar volgens mij zijn ze ook getraind en opgeleid in ieder geval voor wat ze moeten doen. Volgens mij hebben ze het systeem ook gezien. Ze hebben een presentatie gehad. Maar hebben ze vooral op ieder onderdeel wel afstemming gehad over wat er van hen verwacht wordt. Maar ze zullen niet een hele training in dat ene systeem hebben gehad, maar vooral dat wat voor hen van toepassing is.

I: Oké, dat ga ik dan nog even checken. Ik heb Danny Heijnen gesproken, die gaf dat ook aan. Ja, helemaal goed. Even kijken... Dan naar Zaakgericht werken of Zaaksgewijs werken. Ik begreep dat dat eraan zit te komen. Wat zijn de veranderingen die dat met zich meebrengt?

R: De verandering is dat iedereen... Het is eigenlijk een soort... Zaaksgewijs werken gaat er over dat je met alle betrokkenen die eigenlijk in een proces samenwerken en dat die eigenlijk digitaal met elkaar kunnen samenwerken. En dat betekent dat ze dus zicht krijgen op het proces of de informatie die daar in omgaat. Wie wat doet, dus het wordt eigenlijk een soort glazen huis en op het moment dat je in dat proces meerdere mensen hebt werken die een rol daarin hebben, dan ga je die afhankelijkheden heel goed zien van elkaar. En ja, ik kan vertellen dat dat nu niet altijd even soepel verloopt, want nu hebben wij nog heel veel... Als je met meerdere mensen werkt... Soms zit het in verschillende systemen werken dan wordt de informatie op verschillende plekken opgeslagen. Als een klant belt dan krijg je nu soms verschillende antwoorden. De veranderingen gaan worden dat A: iedereen gebruikmaakt van dezelfde informatie die er is, dat we ook zicht hebben wie wat doet op welk moment, dus je kan ook afspraken maken over hoe lang mag zo'n proces duren. Wie en waar blijft het hangen. Wie wordt de verantwoordelijke voor het proces. Je krijgt veel meer zicht op het samenhangende verhaal, waardoor je ook samenhangend kan sturen op de afhandeling van een proces. En wat het ook oplevert is voor de klanten in ieder geval inzicht in waar bevindt zich nu eind eigenlijk mijn aanvraag bijvoorbeeld. Zodat ze ook een beetje zicht hebben op de afhandeling.

I: Dus het zit ook in transparantie?

R: Ja, vooral de transparantie. Er zit ook een stukje standaardisatie in, je werkt volgens een vaste standaard met elkaar. Transparantie geeft je ook heel veel zicht op... Het management heeft het natuurlijk ook zicht op afhandelingsstijden. Waar blijven dingen hangen. Het geeft ons veel meer sturingsinformatie, veel beter kunnen sturen op het proces en daarin dus ook beter kunnen. Dingen kunnen verbeteren voor de klant. Ik denk dat dat de belangrijkste dingen.

I: Het heeft alles te maken met digitalisering?

R: Ja, zeker. Nu is het dus echt nog versnipperd dus. Waardoor eigenlijk dingen onnodig lang duren. Worden de mailtjes overall meer verstuurd. Informatie die vaak op verschillende plekken opgeslagen wordt waardoor we niet altijd het goede antwoord kunnen geven. Nu als je het zaaksysteem werkt, als een burger belt kan je ook meteen zien ooh die heeft met die gesproken, via dat kanaal is het gebeurd. Nu hebben wij alle kanalen nog een beetje los van elkaar zitten, dus je krijgt veel meer in samenhang op de zaak. Informatie bij elkaar en iedereen heeft ook zicht op de zaak.

I: Dan heb ik nog twee vragen. De eerste vroeg ik mij nog af, dat gaat eigenlijk terug over waar we net al eerder over hadden gesproken, Telefonisch Informatie Centrum en Thuis in de Wijk. Als ik het in een soort van proces zou kunnen zien iemand heeft een informatievraag en wil daar graag een behandeling bij krijgen. Wat is dan precies de rol van het TIC en Thuis in de Wijk daarin?

R: Op dit moment... Op dit moment hebben we met Thuis in de Wijk alleen nog vijf partners die elkaar samen werken en zeggen oké, mensen kunnen bij ons terecht voor het inloopsprekuren en ze kunnen bellen en als er vragen zijn dan gaan wij jullie helpen om te kijken van hoe kunnen we je

helpen. Zijn er misschien voorliggende voorzieningen in de wijk. En lukt het niet, dan komen ze bij de gemeente terecht en komen ze dan bij ons terecht. Dat is de gedachte zoals het nu is geregeld, maar in de praktijk komen er natuurlijk bij ons TIC ook gewoon nog heel veel vragen binnen. Dus mensen weten nog niet altijd de weg goed te vinden naar die kant. Dus ook bij ons komen diezelfde vragen. En als er gerichte vragen komen, als er vragen ook daar doen ze het op dezelfde manier stellen ze... Gaan ze het gesprek aan om erachter te komen van wat is nu daadwerkelijk het probleem. De vraag verhelderen om te kijken wat is het werkelijke probleem. Afhankelijk daarvan verwijzen ze inderdaad door naar één van de partijen voor de voorliggende voorziening of als er een maatwerkvoorziening nodig is, dan wordt die aangemeld voor onze WMO-afdeling in dit geval bijvoorbeeld omdat er de vraag is om hulp bij het huishouden. Dan wordt die dus eigenlijk aangemeld als melding en dan komt die uiteindelijk boven bij onze WMO-adviseur en die pakt 'm dan op en die wordt dan verder afgehandeld. Maar waar we nu mee bezig zijn is om met elkaar te kijken. Dus dat is hoe het nu georganiseerd is. Dat we met elkaar aan het kijken zijn van hoe gaan we de toegang organiseren. Willen we inderdaad dat mensen zich overal kunnen melden. Of gaan we zeggen van één centrale ingang waar dan een integrale intake gedaan gaat worden en op een moment dat er uit komt dat het toch nog maatwerk voorziening is dan hoeven wij hier alleen maar een melding gedaan te worden voor zo'n maatwerkvoorziening. Dan gaan wij niet meer de hele breedte doen. Dus daar zijn we met elkaar over in gesprek, er gaat binnenkort ook een opdracht uit om daar keuzes in te laten maken. Maar voorlopig loopt het nog zo. Eigenlijk overal vindplaatsen waar mensen terecht kunnen over het algemeen weten mensen aardig de gemeente te vinden.

I: Uiteindelijk moet ik dan aanvullend op elkaar zijn?

R: Ja dat is wel het idee om wat dichterbij dingen te gaan organiseren en dat wij meer het maatwerk blijven doen. Maar goed ik weet natuurlijk niet wat er uit gaat komen.

I: Blijft dus zien, want het is als ik het goed begrijp ook pas net gestart?

R: Ja, de beweging... Het is denk ik het afgelopen jaar. Vorig jaar, 2018, zijn we eigenlijk al iets eerder... In 2018 zijn we eigenlijk met dit programma zo gestart, beter van start.

I: Oké. Dan de laatste vraag. Even kijken.

R: Ja, Thuis in de Wijk, als je daar tijden aan gaat verbinden, dan moet je de exacte cijfers precies weten. Het is al iets eerder, maar ze zijn eerder begonnen en later met het nieuwe bestuur hebben ze eigenlijk weer een soort switch gemaakt waardoor een nieuw programma is vastgesteld. Volgens mij hebben we de verkiezingen van 2018... 2017.... Vanaf dat moment dat het nieuwe bestuur er was zijn we eindelijk die beweging gaan veranderen.

I: Oké, dat kan ik nog nakijken. Ik vroeg mij af, kijkend naar de toekomst. Wat je denkt dat veranderingen zijn in de gemeentelijke dienstverlening?

R: Nou, wat ik verwacht is dat... Waar wij in ieder geval heel veel op in gaan zetten is dat we veel meer ketens gaan werken. En veel meer rondom de vragen gaan positioneren rondom de logica van de klant, dus waar we nu nog heel erg gaan richten op producten en diensten, gaan we veel meer op

events kijken. Veel vragen van goh, ik heb ondersteuning nodig. Ik wil hier komen wonen en dan ga je daar je proces omheen organiseren. Dus als je hier wilt wonen, nu komen ze eigenlijk alleen maar bij de balie inschrijven. Maar dat wordt niet altijd gevraagd van ooh, je woont in dit bewonersgebied, dan heb je ook een parkeervergunning nodig. Misschien speelt er wel een handicap mee en misschien wel handig om meteen af te vragen of ze een gehandicaptenparkeerkaart nodig hebben. Dus je kijkt het meer als complete vragen. Dat mensen niet zelf thuis erachter moeten komen van, oohja ik had een gehandicaptenparkeerkaart nodig... Bij wie moet ik dan zijn. Weer terug naar de gemeente... Dus ik verwacht dat we meer op die manier dingen gaan inrichten en dat we ook veel meer gaan kijken van een veel meer rondom vragen van klanten. Wat ik ook verwacht dat de dienstverlening veel meer gaat doen is, we zijn nu bezig om reactief te zijn. Ze komen met vragen bij ons, maar ik denk dat we ook in de toekomst, maar daarvoor zal echt nog wel een heleboel moeten gebeuren in gemeenteland, want dan moeten we de processen goed gaan inrichten. Dat we veel meer pro-actief gaan zitten, dus dat we ook meer onze tijd gaan inzetten doormiddel van datasturing om te gaan kijken van goh, kunnen we niet ook slimmer mensen al aan de voorkant meer sturen zoals bedrijven dat ook al doen. Dus eigenlijk meer gepersonaliseerde dienstverlening. Maar dat is echt nog wel ver weg. Ik denk dat we daar nog meer naar toe gaan. Verwacht ik. Ik verwacht wel dat het steeds meer...

I: Wat vraagt dat van de organisatie?

R: Als wij dit gaan doen met die processen... Dan vraagt het wel goede procesinrichting van, oké we willen het zo gaan doen. Het vraagt een soort procesinrichting op den duur. Zo willen we het gaan doen. Dat vraagt echt op een andere manier gaan werken, dus ook sturen. Dus ook een besturingsvraagstuk. Wat ga je dan als je processen gaat sturen is anders dan... Wij hebben nu heel erg dat het een taakgerichte organisatie hebben, dus als we het nu procesgericht kunnen gaan inrichten. Dan zijn heel veel mensen van verschillende stukjes van een voorgeschreven afdeling... Soms ligt het wel dicht bij elkaar hoor. Het is niet zo dat alles versnipperd is maar, het is nog wel op onderdelen versnipperd. Zeker als je uitgaat van die vragen beantwoorden. Vraagt dat wel een echte omschakeling van de organisatie om het anders te organiseren en in te richten dus ja, eigenlijk je bedrijfsvoering wordt wel echt wel gekanteld.

I: Minder op product gericht, meer op proces?

R: Ja, inderdaad. Meer volgens de logica van de klant dingen bekijken. Even kijken, zie ik nog andere dingen? Ja, ik verwacht in overheidsland breed verwacht ik wel dat we steeds meer in vormen gaan werken standaardiseren, waardoor we... Daar verwacht ik ook dat dat slimmer wordt gekeken hoe we processen anders kunnen organiseren en met name de Rijksoverheid heeft bijvoorbeeld 60 procent van de dienstverlening bij ons burgerzaken neergelegd. Maar het kan best zijn dat zij zeggen van, nou nu wij veel meer standaardiseren en meer processen anders gaan inrichten wordt het veel logischer dat we dingen juist bij de gemeentehuis weghalen of juist bij de gemeente neerleggen. Ik verwacht ook dat daar een verschuiving in gaan plaatsvinden dat we veel meer met elkaar samen gaan werken.

I: Dat soort van afdelingshokjes, dat het meer één geheel wordt?

R: Ik denk niet dat het... Ja jij kent natuurlijk het Estland-model een beetje. Daar zijn mensen heel enthousiast van in gemeenteland. Want je ziet dat de common ground eigenlijk ontwikkeld wordt. Al een beetje met een gedachtegoed van, we zijn natuurlijk lang niet zo ver omdat wij als land anders in elkaar zitten. Maar je merkt wel dat wij vanuit de uitvoering daar wel enthousiast over zijn maar, je merkt wel... De visie van Estland is dat zij als overheid er vooral heel erg van zijn en bij ons, wij zijn als Nederland zijn wij niet zo van de visies. Dat wij vinden dat wij als overheid ervan zijn. Wij hebben vaak van nou, laat anderen het maar regelen, wij grijpen in als het echt nodig is. Wij laten ons vaak leiden. Wij hebben heel veel instituties die heel veel ergens van vinden, maar dat maakt het heel erg ingewikkeld om tot veranderingen te komen. Meestal als we verandering hebben dan beginnen we daarna pas te bakkeleien met elkaar. Dat maakt het wel lastig. Maar ik merk wel dat er vanuit de uitvoerbaarheid wel heel veel behoefte is, van er is wel heel erg.... We vinden wel die visie die daar ligt heel mooi. Dan zie je Denemarken ook. Centrale regie, sturing op het centrale geheel. Die hebben die processen, gaan ze samen inrichten. De architectuur onderling samen. Dan kun je met elkaar samen slagen maken. Ik denk dat we daar in de toekomst ook meer naar toe gaan. maar dat het nog wel een tijdje op zich gaat laten wachten. Misschien komen we dan wel bij één gemeente of organisatie of een overheidsbredere ingang toe. Dat zou zomaar kunnen.

I: Oké, dan spreek je wel meer van centralisatie?

R: in ieder geval met die één centrale overheidsingang. Met de generatie die gaat komen, zullen er ongetwijfeld mensen zijn die wat moeizamer meegaan. Ik denk wel dat we steeds meer digitaal gaan. Dat denk ik, er blijft altijd wel wat fysiek contact, maar ik denk dat digitaal wel moet. Dat gaat zich steeds verder ontwikkelen.

I: Wat gebeurt er voor complexere problematiek?

R: Nouja, wat ik wel denk is dat de ICT het meer gaat faciliteren, dat gewoon goed kunnen doen met die samenwerking, maar er zal altijd wel nog contacten. Er blijft altijd een vorm van face to face contact. Het is niet zo dat het helemaal weggaat dat geloof ik niet. Maar ik denk wel dat ICT dat steeds meer mogelijk maakt waardoor we efficiënter kunnen werken. Maar goed, daar hebben we wel nog wat stappen te zetten. Nog best ingewikkeld.

I: Oké, yes, dan zet ik 'm bij deze af.

Interview Rody van Oudheusden, Municipality of Nissewaard

Team coordinator TIC, Department of Stadswinkel

Subject: One-Stop Shop

Date: 15-05-2019

Location: Spijkenisse

I = Interviewer

R = Respondent

I: Ik ga het nu nog allemaal uittypen en dan stuur ik het ter goedkeuring naar jou op. Ik ga ook een aantal vragen stellen die jij weet dat ik wel weet, maar dat is gewoon voor het interview. Dus ook wat domme vragen zagezegd. Ter introductie, het is een masteronderzoek Bestuurskunde van de Erasmus Universiteit. En... Ik ga natuurlijk vertrouwelijk met de data om. En de hoofdvraag is er ook goed om erbij te vermelden. Dat is: Wat is de invloed van E-Governance solutions, dus dat zijn eigenlijk de digitale oplossingen op het One-Stop Shop concept. Nouja, het One-Stop Shop concept is het TIC hierzo. Binnen de... Waar alles binnenkomt, dus binnen de municipality of Nissewaard, de gemeente Nissewaard. Dat ziet er dan zo uit. Hier heb je nog Digital Divide, dan gaat het hier nog over Citizen Motivations. Dus dat is ter introductie. Die heb ik zojuist gegeven. Dan wil ik ook nog even ter introductie een vraag stellen aan jou. Of je wat kunt vertellen over jouw achtergrond en wat voor functie jij hebt bij de gemeente Nissewaard.

R: Ja, nou coördinator bij het klantcontactcentrum. Ooit begonnen met het opstarten van het klantcontactcentrum. Dat hebben we gedaan op basis van het feit dat ik teamcoördinator was destijds bij de Wet Maatschappelijke Ondersteuning. Dat we daar eigenlijk een heel goed draaiend loket hadden. En toen dat bekend was, toen, op dat moment alleen gericht op het sociaal domein. Dus dat ging over de WMO en Werk en Inkomen, maar ook alle aangrenzende gebieden. Dus soms ook zorg die nog niet bij de gemeente zat, maar waar mensen wel vragen over hadden. Dat liep eigenlijk zo goed, dat ik destijds over ben gegaan naar de Stadswinkel en daar is het KCC opgezet met alle kanalen. Omdat we zijn gestart ook met de expertise over de WMO, hebben we altijd gezorgd dat dat onderdeel van het KCC ontwikkeld is gebleven. Dat was ook wel een verschil wat we merkten met andere gemeenten dat wij eigenlijk zoveel kennis daarover hadden dat we ook heel veel konden bieden zowel naar de klant als naar de backoffice als...

I: Dan bedoel je de Zorglijn daarmee, dat deel?

R: Ja, klopt. Dus echt specifieke kennis over Zorg, Werk en Inkomen. Terwijl heel veel gemeenten, hebben op dat onderdeel niet eens dat vertegenwoordigd op het KCC en als ze dat wel doen, doen ze dat op basis van hele basale scriptjes. Terwijl wij gewoon in de eerste lijn mensen hebben zitten die meteen behoorlijk veel kennis hebben. Daarmee proberen te voorkomen, als het gaat over One-Stop Shop, dat men meerdere keren moeten shoppen. Zodat mensen dan niet op andere plekken terugkomen om informatievragen te stellen. Dus dat hebben we gedaan. We hebben ook al afgetast van wat kun je dan binnen die dienstverlening doen op online vlak. Kan je ook zorgen dat mensen bijvoorbeeld online aanvragen of aanmeldingen van de WMO kunnen indienen. Daar hebben we onlangs wat ervaring mee opgedaan. Dus dat is een beetje waar ik mee bezig ben.

I: Dus online is dan Social media, Whatsapp, Facebook of is dat ook website?

R: Allebei, we doen ook website. Dus inderdaad allebei. Maar we hebben ook al een formulier ontwikkeld waarbij mensen online een melding voor de WMO kunnen doen of online een urgentieaanvraag kunnen indienen of online minima kunnen aanvragen. Regelingen. Dus het is zowel op social media vlak daarvan als website en online samen. Dat is gewoon twentyfour seven iets aan kunnen vragen.

I: Oké. Doorgaand op het KCC of ook wel het TIC. Wat is het doel, het primaire doel, van het TIC?

R: Het primaire doel is om zoveel mogelijk klantvragen direct te beantwoorden. Een klantvraag kan bestaan uit een informatieve vraag. Het kan ook bestaan uit het innemen van een aanmelding, eigenlijk een intake. Dat is het de start van een proces dat verder gaat in de organisatie. Bestaande uit het zorgen dat een vraag die je niet goed kan beantwoorden, zo snel mogelijk op de juiste plek terecht komt om daar beantwoord te worden. Het gaat eigenlijk allemaal om zoveel mogelijk in een keer goed doen. Zo veel mogelijk helderheid creëren.

I: Oké en is er een bepaald streven van het aantal klantvragen die zelf beantwoord worden?

R: Ja, we hebben ooit eens een doelstelling gehad van 80% direct in het KCC beantwoord worden, 20% in de backoffice. Nou we zitten eigenlijk al best wel heel lang op 60% en we hebben nu een zaakstelsel aangetrokken waarbij we hopelijk meer vragen kunnen beantwoorden over de status van bepaalde processen. Dus als een klant vragen stelt over een WMO-aanvraag dan kunnen we beter antwoord geven over de status. Wat we nu nog niet altijd konden. Daarmee hopen we het stapje richting 80% te maken.

I: En van het begin tot nu en tot de toekomst gezien. Hoe ontwikkeld is het KCC op dit moment? In vergelijking met wat je voor ogen hebt dat het zou moeten zijn.

R: Uhm... Bedoel je een percentage? Dat je zegt van je wilt naar 100% en nu zit je qua ontwikkeling op...?

I: Ja, precies.

R: Ik vind dat we daar op verschillende vlakken nog stappen hebben te maken. Sowieso in een extra kanaal of iets met een chatbot, dus daar hebben we nog winst te boeken. Uniformiteit over alle kanalen, daar moeten we nog winst boeken. Kwaliteit en uniformiteit van skills van medewerkers, moet op een hoger level en vind ik ook constanter.

I: Wat bedoel je met uniformiteit?

R: Nou, gewoon de aanpak. Dus al met al vind ik dat we nu ergens op 60-70% zitten en nog echt wel een flinke stap te zetten hebben naar een soort ideaalplaatje. Eigenlijk zit, zit best wel een flink deel van de stap zit in techniek en technische ondersteuning. Dus goed inzicht hebben in een klantbeeld, zodat je allemaal hetzelfde antwoord kunt geven. Een kennisbank die goed op orde is. Uniformiteit in hoe je een klant benaderd, het level enzovoorts. Dus nog wel wat dingen.

I: Oké. Even kijken, deze is nu beantwoord... Hoe worden complexere taken ook opgepakt door het TIC? Wat is de ontwikkeling daarin ten opzichte van hoe jullie zijn gestart, nu en wellicht toekomst?

R: Ja, zoals ik net bij die eerste vraag uitlegde, zijn wij gestart met specialisten bij Zorg, Werk en Inkomen en zijn wij gaandeweg erachter gekomen dat juist doordat je met een grotere bulk in de frontoffice werkt, doordat je bepaalde dingen van serviceverlening in je KPI's, je servicelevels moet behalen. Dat we soms wel eens last hebben gehad van het feit dat we teveel kennis hadden. We deden eigenlijk teveel voor de vak-afdeling, misschien wel teveel voor de klant. Maar daar moeten we nog een juiste balans in vinden. Bijvoorbeeld de uitvoerbaarheid... Een aanmelding voor de WMO innemen, zo'n soort gesprek kost soms zomaar een kwartier. Op het moment dat je met een bepaald aantal mensen ingeroosterd zit en een bepaald servicelevel wilt halen, is een gesprek van een kwartier, wat soms meerdere malen per dag voorkomt, is soms best lastig te organiseren. Je doet het natuurlijk wel. Dus daar zijn we nog steeds wel een beetje naar op zoek hoe we dat op een handige manier kunnen doen. En dat de vragen steeds complexer worden, merken we gewoon in de praktijk. Dus dat je gesprekken op sommige punten ook langer worden, merken we ook dat alle regelingen en de onduidelijkheid voor de inwoner dat dat ook aan de hand is, dat merken we ook. We merken dat het niveau van ons omhoog moet, maar dat we ook moeten nadenken wat wij in een KCC wel of niet willen brengen en dat we dat moeten afstemmen met een backoffice dat daar dan een vervolg aan geeft.

I: Oké en in hoeverre is digitalisering daar van invloed op?

R: Uhm, ik denk dat als het echt gaat over complexe situaties, complexe gevallen... Dan is bijna altijd telefonie of face-to-face uiteindelijk nodig om helderheid te creëren, rust te creëren en een duidelijk plan te hebben zeg maar. Maar, wat je wel wilt is online zo logisch mogelijk beeld geven. Dat is er nu nog niet altijd. Soms zijn wij als gemeente ergens van maar een aanbieder die zegt soms ook dat die ergens van is. Dus het aanbod is nog niet altijd even duidelijk en wat ik ook belangrijk vind is, als je dan online iets doet, moet je ook zorgen dat het echt ontzorgt. Dus dat mensen heel duidelijk hun eigen status kunnen zien. Relatief eenvoudig zelf dat kunt regelen. Daarmee ontzorg je de mensen, want die hebben vaak al genoeg daaraan. Tegelijkertijd moet je zorgen dat je ook niet teveel nazorg hebt van allerlei dingen die je aan het doen bent samen, want als daar onduidelijkheden ontstaan, dan moet je weer gaan terugbellen en dat levert weer onduidelijkheid op.

I: Oké, oké. Dus als ik het goed begrijp, correct me if I'm wrong, dat de vragen worden wat complexer en de basisvragen die je eerder over de telefoon werden gesteld, die worden nu vaker opgepakt door applicaties waar zij de status kunnen inzien? Bijvoorbeeld ik doe onderzoek naar MijnUitkering of naar snelbalies.

R: Uiteindelijk neemt de digivaardigheid toe bij mensen en wat blijkt is dat je dus de enkelvoudige, eenvoudige zaken steeds meer online aanbiedt en de complexere zaken nog op kanalen waar je direct contact hebt met je klant. Als het gaat om enkelvoudig en eenvoudig, ja... Weet je, vroeger hadden we die kanalen niet, hadden we geen website. Toen gingen mensen alles vragen, waar je nu alles gewoon zelf kunt terugvinden en daar worden mensen toch wel steeds handiger in. Als het gaat om complexe zaken dan vinden mensen het toch fijn, merken we, om iemand met expertise te spreken die een deskundig antwoord kan geven die ook het menselijke, het meeveren, het begrip tonen enzovoort, de basiskanten heeft. Dus die verdeling zien we wel een beetje ontstaan.

I: Dan heb ik nog een vraag over de karakteristieken van deze One-Stop Shop van het KCC. Vanuit de literatuur heb ik een aantal karakteristieken opgezocht waar een KCC of One-Stop Shop aan kan voldoen of voldoet. Met je antwoorden kom ik al wel aardig ver. Nu is het zo dat ik mij afvroeg, ik kan

het met je nalopen. We zien waar het KCC ongeveer staat en wat misschien nog gewenst is of misschien is dat helemaal niet gewenst. Dan spreken we van een First Stop, een Convenience Store of van een True One-Stop Shop. First Stop is eigenlijk alleen maar informatie, bijvoorbeeld een website of kan een KCC zijn. Convenience Store is dat men wordt wel geholpen, de burger, de klant, maar het gaat wel over simpele taken door vanuit een afdeling eigenlijk. True One-Stop Shop is eigenlijk, daar kom je langs, je moet het zien als een garage waar je de auto neerzet en daar wordt alles aan gedaan en daarna ben je weer klaar. De vraag is dan van waar staat het KCC volgens jou en wat is mogelijk gewenst?

R: Ik denk vanuit het oogpunt van dienstverlening en service naar mensen dat we soms nog onvoldoende logica aanbieden en nog te gefragmenteerd problemen aanpakken. Dat is echt een opdracht voor de gehele organisatie, dus ik denk dat, als het gaat over de fase waar we inzitten, we zitten in Convenience Store vind ik over het algemeen. We maken soms uitstapjes naar de True One-Stop Shop, maar die laatste, daar hebben we echt nog wel wat te doen. We zijn nu bezig met ketenprocessen, om dus bijvoorbeeld als er een nieuwkomer in de gemeente komt, om dan alle verschillende dingen in één keer, in één proces mee te nemen. Dus ben jij een nieuwkomer, dan heb je iets te doen met verhuizen, misschien zit je wel in de bijstand dan heb je daar iets te doen. Misschien wil je wel vrijwilligerswerk. Nouja, verschillende dingen worden daar in een keer meegenomen en dan zorg je ook dat je niet meer als afdeling WMO naar iets kijkt of afdeling Werk, maar dat je gewoon het totaalplaatje in een keer meeneemt en dat je ook zorgt dat daar de juiste mensen met de juiste expertise zitten die dat allemaal kunnen koppelen. Die juiste dingen helder kunnen krijgen om de juiste hulp te kunnen bieden. Dus ik denk wel echt dat het gewenst is dat we daar naartoe gaan, een True One-Stop, maar daar hebben we nog wel een wereld te winnen.

I: Ja, precies. Maar ook dus nog wel binnen afdelingen dat regelen?

R: Ja, dan heb je het over de verkokering zeg maar. Maar binnen de organisatie merk je dat je soms ook nog echt wel langs elkaar heen werkt. Bijvoorbeeld een WMO-klantmanager komt bij iemand thuis op huisbezoek, dat gaat over een woonvoorziening en die ziet daar een vervuilde woning. Dat is een signaal die die mee terugneemt en eigenlijk moet delen met iemand. Maarja, dat zijn andere afdelingen die daarover gaan. Soms gaat dat niet helemaal soepel en dat is juist iets wat je moet gaan proberen te organiseren, dat sommige dingen veel logischer op elkaar aansluiten en veel meer als een soort multi-discipline aangepakt worden. En je ziet ook, bijvoorbeeld binnen de afdeling Inkomen hebben ze Team Complex en daar kijken ze naar multi-probleemgezinnen bijvoorbeeld. Maar dat is alleen in de organisatie, dus je hebt in de organisatie een afdeling die dat slim probeert te doen. Maar je hebt natuurlijk ook nog een heleboel externe partijen die in dat soort situaties dingen doen. Dus de Pameijers en ja, noem ze maar op en ook die moet je eigenlijk op een slimme manier betrekken. Dus het is allemaal én om efficiënter te werken én om ook gewoon duidelijker hulp te kunnen bieden aan een persoon.

I: Dus dan zit je eigenlijk met meerdere afdelingen, maar soms zelfs met meerdere organisaties.

R: Ja, eigenlijk wel een soort van netwerk-matrix.

I: Oké, duidelijk. Even nog een aantal vragen over die karakteristieken, dit was meer een omschrijving van een One-Stop Shop. De karakteristieken van het TIC, bijvoorbeeld de taken die zij

oppakken. Gaat het dan vooral over bijvoorbeeld maar één beleidsdomein of zijn er meerdere beleidsdomeinen erbij betrokken?

R: Ja, meerdere. Dat sowieso. Ja, weet je, helemaal opgeknipt doen we iets met informeren, met signaleren, we doen iets met innemen van meldingen, we doen iets met contactjes aan elkaar knopen en dat doen we voor in de breedste zin alle onderwerpen die de gemeente of een inwoner van de gemeente raken. Dus dat gaat zeker over meerdere domeinen.

I: Oké en in hoeverre, we hadden het net over bijvoorbeeld aanmeldingen aannemen dat soort dingen, in hoeverre wordt er ook begeleiding meegegeven vanuit het TIC naar een klant toe?

R: Eigenlijk is het, je doet je werk tijdens het contact. Zelfs terugbellen naar een klant om later te informeren, dat gebeurt relatief weinig. Dus in sommige gevallen wel, maar eigenlijk als het complexer wordt of verdieping nodig heeft, gaat het bijna altijd naar de backoffice. Want primair zorgen wij dat het eerste klantcontact opgevangen wordt en zo goed mogelijk beantwoord of zo goed mogelijk geadresseerd op een plek waar het zo goed mogelijk beantwoord kan worden. Dus verdieping, maar natuurlijk zijn er uitzonderingen met casuïstiek waar we wel dieper op ingaan. Maar over het algemeen is dat niet het geval. We hebben het overigens wel geprobeerd hoor om bepaalde processen aan de voorkant uit te voeren, maar dat... Bijvoorbeeld iets met een minimabudget uitvoering geven aan dat proces. Maar dat was echt heel lastig te organiseren binnen al die dienstverleningsprincipes.

I: Oké, even kijken. Het is wel natuurlijk vanuit één gemeente en ook een level van overheid. Het is niet meerdere levels. Is het zo dat men bij aanvragen van dat soort dingen, moeten zij langs het Telefonisch Informatie Centrum of langs iemand die daar bij betrokken is?

R: We hebben afgesproken vanuit het oogpunt van efficiëntie, dat we een ingang willen creëren voor de gehele organisatie. Als voorbeeld, klantmanager van WMO of inkomen, die zijn bezig met klanten. Op het moment dat je die de hele dag bereikbaar voor de telefoon gaat houden, dan je werk moet uitvoeren. Wij hebben gezegd één ingang en daar zijn wij ook verantwoordelijk voor. Als het gaat over verplicht, ja we hebben we werkafspraken gemaakt met elkaar over welk deel van het proces je oppakt en welk deel niet. En dat betekent dat je soms ook tegen klanten zegt van ja, dit zijn de spelregels en dit is wat wij doen en dit is wat wij niet doen. Dat hoort erbij, dat klopt.

I: Nu heb ik eerder gehoord dat Thuis in de Wijk ook speelt natuurlijk. Dan gaat het ook over wijk, neighbourhood, service. In hoeverre speelt het TIC daar een rol in?

R: Nou, wat we vooral moeten gaan doen in de ontwikkeling van deze tak zeg maar is zorgen dat het simpel en logisch blijft voor de inwoner. Dat die weet wat die waar kan vinden en waarom. Wat we nu zien is dat dit is een beweging eigenlijk, het persoonlijker en dichtbij is wat er dan achter zit he. Zo van, we gaan de wijk in dat we dichtbij de mensen in de wijk zitten voor signalering. Dat mensen ook makkelijker bij ons kunnen binnenlopen. Maar dat we eigenlijk op kanaalniveau is dat het fysieke kanaal. En als het gaat over alle andere kanalen die je hebt, zal je heel goed moeten gaan kijken naar de uniformiteit van de informatie, strookt dat allemaal met elkaar? Met het klantbeeld wat gelijk moet zijn. Dus als je daar in de wijk zit en je bent met een klant in gesprek en die belt later naar het KCC, dan moet je natuurlijk wel op de hoogte zijn van elkaars informatie. Dus daar ligt echt nog wel

een grote stap, die te ontwikkelen want op dit moment is dat eigenlijk nog niet zo duidelijk. Ik denk dat het belangrijk is, want anders creëren we juist het van het kastje naar de muur principe.

I: Ja, precies, de duidelijkheid dan. En als laatste onderdeel, over het management. Is het gedeeld met verschillende afdeling of is er maar één club verantwoordelijk voor het TIC?

R: Nouja, dan moet ik het eigenlijk zo zeggen dat we als organisatie allen verantwoordelijk zijn voor de kwaliteit van onze dienstverlening. Wel hebben we natuurlijk gewoon het eerste klantcontact waarvoor wij zijn met het KCC met al onze servicelevels en je hebt de tweede klantcontacten en dat is voor intern in de organisatie. Dus terugbelnotities of vragen die wij zelf niet in een keer kunnen beantwoorden. Dus op dienstverlening is het in principe gedeelde verantwoordelijkheid, maar we merken in de praktijk dat dat best een uitdaging is. Want iemand die op een vakafdeling zit, die is vaak druk met zijn specialisme en soms helemaal niet druk met wat je een klant belooft en wat je moet nakomen en de bereikbaarheid in het terugbellen. Dus ja... Er zitten nog wel wat hiaten in die we moeten oplossen. Maar dat zal ook met het Thuis in de Wijk verhaal ook zijn, dat we eigenlijk alleen maar met meer partners samen werken. Wij zouden in de toekomst bijvoorbeeld het KCC ook voor Thuis in de Wijk kunnen organiseren. Op een slimme manier dat samen doen, maar het idee is ook juist dat de inwoner met die partners die al in de wijk zitten, vooral daar eerst langsgaan voordat men zich definitief aanklopt bij de gemeente. Daar een indicatie op te halen voor een individuele voorziening. Soms kan je in een Thuis in de Wijk situatie een collectieve voorziening, een algemene voorziening of vrijwilligerswerk wat minder geld kost. Dat is natuurlijk ook wel het hele doel, de totale zorgkosten terugdringen.

I: In hoeverre voorkom je dat het elkaar bijt?

R: Het enige wat je moet doen is dat je, maar dan maak je het netwerk weer belangrijker en de werkspraak van de totale organisatie. Je moet met al die aanbieders, met al die partners moet je echt aan de slag met het nastreven van, wat streven we na en op uitvoeringsniveau afspreken. Het is soms al een organisatie voor een organisatie met alle afdelingen, maar je krijgt er dadelijk een heleboel partners bij waarmee je veel moet afspreken op procesniveau.

I: Dan de laatste vraag. Wat denk je dat de toekomst is van het TIC?

R: Ik verwacht dat de informatievragen, dat die gaan afnemen en dat steeds meer mensen zelf dingen kunnen vinden. Dat de complexiteit van vragen toeneemt en dat ook de oplossingen die wij kunnen bieden vanuit het KCC binnen die complexe vragen. Dan moet je mee of uiteindelijk een andere keuze maken, dus wel weer meer persoonlijk contact gaan hebben. De vraag is of je dat vanuit het KCC doet of direct vanuit de specialisten. Dus dat betekent dat je backoffice, dat die mensen steeds meer terug moeten naar klantcontact. Dus dan zit je als specialist direct sneller met die mensen aan tafel, nog voordat men die aanvraag doet, maar dan gaat het vooral over zelfredzaamheid. Wat kan jij binnen het termijn, dus voordat ze echt binnen zijn. Ik denk dat wij als KCC op dienstverlening echt nog stappen moeten zetten. Want het is een kanaal wat veel kansen biedt. En ik vind dat als KCC moet je de logica van dingen nog veel beter gaan inrichten. Wat hoort bij elkaar en wat niet.

I: Oké, helder. Dan zijn al mijn vragen beantwoord. Heb je zelf nog toevoegingen? Nog iets dat je wilt verduidelijken?

R: Nee.

I: Oké.

E-Governance Solutions

Interview Leo Kleijburg, Municipality of Nissewaard

Advisor, Department of Income

Subject: E-Governance Solutions

Date: 15-05-2019

Location: Spijkenisse

I = Interviewer

R = Respondent

I: Ja, ik heb nu beiden aangezet. Uhm... Ter introductie, het is een masteronderzoek van Bestuurskunde Erasmus Universiteit. Zoals je weet is het een interview dat over E-Governance gaat. Ik neem het op en ik stuur de uitwerking ter goedkeuring door. Met als hoofdvraag van het onderzoek, wat is de invloed van E-Governance oplossingen op het One-Stop Shop concept en het One-Stop Shop concept is het TIC. Telefonisch Informatie Centrum of alles wat hier binnenkomt aan contact eigenlijk, dienstverlening. Met, dit is een beetje, zo ziet het conceptueel model eruit. E-Governance op die One-Stop Shop en dan neem ik de burgerkant nog mee, Citizen Motivations en Digital Divide daar... Heb ik ook interviews over gehouden. Mensen die digimindervardig zijn, wat voor invloed zij dan weer hebben op die relatie zogezegd. Oké, dan heb ik een introductie gegeven en dan ga ik nu naar de eerste vraag. Die is ook introducerend, maar meer voor jou. Kun je iets vertellen over jouw achtergrond en de functie die je hebt bij de gemeente Nissewaard? Even tussendoor, ik zal ook nog een aantal vragen stellen die ik misschien zelf wel weet, maar ik dan voor het interview dan ga stellen.

R: Ja, ja. Nou, mijn functie is officieel adviseur bij de afdeling Inkomen, maar goed, dat is een algemene weergave. Mijn takenpakket bestaat voornamelijk uit de procesmatige kant. Processen inrichten met een Lean bril. Zo efficiënt mogelijk inrichten voor de organisatie en burger. Een stuk wat daarbij hoort is ook management- en sturingsinformatie ontwikkelen en nou met name natuurlijk dan ook een aantal digitale producten zoals de Snelbalies en MijnUitkering. Die van invloed zijn op de backoffice in de afdeling. Dus dat zijn eigenlijk de grootste taken van mijn functie.

I: En kun je omschrijven, toen je hier bent gestart ten opzichte van nu en dan is het vooral gericht op die digitalisering. Wat er is veranderd? Van toen je bent gestart tot aan nu, wat de veranderingen zijn?

R: Als afdeling ook?

I: Niet per se als afdeling, met name over dingen die spelen op digitaal gebied waar jullie stonden en waar jullie nu staan. De ontwikkeling van die processen waar je het net over had, die digitale processen.

R: Nou, hoe zijn we gestart, dat is eigenlijk zoals wij dat vaak noemen. Eerst de basis op orde, dat betekent dat je voordat je gaat digitaliseren, dan kijk ik naar de Snelbalies en MijnUitkering. Dat de

burger echt gaat merken dat je aan het digitaliseren bent... Daarvoor hebben we er dus eerst voor gekozen om eerst die basis goed op orde te krijgen.

I: Wat houdt dat precies in?

R: Nouja, als je natuurlijk organiseert dat je een kanaal open gaat zetten voor de burger. Dan verwacht die burger ook dat het dus ook opgepakt wordt en snel op de plek terecht komt en dat er iets gedaan wordt met zijn vraag of mutatie. Als je dat niet goed geregeld hebt, ja dan land het ergens en dan is het niet veel anders dan een email box, dus je probeert steeds meer efficiëntie, meer efficiëntie eruit te halen. Zodat er in ieder geval voor de uitvoering ook uiteindelijk voor de burger, dat dat goed opgepakt wordt en snel en adequaat opgepakt wordt. Niet zoekraakt en dergelijke. Maar goed, dan moet er een andere backoffice komen dat een goede basis legt. Als dat niet goed geregeld is, dan heeft het niet zoveel zin om te gaan digitaliseren. Dus we zeiden van joh, we gaan eerst dat proces goed tegen het licht houden.

I: Zit het dan... Speelt duidelijkheid, wat voor rol speelt duidelijkheid dan daarin?

R: Nouja, duidelijkheid... Dingen die dan naar voren gaan komen is dat je je huidige proces tegen het licht houdt van hoe werken we nu? En zitten daar geen onnodige zaken in. Zitten daar geen stappen in waar er enorm veel wordt gewacht op stukken van een klant of een stap van een collega die daar in zit. Waarom moet die stap van die collega, moet die echt door die andere collega gebeuren of kan die gewoon in een hand blijven? Dus allerlei vraagstukken allemaal, er zijn wat processen hier die gaan van de een naar de andere afdeling of het gaat van de ene collega naar de andere collega en zo kunnen er heel veel stapjes genomen worden. Dat maakt het proces natuurlijk erg lang en als het nodig is, dan is het nodig en dan moet het. Maar we zien zelf ook van processen die in de loop van de tijd gewoon ontstaan zijn of in het verleden misschien efficiënt waren, maar nu met de huidige kennis van zaken achterhaald zijn. Dus met name zo'n proces ga je op die manier tegen het licht houden van joh, het huidige proces, is dat nou al Lean? Is dat nou al efficiënt? Of kunnen daar zaken in veranderd worden?

I: Wat meer smooth maken?

R: Ja en sturingsinformatie, hebben we dat goed in beeld wat eruit komt of hebben we geen idee over wat voor aantallen het gaat? Die specifieke aanvraag. Dat is natuurlijk ook interessant, wat zijn de aantallen en hoeveel wachttijden zitten daarin? Hoe komt het dat die wachttijden dan zo lang zijn, als ze lang zijn? Zoals die sturingsinformatie... Dat is ook belangrijk om een proces te volgen en dus steeds maar te verbeteren waar mogelijk. Dus dat is de eerste stap die we eerst gedaan hebben. Eerst dat proces intern even goed Lean maken. Om vervolgens fase 2, we hebben twee fases. Fase 1 is de interne fase en fase 2 is dan wat we genoemd hebben, zo gaan we met de Snelbalies aan de slag. En dan aanvragen en dan komt het als werkproces binnen en dan dat dus als dat nieuwe werkproces, omdat we de tijd daarvoor aan de basis hebben gesleuteld.

I: Oké, dus eerst de basis op orde en vervolgens...

R: Dan pas de slag maken.

I: Oké, wat voor termijn zat daaraan verbonden?

R: Nou die fase 1 is denk ik wel een goed anderhalf jaar, hebben we daar echt wel voor uitgetrokken. Dan heb ik het over een vrij groot proces, want we hebben natuurlijk heel veel processen en dan heb ik het specifiek, heb ik het nu over het aanvraagproces Levensonderhoud. Een vrij groot proces, maar ook een heel belangrijk proces, want dat is eigenlijk waar alles begint. Met name voor de sociale dienst. De aanvraag voor de bijstand en wat gebeurd daar allemaal en daar vraag je bewijsstukken uit om een schets te geven. Het oude proces, toen vroeger een klant bewijsstukken, je hebt altijd bewijsstukken nodig, maar in het verleden gaven we een A4'tje en dan kon een klant zelf, die moest dan eigenlijk bepalen welke bewijsstukken bij hem van toepassing waren. Dan kregen we de aanvraag binnen en dachten we, oohja, er missen nog stukken of we hadden zoveel stukken van een klant van ja, met de helft hadden we ook wel genoeg kunnen nemen. Maarja, omdat we soms ook niet wisten met wat voor aanvraag hij kwam. Of het een alleenstaande was, een echtpaar, met kinderen, hoe is de woonsituatie? Die weet je niet voorhand. Die weet je pas achteraf, dan kan je zeggen van ja, we missen deze stukken en deze stukken hebben we gehad maar die waren niet echt nodig. Een klant doet dan ook maar ten goede trouw zijn ding... Toen hebben we ook bewust gekeken van ja, zijn er ook stukken die we uitvragen die op dat lijstje staan die we gewoon zelf weten of zelf na kunnen gaan. Zoals de Wet Eenmalige Uitvraag ook zegt, alles wat je eigenlijk al kan weten, mag je eigenlijk niet uitvragen aan de klant. Of niet eigenlijk... Mag je niet uitvragen aan de klant.

I: Oké, dat voorkomt dan ook dubbel werk?

R: Ja, je belast de klant ermee in het verleden dan had je klantmanager had de opdracht. Al die bewijsstukken moeten minimaal gevraagd worden, dan hadden we elkaar ook gesproken. Dus ja, als die bewijsstukken er niet waren, dan ging er een hersteltermijnbrief eruit naar de klanten van joh, die bewijsstukken wil ik graag nog hebben. Want dat hadden we met elkaar afgesproken, maar als je dus nieuwe afspraken hebt en je zegt van joh, moet je die bewijsstukken wel echt hebben? Is dat nou noodzakelijk voor je rechtmatigheid van je aanvraag of kan je het elders... Hebben we het niet nodig. Daar maken we nieuwe afspraken over van als daar twee derde van die bewijsstukken af valt, dan scheelt dat natuurlijk ook al het aantal hersteltermijnen die je hoeft, die je aan een klant stuurt.

I: Ja, oké en de basis op orde dat ging ook over intern, neem ik aan in de afdeling? Samenwerken met de andere afdelingen, bijvoorbeeld met Stadswinkel, met het TIC, hoe is dat gegaan in de ontwikkeling van die Snelbalies onder andere?

R: Ja, die Snelbalies was fase 2 dan. Dus de basis op orde dan... Dus heb je het met name over fase 1 of fase 2?

I: Misschien starten met fase 1.

R: Fase 1, dan is het vooral kijken naar het werkproces intern. Dan heb je wel ook te maken met bijvoorbeeld een Corsa, dat is een archiefsysteem, dat is dan weer in beheer bij onze afdeling. Stukken worden natuurlijk aangeboden, toen was het al rond... Toen werd het fysiek aangeboden en moest het ingescand worden, moest het weggeschreven worden in het dossier, want anders is het een grote hoop en dat kan je later natuurlijk nooit meer terugvinden. Dus daar moet je dan ook over nadenken, hoe ga je dat ordelijk wegschrijven, zodat je het heel snel weer terug kan vinden later. En dan heb je nog met een afdeling gegevensbeheer te maken, waar ze een beetje met dit proces wat efficiënter in willen richten. We krijgen heel veel stukken van klanten, hoe kunnen we dat nou toch zo snel mogelijk en op een goede plaats wegschrijven, zodat het ook weer later goed en helder is

terug te vinden. Ja, andere die je nodig hebt is communicatie. De website, hoe kun je dingen aanvragen? Toen de Snelbalie was... Er nog niet was, toen moest je natuurlijk ook informatie wegschrijven van joh, ik heb een bijstand nodig, hoe werkt dat dan binnen deze gemeenten? Waar kan ik dat dan doen? Op welke manier kan ik dat doen? Nou dat was, bleek ook, ook wel hier en daar wat achterhaalde informatie die niet meer up to date was, niet volledig was. Dus ja, dan heb je ook communicatie nodig van oké, dat willen we helder en actueel op de website krijgen. Dan moesten we ook nadenken van ja, gebruik je teveel vakjargon? Waar je onderling weet je direct waar het over gaat, maar als het over de klant gaat, dan gaan die grote ogen... Als je tegenover de klant zit, dan kan je dat zien. Maarja, op de website kan je dat niet zien. Dus communicatie... Wij leveren nog wel eens stukken aan en dan zegt communicatie, door de bril van de klant, wat bedoel je daar precies mee? En dat waren wel eens eye openers van oohja, voor ons is het wel gesneden koek, maar als je voor het eerst met een bijstandsuitkering te maken krijgt en dan dat vakjargon leest dan denk je ook van, en nu? Wat bedoelen ze hier mee? Dus dat is ook wel een samenspel met communicatie.

I: Ja en hoe ga je daarmee om bijvoorbeeld in zo'n Snelbalie als er teksten staan van afkortingen?

R: Eigenlijk hetzelfde, dat is het voordeel van fase 1. Dan word je bewust van joh, snapt iedereen wel wat er staat. Dat leerproces hadden we wel achter de rug op het moment dat ik de Snelbalie inging, dan hadden we bij Levensonderhoud nog vrij strak geregeld. Er werd gezegd van een aanvraag moet je zo doen en dit vereist een aanvraag, natuurlijk heb je daar speelruimte in en dergelijke, maar dat is vrij strak geregeld. Maar we zijn nu natuurlijk bezig met de Snelbalie Bijzondere Bijstand, die nu dan nog niet live is, maar daar kan je veel meer gemeentelijk beleid in kwijt. Dus afhankelijk van je beleid, moet je gaan nadenken wat ga je de klant presenteren qua bijzondere bijstand en wat wil je weten van die klant. Ook toen we die Snelbalie Levensonderhoud achter de rug hadden, toen hadden we al het bewustzijn van joh, denk goed na over hoe je iets vraagt aan de klant.

I: Ja, dus ervaring...

R: Ervaring, ook af en toe toetsen bij je collega's, want je bent met een klein clubje bezig om zo'n product te ontwikkelen en implementeren, maar af en toe moet je het gewoon ook even wegzetten bij collega's dan wel bij een klantenpanel van joh, zijn we helder en duidelijk en laat jouw visie eens erover schijnen. Je moet eigenlijk een beetje denken van, volgens mij was het een heldere vraag, maar die wordt dan toch anders gelezen of begrepen.

I: Oké. Door naar vraag 3. De drie applicaties, als je die naast elkaar zet. De Snelbalie Levensonderhoud, de Snelbalie IMT en MijnUitkering. Wat is bijvoorbeeld het verschil, behalve het onderwerp zelf, maar gewoon de ontwikkeling van de Snelbalie Levensonderhoud en Snelbalie IMT. Zit daar nog een ander proces achter? In ontwikkeling bedoel ik dan, niet in onderwerp zelf.

R: Nou in ontwikkeling, ja het proces zelf is natuurlijk ontwikkeld door een softwareleverancier, Centric. Maar daar kan je als gebruikers best wel invloed op uitoefenen, over de inrichting. Soms maakt dingen inrichting niet mogelijk en dan heb je ook wel invloed op Centric van joh, wij willen het graag maar dit kan de applicatie van Centric nog niet. En als meerdere gemeenten, dan is dat alleen maar mooi, als meerdere gemeenten dat ook willen. Dan zeggen ze van oké, dan gaan we dat binnenkort ontwikkelen. Qua inhoud is het, kijk de snelbalies zijn twee aanvraagmodules. Aanvraag Levensonderhoud en voor de minimaregeling. MijnUitkering, dat is ook gegevens presenteren als je al in de bijstand zit. Bij de andere kan je iets aanvragen, dan krijg je een minimaregeling toegekend.

MijnUitkering is met name als je in de bijstand zit en dan wil je weten van, ooh is mijn uitkering al betaald? Hoeveel vakantiegeld heb ik? Dat zijn informatie die dan uit die applicatie getrokken wordt en in een presentatormodule getoond wordt aan de klant. Dat zijn gegevens die voorheen, die kreeg die wel in een vorm van een uitkeringspecificatie of een jaaropgave na een jaar of een betalings... Maar nu is het echt een tool, echt een meerwaarde. Je kan ook inkijken wanneer een uitkering... Is die al overgemaakt? En je kan zelfs terugkijken, een stukje historie van andere maanden, zelfs jaren terug van informatie. Dus dat is een, ja een, een aanvraag en de ander is ook...

I: Dus er zit meer een soort van datakant aan?

R: Een datakant die gepresenteerd wordt uit de applicatie van diezelfde klant en daar kreeg die al flarden van in een andere vorm, maar nu heeft die het in een mooie schil in zo'n MijnUitkering. Waarin enerzijds de dingen kan inzien en anderzijds ook wijzigingen kan doorgeven van joh, ik zit nu nog in de uitkering, maar mijn situatie is iets dat van invloed is op de bijstand en dat wil ik doorgeven.

I: Oké en zijn er mogelijkheden tot het doen van transacties daarbij? Is dat al direct eraan gekoppeld dat als iemand iets aanvraagt dat er direct al een actie aan gekoppeld zit of komt dat ergens terecht en wordt het daarna handmatig verwerkt?

R: Het is ook wel een ontwikkelproduct die Snelbalies en MijnUitkering, dus het doet is inderdaad werkprocessen inschieten, aanvraag bijstand of een aanvraag IMT... Maar IMT gaat bijvoorbeeld al verder, want het is een wat eenvoudigere aanvraag en daar kan de snelbalie dus al gelijk beslissen van joh, je hebt recht of je hebt geen recht. Bij de LO ook in meerdere mate wel, van dat vraag die iets over het vermogen uit en dan ziet die hoeveel vermogen je hebt. Er is een vermogensgrens, als je boven dat vermogen zit dan heb je geen recht op bijstand. Dus de module zegt dan ook van joh, uw vermogen is hoger dan de toegestane norm. U heeft in principe geen recht op bijstand. De wet zegt namelijk, je moet altijd... Als een klant wilt aanvragen, dan moet die kunnen aanvragen. Je mag niet zeggen van, joh, je zit boven het vermogen, stop... Einde verhaal.

I: Je mag het niet verbieden?

R: Je mag niet verder. Je mag het inderdaad niet verbieden. Sommige klanten willen graag een officiële afwijzing hebben. Ja, voor hun eigen of misschien voor een vervolg... Naar een andere instantie of wat dan ook. Dus vandaar dat, maar dat is wel een gevolg.

I: Is aanvraag Levensonderhoud vergeleken met IMT dan complexer?

R: Ja, LO is sowieso complexer weer dan IMT. Want het voorbeeld dat ik gaf, inkomen en vermogen, dat zijn twee grote... De woonsituatie... Dat zijn drie componenten die gewoon heel erg belangrijk kunnen zijn. Heb je überhaupt recht en als je recht hebt, op hoeveel heb je dan recht? Dat is even in het kort en eigenlijk heel veel aspecten kunnen daar van invloed zijn. Die drie componenten beïnvloeden. IMT is veel basaler, van oké heeft u een bepaald minimaal inkomen en zijn er een aantal dingen van toepassing, dan heeft u recht in principe op een eenmalige regeling en toeslag. Die gaat die dan ook krijgen. Van daar dat die LO... Of die IMT heel makkelijk kan zeggen van oké, in ieder geval heeft u recht. Als gemeente bepaal je zelf. Je kan bij wijze van spreken zodanig het inrichten dat je zegt van joh, klant vraagt het aan en drie minuten later heb jij het in je e-mailbox, het is toegekend en bij ons schiet die wat componenten in en wij draaien de run een paar dagen later en

dan gaat die voor die 200 klanten tegelijk die dat de afgelopen dagen aangevraagd hebben, kunnen we dat doen. Zo ver kan het gaan en het gaat met de LO gaat het straks, gaat het ook steeds meer verfijnen. Dus we gaan ernaartoe dat ook bij de LO op termijn gezegd wordt dat in principe heeft u recht en dan is het aan ons als gemeente om te zeggen van willen we hier toch nog naar kijken of hebben we nou zoveel vertrouwen in het systeem dat we zeggen van joh, dat zit wel snor. We kennen het toe, schiet de componenten er maar in. Maken we desnoods steekproeven achteraf. Foutmarge bepaald, is het systeem nog steeds zo goed als we eerder hadden vastgesteld. Maar dat is nog, bij de LO met name, nogal toekomstmuziek. En bij de IMT deels wordt dat al in conceptbeschikking staat die helemaal klaar, maar eigenlijk gaan er nu nog wel een aantal dingen doorheen dat we zeggen van joh, we sturen het niet automatisch dat die klant al binnen drie minuten al het antwoord heeft, nee die parkeren we nog even. De klant ziet alleen dat die een aanvraag heeft gedaan, maar hier staat eigenlijk alles al klaar. Dan moeten we met de hand nog even checken van oké, heeft alles wel correct plaatsgevonden en als dat inderdaad correct is, dan komt de beschikking die al helemaal gemaakt is door die snelbalie. Dan zeggen we van oké, het is goed, het mag weg en toegekend worden. Dus er zit nog wel bepaalde, kleine menselijke hand tussen, maar het product levert al heel veel. Rapportage en de beschikking wordt dan automatisch gegenereerd.

I: En kijkend naar de toekomst, wat is die rol dan nog van die menselijke hand? Of wat is de rol van automatisering dan qua grootte?

R: De rol van de menselijke hand is nog wel en dat zou je bij vereenvoudigde aanvragen, zal die vele malen minder gaan worden, maar bij Levensonderhoud, de stap die nu nog steeds plaatsvindt en die er hoogstwaarschijnlijk in vele gevallen nog wel tussen zal blijven zitten. Want ik schetste nu wel van oké, bij de LO gaan die straks ook... In principe zou die op den duur toegekend worden, maar je hebt altijd... Niet alle zaken kun je verifiëren in de Snelbalie, met name bij Levensonderhoud heb je wel eens de woonsituatie. Je kan wel checken bij de BRP hoeveel mensen er ingeschreven staan, maar is dat ook de werkelijke situatie ter plekke? Wat de ervaring wel leert is dit in werkelijkheid nog wel eens anders is. Wat doen we dan? Dan zullen ze op huisbezoek gaan van joh, u heeft een aanvraag gedaan en we komen gewoon even kijken. Is het inderdaad de man, vrouw en kinderen, zoals geschetst wordt?

I: Maar dat vraagt, neem ik aan, ook goede afstemming met andere afdelingen die daarbij betrokken zijn. Bijvoorbeeld huisbezoeken, hoe loopt dat?

R: Nouja, dat is een product binnen de afdeling. Maar wel andere teams. Dus we kunnen wel inderdaad, joh, in dit geval willen we wel graag met een sociaal researcher op stap, want die heeft ook ervaring. Hoe doe je een huisbezoek en welke vragen kun je dan ook stellen? Als jij denkt van ik vertrouw het niet helemaal, deze aanvraag, deze situatie. Dan moeten ze op tactische tijden op de juiste momenten de juiste vragen stellen aan iemand. Dan ga je inderdaad met bijvoorbeeld de sociale recherche een huisbezoek doen.

I: Oké, ik heb nog twee vragen. Ik vroeg mij nog af of je iets kunt vertellen over de tevredenheid van de applicaties. Wordt dat gemeten? Klanttevredenheid dan zeg maar.

R: Ja, klanttevredenheid, je vroeg er geloof ik naar in je e-mail ook ernaar. Vlak voordat we gestart zijn met de Snelbalie, inmiddels alweer 2 á 3 jaar geleden, meen ik. Ja, zoiets geloof ik. Vlak daarvoor of gelijktijdig is geloof ik een klanttevredenheidsonderzoek gedaan en dat was zo kort. Toen hebben

we wel wat in gang gezet over nadenken welke vragen we de klant gaan stellen zodat je daar natuurlijk een goede conclusie uit kan trekken. Dus daar is dat stukje digitalisering van de snelbalie, dat was daar te pril voor om mee te nemen. Die ervaring was er natuurlijk met de klanten ook niet of nauwelijks en hij staat nu weer op stapel om bij de eerstvolgende klanttevredenheidsonderzoek meegenomen te worden. Dus dat is het officiële. In de tussentijd hebben we wel al ook met name klantsignalen of gewoon klantvragen die gedaan worden, want bij een aanvraag Levensonderhoud wordt er altijd of in de meeste gevallen, worden klanten uitgenodigd van, u heeft een aanvraag gedaan en er worden nog een aantal vragen gesteld en dergelijke. Dus daar komen ook nog altijd dingen aan bod van oké, als er problemen waren met de uitvraag of de aanvraag überhaupt en er komen signalen van de klantmanager van joh, de klant heeft problemen gehad met dat en dat. Of wij zien dit terugkomen en kan daar iets aan gebeuren?

I: Oké en dan de laatste vraag. Wat is het gebruik van de applicaties en wat waren je verwachtingen van tevoren? Ten opzichte van handmatig bedoel ik dan.

R: Wij hebben er bewust voor gekozen om de papieren versie helemaal uit te sluiten. Er zijn ook gemeentes die zeggen van oké, we gaan digitaliseren voor de klant, maar we houden het oude proces open. Dus op papier kan het ook nog allemaal. We gaan ook digitaal. Ja, wij hebben daar bewust niet voor gekozen. We hebben bewust gezegd van joh, als we die slag willen maken, zoveel mogelijk digitaal, dan moet je ook dat ene kanaal uitzetten want anders ja... Mensen zijn dingen gewend, thuis ook. De bank... Als die mij benaderen van joh, u krijgt de bankafschrift thuis, u kunt die ook digitaal krijgen. Dan is vaak de eerste reactie, van nou... Ik vind het wel prima zo. Mensen zijn het zo gewend en graag houden zo. En dat, de bank heeft daar natuurlijk ook de tijd voor genomen en ja... Tegenwoordig kan je dat wel doen, maar dan moet je daar voor betalen geloof ik. Of je kan het gratis downloaden inmiddels. Maar dat fenomeen zagen wij ook op ons afkomen. Dus naja, als je dat gaat doen dan zal er een relatief klein percentage daar gebruik van maken en de rest denkt nog van nou, ik doe het lekker... Doe het maar op papier. Althans, dat was onze inschatting. Dus wij hebben ervoor gekozen om 100% digitaal te gaan. Dus ook de tijd te nemen van oké, dat communiceren en met ketenpartners en er zijn ook partijen die helpen ook wel als mensen problemen hebben met.

I: De digimindervaardigen dan bijvoorbeeld?

R: Precies en PC's op het Plein. Dus je moet ook wel nadenken van hee, DigiD en succes ermee klant. In je achterhoofd houden dat er altijd een categorie mensen is die moeite hebben met. En ja, als ze geen PC hebben, ja dan zal je toch een alternatief moeten hebben.

I: Ik heb bijvoorbeeld Linda van Kooten ook gesproken, ook onder andere daarover. Oké, verwachtingen die zijn dan ook beantwoord. Ja, dan ben ik er doorheen. Nog in het kort, nog. Wat je verwachtingen zijn voor de toekomst. Jullie zijn nu ook een andere snelbalie aan het ontwikkelen, gaf je aan. Wat zijn nog meer verwachtingen voor de toekomst?

R: Snelbalie Bijzondere Bijstand, daar zitten we nu middenin. En een andere ontwikkeling die nu plaatsvindt, dat is niet alleen in onze afdeling, maar dat is gemeentebreed. Dat is het Zaaksysteem. Dat gaat ook een hele mooie aanvulling worden voor de Snelbalies en MijnUitkering. Nu, als iemand iets aanvraagt. Komt via de email de aanvraag binnen, die komen dan bij Gegevensbeheer binnen. Die zien dan van, ooh, er is een poststuk voor afdeling Inkomen. Want het is een aanvraag bijstand en die sturen het vervolgens weer naar onze interne emailbak en zo... Het zijn allemaal wel korte

stapjes en binnen één, twee dagen is alles wel op zijn plek. Maar goed, het vraagt wel één of twee dagen en straks met een Zaaksysteem, dan schiet iemand het is en is het werkproces direct op naam van een klantmanager. Wat nu ook, ook wel is, maar vooral de stukken gaan direct in het archiefsysteem, Corsa wordt verlaten en er komt dan een nieuw archiefsysteem van het Zaaksysteem. Dus op het moment dat de klant het inschiet, dan staat het ook direct in het archief en dan duurt dat dus nog maximaal 24 uur voordat het in het archief komt.

I: Een soort van case aangemaakt dan?

R: Ja, het is een soort van werkproces dan. Als de klant vandaag dan een aanvraag doet, nu staat het binnen vijf minuten op naam van een klantmanager. Maar de klantmanager heeft nog geen stukken, dan kan die eerder al, morgen daar iets mee doen. Maar met een Zaaksysteem is het direct op zijn plek. En de klant ziet het ook, nu krijgt die ook wel netjes een mail van u heeft een aanvraag gedaan en dat wordt in behandeling genomen. Maar wat is er nog mooier als een klant, want die denkt op een gegeven moment van ja, ik ben nou een week verder... Hoe ver zullen ze zijn bij de gemeente? Ja, dan zou je toch moeten gaan bellen nu, van als je niks gehoord hebt. Dan is er wel gevolg. Maar als je niks hoort dan is het toch van, wat zou de status zijn van mijn aanvraag of mijn mutatie die ik doorgegeven heb? Dan is een Zaaksysteem prachtig, want dan kan je zien van, hij is nou in behandeling bij klantmanager X of een medewerker. Dan kun je het mooi volgen.

I: Oké, dan zijn mijn vragen dan beantwoord. Heb je zelf nog iets toe te voegen of denk je dat je nog iets moet rechtzetten?

R: Rechtzetten? Nee, volgens mij denk ik dat ik wel een redelijk beeld heb geschetst.

I: Ja, dat denk ik ook. Oké, dan.

Interview Danny Heijnen, Municipality of Nissewaard

Advisor on digital solutions, Department of Income

Subject: E-Governance solutions

Date: 08-05-2019

Location: Spijkenisse

I = Interviewer

R = Respondent

I: Ik neem het interview dubbel op, ooit is een klasgenootje alles kwijtgeraakt en dat risico nemen we niet.

R: Nee dat snap ik helemaal.

I: Even de introductievraag. Ik ga het een beetje opbouwen en ook over alle drie de applicaties hebben waar we het eerder over hebben gehad. Als introductie, kun je iets vertellen over jezelf en over wat voor functie je bekleedt binnen de gemeente Nissewaard?

R: Ja, ik ben adviseur kwaliteit, binnen de afdeling Inkomen. Dat is, wij zijn eigenlijk de juristen van onze afdeling. Wij zorgen dat de beschikkingen goed zijn, de rapportages goed zijn. Naast toetsen we ook, controleren de aanvragen levensonderhoud, of die goed zijn uitgevoerd. We zijn bezig met een opleidingsplan hier. Dat besteden we ook vaak uit, maar soms zijn er opleidinkjes die we zelf verzorgen, cursusjes. We draaien flink wat projecten, snelbalies, MijnUitkering, we zijn nu ook bezig met de Snelbalie Bijzondere Bijstand die eraan gaat komen.

I: Oké, een extra snelbalie.

R: Ja, we hopen dat die eind dit jaar online gaat. Even denken, wat doen we nog meer? Ja we gaan weer met een formatie calculatie berekening wordt er gemaakt. Wat dat betreft is het echt van alles. Dus echt heel ruim, heel breed.

I: En over die applicaties. Kun je het proces beschrijven van de Snelbalie IMT en MijnUitkering en de snelbalie...?

R: Levensonderhoud. Wat wil je precies weten, vanaf aankoop tot nu?

I: Eigenlijk vanaf het proces vanaf het begin. Dus het doel van begin tot aan nu zeg maar.

R: Het zijn verschillende processen. We zijn ooit begonnen eigenlijk met de IMT, Snelbalie IMT en Bijzondere Bijstand. Die was eraan gekoppeld omdat het een eenvoudig proces zou zijn. En toen hadden we al heel snel zoiets van, dat bijzondere bijstand een stuk lastiger bleek te zijn. Bijzondere Bijstand daar zijn we nu echt vol mee bezig. IMT zijn we echt gaan ontwikkelen van joh wat zijn de beleidsvragen? Die hebben we doorgezet in het systeem, zodat de technische vragen daar ook in zijn meegenomen. Uiteindelijk zodat dat ding daar ook een beslissing in kan nemen. Dat is op een gegeven moment geïmplementeerd. De Snelbalie Levensonderhoud is een, wij wisten toen we IMT aankochten dat er ook een aanvraag Levensonderhoud was, een module. Maar wij waren nog eerst

bezig om het hele poortproces te instrueren. Want er waren flink wat achterstanden. Dus dat was niet ideaal.

I: Dat was echt het begin van het proces.

R: Ja, echt de eerste aanvraag van het proces zeg maar. Dat hebben we eerst gestructureerd dat het echt helemaal Lean was en daarop hebben we gekeken van joh, we willen een applicatie die de eerste filtering doet en dat de burger dat digitaal kan aanvragen. Want de gemeente is heel bezig met de digitalisering en wij zijn toch wel een van de voorlopers, want weet je, ons poortproces is nu al goed. Dus nu gaan we kijken van wat gaan we nu aanschaffen? En we wisten van de interesse van Centric, de applicatiebeheerder, ook van de uitkering. De softwareleverancier. Dat sloot naadloos natuurlijk aan op wat wij zoeken. We hebben wel wat andere applicaties bekeken, maar dat, ja dat past niet zo. Dan moeten er weer licenties aangevraagd worden bij Centric, dat wordt heel erg lastig. We zijn toen met Centric in zee gegaan en dat was ook een ontwikkelproces. Zo'n aanvraag levensonderhoud dat is wel op landelijke norm zeg maar. Maar daar zaten nog heel veel ontwikkelpunten in, omdat Centric ook aan het begin stond. Wij zijn de derde gemeente die live zijn gegaan met het systeem. Wij hebben hem wel echt zo gefinetuned dat die rechtmatig helemaal goed was. Ook een IT-keuring van een partner er was. Helemaal op maat. Echt een heleboel zaken hebben we daar verbeterd, maar het is nog steeds een proces dat in ontwikkeling is.

I: Met die ontwikkeling bedoel je dan van we hadden een bepaald doel en daar zijn we naar op weg? Of heb je dat doel nu wel bereikt? Wat zijn jouw ideeën daarover?

R: Nou er zitten sowieso nieuwe ideeën in. Als je aanvraag jongeren hebt, bijvoorbeeld een jongere krijgt een zoektermijn van 4 weken in. Die gaat die aanvraag levensonderhoud in. Op een gegeven moment vraagt de applicatie of hij al een zoektermijn heeft gehad? Dan is het antwoord ja of nee. Nou bij ja, dan moet hij de datum geven van het zoektermijn. Zo niet, dan wordt die eruit gegooit. Dan wordt gezegd van joh, je hebt een zoektermijn van vier weken. Als je de volgende keer probeert, dan moet je dan die datum ingeven. En daar zit voor ons nog een ontwikkeling in, dat bij de volgende keer als die nee zegt, dat die dan gelijk een soort filter gaat maken voor die klant of die überhaupt wel recht heeft na vier weken. Anders kan die weer ergens anders naartoe. Misschien heeft die jongen wel WW-recht. Zit hij vier weken op ons te wachten... Dat is nog een ontwikkeling die gaande is.

I: Is het dan ook een gelijkschakeling van verschillende data van verschillende partijen bedoel je dan? Dat die bij elkaar komen?

R: Ja, dat DKD zou er bijvoorbeeld aangekoppeld kunnen worden. Daarmee zou je direct kunnen kijken of er recht is op die uitkering. Maar dat is een proces dat heel lastig is om in te richten voor Centric. Daar zijn ze dus mee bezig. Waar we nu mee bezig zijn is de... DigiD-keuring voor externen. DigiD-machtiging, zijn we mee bezig. Dat bewindvoerders ook een uitkering voor de klant kunnen aanvragen. Dat is ook een van de harde vereisten van de Snelbalie Bijzondere Bijstand. Een van de Bijzondere Bijstanden is het beschermingsbewind, ja wie gaat dat aanvragen? De beschermingsbewindvoerder, maar ja die heeft geen machtiging, dus moet de klant het zelf doen. Nouja, dat willen we gewoon niet.

I: Wat zijn de verschillen in het proces tussen de drie applicaties? MijnUitkering is duidelijk, maar tussen de twee snelbalies?

R: Nou, de aanvraag Levensonderhoud is dus echt voor de aanvraag van de uitkering. Die is vele malen ingewikkelder dan de IMT. Dus de Individuele Minimatoeslag. Die is voor 130% van de uitkeringsnorm, dus ook mensen die werken kunnen de IMT aanvragen. En die aanvraag Levensonderhoud is echt meer aanvraag uitkering.

I: Ook ingewikkelder als applicatie bedoel ik dan ook?

R: Het is dezelfde applicatie eigenlijk, hij ziet er ook hetzelfde uit. Maar de inrichting is gewoon veel simpeler, omdat het beleid is niet super simpel bij IMT, dat zijn ze nu aan het vereenvoudigen. Maar het is vele malen simpeler dan de aanvraag levensonderhoud.

I: Dus de achterkant is eigenlijk simpeler?

R: Ja, klopt.

I: En zit het dan bijvoorbeeld in verschillende afdelingen die erbij betrokken zijn?

R: Het is een afdeling. Ja, IMT zijn we ook afhankelijk van de afdeling Werk op een gegeven onderdeel. Wat soms frustraties om het zomaar te zeggen oplevert. Want er is een extra toeslag als iemand arbeidsongeschikt is. En dat is niet altijd even goed beschreven, dus dat moet dan achterhaald worden. Maar dat wordt volgend jaar anders, volgend jaar wordt IMT veel simpeler, ze gaan dan ook met de Rotterdampas werken. Dan komt er een basisbedrag en de rest gaat via de Rotterdampas, dus dan wordt die heel simpel.

I: Dus de ontwikkeling van die applicaties zit vooral in het simpeler maken van de achterkant, als ik het goed begrijp?

R: In het geval van de IMT wel. Het beleid van de IMT is vrij ingewikkeld, waardoor we in de uitvoering er nog veel werk aan hebben. Als het straks versimpeld is, dan verwacht ik dat je daar heel snel wat mee kan doen. Heel snel kan, op de uitvoeringskosten kan besparen. Want nu is het nog heel veel uitzoeken, als iemand het aanvraagt moet je nog veel stappen doorlopen voor een aanvraag. Maar dat ding, de applicatie, kan heel zwart-wit zeggen van joh, dit is een toekenning en dit is een afwijzing. Maar je moet nog controles uitvoeren in het systeem. Die arbeidsongeschiktheidsverklaring die moet je even opzoeken, die kan die nergens vandaan halen. Dat gaat er dan uit en dan kan het systeem heel zwart-wit zeggen van oké dit is een toekenning en dit is een afwijzing. Dan kan je daar voor 95% van op aan en dan kan je dat automatiseren.

I: En voor MijnUitkering, dat gaat ook om status te checken bijvoorbeeld he. In het proces daarvan, hoe is dat verlopen ten opzichte van de snelbalies?

R: Toen wij de snelbalies hadden aangekocht toen werd ons verteld van joh, wij zijn bezig met MijnUitkering voor klanten.

I: Vanuit Centric?

R: Ja, vanuit Centric. En wij zijn op een gegeven moment hebben wij, hadden we de Snelbalie Levensonderhoud af, die was klaar. Toen moest Bijzondere Bijstand daarbij ook nog wat doen. We

wilden verder om een statusupdate te kunnen geven aan klanten en ook in de aanvragen, wijzigingen doorgeven die... Nou dan kan je ervoor kiezen omdat via de website te doen, maar dan komt er niet iets pasklaar in het systeem terecht. En met MijnUitkering had je, wordt het direct in het systeem ingeschoten. Iemand geeft een wijziging door en die wijziging komt direct in het systeem, waardoor een medewerker direct met het systeem aan de slag kan. Dus die staat er realtime in. We kunnen het dus ook heel snel aanpassen. Als we vanmiddag een run draaien, als iemand een wijziging nu zou inschieten, dan zou als we die run draaien vanmiddag al bijvoorbeeld het bankrekeningnummer gewijzigd zijn. Dus dat het dan op het juiste bankrekeningnummer gestort wordt. Als je dat via de website gaat doen, dat kan wel, maar dan komt het in een algemene bak terecht. Dan wordt dat doorgegeven.

I: In hoeverre zit daar dan een transactionele component daaraan?

R: Ja, die zit daar dan aan.

I: Oké, dat is interessant. Want volgens de literatuur zijn er een aantal fases die een applicatie kan doorlopen, die transactie zit er dan aan vast. Zou de muziek iets zachter kunnen op de achtergrond? Voor de opname. Over het algemeen valt het wel mee, maar dan moet ik 'm trager en harder zetten... Oohja, over het gebruik. Het gebruik van de applicaties. Hoe zit het daarmee, bijvoorbeeld een percentage van een aantal mensen die er gebruik van maken. Wat is het percentage om een online aanvraag te doen ten opzichte van handmatig?

R: Nou handmatig wordt echt... Wij dwingen eigenlijk mensen om het online te doen. Dat mag niet weten we, maar wij zetten handmatige kanalen zijn in principe dicht. Mits iemand natuurlijk moeilijk gaat doen. Dus ik denk dat we sowieso de aanvraag levensonderhoud wordt dat voor 99% digitaal aangevraagd. Ik heb toevallig van de week voor het eerst een papieren versie uitgedraaid. IMT dat is 99 tot 100% dat daar gebruik van wordt gemaakt en bij MijnUitkering is dat eigenlijk... Nou bij MijnUitkering zit je nu nog met jaaropgaves en uitkeringsspecificaties. Vooral bewindvoerders willen die nog handmatig hebben. Zeg dat dat dan 85 tot 90% is dat dan online gaat. Dat heeft puur ook met die DigiD-machtiging te maken. Want een bewindvoerder wil een uitkeringsspecificatie van zijn klant hebben. Maar die kan zonder die DigiD kan die er niet in. Want die DigiD-machtiging is nog niet geregeld, dus dan moeten wij dat maar even handmatig verstrekken.

I: Oké en voor de mensen die dat zelf niet kunnen of niet willen?

R: Die kunnen dat aangeven, dat doen we dan apart uitdraaien en versturen.

I: Ooh oké, dus die mogelijkheid is er wel?

R: Absoluut. Ik denk dat er een stuk of 30 tot 40 van de 2500 uitkeringsgerechtigden die 'm zo krijgen. Dus dat valt echt hartstikke mee. Van de week hadden we de cijfers van MijnUitkering binnengekregen. Heb je die van Leo gehad?

I: Uhm, deze week nog niet.

R: Die applicatie is sinds januari al 60.000 keer gebruikt. 60.000 keer op geklikt, laat ik het zo zeggen. Dat is best wel aardig als je 2500 klanten hebt en 60.000 keer op geklikt in, wat is het, vier maanden tijd.

I: En dat soort statuschecks, is dat ook te zien in bijvoorbeeld spreekuren of in het aantal telefoontjes dat wordt gepleegd naar jouw idee? Wat is daarvan de invloed?

R: Ik denk dat je daar wel iets van terug kan vinden, maar dan zou je contact op moeten nemen met het TIC. Die hebben de cijfers bijgehouden, dus dat zou je nu langzaam moeten gaan merken. We zijn natuurlijk echt van eind januari live gegaan. Dus dan verwacht ik eigenlijk dat je eind januari, begin februari een piek ziet van mensen die niet weten hoe ze het moeten gebruiken en dat het daarna naar beneden is gegaan. Maar dat zou je echt even moeten navragen bij het TIC, ik heb die cijfers zo even niet up to date. Dan is dat Linda van Erkel of Sergio. Die ken je wel.

I: Ja, dat moet goedkomen. Even kijken, wat had ik nog meer als vragen. We hebben in principe het proces per Snelbalie hebben we besproken. Wat denk je dat nog beter kan of wat zijn nog veranderingen die er nu aankomen?

R: Ja, sowieso de aanvraag bijzondere bijstand. Daar hebben we eigenlijk al het proces bij gedigitaliseerd. Dan komt Dimpact eraan, dus het klantenvolgsysteem zeg maar. Het zaaksysteem. En daarmee verwacht ik dat we nog een slag slaan. Want nu komt bijvoorbeeld de aanvraag levensonderhoud komt bij de algemene box binnen en dan moeten ze het gaan doorzetten naar ons. Dat zijn wat stapjes terug. Maar als dadelijk dat zaaksysteem er is, dan krijgen we direct die aanvraag in ons zaaksysteem, in onze box en dan kunnen we er direct mee aan de slag. Dat is nu echt een hele grote stap waar we op zitten te wachten. Die aanvraag bijzonder bijstand, DigiD-machtiging is een hele grote. Dat zal veel gezeur met bewindvoerders oplossen. En dat proces van die jongeren wat ik je net vertelde, dat zijn wel de drie grootste. En voor IMT natuurlijk dat het beleid verandert. Als het beleid nu echt verandert per 1 januari waar we nu mee bezig zijn, dan verwacht ik dat we het nagenoeg kunnen automatiseren en dat we veel minder arbeidsuren kwijt zijn ook over de uitvoering. Er zijn echt wel per applicatie in ieder geval stappen te maken.

I: Oké, dat zijn de komende ontwikkelingen. Wat voor termijn zit daar dan aan vast?

R: Snelbalie Bijzondere Bijstand hopen we eind dit jaar, begin volgend jaar. Dat ligt echt aan die DigiD-machtiging waar we van afhankelijk zijn. Als die in die Snelbalie Bijzondere Bijstand zit, kunnen ze die ook automatisch uitrollen in de Snelbalie Levensonderhoud. En eventueel ook in IMT, dus dan loopt dat synchroon. Dat proces van die jongeren voor die aanvraag Levensonderhoud, ja daar zit heel veel werk in. Dat verwacht ik eigenlijk niet binnen een jaar. Dat zou je denk ik echt op twee jaar moeten zetten.

I: Dat zit dan vooral in beleidskeuzes die anders zijn?

R: De complexiteit van dat jongerenproces dan. Er wordt echt een aantal eisen... Iemand die moet aan een zoektermijn voldoen, dus die moet echt aan een aantal voorwaarden voldoen wil die recht hebben op een uitkering. Dus dat betekent op termijn actief zoeken naar werk of op een bepaald termijn weer naar school toe als ze geen bepaalde startkwalificaties hebben, dat moet je dan allemaal gaan uitvragen. En daarnaast komt er ook nog bij naar waar je naar moet gaan kijken, het vermogen. Dus die is wel heel lastig voor Centric vooral. Dat ligt niet per se bij ons, vooral bij Centric. Wat had ik nou nog meer genoemd? Oohja het zaaksysteem. Nou ze verwachten dat ze het derde kwartaal dat ze het gaan uitrollen op onze afdeling, dus dat zou ik hoop eigenlijk dat het voor het

eind van het jaar rond is. Maar dat durf ik ook niet met zekerheid te zeggen, maar dat is wel de planning.

I: Het zaaksysteem is gemeentebreed als ik het goed begrijp, he?

R: Ja, maar wij zijn een van de eerste afdelingen waar het uitgerold wordt, omdat wij juist al met die digitalisering al zo ver zijn en er dus heel veel profijt van kunnen hebben als afdeling.

I: Ja, oké. Dan zijn de vragen beantwoord.

Interview Michel van Gurp, Municipality of Nissewaard

Head of the department of Income

Subject: E-Governance Solutions

Date: 08-05-2019

Location: Spijkenisse

I = Interviewer

R = Respondent

I: Aanzetten, ik heb dus eerst nu even de introductie gedaan. Allereerst, kun je wat vertellen over over jezelf over je achtergrond tegenover je functie bij de Gemeente Nissewaard?

R: Dat kan. Ik, nou ja, mijn naam is dan Michel van Gurp. Ik ben dan nu... Bijna 4 jaar, denk ik, hoofd van de afdeling Inkomen. Afdeling inkomen, wat doet dat? We verstrekken eigenlijk de uitkeringen aan mensen. Dus als mensen voor de eerste keer een uitkering komen aanvragen. Rond de Participatiewet doen we daar de beoordeling van. Wij doen het klantenbestand beheren, hebben ongeveer 2400 mensen in een uitkering zitten. Dus als mensen Bijzonder Arbeidsrecht aanvragen, op vakantie willen of andere wijzigingen, dan doen wij het klantenbestand beheren. Wij doen ook een stukje handhaving op het bestand dus sociale recherche zeg maar onder andere. Een ploeg die zich bezighoudt met schuldhulpverlening zit hier. Minimaregelingen, inburgering, volwasseneducatie en we hebben ook nog een een tak sinds kort erbij. Dat is een team met samenleving, daar zit onder andere in een subsidie team. Dus als organisaties subsidies aanvragen, handelen wij het af. En er zit een stukje in, combinatiefunctionarissen. En die zitten eigenlijk, ja is weer een hele andere tak van sport, ook wel leuk, maar die zitten in de wijk en die organiseren activiteiten voor jongeren. Zelf werk ik nu een jaartje of 12 binnen deze organisatie. Ooit begonnen als klantmanager. Daarna eigenlijk dus klantmanager rond de Participatiewet, vooral gericht op jongeren. Toen eigenlijk een stapje kunnen maken naar Teamcoördinator Schuldhulpverlening. En en dan sinds 4 jaar dan hoofd van de afdeling.

I: Ja, steeds doorgegroeid. Oké, dus je zegt dat je nu 4 jaar of 12 jaar hier werkt en 4 jaar nu als als hoofd afdeling werkt. En als ik het goed begrijp zijn de Snelbalies anderhalf jaar geleden online gegaan.

R: Ja, dus dat was wel wel de werken in de voorbereidingen dus wij zijn er wel denk ik al wel, nou ja een drie-en-een-half jaar, 4 jaar wel mee bezig. Nou ja zo'n proces duurt duurt vrij lang. Hier binnen onze organisatie hebben we onze ICT zeg maar uitbesteed aan de organisaties Syntrophos. En en nou wat er gebeurt zeg maar als je bijvoorbeeld zo'n Snelbalie wil aanvragen... Is dat je enerzijds eerst natuurlijk met je wethouder afstemming zoekt van: "Joh, beste wethouder. Wij willen eigenlijk richting onze inwoner eigenlijk meer klantgericht gaan werken en dat mensen echt vanuit huis een aanvraag kunnen indienen. Nou dat is daar wordt iedereen altijd wel heel erg enthousiast van ook in de politiek, hè. Want je wil eigenlijk dat mensen op een zo laag mogelijk het drempelige manier, zeg maar, gebruik kunnen maken van voorzieningen, niet dat ze door allerlei... Voorheen was het een waren de 8 kantjes waar mensen hun doorheen moesten komen en schrijven en doen... Nu kun je door, nou ja, dat je systemen koppelt hè, kun je op die manier ook bepaalde data... Is al zichtbaar is

hoeveel mensen dat niet in te vullen en ze kunnen dat vanuit huis doen. Dus daar, daar begint het eigenlijk bij hè, dus daar daar zijn we ook mee gestart om, om en ons DT zeg maar en onze wethouder mee te krijgen. En als ie dan zeggen ja we vinden dat best wel een goed idee dan begint eindelijk het proces dat je een ICT-aanvraag gaat doen. En nou dat lijkt heel makkelijk, maar dat is echt een proces wat hier intern en dat ligt vooral. Hier zeg maar. Tussen, tussen onze gemeente en is dat gewoon een... Ja... Jason noemt het wel de paarse krokodil zeg maar, hé. Dat is echt een een proces wat. Ja, wat heen en weer gaat. Wat soms op hele detail dingen dan weer terugkomt bij je en dat duurt gewoon lang voordat je zo'n ICT-aanvraag erdoorheen hebt. Maar krijg je dan groen licht en er is budget, ja dan kun je aan de gang gaan met je met je organisatie en wij werken dan nauw samen met Centric en dan gaan we met elkaar bouwen.

I: Centric is een software-organisatie, hè?

R: Ja die waar wij dan mee werken. En zo'n Snelbalie is ook relatief nieuw. Dus dat maakt het enerzijds hartstikke leuk, want je zit vooraan in de trein die je echt kan mee ontwikkelen. We waren met, met 2, 3 andere gemeenten waaronder Almere en Schagen. Ja zijn we echt aan het bouwen gegaan van: "Joh, welke wensen willen wij nou zien in een Snelbalie?" Je kon echt meebouwen, alleen daardoor duurde het lang voordat het klaar was want ja... Het was echt met elkaar verzinnen van soms van "hé, welke vraag willen we waar nou en wat willen we nou zichtbaar hebben en hoe moet ik dat nou doorwerken in ons eigen systeem? Dus daar is wel ook heel veel ontwikkelingstijd in gaan zitten. Het heeft ook weer een voordeel dat je ook weer wat minder geld hoefde te betalen, zeg maar, voor het aanschaffen van zo'n Snelbalie. Maar daar heeft ook nog best wel wat tijd in gezeten. Ja en dan je implementatie zeg maar hier, dus ja, vandaar dat best wel een periode heeft geduurd voordat we... Tot het idee is ontstaan. Tot dan daadwerkelijk in productie daar sta je daar, daar is het echt wel 2 jaar, zeg maar, tussen.

I: Ja en de doelen die je dan vooraf had. Van: "Dit moet het opleveren." Is dat nu ook al zo ver? Wat zijn die afwegingen?

R: Nee. Nou ja, want wij hadden verwacht, zeg maar, in gedachten, omdat je het is zeg maar in je systeem is het zo... Wij hadden gehoopt en dat was ook wel een beetje veronderstelling... Dat je ook in je uitvoering, zeg maar, minder capaciteiten op hoeft te zetten. Omdat nou ja zo'n Snelbalie kan dan automatisch in ons systeem... Wij werken dan zo'n Snelbalie werkt in de Suites, zeg maar en dat is ons systeem waar we mee werken. Ik kon gelijk componenten klaarzetten. Dus eigenlijk betalingen klaarzetten en en en automatisch zeg maar beschikking en genereren. Alleen wij hebben tot nu toe, we gaan een nieuw beleid, maar wij hebben een armoedebelaid waar best wel veel uitzonderingen in zitten. En elke uitzondering moet je ook weer goed verwerken in je Snelbalie en dat maakt het wel lastig. In zoverre dat dat nog heel veel uitzoekwerk vraagt uitzoekwerk resulteert in in best wel een hoop capaciteit erop. Dus enerzijds is de verwachting van: "Jongens, we kunnen het met minder personeel af..." Nou, dat kan op dit moment nog niet. Maar wij zijn nu bezig met het maken van een nieuw armoedebelaid wat we echt eenvoudiger willen doen. Dus minder uitzonderingen en dus dat is... Daar gaan we wel naartoe werken. Maar wat hadden een enorm voordeel is, is inderdaad voor de inwoner en daarvoor doe je het eigenlijk voor. Die heeft wel het gemak gekregen en daarmee zie je ook wel dat we zien is dat sinds wij ermee werken, zie je wel dat het gebruik ook is toegenomen. Dus je ziet ook wel dat dat het aantal mensen wat gebruikmaken nu van een minimavoorziening is

toegenomen en dat is ook wel de wens vanuit de politiek dat je niet het gebruik aan gaat pakken. Ja, dat is wel gelukt, zeg maar, met het introduceren van in ieder geval van deze Snelbalie.

I: Ja, precies. Dus als ik het goed begrijp is dat je het uiteindelijk nog breder wil uitrollen? Als het en en en de dat je zeg maar de extreme die die... De gevallen die heel uitzonderlijk zijn die meer gladstrijken

R: Ja, enerzijds is dat het en anderzijds zijn we ook nu druk bezig met een ik weet van van Dimpact? Misschien van Rody wel eens gehoord.

I: Ja, het Zaaksysteem.

R: Dat gaat ons ook heel erg helpen met het wegschrijven, want we zijn nu ook enorm nog zeg maar daar ook nog heel erg veel tijd aan kwijt. Dus ja dat zou ook wel heel erg helpen om het intern zeg maar ook op een snellere manier zeg maar systemen aan elkaar te laten koppelen en dat aardig de werkprocessen automatisch zeg maar onder het werkproces komen beter, hè. Als iemand een aanvraag waarin die dat dat gelijk zeg maar valt onder het juiste. Want er wordt automatisch een werkproces opgeboekt alleen nu moet je nog handmatig zeg maar wat er binnenkomt onder dat werkproces zetten en straks met dat Zaaksysteem zou dat automatisch moeten gaan.

I: Ja dan wordt er een soort van Case aangemaakt, als ik het goed begrijp en die kan men dan volgen zo gezegd.

R: Ja en nu komt er zeg maar en de klant vraagt het aan, er wordt een werkproces opgemaakt maar de informatie die de klant meestuurt moeten wij nog handmatig onder dat automatische werkproces hangen en dat gaat straks dus veranderen. Dat levert je ook wel weer enorm veel tijdswinst op. Want het gaat toch om 2900 aanvragen op jaarbasis of bijna 3000, dus het gaat wel ergens over laat ik zo zeggen, qua afhandeling.

I: En een een een vraag over het. Nou dat was een soort van. Men wilde graag en dichter bij de dichter bij de burger komen over het algemeen. Bijvoorbeeld dingen in wijken organiseren. Ik meen er hier bijvoorbeeld Thuis in de Wijk dat er nog steeds is. Hoe verhoudt dat zich met met bijvoorbeeld zo'n applicatie met online en toch meer selfservice?

R: Ja kijk, ik ben nog steeds van overtuigd hè, want het is ook een beetje het uitgangspunt dat in Thuis in de Wijk is dat je mensen in zo'n... Zo vroeg mogelijk stadium wil, dat je eigenlijk naar de voorkant gaat van je proces hoe eerder je mensen kan vinden hoe beter dat is. Denkend aan schuldbemiddeling, soms komen mensen hier aankloppen als ze overmorgen uit huis worden gezet en dan moeten wij een vrij duur, zeg maar, producten inzetten als gemeente om te zorgen dat het probleem op te lossen. Ja... Het zou natuurlijk prachtig zijn als je veel eerder mensen kan treffen die dreigen in financiële problemen te komen. Dan is vaak je inzet is minder groot en de gevolgen voor die mensen zijn ook minder groot dan. Bij dat gedachtegoed daar te ondersteunen wij ook hè, dat dat dus een beetje wat Thuis in de Wijk zeg maar voor staat. En dat zeg ik ook van: "Je kan niet dichterbij de mensen komen dan door middel van dit product, want je komt werkelijk waar bij mensen in de huiskamer en op hun school terecht. Dat hun het thuis het kunnen invullen dus het is binnen, binnen Thuis in de Wijk is dit echt een is dit een, vind ik zelf, een hele mooie aanvulling. En

waar je volgens mij steeds meer naar toe moet gaan werken ook dat je dus mensen eigenlijk in de meest veilige omgeving dat soort dingen kan organiseren voor zichzelf. Maar dat ontslaat je niet als gemeente om ook oog te hebben voor mensen die het niet kunnen. En in de praktijk zien wij ook dat dat het relatief meevalt maar waar we wel voorzieningen ingebouwd dat wij ook mensen die het niet kunnen, hè. Dat die uiteraard wel toegang kunnen krijgen tot deze voorziening. Dus wat wij onder andere doen is dat mensen kunnen bellen naar het TIC. En dan kan het TIC met hun aanvraag doorlopen, hè, want we hebben ook een... Zeg maar... Dezelfde aanvraag die mensen thuis hebben kunnen mensen van het TIC invullen voor die mensen zonder dat er een DigiD code achter zit. En daarnaast hebben we ook nog een klasje wat we doen dus dan kunnen mensen ook één keer per week naar het Plein Werk en Inkomen komen. Mochten ze er niet uitkomen bij het TIC, dan gaan wij het samen met die mensen doen. Dus het allerbelangrijkste is dat mensen zo voorzieningen kunnen aanvragen in het kader van Thuis in de Wijk hè die, die willen dus echt veel meer die omslag maken. Ja probeer je daar wel die samenhang in te vinden met elkaar om te kijken van: "Hee, hoe ga je nou vooral in je preventieve rol zitten?" En, en dan is het ook vooral bekendheid krijgen dat dat deze voorzieningen bestaan. Dat is een beetje wat er ook willen gaan doen is met partners die nu actief zijn binnen Thuis in de Wijk dat die, nou ja, oog hebben voor deze zeg maar voorziening die is, dat die snappen wanneer inwoners zijn aanmerkingen voor komen en dat je op die manier mensen daar warm voor de maakt. Dus het ja we proberen dat zeg maar dat dit een soort van versterking is van van het gedachtegoed wat leeft zeg maar binnen Thuis in de Wijk. Dat het wel op elkaar kan aansluiten.

R: Ja, oké. Dus aanvullend op elkaar zijn in plaats van het tegenover elkaar?

I: Ja, natuurlijk is dus wel eens zo dat, dat hè, dat je enerzijds zegt van: "Ja hè dat is dat is natuurlijk vanuit Thuis in de Wijk" en die zegt van: Ja je geeft allemaal beschikkingen af als gemeente en eigenlijk dat je als gemeente minder beschikkingen gaat afgeven maar dat beschikkingen juist worden afgerekend in het voorveld. Hè, dat je als gemeente dan daar minder betrokken bij bent. Kijk, natuurlijk kun je nu zeggen ja deze deze tool... Eigenlijk doe je als gemeente nog steeds alle beschikkingen afgeven en je je natuurlijk de partners binnen Thuis in de Wijk die doen dat niet. Maar juist vind ik dat je als gemeente daar denk ik dat niet zo zwartwit moet zien maar juist inderdaad probeert elkaar daarin aan te vullen en juist de kracht zit volgens mij juist zien dat digitaliseren, omdat je dan op die manier veel dichterbij de mensen komt. Het aller allermooiste zou zijn natuurlijk als je hè, want dat is het natuurlijk, ga jij een aangifte invullen voor de belastingdienst de belastingen weet precies wat je hebt bediend. Dat zou mijn allergrootste wens is dat je kan zeggen oké joh, belastingdienst: van alle inwoners van Nissewaard, wie zitten er onder dit niveau? En en en als die onder dit niveau zitten en dan krijgen zij dus deze voorziening. Alleen ja dat mag allemaal AVG-technisch niet en moet een aanvraag indienen, dus je mag niet op voorhand zeg maar iemand het geld geven zeg maar dus mensen moeten een aanvraag indienen en op basis van die aanvraag ga jij de IMT uitbetalen.

I: Ja, interessant. Ik begreep eerder van Danny Heijnen, onder andere, die zei van dat er nu al veel wordt samengewerkt vanuit verschillende instanties. Dat er al veel bekend is bijvoorbeeld als iemand iets aanvraagt dat er vanuit verschillende instanties al kan worden bekeken heeft diegene auto bijvoorbeeld?

I: Het zou mij, maar goed ik denk dat dat komt natuurlijk in discussie rond de AVG van wat vind jij wenselijk wat er natuurlijk bekend is, maar het zou natuurlijk het allermooist zijn ja als de belastingdienst weet precies wat iemand verdient. Als je dat weet, ja dan weet je ook waar iemand recht op heeft aan extra voorzieningen. Maar ja goed dat is misschien nog verder in de toekomst, maar inderdaad nu kunnen wij al zien omdat we gekoppeld zijn aan een aantal systemen dat is inderdaad met de Snelbalie voor de aanvraag Levensonderhoud en net doelde ik vooral een beetje op de Snelbalie IMT, maar inderdaad binnen de aanvraag Levensonderhoud dan krijg je bijvoorbeeld een vraag heeft u een auto zegt iemand nee. Ja dan kunnen wij zeggen ja maar ja volgens de RDW zien we gewoon dat er een auto op uw naam staat weet u zeker dat u geen auto bezit? en nou op die manier hè.

I: Je kunt al eerder gaan filteren?

R: Ja.

I: En als je bij de Snelbalies en MijnUitkering tegen elkaar afzet in wat je eerder als doel aanhoudt. In hoeverre heb je al bereikt wat je wilde bereiken daarmee of wat jullie wilden bereiken?

I: Nou ja wat je wil is ze natuurlijk ook dat je inwoner actiever wordt zeg maar hè. Dus is dat je enerzijds zie je natuurlijk dat de maatschappij in de breedte wel complexer wordt hè. De problematiek neemt toe de wereld wordt ingewikkelder. Enerzijds wil je je klanten wil daar meenemen dus dat ze leren van ja je DigiD gebruiken, want wil je iets met je zorgverzekering doen moet je DigiD gebruiken wil je je DigiD gebruiken, denk aan bankieren. Het gaat allemaal digitaal, dus die vaardigheden wil je enerzijds mensen enorm bijbrengen. Hier ook door zeg maar en dat is denk ik behoorlijk goed, goed gelukt en gisteren begreep ik van Leo dat bijvoorbeeld al bij MijnUitkering, dat er inmiddels al 50000 keer in is gekeken. Jaa en niets mee is gedaan. Dat vind ik echt een hartstikke mooi resultaat, dus dat betekent dus echt dat het laagdrempelig is dat mensen snappen wat ze moeten doen. Hè, want het is ook nog eens een keer met... Ja dat is... Ik ben zelf ook niet echt een super ICT-man daarom vind ik bijvoorbeeld een iPhone ja het is zo simpel gemaakt dat iedereen die kan daar eigenlijk mee overweg en dat is ook het idee wat je moet doen met het maken van een Snelbalie en MijnUitkering. Het moet dusdanig logisch zijn als mensen inloggen dat ze snappen ik moet hier zijn voor m'n vakantie-aanvraag, ik kan daar zien wat mijn uitkering is, ik kan daar zien wie mijn klantmanager is, zeg maar. En, en dat op die manier werkt dat nu goed dus en we zien ook dat we minder telefoontjes krijgen en dat is natuurlijk ook de achterliggende reden. We kregen vaak telefoontjes van wie is naar mijn klantmanager? Is mijn uitkering nu al uitbetaald? Hoeveel schuld heb ik bij de gemeente? Dat soort vragen kunnen mensen nu zelf zeg maar opzoeken en zien twenty four seven binnen mijn uitkering. Dus je ziet ook dat dat ook wel helpt dat je op een andere manier contact krijgt met hen.

I: Een soort van FAQ-vragen die zijn er al uitgefilterd? Omdat ze dan hun status check kunnen bekijken of hun cijfers kunnen checken.

I: En wij trainen klantmanagers ook zodat zij dat ook teruggeven aan de klanten. Dus belt de klant an wie is mijn klantmanager? Dan geven we dat wel maar dan zeggen we ook van nou. Beste meneer of mevrouw u weet u dat u ook binnen MijnUitkering dat zelf kan opzoeken?

I: Oké dat is een interessante, minder telefoontjes. Dan kun je al daadwerkelijk laten zien dat er een invloed is. Nog even terug op dat applicatie dan nog makkelijk te gebruiken is of relatief makkelijk. Omdat natuurlijk ook een aantal mensen zijn, dat zal de laatste vraag zijn, een aantal mensen dat digimindervaardig is. In de literatuur Digital Divide genoemd. Bij het gebruik van applicaties, wat zijn jullie afwegingen geweest om daarmee om te gaan?

I: Wij doen al lang zeg maar, we doen al gauw een jaartje of 5 voor schuldbemiddeling of schuldhelpverlening de aanvraag alleen maar digitaal. Onze ervaring daarmee is hè, dat was ook de van toen ik het gewoon vertellen voor de commissie zeg maar, was ook vanuit de politiek wel de vraag die ik kreeg van: "Ja maar ja joh... Hou inderdaad een rekening met de mensen die niet kunnen want ja je wil wel dat die mensen... En onze ervaring is gewoon dat echt gewoon. 90, 95 procent van de aanvragen allemaal digitaal binnenkomen. Het merendeel van de mensen binnen onze maatschappij, het is denk ik, heeft het een dusdanige invloed, ik bedoel ik heb daar geen onderzoek naar gedaan, maar ik denk toch dat hè, ik denk dat zoveel mensen nu een mobiel hebben, dat het allemaal heel veel mensen het allemaal zelf best wel goed weten te vinden laat ik het zo zeggen. Volgens mij in Denemarken las ik een keer een onderzoek toen kwam er juist uit dat juist nu voor de jongeren, om die te binden aan de overheid, juist lastiger wordt dan voor de ouderen hè want die zijn... Nouja die jongeren hebben zoiets van het gaat allemaal dusdanig snel dat die helemaal zoiets hebben wat heb je aan zo'n stadhuis en overheid?

R: Die begrijpen de rol van de overheid niet helemaal?

I: Nou nee maar die die denken hoe moet ik dan daar... Joh ik kan toch gewoon via m'n mobiel alles aanvragen en waarom zou ik überhaupt daarnaar binnen moeten enzo. Dus dat viel ons op dat dat eigenlijk een meeviel maar we vinden dat wat wat... Ja, waar we altijd oog voor hebben gehouden is dat we wel altijd alternatieven hebben in het proces hè. We hebben wel één kanaal preventief per preferent gemaakt is dat dus een digitaal kanaal maar we hebben een andere kanalen niet dicht gezet, dus ze kunnen altijd nog wel bellen. Wij hebben hier altijd nog hè daar ben ik ook altijd wel... Daar blijf ik altijd een voorstander van. We hebben ook gewoon nog een balie. Dus als mensen... Ja je kan hier op Plein Werk en Inkomen binnen komen lopen en je kan ze zo iemand aanspreken, dus dus wij hebben wel die faciliteiten behouden.

R: Alleen, we zien wel dat het veel minder druk is op het Plein Werk en Inkomen. Een voorbeeldje om mee te geven hebben, wij hebben ongeveer in ons bestand van 2400 mensen in de uitkering hebben er ongeveer 550 ongeveer die werken parttime. Dus ze moeten iedere maand een loonstrookje inleveren. Vroeger kwamen ze dat elke maand brengen. En nu doen de mensen dat uploaden, dus zo hebben we dus een enorm minder toeloop zeg maar op het Plein, dus je ziet ook daarin wel dat je dat je ook wel aan het nadenken bent van: Joh, hoe ga je nou je rol indelen. Hebben we nu een vrij groot Plein, nou hoe ga je daar dan mee om straks in de toekomst? Want je ziet wel dat er minder mensen naar je toekomen, omdat je nou ja mensen kunnen nu het via MijnUitkering, kunnen mensen hun loonstrookje uploaden.

R: Ja. En denk je dat het Digital Divide blijft uiteindelijk? Wat is de toekomst van die Digital Divide?

I: Ik denk in sommige groepen zal het wel blijven in zoverre hè. Je ziet wel natuurlijk dat je... Een aantal in de omgeving natuurlijk een beroep kunnen doen dan op hun zoon of dochter of

kleinkinderen hè dus. En alleen ik denk wel dat het minder wordt als ik kijk naar mijn ouders, hè die zijn nu weet ik veel m'n pa die wordt dit jaar 70 ja die generatie die snappen dat allemaal wel. Laat ik het zo zeggen. En dus ik denk wel dat dat minder gaat worden. Die doen al eigenlijk al vanuit die zijn best wel daarin opgegroeid ja mensen die iets nog daarboven... Maar je hebt altijd in die generatie ook wel nog wel mensen zitten die het niet kunnen. Maar ik denk wel dat het minder wordt. En het is aan ons, aan ontwikkelaars om het zo simpel mogelijk te maken en zo aantrekkelijk mogelijk. Ik denk.

I: Oké, ik denk dat ik mijn vragen wel heb gesteld. Dit is vanuit de literatuur een bepaalde opbouw van hoe ver ontwikkeld is een applicatie maar dan heb je ook wel beantwoord. Wat ik me nog afvroeg of en dat ga ik nog verder met, met Danny en Leo bespreken, maar of er een mogelijkheid is tot het doen van transacties, of die bij de applicaties ook zit? Dus als iemand bepaalde dingen aanvraagt, dat men ook al gelijk daarvoor kan betalen.

R: Ja nou ja kijk wij, wij kijk gekscherend als iemand het vandaag aanvraagt dan kan het morgen zijn afgehandeld en het geld wordt overgemaakt dus een... Dat kan alleen je moet het hè dat is nu in een aantal gevallen duurt dat onderzoek wat langer, omdat ie een aantal uitzonderingen uitzoekt die je moet onderzoeken voordat je dat kan doen. Maar dat is wel waar we steeds meer naartoe willen is dat je... Dat is eigenlijk ook als je zoiets vandaag aangevraagd. Ja het allerliefst is dat je het zo snel mogelijk afhandelt en soms kan dat morgen zijn soms duurt het nog wel... Alleen waar je altijd hier dan wel rekening mee moet houden is dat je hebt zeg maar een run die draait. Ja wij hebben en weet ik veel als het heel druk is dan, dan doen we nu met de 2 keer per week bijvoorbeeld of 3 keer per week. Maar het draait niet dagelijks en dus. Dus echt die transactie zeg maar dat je het inschieten en dan direct betaald. Ja ik heb daar ook misschien net iets te weinig kijk op, maar volgens mij gebeurt dat nu niet helemaal. Helemaal omdat je dan altijd afhankelijk bent van een run die gedraaid moet worden, dat dan. Maar de betaling klaarzetten dat kan vrij snel.

R: Transacties. Dan kun je goed om te weten. Yes. Dan zet ik 'm bij deze op stop.

Digital Divide

Interview Sabrina van Rumpt, Municipality of Nissewaard

Employee Zorglijn TIC, Department of Stadswinkel

Subject: Digital Divide

Date: 14-05-2019

Location: Spijkenisse

I = Interviewer

R = Respondent

I: Ik zal een introductie geven. Zoals je weet is het een masteronderzoek Bestuurskunde vanuit de Erasmus Universiteit. Ik stuur de uitwerking op en er wordt vertrouwelijk mee omgegaan, met de data. De hoofdvraag, ik zal een korte introductie geven. Wat is de invloed van E-Governance solutions, dus dat zijn eigenlijk digitaliseringsapplicaties, op het One-Stop Shop concept, dat is eigenlijk het TIC in dit geval, in de gemeente Nissewaard. Dus het is heel breed. Dit is het conceptueel model, zeg maar in de basis van onderzoek. Hier E-Governance en de invloed op het TIC. Hier Digital Divide en daar ga ik zo wat vragen over stellen. Maar allereerst over jezelf ter introductie, kun je wat vertellen over je achtergrond en wat voor functie je hebt bij de gemeente Nissewaard?

R: Mijn functie is natuurlijk nu senior bij het TIC. Dat houdt eigenlijk een beetje in dat ik verantwoordelijk ben voor dat de dienstverlening doorloopt op de afdeling en de inzet van de medewerkers. Mijn achtergrond is eigenlijk, voorheen was ik directiesecretaresse hier bij een directie. Toen ben ik, omdat deze afdeling helemaal nieuw werd, ben ik hierheen gegaan om mee te helpen denken zeg maar en op te zetten. Niet vanaf het allereerste begin maar na anderhalf jaar ofzo ben ik ingestroomd.

I: Oké en kun je aangeven wat het TIC is?

R: TIC is het telefonisch informatie centrum, waar we eigenlijk als doelstelling hebben dat alle klantvragen via één kanaal binnenkomen. Dus alle inwoners van Nissewaard en eventueel bedrijven kunnen bellen en wij zullen dan altijd de telefoon om te nemen. Dan proberen om de vraag zelf te beantwoorden en waar het niet lukt, het door te verbinden.

I: En zit daar nog een verschil in vanuit de afgelopen jaren, hoe dat is gegaan?

R: Hoe bedoel je?

I: Bij het doorverbinden en het zelf beantwoorden.

R: Ja, we zijn echt in ontwikkeling geweest en met steeds meer afdelingen binnen de organisatie hebben we werkafspraken gemaakt en kleine stukjes opleiding gevolgd waardoor we eigenlijk heel veel vragen met betrekking tot specifieke onderwerpen zoals belastingen, openbare ruimte, werk en inkomen, de WMO, eigenlijk 80% zelf kunnen beantwoorden. Dat is het streven in ieder geval, 80% en over het algemeen redden we dat wel.

I: En wat zijn die 80% qua aantal vragen ten opzichte van die 20%? Gaat dat dan om diepgaande vragen of complexiteit of waar zit dat hem in?

R: Ja, het zijn de aanmeldingen zeg maar en de 20% die we doorzetten dat zijn echt de vakspecialistische vragen die wij gewoon niet kunnen beantwoorden. Kijk je wilt voor de dingen waar je basiskennis voor nodig hebt, maar dan is er altijd een stukje vakspecialisme en die vragen kunnen wij gewoon niet beantwoorden. Dat is eigenlijk die 20%. Wij mogen ook geen besluiten nemen en dergelijke.

I: En zoals ik eerder begreep bestaat het TIC eigenlijk uit de Zorglijn en de 14+ lijn he, wat is daar het verschil tussen?

R: Nou, de zorglijn zijn de meervoudige complexe vragen. Dus alles met betrekking tot zorg, de WMO, Werk, inkomen van mensen. Dat zijn echt complexe vragen en de 14+ zijn eigenlijk de basisvragen voor in principe afspraak maken voor een paspoort, rijbewijs, melding openbare ruimte, maar ook meer doorverbinden met afdelingen waar we geen werkafspraken mee hebben.

I: En daarop voortbordurend, jouw werk, is dat door de jaren heen toen je begon ten opzichte van nu, als je het dat vergelijkt. Wat is daarin veranderd? Als er iets veranderd is natuurlijk.

R: Nou, het is wel zodanig veranderd dat we inhoudelijk stappen hebben gemaakt in het zelf beantwoorden. In het begin deden we dat nagenoeg niet. Dus we hebben wel steeds meer training gekregen. En dan natuurlijk de digitale aanvragen die binnenkomen. Dus de vragen die nu nog binnen komen zijn eigenlijk complexer dan in het begin, omdat mensen nu ook zelf via de website een melding kunnen doen voor een rolstoel en dat soort dingen. Dat kunnen ze zelf, maar als het dan complex wordt, dan bellen ze. Dus we merken wel dat de vragen steeds moeilijker worden.

I: Dus moeilijker... Oké.

R: Ja, steeds complexere vragen. De website is nu natuurlijk voldoende goed onderbouwd. Er staat veel informatie op vergeleken met een paar jaar geleden. Dus, daaraan kunnen we zien dat ook, wel wat makkelijkere vragen makkelijker terug te vinden op de website die niet meer gesteld worden en daarentegen wordt de complexiteit gewoon steeds meer.

I: Dus dan wordt de website aangeboord als een soort van informatiebron daarin.

R: Ja, nu is het echt wel goed. Want in het verleden... Ik weet niet of je überhaupt in het verleden onze website gezien hebt. Ik denk het niet, maar die was echt heel slecht. Daar stond echt niks op.

I: Oké, dan gaan we nu naar het digitaliseringsdeel. Wat ik eerder heb uitgelegd aan de hand van het conceptueel model. Wat zijn de invloeden die je merkt van de digitalisering ten opzichte van de serviceverlening voor de klant op de zorglijn?

R: Nou, je merkt nu dat de digitalisering ertoe leidt dat we minder vragen gaan krijgen. Een goed voorbeeld daarvan is bijvoorbeeld afgelopen periode met belastingen. Er staat nu een goede website waar mensen kwijtschelding kunnen aanvragen digitaal en automatische incasso en dit jaar heeft dat echt wel geleid tot minder telefoontjes, omdat mensen dat veel meer digitaal doen dan dat mensen dat gaan opvragen. In het verleden stuurden we dan formulieren, moesten ze bellen en dan deden

wij het noteren en dan ging je de formulieren versturen en dat hoeft niet meer. Daar zie je echt een afname aan telefoontjes. Dus daar heeft het wel sterk invloed op.

I: Oké en is die optie er nog wel voor mensen om toch te bellen en aan te vragen?

R: Ze mogen altijd bellen en dan zullen wij altijd eerst verwijzen naar de website. Maar dat zijn dan vaak mensen die wat ouder zijn, dan maken we een uitzondering dat we dingen versturen. Maar je merkt dit jaar voor het eerst echt een afname in het aantal telefoontjes en een toename op de digitale lijn.

I: Toename digitaal, oké. En toename digitaal zit dan vooral in die aanvragen?

R: Ja, waar mensen die automatische incasso zelf regelen via internet en die aanvragen van die kwijtscheldingen en dergelijke, dat regelen ze nu allemaal zelf. Dat kan allemaal via de website aangevraagd worden. Ja en voorheen kwam dat allemaal via de telefoon binnen. Daar zie je echt een sterke afname dit jaar.

I: Interessant en voor de serviceverlening en sich, merk je bijvoorbeeld dat klanten behoefte hebben aan iemand aan de telefoon. Hoe werkt dat ten opzichte van selfservice zeg maar?

R: Je merkt wel dat mensen toch erg geneigd zijn om te bellen. Het is ook een stukje gemakzucht, maar bij de oudere mensen is die behoefte er echt wel om iemand persoonlijk te spreken. Dat merk je wel, want we zien wel voor de wat eenvoudigere vragen, zie je een kleine afname. Dat merk ik aan de telefoon, maar daarentegen neemt juist die zorg, die complexere vraag, toe. We hebben ook wel wat online staan voor de WMO en dergelijke, maar toch zie je dat mensen daar toch voor bellen. Ze hebben dan toch liever iemand, daar hebben ze een gesprek mee en dan weten ze hoe of wat.

I: Oké, dus complex neemt toe en basis neemt af. Betekent dat ook dat jullie daardoor meer telefoontjes door moeten schakelen of is het zo dat jullie die telefoontjes ook zelf kunnen beantwoorden?

R: Nee, we proberen die telefoontjes zoveel mogelijk zelf te beantwoorden. We hebben nu natuurlijk ook Thuis in de Wijk, dat wanneer het erg complex wordt dan kunnen we naar Thuis in de Wijk gaan opschalen. Maar in principe blijven die vragen wel bij ons.

I: En, ik weet het zelf wel, maar voor het interview... Wat is Thuis in de Wijk?

R: Thuis in de Wijk is eigenlijk... Dat er weer spreekuren beschikbaar zijn gesteld in de wijken, zodat mensen daar makkelijk naar binnen kunnen lopen. Zeg maar face-to-face contact hebben en daar zitten allerlei zorgpartijen bij elkaar, zodat ze makkelijker en sneller tot een juiste oplossing kunnen komen. Bij ons is het natuurlijk allemaal telefonisch, maar daar kunnen mensen naar binnen en dan persoonlijk aan een hulpverlener een vraag stellen.

I: En dat is er nog niet, dat komt er?

R: Nou, Thuis in de Wijk is 1 april gestart. Er zijn we spreekuren, maar het loopt nog niet heel... Het is nog niet heel druk, maar het is nog nieuw. Mensen moeten het leren vinden en er is nu ook veel communicatie nu ook over en campagnes, dus ik hoop dat het een beetje gaat lopen.

I: Merk jij dat daar veel behoefte aan is?

R: Ik durf het niet te zeggen. Wij merken wel dat er behoefte is voor mensen om met iemand echt te praten, gewoon face-to-face in plaats van aan de telefoon. Maar of het ook echt... Ik durf het niet te zeggen. Mensen moeten het ook wel weten te vinden en de stap durven te zetten natuurlijk. Want telefonisch is natuurlijk ook wel weer makkelijker. Maar we hebben wel vaak aan de telefoon mensen die vragen van joh, kunnen we niet gewoon een afspraak maken? Om het een en ander door te nemen.

I: Oké. Deze vraag stel ik straks nog, die sluit hier minder op aan. Welke vraag hier wel beter op aansluit, wat zijn dan kenmerken van die personen die graag face-to-face willen hebben?

R: Die zijn toch vaak van een wat oudere generatie, die vinden het wel prettig. We merken ook de mensen die wat minder makkelijk de Nederlandse taal spreken. Die hebben liever een gesprek. Maar je merkt voornamelijk de oudere generatie heeft echt wel behoefte aan om gewoon een afspraak te maken waarin ze alles kunnen uitleggen en kunnen tonen van joh, dit heb ik nodig of hier zit ik mee. Die vinden dat wel prettig. We merken ook nog steeds wel dat de wat oudere mensen ook nog steeds wel aan de receptie komen. Dus heel af en toe, net als gisteren dan had ik ook iemand en ja die staat daar met allemaal problemen en dan willen ze, ja het kost voor die mensen ook een hoop moeite om toch te komen en om dan te zeggen van ja, je moet bellen. Ja, dat weet ik maar... En dan ga je toch even een gesprek met hen aan. Maar er komen nog steeds wel mensen naar de balie toe.

I: Ooh oké, interessant. Dus dan zou je zeggen dat die behoefte Thuis in de Wijk eventueel zou kunnen afnemen.

I: Nouja goed, wij zijn nu even geen locatie van Thuis in de Wijk. Daar hebben we bewust voor gekozen, omdat we anders het weer heel erg van de gemeente wordt terwijl het eigenlijk van hulpverlenende partijen is. Dus ik hoop wel dat er een toename gaat komen voor Thuis in de Wijk, dat zou mooi zijn. Ja, waar mensen dan behoefte aan hebben.

I: Vanuit de theorie, kan ik je even laten zijn. Zijn er drie levels van die Digital Divide, waar we het eerder over hadden, mensen die... De digimindervaardigen. Eerste level gaat dan over dat mensen überhaupt geen toegang hebben tot middelen als computers en telefoons et cetera. Het tweede level gaat over dat mensen die eigenlijk die skills, die vaardigheden niet bezitten en ook niet gaan bezitten en het derde level gaat over dat men die vaardigheden nog niet bezitten, maar ze kunnen het wel leren. Ik vroeg mij af wat voor personen dan bijvoorbeeld bellen over een aanvraag die ze niet kunnen doen vanuit de website?

R: Bij de WMO merk je toch de oudere generaties, die zijn natuurlijk niet opgegroeid met het digitale. Die beschikken gewoon niet zelf... Ze hebben vaak zelf wel een iPad of een tablet, maar ze beschikken zelf gewoon niet over de vaardigheid om het te doen. Dat snappen ze niet. Ze kunnen net met een telefoon een berichtje sturen, dat wel.

I: Oké, ze hebben vaak wel een telefoon...

R: Ja, echt de oudere generatie die hebben geen computer. Er is nog best wel een groep die ook geen e-mailadres heeft en dat is best lastig omdat je tegenwoordig alles moet bevestigen per e-mail. Nou dan hebben we ook nog een klein groepje klanten dat financieel zo in de problemen zit dat zij ook niet digitaal de mogelijkheden hebben.

I: Oké en wat doen jullie dan?

R: Met dat soort mensen? Wij kunnen in bepaalde situaties een afspraak maken. Voor schuldbemiddeling kunnen wij een intake regelen, dan hoeven mensen het zelf niet digitaal te doen. Tegenwoordig is Plein Werk en Inkomen ook opengesteld zodat mensen daar ook gebruik kunnen maken van computers. Dus in enkele gevallen zullen mensen, waarvan we inschatten van nou, je kan het wel zelf, maar je hebt geen computer waar je het kan doen. Die sturen we naar het Plein. En we hebben nu natuurlijk de Individuele Minimatoeslag run nu gehad, dus voor mensen die een klein inkomen hebben. Daar zit ook nog wel een klein groepje in van mensen die niet de middelen hebben om zo'n aanvraag digitaal te doen. Die worden óf klassikaal geholpen, een keer in de week kan er dan een groepje komen en die worden dan begeleid door de medewerker. Dat is ook voor de mensen die wat lager in de bevolking zitten zeg maar en als we inschatten van nou, ze kunnen het wel zelf, maar ze hebben gewoon de middelen niet, dan kunnen ze gebruik maken van de computers op het Plein. Dus ze stellen wel de computers ter beschikking.

I: Daar krijgen ze dan ook hulp bij?

R: Nou, ik principe niet. Wij moeten echt dan wel inschatten van nou, kunnen ze het zelf. Dan kunnen ze daarheen en voor de IMT waarvan we denken van nou, deze mensen van óf ze zijn de taal niet machtig óf ze zijn digibeet. Dan zetten we ze in een klasje waar ze het klassikaal kunnen doen onder begeleiding van iemand. Dan doen ze het wel zelf, maar snappen ze de vraag niet of weten ze niet wat ze moeten invullen, dan is er altijd iemand vanuit de afdeling die helpt.

I: Oké, interessant. Doorgaand op een soort van determinanten, de wat de karakteristieken zijn van bijvoorbeeld van zo'n digimindervardig persoon. Zoals ik eerder zei, leeftijd hebben we al gehad. Zijn er bijvoorbeeld nog andere verschillen tussen man en vrouw?

R: Nee, zou ik niet specifiek kunnen aanwijzen of er een verschil daar tussen zit.

I: Oké, dat is interessant. Deze waar we het net over hadden, de mensen die meer moeite met taal hebben. Het verschil dan, tussen de mensen die uit de voormalige gemeente Bernisse komen en Spijkenisse, wat is daar het verschil? Als die er is.

R: Nouja, wij zeggen altijd voormalig Bernisse mensen klagen graag. Er zijn wel mensen vanuit de Bernisse die het allemaal lastig vinden digitaal, dus die bellen eerder. Maar die zijn ook echt wel pessimistischer zeg maar. Ik denk wel... Bernisse is natuurlijk ook niet zo groot. Het is meer de buitengebiedsmensen die dan bellen.

I: En buitengebied dan spreken we over...?

R: De polders, echt mensen die op die boerderijtjes wonen.

I: Oké, dus dan spreken we wel over een soort van ja, rural, gaat dan over een soort van boerderij-plattelands idee.

R: Ja, maar dan kom ik wel weer terug op de leeftijd, want die zijn ook gewoon ook weer wat ouder. Die wonen daar dan vaak al heel lang. Die zijn allemaal niet van de digitalisering.

I: Oké, even het laatste nalopen. Het niveau van scholing, educatie, zit daar nog verschil in?

R: Ja, dat merk je wel. Je krijgt nu echt meer mensen aan de telefoon die wat lager geschoold zijn. We hebben nou natuurlijk MijnUitkering lopen. Daar merk je eigenlijk wel dat mensen de weg weten te vinden, maar dat je toch echt wel met een taalbarrière en wat lager geschoold, dat die daar meer moeite mee hebben en dus eerder geneigd zijn om te bellen.

I: Oké, dus als ik het goed begrijp is het vaak een combinatie van een aantal factoren van de mensen die dan bellen. Want de laatste gaat bijvoorbeeld over of mensen dan een handicap hebben of niet.

R: Een handicap... Die weten de weg meestal wel te vinden digitaal. Die kunnen het over het algemeen wel.

I: En laatste was status, of ze een baan hebben of niet?

R: Ik denk dat de meeste mensen het wel kunnen, maar het is ook een stukje gemak he. Want we hebben ook heel vaak wel jongeren of mensen die vanaf werk bellen en dan gemakzuchtig zijn, want dan hoeven ze het zelf niet te melden. En dan gewoon even van, ik vertel het jou nou aan de telefoon, dus jij mag het doen en daar proberen we mensen dan ook een beetje op te voeden. Maar, die zullen wel eerder geneigd zijn om het zelf te doen, maar daar zit een stukje gemakzucht in. We hebben vaak met jongeren voor een afspraak maken voor paspoorten en rijbewijzen, die bellen gewoon en dan zeggen we van joh, je kunt het zelf doen via de website. Daar heb je inzage in de agenda. Die willen dat dan liever niet, want dan is het makkelijker om even te bellen.

I: En daar inhakend op. Sinds anderhalf jaar zijn er een aantal Snelbalies online gegaan he, onder andere van Levensonderhoud en IMT en ook de uitrol van MijnUitkering is gebeurd. Merk je daar nog verschil in, in telefoontjes sinds dat is gebeurd?

R: Ja, want voorheen belde mensen altijd veel voor als ze een uitkering wilden aanvragen en dan is wel echt afgenomen. Mensen vinden MijnUitkering, ten minste over het aanvragen hoor je echt zelden wat. Dat loopt allemaal wel. Als ze bellen dan is er vaak technisch iets niet in orde. En nu met MijnUitkering merk je wel dat je minder vragen krijgt over wat het bedrag is. Ik ben erg benieuwd nu wat dat gaat doen aan het eind van de maand met vakantiegeld, want die komt daar natuurlijk nu als eerst in te staan. Normaal krijgen we altijd heel veel vragen over vakantiegeld. Ik ben eigenlijk benieuwd wat dat aan het eind van de maand gaat doen voor ons.

I: En zou je die vragen, wat voor status geef je die dan mee qua complexiteit? Die vragen van bijvoorbeeld aanvragen of statusvragen. Zijn dat moeilijke vragen of makkelijke vragen?

R: Die in die Snelbalie gesteld worden?

I: Ja.

R: Uhm... Nou het zijn redelijk makkelijke vragen, want we hebben van tevoren natuurlijk ook veel gezeten in overleggen van dat we het laagdrempelig, laag moeten houden. We zijn snel op gemeenteniveau geneigd om dure woorden te gebruiken, dus de vragen worden zo simpel mogelijk gesteld. Maar sommige betekenissen moet je gewoon weten als je iets aanvraagt. Maar op zich hebben we dat wel heel laag gehouden, dat mensen het goed begrijpen. Niet teveel juridische termen erin of afkortingen. Als er al een afkorting stond dan hebben we nou zo'n 'i'tje erbij staan

waar erbij staat wat het is. Dus daar hebben we wel goed over meegedacht in het begin van de fase van MijnUitkering en dergelijke.

I: Oké, dat is wel interessant dat je zegt... Als ik je goed begrijp, dat die invloed wel merkbaar is ten opzichte van de telefoontjes die daarover gaat, over IMT, levensonderhoud en de uitkering. Dan heb ik mijn vragen wel gesteld. We hebben het over de toekomst wel een beetje gehad.

R: We gaan natuurlijk steeds meer op de digitale kanalen werken, social media en dergelijke. Aan de ene kant neemt het af, maar op een ander kanaal neemt het weer toe.

I: Zijn er nog andere vragen die je krijgt, telefonisch ten opzichte van social media?

R: Nee, maar mensen zijn heel erg snel geneigd van joh, bij mij in de straat ligt een stoeptegels los punt. Maar ja, waar is dan bij mij in de straat. Weet je wel. Je krijgt daar ook wel weer langere conversaties, omdat je daar het dan moet uitzoeken. We merken nu ook wel een toename nu WhatsApp is gepubliceerd dat we open zijn. De toename is niet heel groot, had het meer verwacht, maar een kleine toename van het aantal vragen. Maar het moeilijke daar weer van is dat je niet alle gegevens digitaal mag geven. Dus dat je toch nog wel redelijk vaak moet verwijzen naar de telefoon. Dus als mensen willen weten wat de status van hun WMO of uitkering is, ja dan mogen we het niet digitaal geven. Dus ja, dan moeten ze toch weer bellen.

I: En allerlaatste vraag, wat zie je nog veranderen in de toekomst ten opzichte van mensen die bellen. Wat zou een verbetering zijn? Van werkwijze bijvoorbeeld. Als die er is.

R: Dat vind ik een goede... Er moet meer informatie komen op de website. We hebben nu al veel staan, maar daar hebben we werkafspraken over gemaakt en die staan er op. Maar ik zou graag willen dat er meerdere onderwerpen daarvoor toegankelijk worden. Dat maakt het, bijvoorbeeld voor aanvragen van leerlingenvervoer en dergelijke. Dat dat allemaal digitaal gaat lopen, want dat scheelt veel vragen en dat daar meer specifieke informatie op staat. Meer digitaal. Dan kan je daarmee veel ondervangen en dan houd je inderdaad die meer complexere vragen over.

I: Dan zijn de vragen wel beantwoord.

R: Nou, ik hoop dat je er wat mee kan.

Interview Linda van Kooten, Municipality of Nissewaard

Client manager, department of Income

Subject: Digital Divide

Date: 07-05-2019

Location: Spijkenisse

I = Interviewer

R = Respondent

I: Uhm, oké ik heb zojuist de introductie gegeven. Het is een masteronderzoek Bestuurskunde vanuit de Erasmus Universiteit. Met als hoofdvraag, het is allemaal in het Engels maar het interview is natuurlijk in het Nederlands, what is the influence... Wat is de invloed van E-Governance op de One-Stop Shop. Dus het lokaal en dichtbij in de gemeente Nissewaard. De modererende variabele is de Digital Divide. Allereerst ter introductie, kun je iets vertellen over jouw functie bij de gemeente Nissewaard?

R: Ik ben klantmanager inkomen van team complex. Dus ik krijg met allerlei soorten mensen te maken. Die digitale scheiding van tussen mensen, heb je mensen die willen en mensen die kunnen. Ik heb net een gesprek gehad met een meneer, die kijkt heel erg argwanend tegen dat digitale gebeuren aan. Die heeft mij ook gevraagd om zijn uitkeringsspecificatie in papier naar hem op te sturen en dat ga ik ook doen. Want hij heeft het volste recht daartoe. Er staat nergens dat hij dat met DigiD moet opvragen. Dat hij mee moet doen. Hij weigert mee te doen en ik denk ja, met deze man moeten we niet de confrontatie aangaan om uit te leggen hoe handig het is voor hem. Maar gewoon, misschien zal hij met de tijd zelf wel zien dat het voor hem ook voordelen heeft. Dus daar een beetje soepel mee omgaan en mensen die het niet kunnen, zoveel mogelijk ondersteunen natuurlijk.

I: Ja, dat kan ik mij voorstellen. En jouw achtergrond, wat heb je hiervoor gedaan?

R: Qua werk? Ik heb... Dit doe ik al ruim 20 jaar en daarvoor heb ik bij de Nationale Woningraad gewerkt als assistent accountant en ik heb ook nog 2 jaar bij een commerciële verhuurder huurtoeslag en huursubsidie gedaan en de servicekosten. Dus ik ben redelijk in de administratieve sector bezig geweest en nu dan in de menselijke sector.

I: En kun je beschrijven wat voor personen je over het algemeen tegenkomt bij bijvoorbeeld die Digital Divide? Waar wij het net over hadden. Mensen die het niet kunnen bijvoorbeeld.

R: Ten eerste heb ik gemerkt dat je mensen niet te snel moet onderschatten. Dus dat je denkt van nou, die kunnen dat toch niet? Of die snappen dat toch niet? Die kunnen soms best wel meer dan je zelf denkt. Misschien wel meer dan dat zij zelf denken. Dan moet je een beetje aftasten van wat kunnen ze? Wat kunnen ze en wat kunnen we van ze vragen? Want je moet het niet onderschatten, maar ook niet overschatten. Zeker als je met een licht verstandelijke beperkte hebt, je moet het ook niet overvragen, want dan krijg je ook niet wat je wilt. Dus het is heel moeilijk om daar een evenwicht in te vinden. En ik denk dat 90% van de klanten, daarbij is het geen enkel probleem. Daar kan je inderdaad MijnUitkering doen en verwachten dat ze de aanvraag kunnen doen, maar die 10% die moet je wel begeleiden daarbij.

I: En hoe gaat het dan in zijn werk? Is dat dan heel verschillend die 10% of vrij hetzelfde?

R: Nee is echt heel verschillend. Ene uiterste tot het andere uiterste. Van iemand die gewoon hartstikke boos is en die wil gewoon zijn geld punt. En een ander die toch wel zoiets heeft van, ja hoe moet ik dat dan doen en welke stappen moet ik dan zetten? Dus iemand die wel bereidwillig is. En als grootste steun hebben we daarin het Stimos, die kan de mensen het beste ondersteunen. Maar daar bereiken we niet alles mee. Soms moeten we dat gewoon zelf doen. Gewoon omdat ze op dat moment bij je zijn en op een ander moment weer lastig is om ze te pakken te krijgen. We hebben natuurlijk ook aardig wat daklozen. Dus als er dan zo'n situatie aan de hand is, dan ga ik gewoon met ze samen die aanvraag doen.

I: Oké en dan zit je achter de computer met ze of hoe werkt dat?

R: Ja, dan hoeft je niet met DigiD erin, dan kan je zo zelf erin en dan komen die gegevens die ze moeten invullen erbij, maar dan is dat wel makkelijker.

I: En de mensen die dat niet willen? Dat voorbeeld wat je in het begin van het interview gaf.

R: Daar pas je iets op aan. Er moet nu nog overlegd worden intern van hoe we daar mee omgaan. Want die uitkeringsspecificaties die gaan we niet meer standaard versturen, dus daar moet een plan voor gemaakt worden. Dan blijkt ook dat bewindvoerders niet een DigiD hebben en het op kunnen vragen. Dan denk ik, je bent bewindvoerder en je krijgt geld om die zaken te regelen, waarom zou je dan geen DigiD van die mensen hebben? Maar goed, daar hoeft ik mijn hoofd niet over te breken. Ik ben meer met de mensen die het niet willen, zoals deze man die ik net gesproken heb.

I: Wat zijn dan overeenkomsten? Zijn er bepaalde overeenkomstige kenmerken?

R: Laaggeletterd, dat hoeft niet altijd samen te gaan met een licht verstandelijke beperking, maar soms wel. Soms heb je mensen van 40 die het allemaal niet meer kunnen volgen en mensen van 80 die het gewoon nog perfect doen. Dus de leeftijd, het is op een gegeven moment, wanneer wil je je er ook niet meer in verdiepen. In de nieuwe dingen.

I: Dan gaat het om interesse?

R: Ja, interesse en ik denk ook een beetje een levensinstelling. Blijf je nieuwsgierig of heb je zoiets van, nou van mij hoeft het allemaal niet hoor.

I: Iemand die dan wat cynischer is of wat negatiever bedoel je dan?

R: Ja, wat negatiever inderdaad.

I: Zijn er nog andere verschillen? Bijvoorbeeld tussen man en vrouw?

R: Daar heb ik nooit op gelet, zou kunnen maar het is mij niet opgevallen.

I: Niet per se dus. Oké, dat is goed om te weten. Wat zijn taken die er vanuit de gemeente Nissewaard worden uitgevoerd? In het begeleiden bijvoorbeeld, je sprak net over Stimos?

R: Ja, het Stimos die hebben we daar wel voor ingehuurd. Die krijgen daarvoor geld, die steunen we daarin. Maar we hebben ook bijvoorbeeld de Papershop. Die worden ook, voor een deel, door ons

gefinancierd. Die doen ook de administratie voor mensen. Dus die doen het wat langduriger. Dus niet even de boel op orde krijgen zoals Stimos. Maar die kunnen ook wat langduriger ingezet worden, dat iemand langer begeleiding krijgt. En dan hebben we ook nog Stichting Welzijn Ouderen. Die hebben ongeveer hetzelfde maar dan vanaf 55 jaar. En we hebben ook het... De uitvoeringsbrigade, dat is van afdeling Schuldbemiddeling. Als we dan een situatie tegenkomen van joh, hier moet even iemand naar kijken, dan kunnen we die ook daarop mensen afsturen. Maar die hebben ook andere inlichtingsbronnen waardoor ze naar mensen toegaan. Dus ik bel ze wel eens op van joh, wil je daar eens kijken van, volgens mij gaat het daar niet helemaal goed. Maar ze komen ook wel eens met een melding van andere organisaties van joh, we hebben gehoord van die en die organisatie dat het niet helemaal goed gaat. We zijn bij die persoon geweest, kan jij hier en daar acties doen.

I: Oké, wat zijn bepaalde karakteristieken waarom iemand naar Stimos toegestuurd wordt in plaats van de Uitvoeringsbrigade?

R: Als het incidenteel is. Stimos is incidenteel. En de uitvoeringsbrigade is ook als we verwachten als er meer gedaan moet worden dan één bezwaarschriftje of één keer uitleggen over hoe MijnUitkering werkt.

I: Stichting Welzijn Ouderen gaat dan over 55+'ers he? En de Papershop is ook langdurig zei je?

R: Kan langdurig zijn. Het kan zijn dat men daar even inzit, dus als je een uitkering gaat aanvragen bij de groepsbijeenkomst blijkt van, je krijgt je papieren niet op orde. Dan kunnen we de Papershop inschakelen. En als dan blijkt dat er wat langdurigere zorg nodig is, kunnen zij dat ook doen. Dus dat is een mengeling van structureel en eenmalig.

I: Oké, waar loopt men het meest tegenaan bij het gebruiken van die applicaties? Ik zet de opname even over. Yes, nu gaan we weer verder.

R: Wat dan het probleem is?

I: Bijvoorbeeld we spraken in het begin over mensen die niet kunnen, geen toegang hebben over computers bijvoorbeeld. We spraken over mensen die misschien wel kunnen, maar niet willen. Je hebt zelfs volgens de literatuur nog een derde. Mensen die daadwerkelijk nog kunnen leren, maar het beginsel wel maar nog niet meekomen met de ontwikkeling daarvan. Terug naar de vraag, wat kom je nou het meeste tegen bij de personen die je helpt?

R: Bij DigiD aanvragen he?

I: Ja, bijvoorbeeld.

R: Het aanvragen is geen probleem, maar het actueel houden. "Ja, ik heb er wel ergens eentje liggen." Waarschijnlijk doet die het dan niet meer. Dus dat is eigenlijk de eerste stap waar mensen tegenaan lopen en als ze er eenmaal inzitten dan lopen mensen tegen de aard van de informatie aan. Van hoe moeten ze het interpreteren.

I: Oké en ten opzichte van of mensen bijvoorbeeld geen toegang hebben tot bijvoorbeeld computers ten opzichte van mensen die niet willen, is daar nog een spreiding tussen?

R: Nee, mensen roepen nog wel eens van, ja maar ik heb helemaal geen computer. Maar dan vinden ze het altijd fijn dat die hier op het Werk en Zorgplein bij Werk en Inkomen heet het tegenwoordig dat daar een computer staat om bij de bibliotheek... Echt van ik heb geen computer en ik kan niks, dat komt bijna niet voor. Heel veel klanten hebben gewoon smartphones he, dus die kunnen op hun telefoons echt heel veel doen.

I: Oké, dat is interessant. Vanuit de literatuur wordt gezegd dat die groep geen toegang heeft, maar ik kan mij ook voorstellen dat het steeds makkelijker wordt voor die groep. Nu bij de laatste vraag aangekomen, wat zouden volgens jou verbeteringen of de volgende stap kunnen zijn in het helpen van deze doelgroep?

R: Nou, we zitten nu nog in het begin zeg maar van wat ze bij MijnUitkering en digitaal kunnen aanvragen en voor heel veel mensen is dat gewoon een kwestie van wennen. Van, ik heb het altijd zo gedaan, nu moet ik het anders doen, daarmee stuit je op weerstand. Mensen willen dat niet, maar goed, in de loop van tijd zal je zien dat dat handig is. Dus je zal ze moeten begeleiden denk ik. Wat je ook merkt dat mensen niet helemaal begrijpen wat je wilt dat ze doorgeven. Dan krijg je dus extra werk uit dat MijnUitkering die eigenlijk zou moeten zorgen dat je minder werk krijgt. Dus mensen zouden duidelijk moeten weten van wat zijn de dingen die zij daarmee kunnen doen. Wat hebben we graag wat de mensen ermee doen. Bijvoorbeeld een mevrouw gaf vanochtend in het kader van het vermogen is veranderd de afrekening van de energieleverancier door. Nou, als het vermogen moet worden aangepast dan willen we het serieuze werk, he. Dan willen we een erfenis of weet ik veel hoe je vermogen kan krijgen. Maar daar valt de jaarafrekening van de energieleverancier niet over. Dus mijn collega heeft die energieleverancier gebeld en uitgelegd van, nou dat willen we wel weten bijvoorbeeld win je de loterij of krijg je een erfenis. Anders is het van, top, fijn voor u. Alleen als we dan een doorbetaling hebben, dat het maandbedrag dan aangepast moet worden, dan willen we het weten. Anders niet. Dus dat is dan weer een extra inzet van ons om die mensen te bellen en te vertellen van joh, zo willen we het wel en zo hoeft het niet.

I: Ja, ja en het is ook kijken waar er behoefte aan is?

R: Ja, dat doen Leo Kleijburg en Danny Heijnen. Die kijken regelmatig van welke van de mogelijkheden die er zijn om door te geven bij MijnUitkering, hoe dat nou het meest wordt gebruikt. En als het overig is of daar ook een lijn in zit van, oké, misschien moeten we daar een apart kopje van maken. En een ander kopje weg, dat is dan alleen maar verwarrend.

I: Oké en als allerlaatste vraag, denk je dat de doelgroep Digital Divide zoals we die nu kennen blijft bestaan in de toekomst?

R: Dat denk ik niet. Als je kijkt naar de jonkies, kijk naar jezelf, ja misschien dat ik weet niet wat de ontwikkelingen in de toekomst zullen zijn, maar als we kijken naar het huidige niveau. Dan heb je mensen die moeite hebben om daarbij aan te sluiten en ja die... De generatie daarvoor zal het allemaal veel makkelijker gaan. Waarbij toch nog wel de laaggeletterden en de LVB'tjes, laag verstandelijk beperkt, houdt he. Die altijd hulp zullen nodig blijven hebben. Laaggeletterdheid dat schiet nog niet erg op he, het oplossen daarvan.

I: Oké, dus enerzijds de grotere groep die dan nu niet mee zou komen zou dan opgelost zijn. Maar er zal altijd wel een klein deel blijven die daar moeite mee heeft?

R: Ja, dat is wel mijn inschatting.

I: Ja, dit heb ik wel behandeld. Oohja, dat vroeg ik mij nog af. Zijn er bepaalde karakteristieken van mensen die in Nederland net zijn komen wonen, hoe worden die begeleid daarin? Of kunnen die dat makkelijk oppakken?

R: Dat verschilt heel erg. Dat verschilt ook van niveau van de nieuwkomer. Maar we hebben de Stichting Vluchtelingenwerk die een jaar lang de vluchteling begeleidt nadat ze de status hebben gekregen. En we hebben Team Taal voor de periode nadat daar ook ongeveer tegelijkertijd, maar die begeleiden ook de mensen tot ze wel het taalniveau beheersen en daarmee ook de toegang tot de digitale wereld hier in Nederland kunnen benutten.

I: Oké, dus dat scheelt per...

R: Ja, qua niveau.

I: Ja, dan ben ik er denk ik wel doorheen met de vragen. Heb jezelf nog aanmerkingen?

R: Nee, eigenlijk niet.

Interview Ad de Koning, Stichting Stimos

Chairman of Stichting Stimos

Subject: Digital Divide

Date: 21-05-2019

Location: Spijkenisse

I = Interviewer

R = Respondent

I: Het doel van het onderzoek, het is een master onderzoek bestuurskunde vanuit de Erasmus Universiteit dus. Het doel van het onderzoek. Ik heb vier concepten uitgeschreven. De hoofdvraag is: "Wat is de invloed van E-Governance op de One-Stop Shop en One-Stop Shop is bij de gemeente het Telefonisch Informatiecentrum bijvoorbeeld gebruikt en dan vooral de Zorglijn. Gericht op de zorglijn. Dus wat is eigenlijk de invloed van de digitalisering op lokaal en face to face wat je ook steeds meer ziet he, in de wijk en als modereren variabele is dus die Digital Divide, wat voor invloed dat dan weer heeft op dat verband. Daarbij zou ik je een eerste vraag willen stellen die ter introductie is. Kun je wat vertellen over je achtergrond en je functie bij Stimos

R: Ik ben sinds kort, met ingang van 1 mei, ben ik voorzitter geworden. Omdat de voorzitter vrij plotseling is weggegaan, omdat hij een vaste baan kon krijgen. Ik ben gepensioneerd, dus dat risico zit er nu niet meer in en daar is wel sprake geweest... Ja dat is niet zo belangrijk voor het interview, maar ik wil het toch even noemen, een wat gebrekkige overdracht zeg maar. Dus ik ben wel als vrijwilliger werkzaam geweest, of eigenlijk nog wel bij Stimos. Sinds twee jaar zo'n beetje, dat wil ik ook wel blijven doen en verder ben ik ben gepensioneerd, ik ben gepensioneerd politiemann. Ik heb ruim 40 jaar bij de politie gewerkt en van die jaren... Nouja misschien wel 40 jaar bij opsporing zeg maar, bij de recherche en andere verschillende takken van sport, dat is een beetje de achtergrond zeg maar. En daar was ik uiteindelijk leidinggevend.

I: En betrokken bij het Stimos, hoe lang dan al?

R: In totaal twee jaar zo'n beetje. En nu eigenlijk nog niet eens een maand als voorzitter is. Ik weet niet of je, hoe heet het, indringende vragen hebt over het voorzitterschap dan...

I: Nouja, denk ik vooral over het feit, de taken die je als vrijwilliger hebt gehad of nog steeds hebt over de ervaring van klantbehandeling. Precies daar zullen vooral de vragen gaan.

R: Dat is een beetje de achtergrond. Ik moet gaan kijken hoeveel tijd dat gaat vergen. Omdat ik ben gepensioneerd, ik heb genoeg gewerkt, vind ik zelf, maar ik vind het wel leuk om te doen. Een beetje van de nood een deugd maken. Ik had die intentie om ooit voorzitter te worden hier. Er was niemand anders, er zou het echt iets moeten zijn.

I: Precies. Even terug naar het klantervaring. Wat merk je ervan. Hoe ziet een gemiddelde klant die hier binnenkomt bij het Stimos, gemiddeld eruit? Wat voor karakteristieken?

R: Het zijn over het algemeen mensen toch wel aan de onderkant van de maatschappij, dan niet crimineel bedoeld, maar wel qua sociaal en in armoede. Over het algemeen digibeten, die wel een groot risico lopen om buiten de maatschappij te gaan vallen, omdat de maatschappij steeds meer digitaliseert. En met name ook de overheid en de overheid biedt tot nu toe nog wel papier. Maar ja dat is een kwestie van tijd, dan gaat het eraf en je ziet dat die mensen die doen... Wat je ook hebt zeg maar, ouderen die zeg maar het helemaal niet meer bij kunnen benen, komen hier naartoe. Daarnaast heb je natuurlijk de migranten die we veel hebben, die ook in een heel andere samenleving komen als wat ze gewend zijn, met name de mensen uit Syrië dan, maar ook uit Somalië en Eritrea. Dat zijn geen echte oorlogsmigranten, maar ze zijn wel hier. En die mensen moet je ook, tenminste dat vind ik, die moet je ook zo goed mogelijk zien te helpen. En dat valt niet altijd mee. Er is sowieso ook een communicatieprobleem, de meesten spreken de taal niet. We hebben wel tolken, Arabisch en Somalisch meer niet. Als een Eritreeër, die komt een beetje uit hetzelfde gebied, maar die spreekt een totaal andere taal, daar kan je niks mee.

I: Wat doen jullie dan?

R: Eigenlijk niet zoveel. Of met handen en voeten... Kijk als ze papieren hebben dan lukt het meestal wel, dan snap je wel wat ze willen. Maar ja als dat niet zo is, dan houdt het op. Als wij geen tolken hebben, kunnen we natuurlijk geen tientallen tolken erop nahouden. Dan moeten op de tolken telefoon. Dat is vaak lastig, maar dat zijn oplossingen.

I: En hoe komen deze mensen bij jullie terecht?

R: Wij hebben het vaak via mondreclame. Binnen... Met name de mensen die mensen die... Welke mensen bedoel je nu, de migranten?

I: Ja, bijvoorbeeld.

R: Met name de migranten is meestal mond tot mond, maar bejaarden ook wel een beetje. Stimos is wel in de loop der jaren wel een begrip geworden voor mensen. Maar je ziet ook nog wel mensen komen, die hier niet geholpen worden. Als ze boven een bepaalde inkomensgrens zitten, dan helpen we ze niet meer. We zitten echt aan de onderkant, met name qua inkomen, zitten we echt een beetje aan de onderkant. Maar kijk, als je gewoon een baan hebt en je verdient dus wel boven het bestaansminimum dan kan je sommige dingen doen, als je de belasting in wil laten vullen, dan kan je... Ik bedoel, wat kost dan? Zeventig, negentig euro? Dat kan je gewoon betalen. Dat doen wij niet.

I: Dus als ik het goed samenvat, je gaf aan dat onder andere armoede een rol speelt, digivaardigheid... Digimindervaardigheid dan daarbij. Maar ook migratieachtergrond of ouderdom eigenlijk. Zijn er nog andere bijvoorbeeld educatie of of... Veel dingen hebben natuurlijk wel ermee te maken, maar hier gaat bijvoorbeeld ook over disability. Dus een bepaalde handicap of een werkstatus, zijn er daar nog verschillen in?

R: Je hebt nu over beperkingen, mensen met beperkingen?

I: Ja, bijvoorbeeld karakteristieken van mensen die hierzo aankloppen.

R: Mensen met beperkingen kijk... Zeg maar om onder één noemer te scharen zijn het mensen die een maatschappijbeperking hebben of krijgen. Maar het komt niet door hun, ja ook wel, maar dat komt ook door de maatschappij, omdat de maatschappij is voor hun te snel. En dat kunnen die mensen, die kunnen dat niet meer bijhouden. Daardoor krijgen ze een soort maatschappijbeperking. En dat heeft niks met hun verstand of wat dan ook te maken. Ja, een beetje wel, maar ik bedoel... Ik heb een moeder die is diep in de tachtig. Ja die weet het ook allemaal niet meer, die weet het ook allemaal niet meer. Die laat het ook dankbaar over aan mij. Maar zo gaat, zo gaat de maatschappij steeds sneller weet je. Ik merk het ook aan mezelf want ik heb niet... Ik ben er altijd een beetje wars van geweest van Facebook en Instagram en noem maar op. Maar ik weet er ook niets van. Ik weet er bijna, aah bijna niks van. Ik weet een beetje wat het is, maar ik weet het bijna als ik ermee aan de slag ga niet. Zo gaat het natuurlijk ook en zo is dat bij die mensen ook.

I: Precies zoals een maatschappijbeperking als een soort van algemeen woord voor deze doelgroep?

R: Ja daar hebben al die mensen die hier komen, die hebben daar last van. En dat is heel misschien ook nog wel een aardige. De begrijpelijkheid van de brieven die gestuurd worden vanuit de overheid in het algemeen, maar ook vanuit de gemeente. Want wij krijgen heel veel mensen hier en dat zijn over het algemeen wel migranten, die hier komen om hun post. Die krijgen post, maar die snappen helemaal niet waar het over gaat. En die komen dan hier, hetzij met een tolk hetzij in het Engels. Dan lezen wij dat. Maar dat zijn bijvoorbeeld ook een aanbieding van Stedin destijds met die slimme meter, allemaal niks bijzonders. Enquêtes, van alles en nog wat. Maar die komen eigenlijk met alle post hier, omdat ze het gewoon niet snappen. En als je soms ook de brieven leest, dan heb ik daar wel een beeld bij. Want ik denk dat er menig Nederlander is, die die brief ook niet snapt, die worden dan zeg maar naar migranten of buitenlandse mensen gestuurd. Die krijgen wij dan ook.

I: Wat is dan de drijfveer achter dat ze het niet snappen?

R: Gewoon, A: de taal natuurlijk he, de Nederlandse taal is natuurlijk en dan spreken dat gaat ze dan nog wel af, maar lezen is een ander verhaal. Grammaticaal weten ze het helemaal niet.

I: Even tussendoor. Ik zal nog wel eens wat domme vragen kunnen stellen, dat is gewoon voor het interview.

R: Wat je ook nog hebt he, want je hebt natuurlijk over de digitalisering van de overheid. Maar dat gaat natuurlijk breder. Het gaat ook naar de banken. We hebben hier mensen gehad, nu is dat wel wat minder geworden. Die kwamen hier één keer per week en dan moesten wij de overboekingen doen, omdat ze snapt niks van internetbankieren. Kijk en dan probeer je dat maar uit te leggen, maarja er zijn ook mensen die hebben geen computer thuis. Het is natuurlijk niet alleen de overheid he.

I: Daarop volgend deze vraag, dan gaan we naar E-Governance. Deze mensen die daarvoor aankloppen bij de overheid, maar ook voor banken et cetera, voor banken et cetera. Wat zijn... Waar

loopt men het meest tegenaan? Is dat bijvoorbeeld dat ze geen toegang hebben tot computers of dat, er zijn eigenlijk drie dingen. Eerst is dat geen toegang hebben tot computers bijvoorbeeld.

R: Dat is dus een hele grote. Die hebben gewoon geen computer, maar weten ook de weg niet te vinden. Naar computers zeg maar, naar openbare computers. Bij de bibliotheek kan je zo de computer op zeg maar, als je dat wilt. Daarnaast moet je ook nog wel weten, kijk.... Als je ook ziet over migranten, die migranten hebben alles nog in het Arabisch. Die hebben een e-mail, hebben hun telefoon. Dat is allemaal Arabisch. Dus geen woord Nederlands. Dus ja... Qua integreren, qua ontwikkelen. De hoogopgeleiden wel he, die... Want ik heb ook nog vrijwilligerswerk gedaan bij het Taalhuis in de bibliotheek. En dan zie je zeg maar de hoogopgeleiden die weten de weg wel te vinden en die manifesteren zich ook veel meer. Die hebben heel snel de taal onder de knie, want die weten zeg maar wat belangrijk is om hier te blijven. Maar die laagopgeleiden, die hier allemaal komen, die niet.

I: Oké, ligt dat dan ook aan vaardigheden van die mensen, digitale vaardigheden?

R: Ook, want ze kunnen ook niet met de computer omgaan. Dat hebben ze ook nooit geleerd. Daar hebben ze een enorme achterstand. Want je ziet ook zeg maar, dat is meestal wel de eerste generatie migranten, vanuit de laatste tijd. Ja die zijn veel, veel sneller, die zitten natuurlijk op school hier. Die leren van alles en nog wat. En die komen ook vaak met de ouders mee om te tolken en ook om uit te leggen wat er precies aan de hand is.

I: Oké, dus dan zijn ouders... Ouderdom ook weer een rol spelen. En deze personen waar we het dan over hebben. In hoeverre hebben die wel de mogelijkheid om dat wel te kunnen leren?

R: Een mogelijkheid... Echt een mogelijkheid om het goed te leren. Die cursussen die zijn er natuurlijk wel, maar ja, die moet je betalen en dat geld hebben ze niet. Want ze zitten op het absolute minimum. Dus ze hebben geen extra geld om dat soort dingen te doen en ze kunnen bij de bibliotheek gratis een cursus doen. Maarja dat is vier keer en dan krijg je zeg maar de basis van e-mail en internet en dat soort dingen. Maar niet in de zin van dat je daar gelijk mee uit de voeten kan is.

I: En als je daar percentages aan zou hangen. Wat voor percentages zou je aan deze groep mensen hangen, die geen toegang hebben tot een computer?. Mensen die de vaardigheden niet beschikken, waar het op stukloopt he. Of mensen die die vaardigheden niet beschikken, maar wel dat ze wel zouden kunnen leren. Als je die drie groepen hebt, die hier zo binnenkomen. Hoe zou je dat verdelen in percentages?

R: Dat is wel een beetje lastig een beetje speculeren, maar het is wel een beetje gokken. Bij die ouderen, dat durf ik bijna van de ouderen en de oudere migranten, daar durf ik bijna van te zeggen dat is bijna honderd procent. Maar die zijn op enig moment afgehaakt en die Nederlandse ouderen die krijgen dan van hun kinderen vaak een mobiele telefoon. Dat heeft allemaal te maken met de bereikbaarheid. Daar worden ze dan snel op... Hebben vaak geen computer, de ouderen en in sommige gevallen doen de kinderen het. Maar er zijn mensen die hebben dat niet of hebben slecht contact met hun kinderen en die komen dan hier. Oudere migranten, dat is eigenlijk hetzelfde

verhaal. Die hebben ook... Maar die hebben ook niet de financiële middelen, zeg maar. Dat komt daar nog bij. Je ziet ook dat ze over het algemeen redelijk wat kinderen hebben enzo. Dus ja ja dat durf ik wel te zeggen. Maar dat geldt natuurlijk ook die mensen die hebben ook nagenoeg geen toegang tot een computer. Of ze wonen nog zelfstandig met een beetje hulp. Of ze zitten in een verzorgingstehuis. En die, die andere grote groep zeg maar, die weten de weg gewoon niet te vinden.

I: En wat is daarvan de grootste groep? Als ik het anders kan formuleren, zijn dat de ouderen of zijn dat migranten?

R: Ouderen en migranten dat ontloopt mekaar niet zoveel.

I: En in samenwerking met de gemeente. Wat doen jullie in samenwerking met de gemeente, om deze mensen te helpen? Hoe werkt dat? Het hele proces zeg maar.

R: Wat je ziet is dat mensen die... Mensen die melden zich aan bij de gemeente voor wat dan ook en die worden toch wel heel veel doorverwezen met betrekking op aanvragen om naar hier te komen. Dus ik denk dat wij hier wel... Ik heb hier wel eens meer over gesproken met het bestuur. Ik denk dat wij redelijk wat ambtenaren uitsparen zeg maar, door alle werkzaamheden die wij doen. Dat maakt op zich niet uit, want het is prima om te doen. Maar dat is natuurlijk wel zo. De gemeente die verwijst door. Bijvoorbeeld voor bijstand of die minimum toelage he, die er elk jaar weer is, die komen allemaal hier. De mensen voor kwijtschelding van de gemeentelijke heffingen komen allemaal hier, durf ik bijna te stellen. Mensen die een aanvraag doen voor bijstand komen bijna allemaal hier. Zo hebben we heel veel mensen die problemen hebben met werk en inkomen bij de gemeente, komen allemaal hier. En het contact met de gemeente is goed hoor. Niks mis mee, maar er zijn soms wel eens dingen waarvan je denkt ja, maar een gemeente dit moet je eigenlijk zelf doen. Dit is te ingewikkeld. Want wij hebben geen toegang tot hun systemen, he. En dat hoeft ook niet, maar er zijn soms wel eens dingen, waarvan je denkt van ja, gemeente, dat moet je eigenlijk zelf doen.

I: Dat gaat dan om complexiteit?

R: Complexiteit, ja. Om een voorbeeld te geven. Een voorbeeld daarbij is, mensen hebben, die hebben werk, maar het werk levert onvoldoende op. Dan krijgen ze een aanvullende bijstandsuitkering. En daar gaat de gemeente gaat dat berekenen. Wat zie je dan, dat ze in de inkomstenkant van de arbeid, daar gebruiken ze bruto bedragen. Dat kan natuurlijk niet, want dat is niet wat hij op zijn rekening krijgt. Dus je moet vanuit netto werken. We hebben nu al. We hebben er nu al twee achter elkaar gehad. Dat soort klanten, die met dit euvel te maken krijgen en dat is voor ons te complex. Want dat kunnen wij niet. Dat kunnen wij niet oplossen. Teruggeven aan de gemeente. Maar daar kunnen wij, daar kunnen wij niks aan doen, we kunnen die mensen aanhoren en wij kunnen tegen die mensen zeggen van nouja, we denken dat het hier verkeerd berekend is, bruto. Wat je ook hebt is zeg maar met heffingskortingen. Als we, als daar verschillend mee omgegaan wordt, krijg je verschillen en dan hebben de mensen netto minder. En daar gaat het om. Dat is bij de meesten... Een paar hier, die snappen dat wel hoe dat werkt en hoe dat in elkaar steekt. Maar wij kunnen dat niet oplossen. Wij kunnen alleen maar tegen die mensen zeggen ja, ga maar naar de gemeente ga naar je klantmanager en zeg dat dit waarschijnlijk aan de hand is. En dat is weer

nu een project daar, kastje naar de muur, daar past dit wel aardig in. Wij kunnen dat niet. Daar moet wat mee. Dat moet de gemeente, vind ik, zelf onderkennen. Dat dit te complex is voor ons en dat je dan een heen en weer geschuif krijgt van mensen.

I: Ja, oké en de mensen... De groep die het uiteindelijk wel kunnen leren. Wat zijn karakteristieken daarvan?

R: Dat zijn zeg maar, laat ik het zo zeggen... Het zijn de mensen die nog zouden kunnen werken. Die hebben we natuurlijk ook, we krijgen ze vanaf. Dat zijn migranten kinderen, maar ja, we krijgen ze van 18 tot 60, 65 zeg maar. En dan krijg je met allerlei andere instanties te maken, dan krijg je met UWV te maken, dan krijg je met de IND te maken, met al dat soort organisaties krijg je dan te maken.

I: Oké, dat is nog een behoorlijk breed beeld. Kan je bepaalde specificaties geven van iemand die tot die groep behoort?

R: Dat zijn ook wel mensen die zeg maar nog wel een arbeidzaam leven zouden kunnen hebben, maar wel ook een beetje in de handjeswerk zeg maar. Dus in de beroepen waar niet te hoge opleiding wordt gevraagd. Ik heb hier een man gehad, die heb ik aan werk geholpen bij een hoveniersbedrijf om maar eens wat te noemen. Dat soort dingen. Het zijn mensen, die willen nog wel en die willen ook nog wel werken, maar die zijn ook wel qua opleiding en zo beperkt. Ook qua computergebruik. Want dan heb je wel dat ze... Die hebben dan ook nog wel een computer, maar dat is dan spelletjes, een beetje e-mailen, dat soort dingen.

I: Oké, precies. Even kijken. Wat zou volgens jou, volgens u, een verbetering zijn in volgende stappen om, met het helpen van deze groep Digital Divides in de toekomst?

R: Als je kijkt naar het belang van digitalisering in de maatschappij, dan denk ik dat je de groep migranten, die je zou je zo wel kunnen bedienen door in te passen in de inburgeringscursus. Want daar heb je nu helemaal, daar zit helemaal niks in van computers of digitaal. Ze hebben wel kennis van de Nederlandse maatschappij, maar dat is kennis. Ik durf te wedden dat wij alle vragen niet weten. Jij niet, ik niet, niemand. En die mensen die moeten dat weten. Prima, maar doe dat basaal. En als ze hier blijven dan leren die maatschappij wel kennen. In plaats daarvan, doe dan, want dat is wel dat is nu en de toekomst. Doe wat aan digitalisering. Doe dat inpassen bij inburgeren. Doe een onderdeel daarvan in de inburgering.

I: En in procesverbeteringen hierzo bijvoorbeeld?

R: Kijk, als nou mensen hier komen. Die komen voor een bijstandsuitkering. Dan zou ik als gemeente kijken van hoe kunnen we deze mensen verder op pad helpen? Nou één van de dingen die je zou kunnen doen, is dit ook aanbieden. Kijk hoe dat allemaal gefinancierd wordt... Daar sta ik niet bij stil. Geld genoeg kennelijk in Nederland, dus wat dat betreft denk ik dat dat allemaal wel mogelijk is, maar probeer die mensen gewoon op pad te helpen.

I: En wat bedoel je met dit aanbieden?

R: Een computer, een computercursus. En kijk, kijk, binnen de overheid wordt zoveel weggedaan aan apparatuur, computers en noem maar op. Zorg dat die dingen goed schoon zijn, dat er geen vervelende bestanden ontstaan en deel die uit. Wat gaat er gebeuren met die dingen. Ik weet wel bij de politie, daar kwam een opkoper die nam alles mee. En dan denk ik van ja, die opkoper geeft ook niet het meeste. Zorg dan voor de mensen aan de onderkant. Niet alleen de migranten, maar ook de Nederlanders. Zorg dat ze een computer... En, want overal dat digitaal verhaal is overal in beweging. Dus overal komen nieuwe spullen en noem maar op. Kijk en of een Nederlander of een migrant op een goed werkende computer van vijf jaar oud zit, dat maakt hem niet uit.

I: Oké, dan zijn mijn vragen beantwoord. Heb je zelf nog aanvullingen?

R: Kijk, als... Overheidsbreed he, want je hebt instanties dat is echt afschuwelijk. IND is een voorbeeld. Wij moeten ook wel eens bellen met de IND he en dan hang je gewoon 45 minuten aan de lijn.

I: Wachten bedoel je?

R: Ja, wachten. Want dan is het kennelijk zo druk. DUO is ook zo'n organisatie, dramatisch om daar contact mee te krijgen. Terwijl het vaak... Digitaal is het allemaal goed geregeld he. DUO en IND, noem maar op, contacten je kan je vraag stellen en noem maar op. Die hebben zelfs tegenwoordig de mogelijkheid om te chatten enzo. Prima, maar als je een medewerker wil spreken, die krijg je bijna niet meer aan de lijn. Als je dat gebeurt dan werken ze met zo'n callcenter. Die zitten ook achter de computer...

I: Want dan gaat het over complexiteit, daar heb je het over?

R: Precies, want op de computer, dat kan ik zelf. Maar dan bel je, omdat je je komt er niet uit en dan de moeite die je moet doen om dan iemand spreken te krijgen zeg maar, die er iets vanaf weet en die er ook iets aan kan doen. Want dan zeg ik maar ik heb de indruk dat ik er met u niet uitkom. Met alle respect, maar kun je naar iemand doorzetten die er wel over gaat. Maar iemand die zelf belt, die doet dat niet. Want die denkt al dat hij iemand heeft, waar die het mee kan doen. Dat is natuurlijk, als je een beetje weet hoe het werkt, want er werken er natuurlijk heel veel meer callcenter. Kijk met al die dingen die hun, ik stel me zo voor, die hebben een scherm voor zich met veel gestelde vragen. Prima maar, als het als wij bellen, dan is het over het algemeen iets wat dieper gaat. Ja dat vind ik een probleem in Nederland, bij alles, bij iedereen hoor. Bij heel de overheid.

I: Dat is goed om te weten, omdat mijn onderzoek daar deels ook over gaat.

R: Echt heel slecht.

I: Oké.

Citizen Motivations

Interview Esmeralda Sterrenburg, Municipality of Nissewaard

Client Manager, department of Income

Subject: Citizen Motivations

Date: 07-05-2019

Location: Spijkenisse

I = Interviewer

R = Respondent

I: Zoals je weet is het een masteronderzoek vanuit de Erasmus Universiteit Bestuurskunde en ik stuur nog een uitwerking van het interview, stuur ik naar je op ter goedkeuring.

R: Is goed hoor.

I: De hoofdvraag is wat de invloed is van E-Governance solutions en dan heb ik het over MijnUitkering en over de twee Snelbalies op lokaal en dichtbij, het One-Stop Shop concept en dat is hier het TIC onder andere, in de gemeente Nissewaard. Daarbij is Citizen Motivations, gebruik ik als een extra onafhankelijke variabele. Citizen Motivations daar is het UTAUT-model, is daar de achtergrond daarvan eigenlijk.

R: UTAUT is de achtergrond van Citizen?

I: Ja, van Citizen Motivations, wat maakt dat mensen gebruik maken van een applicatie. Daarbij vroeg ik mij af of je eerst als introductie, kun je een introductie geven van wat jouw functie hier is bij de gemeente Nissewaard?

R: Ik ben zelf medewerker schuldbemiddeling, klantmanager schuldbemiddeling officieel. En ik houd mij bezig met beleidszaken daarnaast nog. Maar voornamelijk klantmanager schuldbemiddeling op dit moment.

I: En wat houdt dat precies in?

R: Schuldbemiddeling betekent dus dat je bemiddelt tussen de burger en de schuldeisers waar sprake is van een problematische schuldsituatie. Dus op het moment dat een burger die er niet meer zelfstandig uit kan komen, uit de financiële problemen, ondersteunt de gemeente in het vinden van een oplossing. Om dan ook echt tot een daadwerkelijke oplossing te komen. Daar komt het op neer. Het valt onder de armoederegelingen binnen de gemeente Nissewaard.

I: Oké, dus je begeleidt deze mensen als ik het goed begrijp?

R: Nee, wij hebben geen hulpverlenende functie. We hebben geen hulpverlenende functie, begeleidingswerk laten we voornamelijk over aan de organisaties in het werkveld. Het maatschappelijk werkveld.

I: En wat zijn dat dan? Is dat bijvoorbeeld, ik hoor hier vaak Stimos vallen bijvoorbeeld?

R: Stimos is een vrijwilligersorganisatie inderdaad, maar dat is laagdrempelig, dus dat is geen gespecialiseerde hulpverlening. Het is meer voor formulieren et cetera. Invullen van formulieren, het aanvragen van toeslagen. Laagdrempelig werk inderdaad.

I: En dan, kun je iets vertellen over het onderzoek wat je hier hebt gedaan, bijvoorbeeld hoe dat is verlopen? Een soort van bondige samenvatting...

R: Het staat allemaal in mijn scriptie eigenlijk, jeetje dat is... Waar zoek je voornamelijk antwoord op? Want bijna alles staat in die samenvatting.

I: Vooral wat jou is opgevallen tijdens het doen van het onderzoek. Waar je tegenaan bent gelopen qua onderzoeken zelf. Daar gaat namelijk de volgende vraag ook over.

R: Het enige waar ik tegenaan ben gelopen, was die AVG maar dat was al heel gauw van tafel. Eigenlijk ben ik niet tegen zo heel veel aangelopen. Het enige wat ik mij er nog van kan herinneren, is dat je vragenlijst, je moest die gevalideerde vragen vertalen naar het Nederlands en daaruit blijkt wel dat gezien de doelgroep, dat je het niet een op een kan vertalen. Dat je anders een misinterpretatie gaat krijgen. Om tot een bepaald antwoord te kunnen komen, waar je mee kan gaan generaliseren, heb ik wel de vragen zodanig moeten formuleren dat de burger het begrijpt. Om geen hele rare sprongen in je antwoorden te krijgen. Echt taal, op basis van taal.

I: En op basis van wat mensen begrijpen die dat dan invullen.

R: Klopt, ja dat moet je natuurlijk testen en dat is wel het enige waar ik een beetje tegenaan ben gelopen, dat je de vragen niet één op één kunt vertalen van het Engels naar het Nederlands. Maar buiten dat, als ik zo terugkijk, nee ben ik niet echt tegen dingen aangelopen. Maar dat komt denk ik ook doordat ik mijn doelgroep heel goed ken, dus dan ben je daar ook beter op voorbereid. Dan kan je daar op anticiperen natuurlijk. Nee, ik had ook een redelijk goed respons. Dus, maar ik had natuurlijk theorie toetsend, dus ik hoefde niet aan bepaalde voorwaarden te voldoen aan respondenten. Ja, wel natuurlijk een minimaal aantal, maar dat was niet zo hoog als je bijvoorbeeld bij echte surveys... Dus nee, ik ben niet tegen zo heel veel zaken aangelopen uiteindelijk, valt het mee.

I: De meeste hypotheses in je scriptie zijn verworpen. Waren daar nog opvallende dingen, dat je van te voren dacht van nou...?

R: Nouja, het punt is dus dat je niet rationeel beleid kunt maken. Want een economisch voordeel eruit halen is blijkbaar dus niet een reden dat mensen alsnog digitale dienstverlening gaan gebruiken en dat is wel heel rationeel de meeste opvatting die beleidsmakers hebben. Dat omdat er een financiële bijdrage tegenover staat, zullen mensen het doen. Ja, dat is dus eigenlijk, althans in deze doelgroep niet het geval geweest.

I: Dus zeg maar de rationele burger die dan niet per se zo rationeel blijkt te zijn?

R: Nou, niet zo zeer niet rationeel blijkt te zijn. De bewegingsredenen zijn niet altijd... Niet zo zeer bewegingsredenen, maar ook de inspanningen die een persoon moet verrichten, willen niet altijd rationeel zijn, laat ik het zo zeggen. Je kan niet ervan uit gaan dat A leidt tot B, dat is niet het geval.

I: Wat mij opviel bij jouw onderzoek, is dat je op een gegeven moment aangaf dat sociale druk de grootste verklarende factor is. Wat denk je dat de reden daarachter is?

R: Ja, ik denk dat dat de maatschappij op zich is. Altijd, voornamelijk wat de één doet, invloed heeft op de ander. En ik heb ook begrepen dat het de meest voorkomende factor is, hoor. Dat de omgeving wel heel erg van invloed is en dat is natuurlijk eigenlijk met alles. Dat is niet alleen met het gebruik van digitale dienstverlening. Dat is met überhaupt het slagen binnen de maatschappij. Als jij in bepaalde kringen opgroeit, is het al heel anders om bijvoorbeeld te kunnen slagen, dan wanneer je uit een beter milieu komt. Dus ik denk dat omgevingsfactoren, los van welke soorten dienstverlening of wat je ook onderzoekt, dat het altijd wel ermee te maken heeft als het gaat om menselijke besluiten.

I: Ja, precies. En wat zou je nog als laatste willen meegeven aan het onderzoek? Ik las in je aanbeveling dat je het eerder had over kwalitatief onderzoek en dan vooral naar burgers. Zijn er andere blikken op de toekomst waar je in geïnteresseerd bent dat dat zou moeten veranderen of dat dat onderzocht zou moeten worden?

R: Wat ik zei, naar aanleiding van dit soort onderzoek, bijvoorbeeld het onderzoek wat jij nu aan het doen bent. Of mijn onderzoek, dat het belangrijk is voor een gemeente om naar buiten te treden. Het veld in te gaan om in gesprek te gaan met de mensen en niet alleen op politiek niveau. Want dat gebeurt nu altijd met verkiezingen, maar ook gewoon echt in gesprek gaan met de mensen en niet alleen een klankbordgroep. Kijk, een klankbordgroep zijn de mensen... Die praten toch wel. Maar die groep mensen, daar wil je het antwoord eigenlijk niet van hebben. Je zoekt naar antwoorden van diegenen die zich eigenlijk niet laten horen. Die ook de weg hier naartoe niet weten te vinden en die ook denken geen invloed te kunnen uitoefenen op politiek. Dat is wel één van de belangrijkste dingen die ik aan welke bestuurder dan ook zal meegeven, omdat wij zelf als klantmanager schuldbemiddeling, zitten wij ook in de spreekkamer met die mensen. Dus wij zien wel andere mensen.

I: Het algemene plaatje, zo'n klankbordgroep...

R: Ja, dat zijn mensen die zich graag ermee bezig houden en tuurlijk zijn ze wel, kan je zeggen dat ze representatief zijn voor de bevolking. Maar dan nog zijn er mensen die in zo'n klankbordgroep zitten, vaak wel mensen die zelfredzaam zijn. Anders zitten ze er niet. Anders zijn ze er niet. Want mensen die niet zelfredzaam zijn, die zitten niet in een klankbordgroep, die weten de weg niet. Dus ja, probeer die groep te bereiken en dat is één van mijn aanbevelingen als uitvoerder binnen de gemeente.

I: Ja, dat zou je dan ook een soort van parallellen kunnen trekken met die Digital Divide die dan niet direct de weg weten te vinden? Wellicht zijn er ook wel mensen die tot die Digital Divide behoren, maar wel de weg weten te vinden.

R: Ja, dat vind ik heel moeilijk om te zeggen. Ik denk dat ik daar geen uitspraak over kan doen. Ik heb natuurlijk geen mensen gesproken en wat ik dan... Als ik daar uitspraken over doe, zijn dat voornamelijk aannames. Ik denk dat een grote groep mensen die tot de Digital Divide behoren, wel de weg weten, maar het niet willen. En je hebt ook inbreuk op privacy, het feit dat een overheidsinstantie jou verteld hoe je het moet doen. Er zijn mensen die zijn natuurlijk ook tegen de

digitale wereld. Dat wil niet zeggen dat ze het niet kunnen of kennen, maar het niet willen. Die groep zit daarin en je hebt ook echt een groep mensen die het wel wil, maar niet kan en je hebt een groep mensen die het nog niet kan, maar kunnen leren. En ook je hulpverlening zou je daarop moeten aanpassen. In plaats van dat je het voor die persoon gaat doen, inloggen met een DigiD-code en iets aanvragen, zou je eigenlijk de hulpverlening kunnen gaan instrueren om het met die persoon te gaan doen in plaats van ervoor.

I: Dat zij het leren bedoel je dan?

R: Ja, alleen daar zit ook wel een struikelblok in. Voor hen is het natuurlijk klandizie, die hulpverleners. Als je iemand iets leert... Als je het voor de persoon doet, dan houd je een bepaalde afhankelijkheid in stand. Dus, het zit niet alleen maar in mensen opleiding in de zin van uitleg geven van hoe je bijvoorbeeld digitale aanvragen kunt indienen. Het zit in het hele systeem eromheen om daar veranderingen in te gaan krijgen. Als je wilt dat je zelfredzaamheid in de digitale wereld vergroot.

I: En in hoeverre denk je dat die, die Digital Divide, in de toekomst nog hetzelfde zal zijn?

R: Ik denk dat het een sterfhuiskonstructie is en dat is denk ik met alle technologische ontwikkelingen. Wat toen heel erg hot was en moeilijk was, dat is nu gewoon en dat zal hiermee ook zijn. Er zal een andere divide ontwikkeling gaan plaatsvinden. Ongetwijfeld. Ik denk alleen dat de Digital Divide over tien jaar, misschien over twintig jaar, deze Digital Divide minder aanwezig zal zijn. Minder, ik zal niet zeggen dat het er niet meer is, maar ik denk wel minder. Het is natuurlijk gewoon een beweging die er wordt gemaakt. Maar dan zal je wel weer een andere manier van uitsluiting hebben. Dat zal je altijd blijven hebben namelijk.

I: Mensen die dan niet meekomen op een één of andere manier.

R: Niet meekunnen, niet meekomen en dat merk je ook gewoon in het werk wat wij doen. Als er wetswijzigingen plaatsvinden of andere veranderingen plaatsvinden binnen het sociale zekerheidsstelsel, ja, mensen kunnen daar niet zo snel in mee. Niet iedereen, maar buiten dat er een moment is dat je in armoede leeft. Is ook gebleken als jij langdurig in armoede leeft op een problematische manier, dat je IQ ook daalt. Dan is ook gebleken dat je geen lange termijn... Geen vruchtbare lange termijnbeslissingen kan nemen en dan kom je in een cirkeltje natuurlijk en dan... Was je misschien in het begin wel zelfredzaam, maar door alle omstandigheden die invloed hebben op jouw ontwikkeling en mindset, kan je van zelfredzaam opeens verschuiven naar niet zelfredzaam. Vaak dan tijdelijk, dat is dan ook weer onze functie, dat wij dan in beeld komen. Maar het heeft wel degelijk invloed op het verstand van een persoon op zo'n moment.

I: En nog iets anders. Die applicaties zijn nu ongeveer, waar ik het in het begin van het interview over had, die zijn nu ongeveer anderhalf jaar online. In hoeverre merk jij daarin een verschil?

R: Nou, wij werken daar niet mee als Schuldbemiddeling, wij hebben alleen digitale aanvragen, maar dat is het enige. Wij werken nog niet met die Snelbalies. Het enige wat wij wel hebben, is dat wij het digitale dossier inzichtelijk maken. Mensen kunnen inloggen via de website, MijnSchuldbemiddeling.nl. Daar kunnen ze online hun dossier inzien. Kunnen ze hun status checken en zien ze welke schuldeisers hebben gemeld en wat de bedragen zijn. Daar zien ze het verloop van hun dossier. Maar de hulpverlening op zich, vindt nog niet digitaal plaats. Dus ze moeten bij ons

gewoon nog stukken op papier inleveren en niet zoals bij de Snelbalie dat je kan uploaden. Dat hebben wij niet.

I: Oké, dan heb ik nog iets anders... Nee, dat was het wel.

R: Ja, mooi.

Appendix 3 – Questionnaire

The questionnaire as used in Sterrenburg (2019).

Voor dit onderzoek stellen wij u vragen over de aanvraagprocedure van de Individuele minimatoeslag (Imt) via de website van de gemeente Nissewaard. Het invullen van de vragenlijst gebeurt anoniem en het duurt ongeveer 12 minuten.

Ik ben een: man/vrouw

Geboortejaar:

Heeft u voor een aanvraag eerder gebruik gemaakt van de website van de gemeente Nissewaard ?

☐ Ja ☐ Nee

Zo ja, waarvoor werd de laatste aanvraag gedaan?

☐ Participatiewet

☐ Wet maatschappelijke ondersteuning

☐ Schuldbemiddeling

☐ Kwijtschelding gemeentelijke heffingen aanvragen

☐ Vergunning aanvragen

☐ Anders, namelijk...

De volgende vragen gaan over hoe vaak u de website gebruikt om een aanvraag bij de gemeente in te dienen.

Voor de volgende vragen geldt: 1: nooit 2: zelden 3: gemiddeld 4: vaak 5: heel vaak

1. Ik heb de afgelopen 12 maanden vaak een aanvraag via de website gedaan.	1 2 3 4 5
--	-----------

2. De afgelopen 6 maanden gebruik ik voor het indienen van een aanvraag regelmatig de website van de gemeente Nissewaard.	1 2 3 4 5
---	-----------

Stelt u zich voor dat een goede vriend(in) via de website van de gemeente Nissewaard informatie over de Individuele minimatoeslag opzoekt en ook via de website een aanvraag indient. Deze vriend(in) vindt dat u ook de aanvraag via de website moet indienen. Wat zou u doen?

3. Ik zal de website van de gemeente Nissewaard voor aanvragen blijven gebruiken.	1 2 3 4 5
---	-----------

4. Ik zal anderen het aanvragen van de Individuele minimatoeslag via de website aanbevelen	1 2 3 4 5
5. Ik zal het internet gebruiken om informatie over de Individuele minimatoeslag te krijgen.	1 2 3 4 5
6. Ik zal van de website gebruik maken om de Individuele minimatoeslag aan te vragen.	1 2 3 4 5
7. Ik zou niet twifelen om persoonlijke informatie digitaal aan de gemeente te verstrekken.	1 2 3 4 5
<i>De volgende vragen gaan over of u denkt dat het aanvragen van de Individuele minimatoeslag via de website een voordeel ten opzichte van een schriftelijke aanvraag oplevert.</i>	
Voor de volgende vragen geldt: 1: helemaal oneens 2: oneens 3: neutraal 4: eens 5: helemaal eens	
8. Het aanvragen van de Individuele minimatoeslag via de website is waardevol voor mij.	1 2 3 4 5
9. Het gebruiken van de website zorgt ervoor dat de aanvraagprocedure voor Individuele minimatoeslag sneller verloopt.	1 2 3 4 5
10. De aanvraag via de website kost mij weinig moeite.	1 2 3 4 5
<i>De volgende vragen gaan over het gemak van het aanvragen van Individuele minimatoeslag via de website.</i>	
Voor de volgende vragen geldt: 1: helemaal oneens 2: oneens 3: neutraal 4: eens 5: helemaal eens	
11. De aanvraagprocedure via de website is voor mij duidelijk begrijpelijk.	1 2 3 4 5
12. De aanvraagprocedure via de website is makkelijk te gebruiken	1 2 3 4 5
13. De aanvraagprocedure via de website is makkelijk leesbaar.	1 2 3 4 5
14. De aanvraagprocedure via de website is ingewikkeld.	1 2 3 4 5

De volgende vragen gaan over of u denkt de Individuele minimatoeslag via de website aan te vragen, omdat anderen dit doen.

Voor de volgende vragen geldt:

1: helemaal oneens 2: oneens 3: neutraal 4: eens 5: helemaal eens

- | | |
|--|-----------|
| 15. Ik gebruik de website om een aanvraag in te dienen omdat mijn vrienden, familie, collega's het gebruiken. | 1 2 3 4 5 |
| 16. Ik gebruik de website voor het indienen van een aanvraag omdat de gemeente het aanbiedt. | 1 2 3 4 5 |
| 17. Het gebruiken van de website voor het indienen van een aanvraag, verbetert mijn status in mijn sociale omgeving. | 1 2 3 4 5 |
| 18. Ik voel me trots doordat ik via de website de aanvraag heb ingediend. | 1 2 3 4 5 |
-

De volgende vragen gaan over welke kennis en middelen u heeft om een aanvraag voor de Individuele Minimatoeslag via de website te doen.

Voor de volgende vragen geldt:

1: helemaal oneens 2: oneens 3: neutraal 4: eens 5: helemaal eens

- | | |
|---|-----------|
| 19. Als ik het nodig heb, dan kan ik gebruik maken van een computer, tablet of smartphone om via de website de aanvraag in te dienen. | 1 2 3 4 5 |
| 20. Ik heb de kennis om de aanvraag via de website aan te vragen. | 1 2 3 4 5 |
| 21. De wijze van de aanvraag via de website is vergelijkbaar met andere websites van de overheid. | 1 2 3 4 5 |
| 22. Er is een specifiek persoon (of groep) beschikbaar om mij te helpen met het digitaal aanvragen van de Individuele minimatoeslag. | 1 2 3 4 5 |
-

De volgende vragen gaan over uw vertrouwen in het internet.

Voor de volgende vragen geldt:

1: helemaal oneens 2: oneens 3: neutraal 4: eens 5: helemaal eens

- | | |
|---|-----------|
| 23. Het internet is voldoende beveiligd om met een goed gevoel de aanvraag via de website in te dienen. | 1 2 3 4 5 |
| 24. Ik denk dat ik juridische veiligheidsproblemen krijg als ik via de website de aanvraag indien. | 1 2 3 4 5 |
| 25. Ik denk dat ik technische veiligheidsproblemen krijg als ik via de website de aanvraag indien. | 1 2 3 4 5 |
| 26. Over het algemeen is het internet nu een veilige omgeving om online informatie met de gemeente uit te wisselen. | 1 2 3 4 5 |
-

De volgende vragen gaan over uw vertrouwen in de overheid.

Voor de volgende vragen geldt:

1: helemaal oneens 2: oneens 3: neutraal 4: eens 5: helemaal eens

- | | |
|---|-----------|
| 27. Ik kan de gemeente Nissewaard vertrouwen. | 1 2 3 4 5 |
| 28. Het online verwerken van informatie kan aan de gemeente worden toevertrouwd. | 1 2 3 4 5 |
| 29. Ik vertrouw erop dat wanneer ik de aanvraag voor de Individuele minimatoeslag indien, de gemeente in mijn belang handelt. | 1 2 3 4 5 |
| 30. De gemeente Nissewaard is naar mijn mening een betrouwbare organisatie | 1 2 3 4 5 |
-

De volgende vragen gaan over het gebruik van internet in het algemeen.

Voor de volgende vragen geldt:

1: nooit 2: soms 3: neutraal 4: vaak 5: heel vaak

- | | |
|--|-----------|
| 31. Ik gebruik het internet vaak om informatie op te zoeken. | 1 2 3 4 5 |
| 32. Ik gebruik het internet vaak om dingen te ontdekken. | 1 2 3 4 5 |
| 33. Ik gebruik het internet vaak om dingen te onderzoeken. | 1 2 3 4 5 |
| 34. Ik gebruik het internet vaak voor persoonlijke ontwikkeling, namelijk voor:
a) het online zoeken cursus/training..... | 1 2 3 4 5 |
-

b) het online volgen van een cursus/opleiding.....	1 2 3 4 5
c) het online zoeken naar vacatures	1 2 3 4 5
d) het online onderling van elkaar leren.....	1 2 3 4 5
35. Ik gebruik het internet vaak voor activiteiten in mijn vrije tijd, namelijk voor:	
a) het downloaden van muziek.....	1 2 3 4 5
b) hobby.....	1 2 3 4 5
c) vrij internetten.....	1 2 3 4 5
36. Ik gebruik internet vaak voor online shoppen, zoals:	
a) het gebruiken van sites zoals Marktplaats.....	1 2 3 4 5
b) het verkrijgen informatie over een product.....	1 2 3 4 5
c) winkelen of het bestellen van producten.....	1 2 3 4 5
37. Ik gebruik het internet vaak voor sociale contacten, zoals:	
a) het gebruiken van sociale media/netwerken.....	1 2 3 4 5
b) chatten.....	1 2 3 4 5
c) het delen van foto's en video's.....	1 2 3 4 5
38. Ik gebruik het internet vaak om op de hoogte te zijn van het dagelijkse nieuws, zoals:	
a) nieuwsdiensten.....	1 2 3 4 5
b) kranten en tijdschriften.....	1 2 3 4 5
39. Ik gebruik het internet vaak om spelletjes te spelen.....	1 2 3 4 5
