

Pilot Succesratio

Hoe verbeter ik mijn digitale
dienstverlening met webstatistieken?



VNG Realisatie

Nassaulaan 12
2514 JS Den Haag

juli 2019

De pilot succesratio is uitgevoerd op verzoek van de werkgroep Stuurinformatie Digitale Dienstverlening in opdracht van VNG Realisatie en het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Inhoud

1.	Managementsamenvatting.....	4
1.1.	Doelstelling van het onderzoek.....	4
1.2.	De deelnemers, de webformulieren en de scores.....	4
1.3.	Het technische resultaat van de pilot en vervolg in 2019.....	5
1.4.	De uitkomsten van de succesratio.....	5
1.5.	Conclusie.....	6
2.	Aanleiding en doelstellingen.....	7
2.1.	Aanleiding en inleiding.....	7
2.2.	Doelstellingen van het onderzoek.....	7
3.	Onderzoeksopzet.....	9
3.1.	Geselecteerde producten/diensten voor het onderzoek.....	9
3.2.	Deelnemende gemeenten.....	9
3.3.	Deelnemende leveranciers.....	9
3.4.	Inzicht in start en afronding van een online aanvraag met webstatistieken.....	10
3.5.	Het dashboard en rapportages succesratio e-formulieren.....	11
4.	De resultaten van de pilot.....	14
4.1.	Doorgeven verhuizing.....	14
4.2.	Uittreksel BRP.....	14
4.3.	Aangifte overlijden.....	15
4.4.	Conclusie.....	15
5.	Landelijke opschaling 2019 en vervolgstappen.....	16
5.1.	Opschalen.....	16
5.2.	Meer webformulieren.....	16
5.3.	De leveranciers.....	17
5.4.	Landelijke bijeenkomst succesratio.....	17
	Bijlage 1: Werkwijze van het traject.....	18
	Bijlage 2: Technische resultaten en verbeterpunten pilot.....	19
	Resultaten en verbeterpunten op het gebied van techniek.....	19
	Resultaten en verbeterpunten leveranciers.....	19
	Resultaten en verbeterpunten deelnemers.....	21
	Resultaten en verbeterpunten metingen.....	21
	Resultaten en verbeterpunten van slotbijeenkomst.....	24

1. Managementsamenvatting

1.1. Doelstelling van het onderzoek

Het succesvolle gebruik van het digitale kanaal draagt bij aan de tevredenheid en het vertrouwen in de overheid bij burgers en bedrijven. Via deze pilot krijgen we inzicht in het gebruik van het digitale kanaal, en meer specifiek in de succesratio van digitale producten en diensten. Dus: hoeveel mensen beginnen aan een digitaal formulier en hoeveel maken dit daadwerkelijk af? Via deze pilot kunnen we de uitkomsten van gemeenten vergelijken en met deze kennis kan de dienstverlening aan burgers en bedrijven worden verbeterd. Gemeenten kunnen wijzigingen doorvoeren en meten of deze wijzigingen ook daadwerkelijk het gewenste effect hebben.

Het onderzoek geeft ook antwoord op de volgende technische uitdagingen van deze aanpak:

1. Inzicht krijgen of het mogelijk is de meting van de succesratio te implementeren bij meerdere gemeenten met verschillende leveranciers en verschillende webanalyse tools;
2. Inzichtelijk maken of de succesratio daadwerkelijk bepaalt wat de 'beste' digitale aanvraag is;
3. Inzicht krijgen of en hoe het landelijk beschikbaar stellen, aansluiten en ontsluiten moet gaan plaatsvinden.

1.2. De deelnemers, de webformulieren en de scores

In totaal hebben tien gemeenten deelgenomen aan de pilot. De pilot succesratio onderzoekt drie verschillende producten/diensten, die alle in medebewind worden uitgevoerd door gemeenten. Twee producten zijn bestemd voor burgers en één voor ondernemers:

1. Het doorgeven van een verhuizing
2. Het aanvragen van een Uittreksel Basisregistratie Personen (BRP)
3. Aangifte van een overlijden

Van de tien deelnemende gemeenten hebben negen gemeenten geautomatiseerd data aangeleverd. Bij deze gemeenten zijn in totaal 21 formulieren¹ gemeten.

Zes webformulieren-leveranciers hebben de betreffende webformulieren, op basis van de afgesproken standaard, geschikt gemaakt voor meting van de succesratio:

- SIM
- PinkRocade
- Lost Lemon
- Green Valley
- Kodision
- Drupal voor gemeenten

¹ Per product monitoren we alleen bij die gemeenten die het mogelijk maken de aanvraag digitaal te doen. Niet alle deelnemende gemeenten in de pilot beschikken over een webformulier voor alle drie de bovenstaande producten/diensten. Zo moet er bijvoorbeeld in verschillende gemeenten een afspraak gemaakt worden om een aangifte overlijden te kunnen doen en kan dit niet via het digitale kanaal. Deze gemeenten delen dan ook geen data met betrekking tot een webformulier aangifte overlijden.

Andere webformulieren-leveranciers zijn (of worden binnenkort) eveneens betrokken.

Gemeenten maken gebruik van drie verschillende webanalysetools:

- Piwik
- SiteImprove
- Google Analytics

1.3. Het technische resultaat van de pilot en vervolg in 2019

Het is gelukt om bij negen van de tien gemeenten tijdens de pilotperiode de succesratio-meting te implementeren. Dat wil zeggen: een formulier van de leverancier te koppelen aan webanalysetool van de gemeente en webanalysetool te koppelen aan Waarstaatjegemeente. De inspanning lag met name aan de kant van de gemeenten. Het configureren van de webanalysetools bleek in sommige gevallen lastiger dan verwacht.

1.4. De uitkomsten van de succesratio

Voor de pilot is gemeten in de periode oktober tot en met december 2018. Voor het **doorgeven verhuizing** was de gemiddelde succesratio 38 procent. De laagst scorende gemeente had een ratio van 30 procent, de hoogst scorende gemeente een ratio van 58 procent.

Voor het **aanvragen uittreksel BRP** was de gemiddelde de score 41 procent. De gemeente met de hoogste score had een ratio van 88 procent. De gemeente met de laagste score had een ratio van 8 procent.

Voor **aangifte overlijden** was de gemiddelde succesratio 41 procent. De gemeente met de hoogste score had een ratio van 80 procent. De gemeente met de laagste score had een ratio van 26 procent.

De succesratio geeft een goed én objectief beeld van wat het best scorende webformulier op een product is en laat zien dat er een significant verschil is tussen de formulieren. De gemeente met het formulier met de hoogste succesratio blijkt bij het vormgeven van haar formulieren zoveel mogelijk gebruik te maken van de tien belangrijkste tips² van het Kenniscentrum Dienstverlening van VNG Realisatie. Tijdens de slotbijeenkomst zijn deze en veel andere tips onderling uitgewisseld.

Belangrijke nieuwe tips zijn:

- Vermijd zoveel mogelijk het moeten toevoegen van een bijlage (afhaakmoment);
- Maak, indien mogelijk, een product dat digitaal wordt aangevraagd gratis, zodat de aanvrager niet digitaal hoeft te betalen (afhaakmoment);
- Maak het webformulier in de huisstijl van de gemeente, de gebruiker raakt daardoor niet in verwarring bij een andere huisstijl;
- Een professioneel online team is belangrijk om de succesratio te verhogen en de toegenomen kwaliteit vast te houden.

² Zie bijlage 2 pagina 23 voor de 10 belangrijkste tips. Deze tips zijn opgesteld na onderzoek door Kenniscentrum dienstverlening van VNG Realisatie

Belangrijkste leerpunten:

- De koppeling met Google Analytics moet eenvoudiger worden gemaakt;
- Handleiding voor gemeenten voor het koppelen webanalysetools is nodig;
- Grootste winst voor gemeenten is onderling uitwisselen van tips;
- Het hebben van een gezamenlijke standaard is noodzakelijk;
- Voor de ene leverancier is het makkelijker om de formulieren geschikt te maken voor het meten van de succesratio dan voor de andere;
- Betrek de andere leveranciers ook zo snel mogelijk en organiseer periodieke afstemming met de leveranciers.

1.5. Conclusie

De pilot is geslaagd. Deze landelijke beschikbaarstelling en de bestuurlijke verankering daarvan is gestart. De succesratio is een objectieve indicator die - mits de nodige stappen worden genomen om de formulieren te verbeteren - bijdraagt aan de kwaliteit én de tevredenheid over de digitale dienstverlening.

De bijeenkomsten met participerende gemeenten zijn essentieel om de succesfactoren - en daardoor meer afgemaakte formulieren - te blijven delen. Door bij elkaar te zien en te leren waarom een formulier wel wordt afgemaakt en deze kennis toe te passen binnen de eigen organisatie verbetert de digitale dienstverlening. Dit leidt tot meer helemaal ingevulde formulieren, een hogere klanttevredenheid en een hoger rendement van de investeringen in ICT-toepassingen.

2. Aanleiding en doelstellingen

2.1. Aanleiding en inleiding

We leven in een digitale samenleving en de digitale ontwikkelingen staan niet stil. Dat creëert nieuwe kansen en mogelijkheden ook voor de gemeenten. Veel overheden zijn daarom bezig met het vergroten van het aanbod via het digitale kanaal. Het analyseren en optimaliseren van online formulieren is dagelijkse kost voor webwinkels. Immers, hoe beter hun formulieren presteren, hoe meer omzet zij maken. Vaak hebben zij een team van specialisten tot hun beschikking om vernieuwingen te testen en dit vervolgens te analyseren en te optimaliseren. Om inzichtelijk te maken hoe succesvol een webformulier is berekenen zij de succesratio. De succesratio geeft aan hoeveel (procentueel) van de personen die een digitaal formulier zijn gestart ook daadwerkelijk de aanvraag helemaal afronden en indienen.

Een groot deel van de producten en diensten van de overheid kan al online aangevraagd of geregeld worden. Het aanbod van deze digitale producten en diensten gaat echter niet altijd hand in hand met een succesvolle dienstverlening. Daarbij komt dat overheidsorganisaties in beperkte mate inzicht hebben hoe hun webformulieren presteren.

Digitale voorzieningen van de overheid moeten toegankelijk en begrijpelijk zijn. Een volgende stap in de verbetering van de digitale dienstverlening is het inzichtelijk maken van deze prestaties via webstatistieken. Inzicht in de prestaties van hoe succesvol inwoners en ondernemers zijn in het gebruik van een digitaal formulier maakt het mogelijk om de dienstverlening gericht te vergelijken en te verbeteren.

Het succesvol gebruik van het digitale kanaal draagt bij aan de tevredenheid en vertrouwen in de overheid bij burgers en bedrijven. Daarnaast dalen de kosten van de dienstverlening als geheel. Het gebruik van het digitale kanaal kost immers minder dan een telefonisch- en/of baliecontact en de burger heeft een goed gevoel wanneer de aanvraag is verzonden.

In voorgaande jaren zijn, samen met het Ministerie van Binnenlandse Zaken, pilots gedaan om deze wijze van meten van de webformulieren te testen. Gemeenten die toen meegedaan hebben aan deze proeven doen nog steeds hun voordeel met deze methodiek. Deze pilot 'Succesratio' is hier een vervolg op.

2.2. Doelstellingen van het onderzoek

Inzicht te krijgen in het gebruik van het digitale kanaal van gemeenten, gebruikmakend van de succesratio van digitale producten en diensten, en deze te kunnen vergelijken om zo de dienstverlening naar burgers en bedrijven te verbeteren.

Het onderzoek geeft ook antwoord op de volgende technische uitdagingen.:

1. Inzicht krijgen of het mogelijk is de meting van de succesratio te implementeren bij meerdere gemeenten met verschillende leveranciers en webanalyse tools;

2. Inzichtelijk maken of de succesratio daadwerkelijk bepaalt wat de 'beste' digitale aanvraag is;
3. Inzicht te krijgen of en hoe de landelijke opschaling moet gaan plaatsvinden.

3. Onderzoeksopzet

3.1. Geselecteerde producten/diensten voor het onderzoek

De pilot succesratio onderzoekt drie verschillende producten/diensten, die alle in medebewind worden uitgevoerd, waardoor tussen gemeenten vergeleken kan worden. Twee producten zijn bestemd voor burgers en één voor ondernemers:

1. Het doorgeven van een verhuizing
2. Het aanvragen van een Uittreksel Basisregistratie Personen (BRP)
3. Aangifte van een overlijden

3.2. Deelnemende gemeenten

In totaal hebben tien verschillende gemeenten deelgenomen aan de pilot. Deze gemeenten zijn lid van de werkgroep Sturingsinformatie digitale dienstverlening of zijn aangedragen door een leverancier. Hiervan hebben 9 gemeenten daadwerkelijk data aangeleverd. Bij deze gemeenten zijn in totaal 21 formulieren³ gemeten. Het gaat om de volgende gemeenten:

1. Almere	203.990 inwoners
2. Alphen aan den Rijn	109.682 inwoners
3. Borne	23.186 inwoners
4. Enschede	158.261 inwoners
5. Harderwijk	46.832 inwoners
6. Leeuwarden	122.415 inwoners
7. Nieuwegein	62.426 inwoners
8. Vught	26.418 inwoners
9. Waddinxveen	27.578 inwoners
10. Zeewolde	22.407 inwoners

3.3. Deelnemende leveranciers

De deelnemende gemeenten maken gebruik van een groot aanbod aan leveranciers van webformulieren. De bereidheid van leveranciers om samen te werken en deel te nemen aan de pilot was groot. De volgende leveranciers hebben meegewerkt aan de pilot:

³ Per product monitoren we alleen bij die gemeenten die het mogelijk maken de aanvraag digitaal te doen. Niet alle deelnemende gemeenten in de pilot beschikken over een webformulier voor alle drie de bovenstaande producten/diensten. Zo moet er bijvoorbeeld in verschillende gemeenten een afspraak gemaakt worden om een aangifte overlijden te kunnen doen en kan dit niet via het digitale kanaal. Deze gemeenten delen dan ook geen data met betrekking tot de aangifte overlijden



Figuur 1: Logo's en namen van de deelnemende leveranciers

3.4. Inzicht in start en afronding van een online aanvraag met behulp van webstatistieken

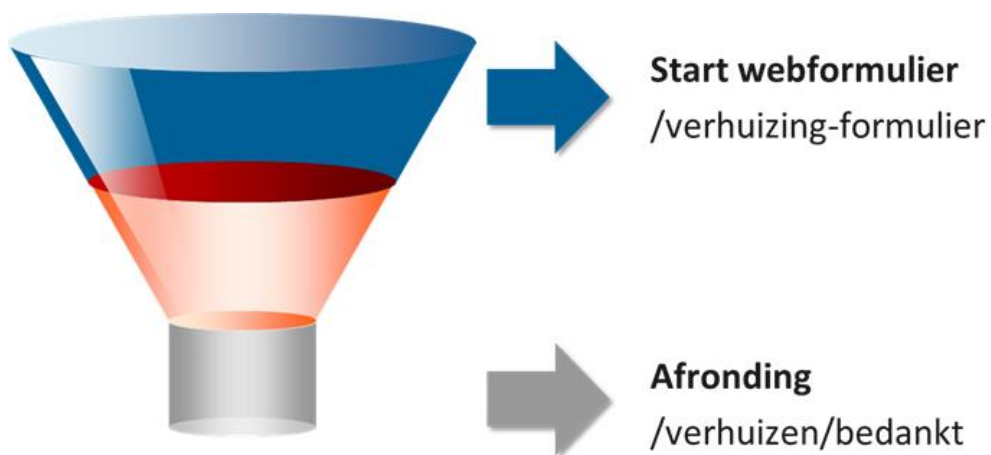
Om inzicht te kunnen krijgen in de succesratio van een webformulier, en daarmee hoe goed het formulier presteert, is gebruik gemaakt van webstatistieken. Twee stappen in de webformulieren; hoeveel bezoekers met een formulier starten en hoeveel het formulier invullen en afronden. Om deze aantallen te meten maken we gebruik van de webstatistieken-programma's die de gemeenten al gebruiken. Dit voorkomt dat er dubbele handelingen worden uitgevoerd. In de deelnemende gemeenten zijn de volgende statistiekenprogramma's Google Analytics, Matomo (voorheen Piwik), Simanalytics en Siteimprove in gebruik.

Samen met de leveranciers is gesproken over het uniform meten van stappen en is afgesproken op welk moment een meting plaatsvindt. Het gaat om de volgende stappen:

1. De eerste stap van het webformulier (nádat een bezoeker is ingelogd met DigiD of eHerkenning).;
2. De afronding van het webformulier (het bereiken van de bedankt pagina).

Naast het afspreken van een vast moment van meten, zijn ook afspraken gemaakt over de manier waarop een URL idealiter wordt vormgegeven. Hierbij zijn afspraken gemaakt om producten op dezelfde manier te omschrijven (indien mogelijk conform de UPL lijst) en zowel de start als afronding van een formulier een generieke tekst te geven (bijvoorbeeld altijd het woord "start" in de URL direct na het inloggen op DigiD).

Een voorbeeld van een gemeten webformulier is het formulier voor het doorgeven van een verhuizing. In onderstaande afbeelding tonen we de twee gemeten stappen.



Figuur 2: visueel voorbeeld meting verhuisformulier

Zoals eerder beschreven is de succesratio de verhouding tussen het aantal bezoekers dat start aan het formulier en het aantal bezoekers dat het formulier afrondt. Wanneer bijvoorbeeld 1.000 bezoekers de pagina /verhuizing-formulier ('Start webformulier') hebben bezocht en 300 bezoekers de pagina /verhuizen/bedankt ('Afronding'), dan is de succesratio 30 procent.

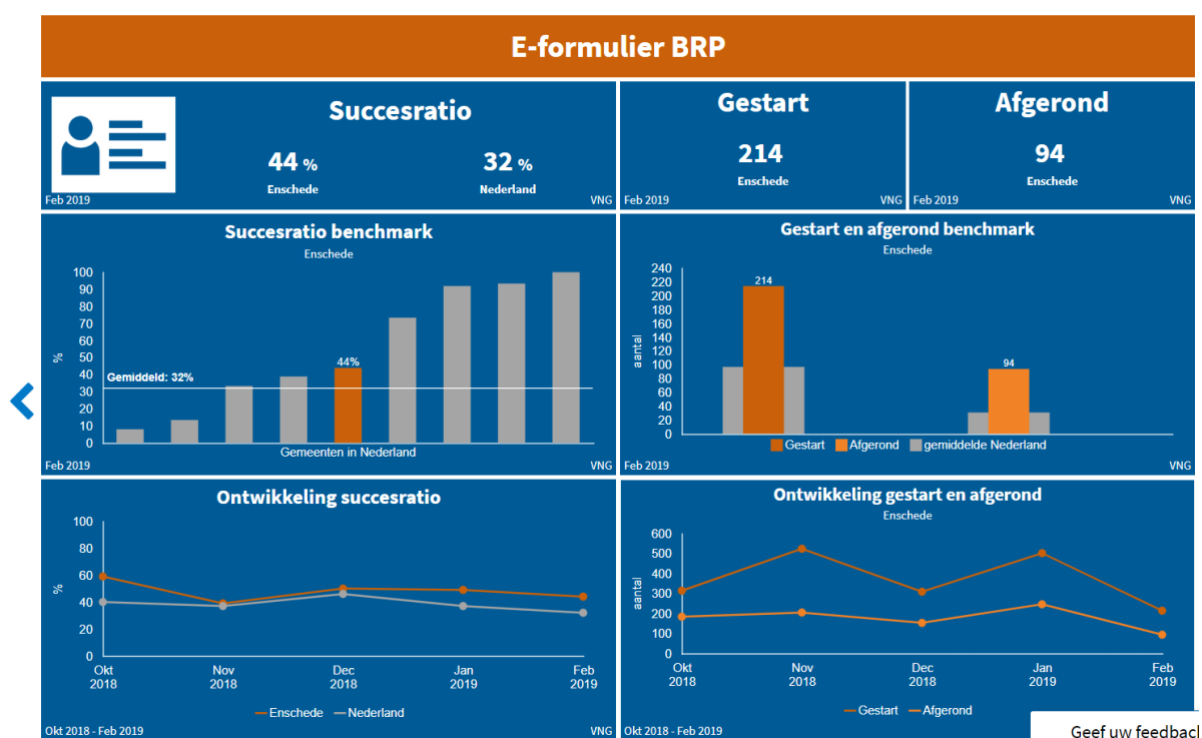
3.5. Het dashboard en rapportages succesratio e-formulieren

Voor de pilot is een speciaal dashboard ontwikkeld: een (tijdelijk) afgeschermd dashboard op Waarstaatjegemeente. Afsproken is dat bij deelname van 50 gemeenten het tijdelijke dashboard onderdeel wordt van het dashboard dienstverlening en digitalisering. Op de hoofdpagina een overzicht van de diverse gemeten webformulieren met daarbij de score van de geselecteerde gemeente en de gemiddelde score. Deze informatie was alleen toegankelijk voor de deelnemende gemeenten en daarmee dus afgeschermd.



Figuur 3: Het hoofddashboard met daarop de score van de betreffende gemeente afgezet tegen het landelijk gemiddelde

Doorklikken op één van de tegels levert gedetailleerde rapportages op van het betreffende webformulier. Het aantal webformulieren van deze maand, gestart en afgerond. De succesratio's van de participerende gemeenten. Het aantal aanvragen van deze maand vergeleken het aantal aanvragen bij de andere gemeenten. De ontwikkeling van de succesratio in procenten en in aantallen.

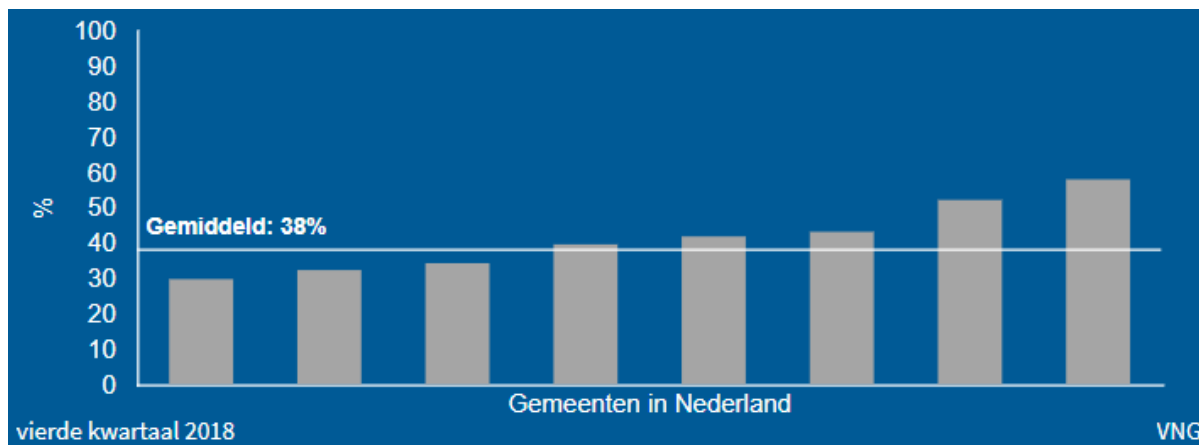


Figuur 4: Het detailoverzicht van de score per webformulier

4. De resultaten van de pilot

4.1. Doorgeven verhuizing

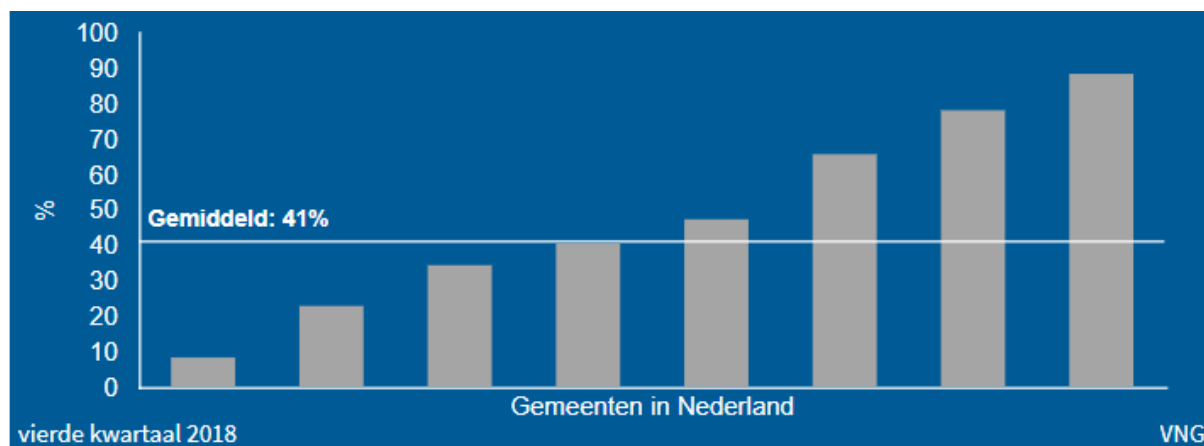
Er is gemeten van oktober tot en met december. Gemiddeld was de score 38 procent.



De laagst scorende gemeente had een score van 30 procent de hoogst scorende gemeente een score van 58 procent, een verschil van 28 procentpunten.

4.2. Uittreksel BRP

Er is gemeten van oktober tot en met december. Gemiddeld was de score 41 procent.

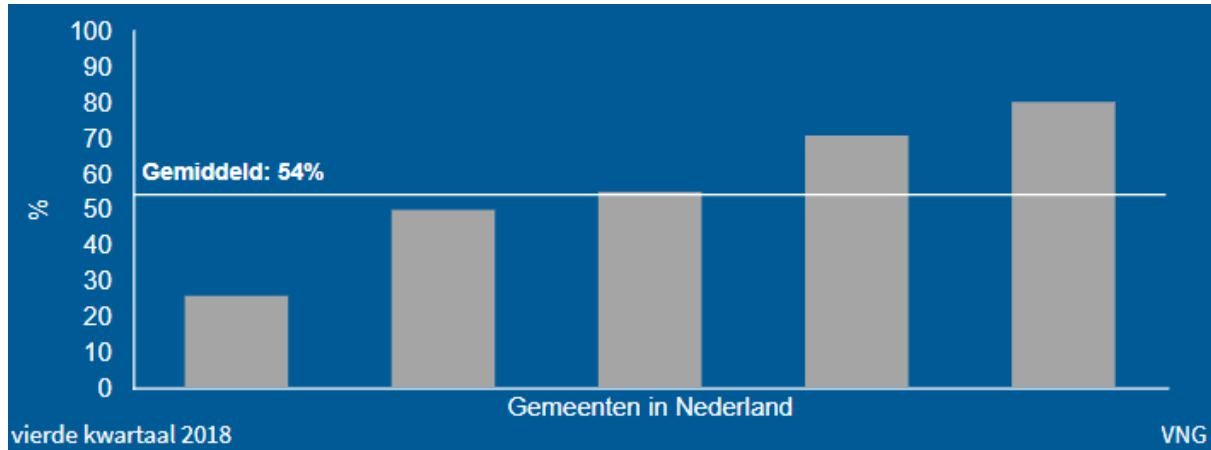


De gemeente met de laagste score had een score van 8 procent. De gemeente met de hoogste score had een score van 88 procent. Een verschil van 80 procentpunten. Bij deze uitkomsten is een kanttekening te plaatsen. De gemeente met de hoogste score heeft de afronding gemeten voor de digitale kassa. De kassa veroorzaakt doorgaans op het laatste moment nog de nodige uitval. Overigens heeft de een na laatst scorende gemeente überhaupt geen kassa in het webformulier,

omdat digitaal aanvragen van een uittreksel in deze gemeente gratis is. Al dan niet een kassa in het formulier is dus zeker niet allesbepalend voor de succesratio van een formulier.

4.3. Aangifte overlijden

Er is bij vijf gemeenten gemeten van oktober tot en met december. Gemiddelde was de score 41 procent.



De gemeente met de laagste score had een score van 26 procent. De gemeente met de hoogste score had een score van 80 procent. In het overzicht is te zien dat niet alle pilotgemeenten een webformulier hebben voor aangifte overlijden.

4.4. Conclusie

Via deze methodiek wordt objectief aangetoond dat de succesratio van de diverse gemeenten per webformulier verschillend zijn en soms ver uit elkaar liggen. Deze uitkomsten geven aanleiding om op zoek te gaan naar de oorzaken van deze verschillen en de succesfactoren die leiden tot een hogere succesratio door deze met elkaar te delen.

5. Landelijke opschaling 2019 en vervolgstappen

5.1. Opschalen

Tijdens de slotbijeenkomst in Utrecht, is met de pilotgemeenten en andere aanwezige gemeenten gesproken over de landelijke opschaling van deze succesratio methodiek. Alle aanwezigen zijn enthousiast over deze aanpak. Dit betekent dat we de pilot uitbouwen en meer gemeenten mee kunnen doen. Daarbij worden de geconstateerde verbeterpunten uit de pilot van 2018 meegenomen en zoveel mogelijk ingepast (zie bijlage 2).

De eerste potentiële deelnemers uit gemeenten hebben zich al tijdens de slotbijeenkomst aangemeld. De afspraak is gemaakt dat bij 50 gemeentelijke participanten het tijdelijke dashboard succesratio onderdeel wordt van het dashboard dienstverlening en digitalisering van Waarstaatjegemeente.nl. Het dashboard is dan voor iedereen toegankelijk. Het streven is om voor eind juni 50 gemeenten aan te sluiten.

Tijdens het VNG Realisatie congres op 13 maart bestaat de mogelijkheid voor gemeenten om mee te doen met de succesratio. Gemeenten kunnen in één dag aansluiten. In de aanloop van het congres wordt op diverse wijze gecommuniceerd over de mogelijkheid om de succesratio van webformulieren te laten meten als gemeenten.

5.2. Meer webformulieren

Nadat een gemeente is aangesloten is het vrij eenvoudig om het aantal webformulieren verder uit te breiden zonder al te veel inspanning van gemeente en leverancier. De verbinding is immers tot stand gebracht. Daarom is tijdens de slotbijeenkomst gevraagd aan de gemeenten welke webformulieren een goede aanvulling zouden zijn op de drie andere webformulieren.

De volgende webformulieren zijn genoemd:

- Melding openbare ruimte
- Afspraak maken
- Aanvraag kleine evenementenvergunning
- Aanvraag parkeervergunning
- Melding voorgenomen huwelijk
- Aanvraag vergoeding leerlingenvervoer ⁴
- Doorgeven klacht'

Uit een eerder onderzoek is gebleken dat afspraak maken een lastig te ontsluiten formulier is, omdat daarvoor verschillende applicaties in gebruik zijn. Niet alle gemeenten hebben een parkeervergunning. Met de werkgroepleden Stuurinformatie digitale dienstverlening wordt besproken welke webformulieren de voorkeur hebben.

⁴ Dit product heeft een 'seizoens' gebonden karakter

5.3. De leveranciers

De huidige betrokken leveranciers bestrijken 90% van de markt. Op 8 maart is er opnieuw een bijeenkomst met de leveranciers geweest. Daarvoor waren ook de nog ontbrekende leveranciers uitgenodigd. In totaal zijn nu 13 leveranciers betrokken. Tijdens deze bijeenkomst zijn de resultaten van de pilot gedeeld en afspraken gemaakt over de landelijke opschaling en het verder toewerken naar een gezamenlijke standaard.

5.4. Landelijke bijeenkomst succesratio

Het meten van de succesratio is nuttig en geeft inzicht, maar het beste resultaat is kennisdeling op basis van feiten. In de maand september/oktober wordt opnieuw een bijeenkomst georganiseerd voor gemeenten, waar de gemeenten met de webformulieren met de grootste succesratio in staat worden gesteld om de succesfactoren van de deze webformulieren te presenteren. Anderen kunnen deze succesfactoren vervolgens verwerken in hun eigen formulieren. Dit moet uiteindelijk leiden tot een hogere succesratio bij de participerende gemeenten.

Bijlage 1: Werkwijze van het traject

De werkwijze van het traject bestaat uit drie onderdelen:



Figuur 3: Visuele weergave van werkwijze traject

1. Verzamelen succesratio's

Nadat de metingen zijn ingesteld op de formulieren start de dataverzameling. De dataverzameling loopt continu en wordt niet tussentijds onderbroken. Op basis van de verzamelde cijfers wordt de succesratio berekend.

2. Bekijken op Waarstaatjegemeente

Met behulp van een API wordt er een koppeling gelegd tussen het webstatistieken programma van de gemeente en het dashboard op Waarstaatjegemeente.nl. In dit dashboard krijgen de deelnemers inzicht in hun eigen succesratio én de succesratio van de andere deelnemende gemeenten.

3. Leren van elkaar

De laatste stap van het traject is het leren van elkaar. Doordat de succesratio's van verschillende gemeenten inzichtelijk zijn is het mogelijk om te bepalen welk formulier het beste presteert én om hier lessen uit te trekken. De vervolgstap is dan ook het analyseren van wat er goed gaat in de formulieren die het beste presteren. Worden bezoekers bijvoorbeeld wel of niet gevraagd om een bijlage toe te voegen wanneer zij hun verhuizing doorgeven? Op basis van deze analyses kunnen vervolgens alle formulieren verbeterd worden.

Bijlage 2: Technische resultaten en verbeterpunten pilot

Dit hoofdstuk beschrijft de resultaten die behaald zijn met pilot, op het gebied van techniek, leveranciers, (samenwerking met) gemeenten, de metingen en de slotbijeenkomst.

Resultaten en verbeterpunten op het gebied van techniek

Resultaat: Techniek achter de pilot en realisatie dashboard

Eén van de resultaten is de realisatie van de techniek om het dashboard mogelijk te maken. Bij aanvang van de pilot was het onduidelijk of het technisch mogelijk is om een automatische koppeling te maken met de verschillende webstatistieken programma's met Waarstaatjegemeente. Het is gelukt om alle programma's te koppelen met het dashboard, waardoor alle succesratio's realtime in één overzicht worden getoond.

Resultaat: Stabiliteit van de omgeving

Sinds de start van de pilot zijn er weinig tot geen problemen geweest met de bereikbaarheid van het dashboard/de omgeving.

Resultaten en verbeterpunten leveranciers

Resultaat: Samenwerking leveranciers

De deelnemende gemeenten maken gebruik van een groot aantal leveranciers van webformulieren. De bereidheid van leveranciers om samen te werken en deel te nemen aan de pilot was groot. De volgende leveranciers hebben meegewerkt aan de pilot:



Figuur 4: Logo's en namen van de deelnemende leveranciers

Een aantal leveranciers heeft in verband met gebrek aan tijd niet kunnen deelnemen. Het gaat daarbij om de volgende:

- Mozard
- Zaaksysteem.nl
- Excellence
- Brein
- Centric

Verbeterpunt: Standaard URL's

Bij sommige leveranciers was de situatie dat de verschillende stappen werden weergegeven met een dynamische URL. Een dynamische URL is een URL die verschilt per bezoeker. Zie onderstaande afbeelding voor een voorbeeld van een dynamische URL:

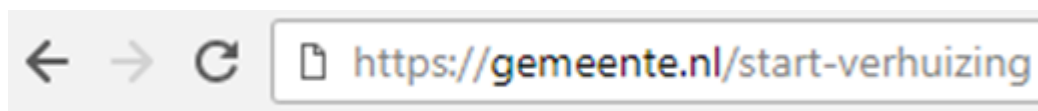


Figuur 5: voorbeeld van een dynamische URL

Het gebruik van dynamische URL's brengt enkele problemen met zich mee bij het analyseren van een webformulier:

1. Het is onduidelijk met welk formulier een URL correspondeert;
2. Het is onduidelijk bij welke stap van het formulier de URL behoort;
3. De URL's worden los van elkaar getoond in het overzicht in de webstatistieken programma's, en niet bij elkaar opgeteld.

Om deze redenen is in samenwerking met de verschillende leveranciers van webformulieren een generieke werkwijze opgesteld, waarbij de URL beter kan worden vormgegeven. In plaats van dynamische URL's worden daarom statische URL's gehanteerd. Een statische URL verandert niet per bezoeker. Deze URL's zijn wel uniek per stap van het formulier, waardoor duidelijk is hoeveel bezoekers de stap bezocht hebben. Onderstaande afbeelding toont een voorbeeld van een statische URL.



Figuur 6: Voorbeeld van een statische URL

Er bestaat veel verschil tussen de URL's die per stap worden weergegeven. Zo worden bijvoorbeeld voor de stap 'Start webformulier' de volgende URL's gehanteerd:

- Start-verhuizing
- Verhuizing Intro

In samenwerking met de leveranciers wordt gewerkt aan standaardisatie van de URL's per stapnaam. Dit zorgt voor een uniforme werkwijze, waardoor er geen onduidelijkheid kan ontstaan over welke stap er precies bedoeld wordt.

Ondanks de winst op het gebied van URL's, bijvoorbeeld door dynamische URL's te herschrijven naar statistische, zijn de URL's niet overal hetzelfde. Wegens technische beperkingen kon niet elke leverancier de standaard URL overnemen.

Verbeterpunt: Uniforme meetpunten

Op dit moment wordt nog niet overal op exact hetzelfde moment in het formulier gemeten. Dit komt door technische beperkingen.

Resultaten en verbeterpunten deelnemers

Resultaat: Bereidheid gemeenten

Een groot aantal gemeenten was bereid om mee te werken en de pilot tot een goed resultaat te brengen. Veel gemeenten hebben zich aangemeld voor de pilot en hebben tijd en energie te gestoken in het werkend krijgen van de techniek. Zo werd er verwacht van gemeenten dat zij actief schakelden met hun leverancier, de API-sleutel van hun webstatistieken programma deelden en, indien nodig, ook tijd vrijmaakten om instellingen door te voeren en/of te testen. Mede door deze inspanning is het bij vrijwel elke gemeente gelukt om in de periode dat de pilot liep, de metingen uit te kunnen voeren.

Verbeterpunt: Koppeling Google Analytics en Waarstaatjegemeente

Een verbeterpunt is de koppeling van Google Analytics aan Waarstaatjegemeente. De stappen die gezet moeten worden om de koppeling te leggen tussen Google Analytics en Waarstaatjegemeente werden door de contactpersonen van de gemeente als moeilijk ervaren. De handleidingen voor deze handeling worden in de toekomst verbeterd zodat voor de deelnemers duidelijker is welke stappen er gezet moeten worden. Ook wordt nog onderzocht of het mogelijk is de koppeling eenvoudiger te maken aan de kant van de gemeente.

Verbeterpunt: Snelheid aansluiting van gemeenten

Het plaatsen van de meetcode en het testen hiervan nam vaak meer tijd in beslag dan vooraf was ingeschat.

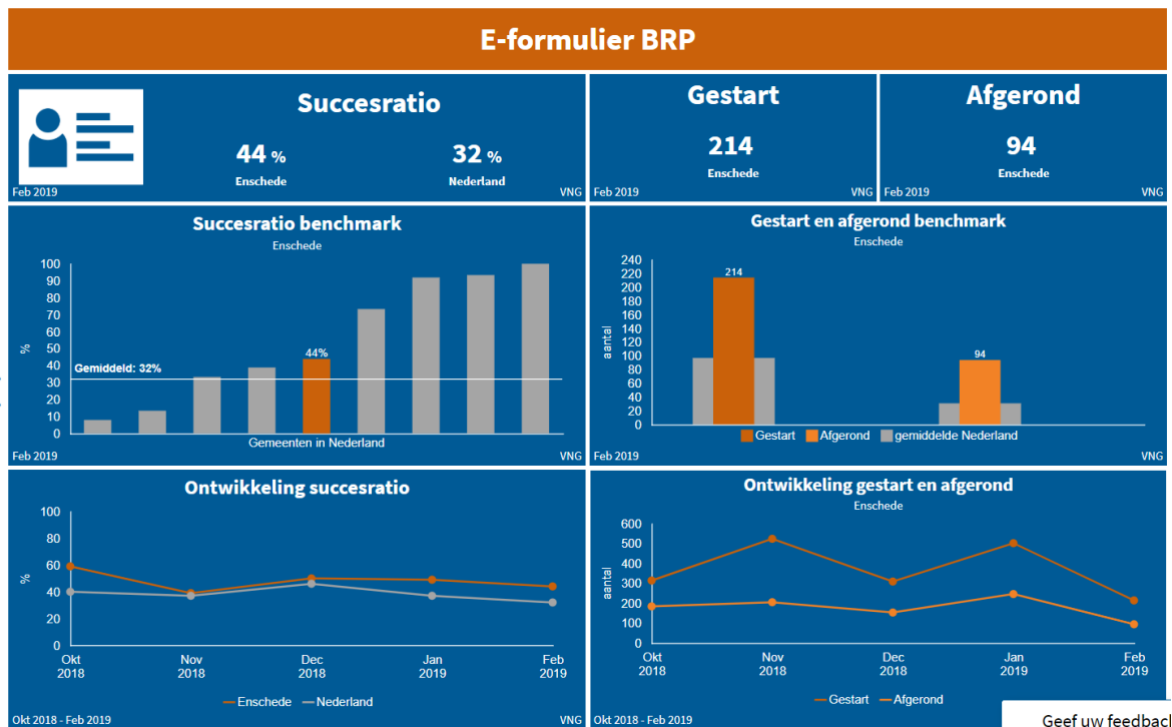
Resultaten en verbeterpunten metingen

Resultaat: Rapportages in dashboard zijn goed en duidelijk.

De deelnemende gemeenten halen bruikbare data uit het dashboard en geven aan dat het ook overzichtelijk is. In onderstaande tonen we een voorbeeld van het dashboard:



Figuur 7: Het dashboard succesratio



Figuur 8: Detailoverzicht van het dashboard succesratio

Resultaat: De pilot geeft inzicht bij gemeenten

Voor gemeenten is het continu inzichtelijk hoe hun webformulieren presteren, ook t.o.v. de andere gemeenten. Inzicht in de prestaties geeft gemeenten ook de mogelijkheid om in gesprek te gaan met de leverancier van hun webformulieren om gericht te werken aan optimalisatie.

Resultaat: Inzicht in aantallen digitaal ontvangen aanvragen

Het is voor gemeenten vaak moeilijk om inzichtelijk te maken hoeveel aanvragen van een product of dienst online zijn binnengekomen. Door deze pilot wordt inzichtelijk hoeveel aanvragen de gemeenten ongeveer ontvangen hebben. Het daadwerkelijke aantal ontvangen aanvragen ligt in werkelijkheid wel hoger dan wat de metingen aantonen. Dit komt omdat webstatistieken programma's, bijvoorbeeld vanwege cookie blockers, niet alle bezoekers kunnen meten die een pagina bezoeken. Het percentage gebruikers met een cookie blocker is ongeveer 10 procent van het totaal aantal gebruikers.

Resultaat: De pilot geeft inzicht in de best presterende formulieren

Doordat we van verschillende gemeenten data verzamelen en deze gegevens op één plaats verzamelen, is het mogelijk om de best presterende formulieren nader te analyseren en lessen te trekken uit deze formulieren.

Een kanttekening bij dit resultaat is dat de succesratio van een formulier niet een volledig beeld geeft van de prestaties van de digitale dienstverlening van een gemeente. Zo kan de succesratio bijvoorbeeld beïnvloed worden door de plaats van een uitsluitingsvraag. Een webformulier dat een bezoeker pas laat inloggen met DigiD nádat is gebleken of de bezoeker in aanmerking komt voor

een aanvraag heeft waarschijnlijk een hogere succesratio. Ook kunnen bezoekers het formulier volledig succesvol doorlopen doordat niet alle belangrijke vragen worden gesteld, maar in de afhandeling van de aanvraag bijvoorbeeld alsnog afgewezen worden.

De succesratio is een goede indicator van hoe succesvol een formulier is. Het is niet het antwoord op alle vragen, maar het is absoluut een onderdeel van de oplossing. Het gebruik van deze methode heeft voor webshops al veel extra omzet opgeleverd en kan ook bij gemeenten zorgen voor een gemakkelijkere én betere dienstverlening m.b.t. online webformulieren.

Verbeterpunt: Meer deelnemende gemeenten

Wanneer er meer gemeenten deelnemen dan zullen de resultaten van de vergelijkingen steeds sterkere resultaten opleveren.

Resultaten en verbeterpunten van de slotbijeenkomst

In de gezamenlijke sessie hebben de gemeente Zeewolde en Alphen aan de Rijn toegelicht wat in hun ogen factoren die bij hun tot een hoge succesratio hebben geleid. Dit zijn dan ook direct tips voor andere gemeenten om de digitale formulieren te verbeteren. Hierbij moet de kanttekening gemaakt worden dat de vergelijking gemaakt kon worden op basis van de 9 deelnemende gemeente.

Highlights / conclusies overlijden (Zeewolde)

1. Het is belangrijk om het formulier in de huisstijl van de gemeente vorm te geven.
2. Bij Zeewolde kan het overlijden worden doorgegeven via de DigiD. Dit is besproken met de ondernemers en werkt goed gezien de succesratio.
3. In het formulier worden veel van de 10 tips toegepast.
4. Hoewel het formulier goed presteert zijn er steeds verbeterpunten.
5. Ondernemers verwachten online snelle dienstverlening. Het is belangrijk om vooraf duidelijk te maken in hoeverre de gemeente deze snelheid kan leveren.
6. Het is vreemd dat het formulier bij alle gemeenten een lage succesratio heeft omdat het grotendeels wordt ingevuld door ondernemers die dit (veel) vaker doen.

Highlights / conclusies verhuizen (Zeewolde)

1. Meten en verbeteren neemt in Zeewolde een belangrijke plek in. Zo worden elke maand de aantallen per kanaal geregistreerd. Hierdoor is onder andere succes te registeren en te delen.
2. Het is belangrijk om het formulier in de huisstijl van de gemeente vorm te geven.
3. In het formulier worden veel van de 10 tips toegepast.
4. De gemeente stelt geen bijlagen verplicht, wat afronden makkelijk maakt.
5. Ook bij een goed presterend formulier zijn er nog verbeterpunten.
6. Een hoge succesratio bereik je niet alleen. Je hebt bv. de collega's van de vakafdeling hard nodig.
7. Een hoge succesratio vraagt ook om een professioneel (online) team. Het belang hiervan moet je duidelijk maken in de organisatie.

Highlights / conclusies BRP (Alphen aan de Rijn)

1. Meten staat aan de basis, zo wordt het aantal online aanvragen genoteerd.
2. De online klantreis is uiteraard groter dan alleen de succesratio, daarom wordt er ook gekeken naar hoe men binnenkomt (bv via Google).
3. De meting vindt door technische moeilijkheden plaats voor de betaling, dit heeft een positieve invloed op de succesratio.
4. Het formulier is al lange tijd niet aangepast.
5. In het formulier worden veel van de 10 tips toegepast.
6. Hoewel het formulier goed presteert zijn er nog veel verbeterpunten.

De tips in een notendop:

1. Test (regelmatig) werking van het webformulier en pas aan waar nodig
2. Geef voorwaarden, uitleg en benodigde informatie en/of documenten aan
3. Gebruik duidelijke taal en begrippen
4. Licht vragen en termen toe waar nodig
5. Vraag alleen noodzakelijke gegevens en informatie
6. Geef met een * aan welke vragen/velden verplicht zijn
7. Geef foutmeldingen duidelijk en klantvriendelijk aan
8. Geef processtap in formulier aan tijdens het invulproces
9. Ondersteun de bezoeker bij het invullen en afronden, door duidelijke knoppen
10. Zorg voor prefill en tussentijdse opslag van informatie, dit voorkomt dubbel werk voor de bezoeker

De 10 tips waarnaar verwezen wordt zijn ook in de presentaties van de slotbijeenkomst gepresenteerd:

Belangrijke **nieuwe tips** zijn:

- Vermijd zoveel mogelijk het toevoegen van een bijlage;
- Maak, indien mogelijk, een product die digitaal wordt aangevraagd gratis, zodat de aanvrager niet digitaal hoeft te betalen;
- Maak het webformulier in de huisstijl van de gemeente, de gebruiker raakt daardoor niet in verwarring bij een andere huisstijl;
- Het belang van een professioneel on-line team is belangrijk om de succesratio te verhogen.

Resultaat: Opkomst, aantal en enthousiasme deelnemers

Bij de slotbijeenkomst was een groot aantal deelnemers aanwezig, zowel van de deelnemende pilotgemeenten als gemeenten die nog niet deelnamen. Vrijwel alle aanwezigen waren erg enthousiast over het initiatief om gericht samen de succesfactoren van de webformulieren in kaart te brengen.

Resultaat: Positief oordeel over meetmethode en inhoudelijke sessie met tips

Naast enthousiasme over het initiatief reageerden de deelnemers erg positief op de meetmethode. Aansluitend is een presentatie gegeven met daarin inhoudelijke tips over de webformulieren. Ook deze presentatie werd erg goed beoordeeld.

Verbeterpunt: Inzicht in door te voeren wijzigingen n.a.v. bijeenkomst en deze kunnen volgen via meting

Gemeenten gaan na de slotbijeenkomst verbeteringen doorvoeren op de diverse webformulieren. Om te kunnen constateren of de doorgevoerde wijzigingen ook daadwerkelijk effect hebben, zou het mogelijk moeten worden om in het dashboard een nieuw meetpunt te kunnen definiëren. Zo kan dan worden bekeken in het dashboard of de wijzigingen daadwerkelijk een effect hebben gehad.