

## VERSLAG

**Overleg** : Werkgroep Stuurinformatie Digitale Dienstverlening

**Datum** : 11 oktober 2018

**Tijd** : 9.30-12.30 uur

**Locatie** : Utrecht, Seats2Meet

**Deelnemers** : Gemeenten: Marco Robins (Montferland), Paul Gnodde (Wijk bij Duurstede), Tim van Dongen (Vught), Esther ter Horst (Nieuwegein), John Pape (Waddinxveen), Dick Faas (Nijmegen), Lars Fehse (Borne), Micheline Tasseron (Harderwijk), Simone Rodenburg (Enschede), Herman Dijkhof (Almere) Bert Dautzenberg (Alphen aan den Rijn).  
VNG Realisatie: Ellen Koster, Roe van Kasteren, Rick Koopman, Yvonne Assman en Jeroen de Ruig

---

### Agenda

1. Mededelingen (Jeroen de Ruig)
2. Nieuwe releases MDD en DDD (Jeroen de Ruig)
3. KPI's Dashboard Waddinxveen (John Pape)
4. Resultaat Onderzoek Digitale Volwassenheid Gemeenten 2018 (Jeroen de Ruig)
5. Succesratio digitale aanvraagformulieren (Rick Koopman)
6. Rondvraag
7. Planning volgende bijeenkomst

#### 1. Mededelingen

- Aangezien de werkgroep inmiddels ook input levert voor het Dashboard en niet alleen voor de MDD is het voorstel aangenomen om de naam aan te passen in Werkgroep Stuurinformatie Digitale Dienstverlening.
- Willem Bal en Paul Gnodde geven op het [congres 'Houd de lijn open'](#) op 29 november aanstaande in het Muntgebouw in Utrecht één of twee workshops voor gemeenten. Als je geïnteresseerd bent in dit congres dan kun je je aanmelden via het [aanmeldformulier](#) op de website van [VNG Realisatie](#).

#### 2. Nieuwe releases MDD en DDD

Jeroen geeft een toelichting op de inhoud van de afgelopen release en de komende release (planning januari). In de komende release staan gepland: DigiD transacties, DigiD machtigen en MijnOverheid BerichtenBox transacties per gemeente. Jeroen toont ook nog even een nieuwe indeling en opmaak van de detailpagina van iedere tegel.

Vraag aan de aanwezigen is of er nog behoefte is aan andere indicatoren?

- Telefonische bereikbaarheid [Telan](#).
- Meer meten op dienstverlening, dus niet alleen de kwaliteit/snelheid van de digitale aanvraag, maar ook de dienstverlening die daarop volgt.
- [eIDAS](#) aangesloten en hoeveel transacties worden aangevraagd. (Navraag leert dat dit niet centraal op te vragen is - Jeroen de Ruig).
- Open data aantal sets op [data.overheid.nl](#)
- Digisterker, deelname/actieve gemeente.

We nemen de suggesties mee en onderzoeken de mogelijkheden. Daarnaast geeft Jeroen een korte demonstratie van <https://www.200ok.nl/gemeente-waar-sta-je/>. Op deze website staan allerlei indicatoren die ook mogelijk interessant zijn voor het [Dashboard Dienstverlening en Digitalisering](#). Jeroen geeft aan dat hij een schriftelijke reactie vraagt aan de werkgroepleden. Deze vraag volgt nog.

### 3. KPI's Dashboard Waddinxveen

John Pape geeft een presentatie van het KPI Dashboard van de gemeente Waddinxveen. Belangrijke voorwaarde voor het project was de toezegging van het MT dat ze ook daadwerkelijk gaan sturen op basis van de informatie in het Dashboard.

In eerste instantie is niet ingezet op de mogelijkheid om tussen gemeenten te kunnen vergelijken. De wens is er wel. Waddinxveen heeft behoefte aan standaardisatie in gemeentelijke kpi's.

Hoe kan VNG helpen? Wat is de rol van VNG?

- Vanuit VNG afspraken maken met softwareleveranciers.
- Informatiemodel/standaarden leveranciers.
- Primaire proces + aanleveren data.
- Standaardiseren kpi's.

Het idee is kpi's te benoemen en voor deze kpi's te komen tot standaarddefinities. Besloten wordt om 'klein te beginnen': in eerste instantie 2 of 3 kpi's en uit te gaan van een vliegwielfunctie.

Het nieuw samengestelde College van Dienstverleningszaken zal in de toekomst steeds meer standaarden gaan vaststellen. Dat kan gaan om verschillende soorten: gemeentelijke basisprocessen, modelovereenkomsten, inkoopvoorwaarden etc. Aan dit rijtje zouden ook kpi's kunnen worden toegevoegd.

Afgesproken wordt om over enkele maanden een dag bij elkaar te komen, waarbij (een deel van) de leden van de werkgroep ieder 1 of 2 mensen uit zijn of haar organisatie meeneemt. Dat moeten dan de doelgroep zijn van sturen op basis van de gestandaardiseerde kpi's.

### 4. Resultaat Onderzoek Digitale Volwassenheid Gemeenten 2018

Het onderzoek is dit jaar opnieuw uitgevoerd (zie meer informatie op onze [site](#)). Dit keer is het uitgevoerd door VNG en alleen onder gemeenten. Nieuwe data staan op het [Dashboard Dienstverlening en Digitalisering](#) van [Waarstaatjegemeente.nl](#).

Een gesprek over het verschil in de digitale volwassenheid van het productenaanbod voor burgers en ondernemers;

- Digitale ondernemer producten zijn moeilijker te maken.
- Er zijn gemeenten die in plaats van digitaal, naar ondernemers toegaan = bewuste keuze f2f in plaats van digitaal.
- Volume (# ondernemers).
- eHerkenning is lastig:
  - o eHerkenning: aanvragen van eHerkenning wordt genoemd als struikelblok/ drempel voor ondernemers. Als gewenst is dat het gebruik ervan toeneemt, zou het klantvriendelijker gemaakt moeten worden. Het nodig hebben van eHerkenning voor de Belastingdienst zal het gebruik stimuleren.
  - o [eIDAS](#) is het Europese equivalent van eHerkenning. Er zijn wettelijke zaken die het gebruik op dit moment beperken.

### 5. Pilot succesratio digitale aanvraagformulieren

In deze pilot wordt er niet (alleen) gekeken naar het aanbod of het aantal aanvragen, maar ook of het digitaal aanvragen ook lukt.

- Er wordt gemeten hoeveel digitale aanvragen er worden gestart en hoeveel digitale aanvragen digitaal slagen. De wens is om uiteindelijk ook te kunnen laten zien waar mensen tijdens de digitale aanvraag uitvallen.
- De pilot is gestart met 8 gemeenten.
- Opschalen zou relatief eenvoudig moeten zijn. Het maken van afspraken met leveranciers is eenmalig lastig. Maar eenmaal geregeld is het 'makkelijk' om anderen aan te sluiten.

- Met de leveranciers van de 8 pilot-gemeenten zijn naar schatting ca. 340 gemeenten 'gedekt'.
- Ook de kleinere leveranciers kunnen waarschijnlijk mee doen als ze willen.
- Wat verklaart de uitval? bijvoorbeeld kwaliteit formulier, digi-vaardigheid, bevolkingsopbouw, de plaats van het formulier op de site, software, etc. Hoe weten we dat het de kwaliteit van het digitale proces betreft? Daar is een grotere onderzoeksgroep en meer massa voor nodig.
- Meting succesratio geeft echte stuurinformatie. Namelijk: je meet, past iets aan, meet weer, past iets aan, etc., tot je succesratio toeneemt.
- Wellicht is het combineren van de succesratio-data met data uit de Softwarecatalogus interessant.
- De pilot is positief ontvangen in de werkgroep. Deze kan ook gebruikt worden binnen gemeenten voor een gesprek met het bestuur ten aanzien van het verbeteren van de digitale dienstverlening en het verkrijgen van de benodigde middelen hiervoor.
- De link van het afgeschermd Dashboard Succesratio wordt gedeeld met de werkgroepleden. *Gelieve de link niet buiten de werkgroep te delen.*
- Het voornemen is om ergens in de komende maanden een bijeenkomst te organiseren over standaardisatie van kpi's en het automatisch uit de systemen kunnen halen in combinatie met de pilot succesratio (wat kunnen we van elkaar leren). Het idee is dat werkgroepleden 1 of 2 mensen vanuit hun eigen gemeente meebrengen die gebruik maken van de betreffende stuurinformatie ("breng degene die stuurt mee").

## 6. Rondvraag

Geen.

## 7. Planning volgende bijeenkomst

De eerstvolgende bijeenkomst zal over ongeveer drie maanden plaatsvinden. De uitnodiging ontvangt u t.z.t.

We nodigen iedereen graag uit om agendapunten door te geven via [MDD@vng.nl](mailto:MDD@vng.nl).

Op de overlegpagina van de Werkgroep Stuurinformatie Digitale Dienstverlening op [GEMMA Online](#) is actuele informatie te vinden over planning, alsook de agenda en verslagen van voorgaande overleggen.