

## VERSLAG

Overleg	: Werkgroep Stuurinformatie Digitale Dienstverlening
Datum	: 18 april 2019
Tijd	: 9.30-12.30 uur
Locatie	: Utrecht, Meeting Plaza
Deelnemers	: Gemeente: Iona van Dijk (Haarlemmermeer), Esther ter Horst (Nieuwegein), Dick Faas (Nijmegen), Hielco Koeze (Noardeast-Fryslân, DDFK), Tim van Dongen (Vught), John Pape (Waddinxveen), Paul Gnodde (Wijk bij Duurstede), Carolien Nicolaï (Zeewolde). VNG Realisatie: Rick Koopman en Jeroen de Ruig

---

### Agenda

1. Mededelingen
2. Nieuwe releases MDD en DDD
3. Status succesratio
4. De standaard
5. Onderzoek Digitale Volwassenheid
6. Onderzoek nieuwe indicatoren
7. Diverse dashboards
8. Rondvraag
9. Planning

### Besproken punten

#### 1. Mededelingen

Er zijn een aantal nieuwe gezichten, dus we doen een voorstel rondje. Voor de rest geen mededelingen.

#### 2. Nieuwe releases MDD en DDD

Er zijn geen inhoudelijke wijzigingen in april. Wel worden de nieuwe gemeenten toegevoegd, waardoor zij ook cijfers kunnen zien ook over de afgelopen maanden.

Nieuwe indicatoren voor de komende releases:

- Toegankelijkheid (vraag is nog hoe te meten, gesprekken worden gevoerd met BZK en Logius)
- Klantbeoordeling (paar standaard vragen voor alle klantonderzoeken, zodat ze vergelijkbaar zijn)
- GGI Veilig (welke gemeenten doen mee)
- Planning gemeenten (gemeenten hebben behoefte om zelf aan te kunnen geven in de MDD en Dashboard of ze aan het implementeren zijn. Onderzocht wordt hoe we dit kunnen doen).

De aanwezige gemeenten hebben geen nieuwe suggesties voor andere indicatoren.

#### 3. Status succesratio

Gevraagd wordt aan de aanwezigen hoe ze de slotbijeenkomst van de pilot op 24 januari 2019 hebben ervaren. Tijdens deze slotdag hebben de gemeenten met de hoogste scores de succesfactoren benoemd van hun webformulieren. Daarnaast is onderzocht welke andere indicatoren interessant zijn om geautomatiseerd op te halen. De reacties waren positief. Tip was nog wel om meer tijd vrij te maken voor interactie tussen gemeenten.

We zijn inmiddels gestart met de landelijke opschaling. De belangstelling van gemeenten is groot. Meer dan 70 gemeenten zijn geïnteresseerd en dagelijks komen er nog nieuwe aanmeldingen binnen. Het aansluittempo valt nog wat tegen. Dat heeft deels te maken met leveranciers die nog een paar aanpassingen moeten doen, maar ook met de besluitvorming bij de gemeenten zelf.

Vraag aan de aanwezige gemeenten is of ze tips hebben om het proces te versnellen. Idee is wellicht om een stappenplan te maken, waarin duidelijk is wie wat moet doen en wat de impact is van de implementatie van de succesratio. Besluit: Rick gaat een stappenplan maken.

#### **4. De standaard**

De standaard wordt nader toegelicht door Rick (zie presentatie en stuk 'beschrijving standaard'). De standaard is belangrijk om de leveranciersafhankelijkheid te creëren en om ook snel en eenduidig te kunnen implementeren. Eerste stap in het proces is de standaard voor te leggen aan de gemeenten. Gemeenten zijn akkoord met de standaard. Ze geven alleen aan dat de UPL niet altijd leidend kan zijn, soms is er sprake van een afkorting en soms is de benaming toch onvoldoende duidelijk voor een inwoner of ondernemer. Zo wordt de suggestie gedaan om niet 'verhuismelding' te gebruiken, maar 'verhuizing'. Alle aanwezigen zijn het daarmee eens.

Op 17 mei a.s. wordt de standaard besproken met de leveranciers. Dan wordt de opmerking van de werkgroep meegenomen en besproken.

#### **5. Onderzoek Digitale Volwassenheid**

Het onderzoek naar de digitale volwassenheid van het aanbod van digitale aanvragen van gemeenten is de laatste vijf jaar uitgevoerd. Vorig jaar was al twijfel of het onderzoek nogmaals moest worden uitgevoerd. In afstemming met de werkgroep is toen besloten om dit wel te doen. Inmiddels zijn we een jaar verder en opnieuw ligt de vraag voor of we het onderzoek opnieuw willen laten uitvoeren. De verschillende voors en tegens worden besproken (zie presentatie).

De uiteindelijke conclusie is dat we het onderzoek niet opnieuw laten uitvoeren. De redenen daarvoor zijn:

- Het onderzoek kost geld en dan moet je goed afwegen of het een meerwaarde oplevert
- Het effect van het onderzoek is wel een beetje uitgewerkt. De meeste gemeenten hebben de webformulieren die ze willen hebben wel beschikbaar
- We hebben nu een alternatief, namelijk de succesratio
- Wel bestaat behoefte aan inzicht in het aanbod van webformulieren van de diverse gemeenten, deze informatie is wellicht ook te verkrijgen via Samenwerkende Catalogi.

De werkgroep besluit om niet opnieuw het onderzoek naar de digitale volwassenheid van de webformulieren te onderzoeken. De werkgroep geeft opdracht om te onderzoeken of Samenwerkende Catalogi mogelijk een alternatief is om het aanbod digitaal beschikbaar te maken, met als voordeel dat gemeenten dit zelf onderhouden en dat dit op dagbasis actuele gegevens geeft.

#### **6. Onderzoek nieuwe indicatoren**

Jeroen presenteert de resultaten van het onderzoek naar nieuwe indicatoren die geautomatiseerd kunnen worden verkregen.

##### *Kanaalbezoek:*

Registreert de gemeente het kanaal bezoek? Onderscheid wordt gemaakt tussen: balie, telefonie, websitebezoek, digitale aanvraag, email en fysieke post.

De meeste gemeenten registreren het aantal bezoekers per kanaal, waarbij registratie van website bezoek en digitale aanvragen een score van 100% heeft. Bij de andere kanalen ligt dat lager, meestal boven de 75%.

##### *Onderscheid per product:*

Als er dan contact is met de gemeente, wordt dan per kanaal ook bijgehouden over welk product dit gaat? Ook hier wordt weer onderscheid gemaakt tussen: balie, telefonie, websitebezoek, digitale aanvraag, email en fysieke post.

Hier is de score een stuk minder hoog, vooral bij telefonie is de score 50%. De rest ligt hoger. De digitale aanvragen scoren als enige 100%.

*Registratie per product:*

Nu een verdere verdieping per product. Worden per product de aantallen bijgehouden, onderscheid makend tussen fysiek binnengekomen en digitaal en wordt de doorlooptijd van de afhandeling geregistreerd?

Ook hier geldt een 100% score voor de aantallen binnenkomende digitale aanvragen; fysiek scoort 85%. Ook de doorlooptijd van de afhandeling wordt in 60% tot 75% van de gevallen geregistreerd.

De conclusie kan hier ook worden getrokken dat de score van alle producten hier ongeveer gelijk ligt.

*Kortom:* het resultaat is positief genoeg om de volgende stap te zetten. In afstemming met de werkgroep is besloten dat we in pilotvorm bij de gemeenten gaan ophalen hoeveel aanvragen van diverse producten zij fysiek binnen krijgen en hoeveel aanvragen digitaal. Deze twee cijfers worden tegen elkaar weggezet en geven een score. Ook hier kan de gemeente met de hoogste score aangeven wat de succesfactoren zijn van het digitale kanaal.

Daarnaast willen we een pilot gaan doen naar doorlooptijden vergelijken. Daarbij is aangegeven dat verhuizen niet geschikt is, dit is afhankelijk van het moment van indienen. Men opteert meer voor Melding Openbare Ruimte en Vergunning aanvragen, zoals evenementenvergunning.

We hebben afgesproken dat deelname aan pilots breed wordt uitgezet en dat we niet direct een beroep doen op de werkgroepleden. Uiteraard zijn die van harte welkom om mee te doen.

Tot slot is nog een besluit genomen over de nieuwe webformulieren waarvan we ook de succesratio gaan meten:

- Melding Openbare Ruimte (MOR)
- Aanvraag (kleine) evenementenvergunning
- Parkeervergunning.

## **7. Diverse dashboards**

Jeroen geeft een toelichting op het gesprek wat heeft plaatsgevonden met NVVB, Vensters en VNG Realisatie op verzoek van de gemeente Harderwijk. Insteek was te komen tot meer samenwerking en geen ongebreidelde groei van dashboards.

Verzoek van NVVB en Vensters is te komen tot afspraken over het geautomatiseerd ontsluiten van de informatie. VNG Realisatie lijkt de partij om de structurele data-ontsluiting te regelen en afspraken hierover te maken met de leveranciers. Daarbij kan aansluiting gezocht worden bij Common Ground.

- De leden van de werkgroep ervaren geen probleem met betrekking tot de ongebreidelde groei van dashboards. Het belang van ontsluiten van de juiste data des te meer. De werkgroep ondersteunt het idee om de data beschikbaar te stellen vanuit een centraal punt aan diverse dashboards, mits gemeente daarmee akkoord is.
- VNG Realisatie heeft vooral een rol om de ontsluiting te standaardiseren en deze af te stemmen met leveranciers, namens de gemeenten.

## **8. Rondvraag**

Geen van de aanwezigen heeft een vraag voor de rondvraag.

## **9. Planning**

De volgende vergadering staat gepland voor 27 juni 2019 van 9.30 tot 12.30 uur in Utrecht.