

Verslag bijeenkomst Werkgroep MDD 1 juni 2017

Datum: 1 juni 2017
Tijd: 9.30-12.30 uur
Locatie: Seats2meet Utrecht

Aanwezig:

Gemeenten: Marco Robins (Montferland); Paul Gnodde (Wijk bij Duurstede); Ton van Erp (Eindhoven); Aritte Heij (Bodegraven-Reeuwijk); Erwin Waage (Gooise Meren); Carolien Nicolai (Zeewolde); Simone Rodenbrug (Enschede); Dick Faas (Nijmegen); Bert Dautzenberg (Alphen a/d Rijn); Arjen van Gelderen (Westerveld); Lars Fehse (Borne); John Pape (Waddinxveen).

KING: Jeroen de Ruig; Ko Mies; Roe van Kasteren.



1. Hoe gebruik je de MDD nu?

Hieronder een samenvatting van de reacties:

- Biedt een gezamenlijk startpunt (geeft zicht op waar je als gemeente staat op het gebied van digitalisering)
- Wordt door sommige gedeeld met directie en management en bestuur
- Wordt door sommige gebruikt als onderdeel van interne rapportages
- Bevordert (interne) samenwerking.

2. Wat is de reden voor deelname aan werkgroep? Wat verwacht je van de werkgroep? Heb je concrete ideeën voor de doorontwikkeling?

Hieronder een weergave van de reacties:

- a. Vraagtekens bij kleuren rood/groen
- b. In de toekomst zou het mooi zijn als je de eigen ambities kan weergeven en deze vergelijken met de daadwerkelijke score. Wellicht handig om een sjabloon te maken waarmee je in de verantwoording toelichting kan geven bij de indicatoren en een vertaling naar concrete handvatten.
- c. MDD uitbreiden met nieuwe functionaliteiten
- d. Meedenken over de toekomst van de MDD
- e. Behoefte aan mogelijkheid tot benchmarken, inzicht in welke gemeenten goed scoren op bepaalde indicatoren zodat we beter van elkaar kunnen leren
- f. Meedenken en verbeteren van de MDD
- g. Niet altijd duidelijk waarom iets er wel/niet inzit. Hier beter over communiceren.
- h. Frequentie ontvangst van update MDD (iedere 3 maanden JdR) misschien iets te vaak
- i. Compliancy monitor en MDD samenvoegen
- j. Bijdrage leveren aan verdere doorontwikkeling
- k. Samen met andere gemeenten.

3. Wat vind je van de huidige MDD?

Indicatoren die wat deelnemers werkgroep betreft uit de MDD kunnen:

- **Dienstverlening:**
 - o Waardering burgers
 - o Digitale volwassenheid
 - o Binnen onderzoek digitale volwassenheid:
 - terrasvergunning aanvragen en
 - speelautomatenvergunning (belangrijk dat voorzieningen of producten die je niet hebt/voert als gemeenten, ook niet worden gemeten)
 - o Gemeentelijke telefonie/14+: (6x genoemd)
 - Te gedateerd
 - Belvolumes t.o.v. het landelijk gemiddelde zijn mogelijk wel interessant
- **Softwarecatalogus:**
 - o Digitale dienstverleningsvoorzieningen
 - o Te vervangen pakketten
- **Collectieve voorzieningen:**
 - o Gezamenlijke aanbesteding telefonie (mobiel en vast): 1x genoemd
 - o Vensters voor Bedrijfsvoering: 1x genoemd
 - o Govroam: 1x genoemd
 - o GIBIT: 1x genoemd
 - o E-herkenning: 1x genoemd (is verplicht, dus waarom opvoeren als indicator)
 - o Handelsregister: 1x genoemd (is verplicht, dus waarom opvoeren als indicator)

Indicatoren die moeten blijven in de MDD:

- **Dienstverlening:**
 - o Binnen onderzoek digitale volwassenheid: gehandicaptenparkeerplaats en -kaart
 - o Digitale volwassenheid (3x genoemd)
 - o Waardering burgers en ondernemers/tevredenheid: (3x genoemd)
- **Softwarecatalogus:**
 - o Digitale dienstverleningsvoorzieningen (3x genoemd)

- **Collectieve voorzieningen:**
 - o GMSD
 - o Berichtenbox
 - o Gegevens knooppunt
 - o Govroam e.d. bouwstenen.

Het onderzoek van BZK naar de digitale volwassenheid van het aanbod wordt meerdere keren genoemd. Toch staat het onderzoek ook bij het rijtje indicatoren die moeten blijven. Hier volgt een nuancering op, die breed wordt onderschreven. Het onderzoek zegt niets over:

- de kwaliteit van het aanbod
- de keuzes van gemeenten om soms een bepaald product bewust niet te digitaliseren
- gebruiksaantallen van de betreffende digitale aanvragen.

Overigens wordt het onderzoek deze zomer voor de laatste keer in opdracht van BZK uitgevoerd.

Voor de waardering van burgers geldt hetzelfde. Deze staat in het rijtje indicatoren die uit de MDD kunnen, maar wordt het meest van alle genoemd om in de MDD te houden. Zicht hebben op de waardering vindt men erg belangrijk, maar niet persé via de Burgerpeiling. Vaak hebben gemeenten al een ander instrumentarium om inzicht te krijgen in de waardering van de (digitale) dienstverlening. De suggestie wordt gedaan om gemeenten te vragen dit zelf aan te leveren, ongeacht het gebruikte instrument. Hier zit wel een nadeel aan, het gaat namelijk ten koste van de vergelijkbaarheid. Het vermelden van de bron kan een oplossing zijn. Ook een mogelijke oplossing is het dashboard dienstverlening van de NVVB. Dit geeft zicht op de volumes per kanaal en de waardering van burgers, per kanaal.

Noot: Deelname aan het dashboard dienstverlening van de NVVB is evenwel niet gratis en kent bovendien een commerciële partner.

Kortom: Aanbod is een indicator, maar geeft een eenzijdig beeld. Deze indicator aanvullen met de kwaliteit van het aanbod en gebruiksaantallen. Het meten van waardering van zowel burger als ondernemer is belangrijk. De juiste wijze dit te doen, moet nader worden onderzocht. De mogelijkheid om te kunnen vergelijken met andere gemeenten, het liefst 'gelijke' gemeenten, is daarbij belangrijk.

4. Vernieuwing MDD

Wat heb jij – voor je gemeente en voor jezelf binnen die gemeente – nodig als het gaat om (sturing op) digitale dienstverlening?

In verschillende groepen wordt gebrainstormd. Na afloop geeft iedere groep een korte terugkoppeling.

Groep 3:

- De scope van de MDD: digitale dienstverlening over het gehele proces: intern en extern. Dus welke delen zijn wel gedigitaliseerd en welke delen (nog) niet.
- Doel: met bestuur in overleg over brede opvatting van dienstverlening en kanaalsturing
- Leren van elkaar.

Groep 2:

- Baseer je digitalisering op aantallen. Wordt het veel gebruikt, dan digitaliseren. Om dit inzicht te krijgen moet je de aantallen weten en kunnen vergelijken. Op dit moment is hier nog geen landelijke voorziening voor. Nadeel is dat dit aangeleverd moet worden door individuele gemeenten.
- De complexiteit van aanvragen, moeilijke formulieren. Dit zegt iets over de kwaliteit van je dienstverlening. Maar hoe meet je dat?
- Pas de 80/20 regel toe. 20 procent van je producten is 80% van de aantallen die binnen komen.
- De mogelijkheid om als gemeente zelfstandig tussendoor een statusverandering kunnen doorgeven. Maar niet terug naar overheid.nl.

Groep 1:

- Hoe gebruik je MDD als instrument richting bestuur? Mooie aanvulling is een standaard management samenvatting m.b.t. bijvoorbeeld DA2020.
- De rode en groene kleurtjes à behoefte aan de mogelijkheid tot nuancering. Bijvoorbeeld een extra kleur voor een afwijkende mening/keuze/situatie. Of eventueel open ruimte voor opmerkingen. Brengt wel risico op pervertering met zich mee.
- Naamgeving MDD, leg de nadruk op dienstverlening en niet (alleen) op I&A.

Kortom: Focus meer op het digitaliseren van het hele proces. Focus meer op kanaalsturing, daarvoor zijn meer gegevens nodig, dan nu beschikbaar. Focus vooral op de grote bulk (80/20). Lever een handreiking over hoe te verantwoorden aan bestuur. Zorg dat gemeente maatwerk kan leveren en de MDD kan aanbieden meer in lijn met eigen ambitie.

5. Wat is de beste vorm om gemeenten te faciliteren in het gebruik van de MDD?

Plenair:

- Via Waar Staat Je Gemeente, eventueel met contactgegevens van personen van andere gemeenten. Zodat eenvoudig contact kan worden gezocht met gemeente(n) die bepaalde zaken goed geregeld hebben.
- Nadeel van workshops MDD nu is dat ze regionaal gegeven worden. Regio is niet altijd de handigste indeling. Denk bijvoorbeeld ook aan problematiek, toekomstvisie, randvoorwaarden, initiële vragen, omvang, etc.

In verschillende groepen wordt gebrainstormd. Na afloop geeft iedere groep een korte terugkoppeling.

Groep 3:

- Bied onderwerp-gerichte workshops aan, zodat je de juiste mensen op dat onderwerp aan tafel hebt zitten
- Delen projectkalenders i.v.m. gezamenlijk optrekken = meer dan alleen wel/niet aangesloten, ook inzicht in welke fase. Dit op alle onderwerpen binnen DA2020.

Groep 2:

- Per product samen met andere gemeenten kijken naar digitalisering, daarvan en daarop delen en leren
- Gezamenlijk nadenken hoe digitale dienstverlening te promoten bij burgers en ondernemers
- Inzicht in volumes per kanaal t.b.v. kanaalverleiding/sturing. Wellicht zou Dienstverlenings Dashboard van de NVVB uitkomst kunnen bieden.

Groep 1:

- Toegevoegde waarde in workshops, maar vragen zich af in welke situatie: bijvoorbeeld samenwerkingsverbanden, intern bij grote gemeenten (ICT en Dienstverlening), en met gelijksoortige gemeenten waarbij gelijksoortig betrekking heeft op omvang en gelijke visie voor de toekomst.
- WSJG om te zien wie heeft wat en dan zelf contact maken.
- Verbinden van gemeenten op uitwisseling, liefst de ene gemeente die ergens goed in is koppelen aan een gemeente die daar minder goed in is en andersom. Denk aan de "What is in it for me?".

Kortom: Zorg ervoor dat de gegevens in de MDD transparant worden, zodat gemeenten contact kunnen leggen. Waar Staat Je Gemeente lijkt daar het juiste medium voor. Ontwikkel workshops op proces of themaniveau. Maakt het mogelijk dat workshops kunnen worden gedaan met vergelijkbare gemeenten (grootte en ambitie). Deel de projectaanpakken (bijvoorbeeld DA2020, omgevingswet) en zorg dat deze transparant worden, zodat gemeenten bij elkaar kunnen kijken en contact met elkaar kunnen opnemen (De Roadmap 2020 lijkt hier het beste medium voor JdR). Deel kennis en ervaring over het promoten van digitale dienstverlening naar burgers en ondernemers. Benut wat er al is (WSJG, Dashboard dienstverlening NVVB, Vensters voor Dienstverlening, etc.)

Bijlage 1:

Belangrijke opmerkingen:

- Inhoudelijke vulling van MDD is soms niet juist. Er kan pas sprake zijn van benchmarken als de inhoud/vulling klopt.
- Check het aantal aansluitingen Govroam m.b.t. rapportage 16 mei à aantal veel te hoog. Kan niet kloppen.
- Bij oude softwarepakketten staat een gemeente toch op groen. Geeft dit dan wel een correct beeld?

Bijlage 2: tekst op de post-its

Wat heb jij – voor je gemeente en voor jezelf binnen je gemeente – nodig als het gaat om digitale dienstverlening

- Welke processen zijn aangesloten op berichtenbox bij welke gemeente
- Hoeveel burgers zijn aangesloten op berichtenbox
- Substitutie, welke gemeente heeft dit?
- Digitale handtekening ingevoerd
- De digitale volwassenheid van burgers, aantal digibeten, etc.
- Productaanvragen per kanaal
- Communicatie, nuancering rood/groen, extra kleur, verklaring
- Aansluiting landelijke services, bijvoorbeeld e-formulieren
- Naamgeving monitor: dienstverlening i.p.v. ICT
- Management samenvatting DA2020 achtergrond
- Begin met enkelvoudige producten
- Aantallen per kanaal
- Meet de gemeente het % dat via digitaal kanaal loopt (versus andere kanalen)?
- Relatie met welk systeem wordt gebruikt
- Gebruiksgemak voor de burger (versus complexiteit)
- Kunnen melden als er een wijziging is op een onderwerp
- 20/80 regel à digitaliseren

Wat is de beste vorm om gemeenten te faciliteren in het gebruik van de MDD?

- Mensen van gemeente aan het woord (voorbereid)
- Promotie digitale kanalen
- Stimuleren interne samenhang
- Regio samenwerkingsverbond
- Gelijksortige gemeenten
- Contact met andere gemeenten op eigen initiatief o.b.v. info MDD (matchen)
- Wie zit in welke fase van het onderwerp/thema?
- Workshops op thema/onderwerp van de MDD
- Delen van projectenkalenders met elkaar (DA2020 onderwerpen en meer)