Werkgroep Stuurinformatie Digitale Dienstverlening

Fijn dat jullie er weer zijn!!

Agenda

- 9.30-9.35 Welkom en mededelingen
- 9.35-9.45 Releases (Jeroen)
- 9.45-10.15 Succesratio status (Rick)
- 10.15-10.30 De standaard (Rick, Jeroen)
- 10.30-10.45 Pauze
- 10.45-11.00 Onderzoek Digitale Volwassenheid (Jeroen)
- 11.00-11.30 Onderzoek nieuwe indicatoren (Jeroen)
- 11.30-12.00 Diverse Dashboards (Jeroen)
- 12.00 Rondvraag
- 12.05 Lunch

Releases

Jeroen de Ruig

Releases

- Wat vinden jullie van de nieuwe look en feel?
- Geen wijzigingen in april, behalve toevoeging nieuwe gemeenten
- Mei/juni volgende release
  - Succesratio toevoegen
    - MDD: doe je mee? met link naar cijfers
    - DDD: de cijfers
  - Hyperlinks vanuit MDD naar Dashboard
- Wat komt er nog aan?
  - Toegankelijkheid
  - Klantbeoordeling
  - GGI Veilig
  - Planning gemeenten

Input vanuit de werkgroep

- Nieuwe look en feel is veel beter dan de vorige. Men is er enthousiast over.
- Vraag is wel of Waarstaatjegemeente.nl zelf voldoet aan de toegankelijkheidseisen? Jeroen zoekt uit.
- Bij 50 deelnemende gemeenten aan de succesratio wordt het tijdelijke dashboard onderdeel van het dashboard dienstverlening en digitalisering en MDD.
- Eens met de indicatoren die nog gaan komen in de nabije toekomst.

Update Pilot succesratio digitale aanvraagformulieren

Rick Koopman

Wat vonden jullie van de slotbijeenkomst succesratio?

Resultaat congres

- 54 nieuwe aanmeldingen
- 2 gemeenten op de dag aangesloten

- Inmiddels meer

Update

Verhuizing

Succesratio

27% Utrechtse Heuvelrug

42% Nederland

April 2019 VNG

Gestart

268

Utrechtse Heuvelrug

April 2019 VNG

Afgerond

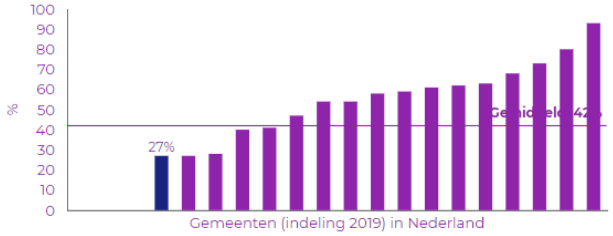
73

Utrechtse Heuvelrug

April 2019 VNG

Succesratio benchmark

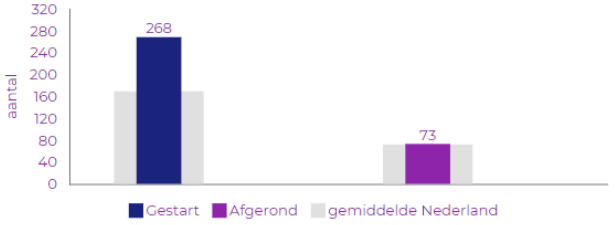
Utrechtse Heuvelrug



April 2019 VNG

Gestart en afgerond benchmark

Utrechtse Heuvelrug



April 2019 VNG

Hoe kunnen we het aansluitproces sneller maken?

Input vanuit de werkgroep

- De slotbijeenkomst wordt gewaardeerd door de aanwezige werkgroepleden. Ook dat de groep groter was dan de werkgroep werd als positief ervaren.
- Tip: Meer interactie organiseren tussen de gemeenten.
- Om het proces te versnellen van het aansluiten van gemeenten op de succesratio, wordt de tip gegeven om een stappenplan te maken en alvast een document te schrijven voor de CISO. Rick pakt dit op.

De standaard

Rick Koopman

Uit welke onderdelen bestaat de standaard?

1. Gemeente is eigenaar van de data

2. De meetpunten duidelijk gedefinieerd

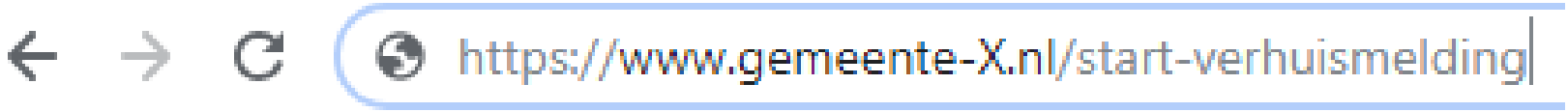
start

stop

3. Standaard elementen in de URL

- Aanpassen output formulieren, van:

- Naar:



3. Standaard elementen in de url

Product	Naam in url	Start	Stop
Verhuizing	verhuismelding	Start	voltooid
Overlijdensaangifte	overlijdensaangifte	Start	voltooid
uittreksel BRP	Uittreksel-BRP	Start	voltooid

4. Webstatistieken programma

matomo

Google Analytics

Siteimprove

PIWIK PRO

Stappen

- Voorleggen aan gemeenten (nu)
- Voorleggen aan leveranciers (binnenkort)
- Eventueel een addendum afsluiten met leveranciers
- Planning inbouwen standaard door leveranciers in Softwarecatalogus

Wat vragen we van jullie?

- Blijf druk uitoefenen op leveranciers om de standaard te implementeren
- Voor nu is workaround toegestaan

VNG Realisatie

Input vanuit de werkgroep

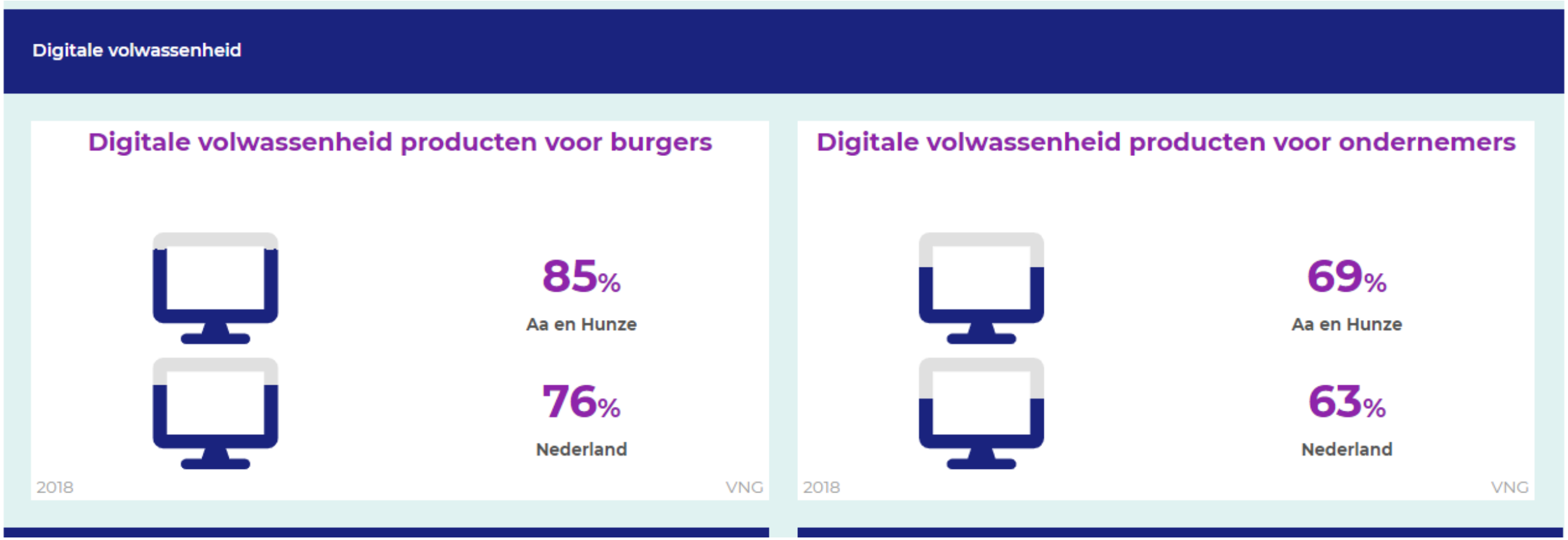
- De standaard is in principe goed. Werkgroepleden geven aan dat niet altijd de UPL moet worden gevolgd. Het moet immers duidelijk zijn voor burger en ondernemer en dat is bij de UPL niet altijd het geval
  - Verhuismelding = verhuizing

pauze

Onderzoek digitale volwassenheid

Jeroen de Ruig

Gaan we het onderzoek dit jaar weer doen?

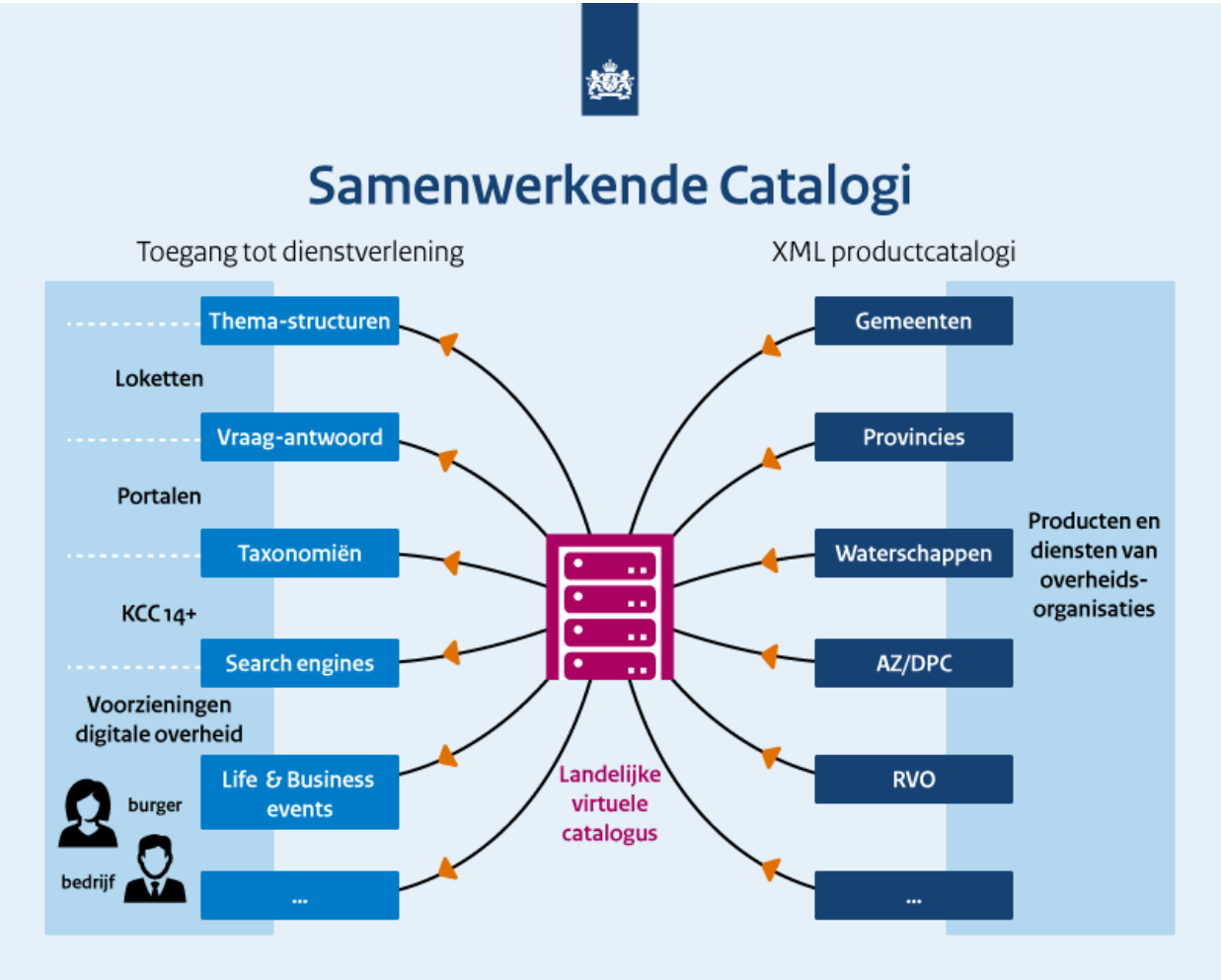


Voors en tegens

- Het leeft bij gemeenten
- Makkelijk inzicht wie wel
- Vensters en Dashboard NVVB gebruiken het ook

- Kijkt alleen naar aanbod
- Eén keer per jaar
- Kost geld

Mogelijk alternatief



Voors en tegens

- Alle gemeenten hebben een account
- Alle gemeenten kunnen zelfstandig de status doorgeven
- Beeld op dagbasis
- Meer info

- Is niet up to date
- Koppeling moet worden gerealiseerd
- Werk voor gemeenten
- Minder info

Input vanuit de werkgroep

- Onderzoek naar digitale volwassenheid is een goed instrument. Er zijn twee redenen genoemd om het onderzoek niet voort te zetten:
  - Het kost geld om het te laten uitvoeren
  - Heeft het onderzoek nog het beoogde effect, gemeenten hebben het gevoel dat de focus nu echt van aanbod naar kwaliteit moet.
- De werkgroep geeft aan dat ze graag zien dat we de mogelijkheid om vergelijkbare sturingsinformatie via Samenwerkende catalogi te verkrijgen, verder moeten gaan onderzoeken en indien mogelijk realiseren.

Onderzoek nieuwe indicatoren

Jeroen de Ruig

Onderzoek nieuwe indicatoren

- Met dank aan:
  - Harderwijk
  - Gooise meren
  - Vught
  - Scherpenzeel
  - Lingewaard
  - Waddinxveen
  - Nieuwegein
  - Montferland

Resultaat 1

Kanaalbezoek	# gemeenten ja		# nee	# ?
Registratie balie	6	baliesysteem, afsprakenbeheer	1	1
Registratie telefonie	6	Crm, telefonieapplicatie	1	1
Website bezoek	8	webanalyse		
registratie digitale aanvragen	8	zaaksysteem, webanalyse,crm		
registratie email	5	zaaksysteem, crm	3	
registratie fysieke post	6	zaaksysteem, crm	2	

Kortom: meestal ja

Resultaat 2

Onderscheid per product	# gemeenten ja	# nee	# ?
Registratie balie	5	2	1
Registratie telefonie	4	3	1
Website bezoek	6	1	1
registratie digitale aanvragen	8		
registratie email	5	3	
registratie fysieke post	6	2	

Kortom: Tsja meestal ja, maar niet altijd

Resultaat 3

Registratie van…	# gemeenten ja	# nee	?
# ontv. doorgeven verhuizing totaal	7	1	
# ontv. doorgeven verhuizing digitaal formulie	8		
# ontv. doorgeven verhuizing fysiek formulier	6	2	
Tijdstip ontvangst doorgeven verhuizing	5	2	1
Tijdstip verwerkt doorgeven verhuizing	6	1	1

Dit resultaat is vergelijkbaar met de andere formulieren

Kortom: Meestal ja

Nieuwe webformulieren voor succesratiometing

Webformulieren	#
Melding openbare ruime	4
Kleine evenement vergunning aanvragen	3
Evenementenvergunning	1
Aanvraag vergoeding leerlingenvervoer	1
Voorgenomen huwelijk	1
Parkeervergunning	2
Klacht	1

Wat gaan we doen?

- Meten aantal per kanaal per product; balie, fysiek en digitaal
- Meten doorlooptijd van 2 à 3 producten, maar welke?
- Succesratio toevoeging: Melding Openbare Ruimte (MOR), Aanvraag (kleine) evenementvergunning, Parkeervergunning

Input vanuit de werkgroep

- Voorstel is geaccepteerd als het gaat om het meten van aantallen digitaal en aantal fysiek. Onderzoek of balie ook mee kan worden genomen.
- Meten doorlooptijd van Melding Openbare Ruimte. Vanuit klantbeleving, dus idealiter van moment van melden tot moment van opgelost. Verhuizen is niet geschikt. Eventueel evenementen of andere vergunning.
- Akkoord met voorstel: succesratio toevoeging: Melding Openbare Ruimte (MOR), Aanvraag (kleine) evenementvergunning, Parkeervergunning

Diverse Dashboards

Jeroen de Ruig

Diverse Dashboards, te veel?

Vensters voor Dienst-verlening

Vragen?

- Is de wildgroei aan dashboards een probleem?
- Zou het beter zijn om één gezamenlijk dashboard te hebben?
- Of is het beter om één data ontsluitingspunt te hebben?
- Waar ligt de complexiteit bij het maken van een dashboard?
- Mag ieder dashboard de data van een gemeente verwerken/gebruiken?
- Wat zijn eventuele restricties?
- Vervolgstappen….

Input vanuit de werkgroep

- Het ontstaan van meerdere dashboards wordt niet als een probleem gezien. 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 gemeenten daarmee akkoord is.
- VNG Realisatie heeft vooral een rol om de ontsluiting te standaardiseren en deze af te stemmen met leveranciers, namens de gemeenten.

Vragen