

Vragen en antwoorden webinar Monitor Doelgerichte Digitalisering 8 december 2016

<p>Waar staat je gemeente wordt toch maar eens per twee jaar uitgevoerd. Dit is toch een erg lage frequentie om je dienstverlening causaal gerelateerd te meten? En dat gezien de gemiddelde lage contactfrequentie van een inwoner met de gemeente.</p>	<p>De onderzoeken Burgerpeiling en Ondernemerspeiling, die terugkomen in de MDD, worden doorgaans één keer per jaar uitgevoerd. In de MDD geven we de scores van het laatste onderzoek weer. Het jaartal wordt weergegeven bij de score.</p>
<p>Als je wel info op de site hebt, maar uit de benchmark blijkt van niet. Kun je dan zelf mutaties doorgeven?</p>	<p>De informatie over digitale volwassenheid wordt eenmaal per jaar onderzocht door een onderzoeksbureau. Als je een fout ontdekt dan kun je dit aan ons doorgeven (via mdd@kinggemeenten.nl).</p>
<p>Ik mis landelijke voorzieningen zoals de OLO en LV WOZ. Komen die nog?</p>	<p>De nieuwe OLO lijkt geschikt om mee te nemen in de monitor. We gaan ook kijken of we de LV WOZ kunnen opnemen in de monitor. We hebben een speciaal gremium binnen KING dat nadenkt en beslist over de mogelijke onderwerpen in de MDD.</p>
<p>Waar vinden we dat dashboard waarover gesproken wordt?</p>	<p>Het dashboard dat aan de orde kwam tijdens het onderdeel informatievoorziening, is het gemeentelijke dashboard in de Softwarecatalogus. De diverse thema's benoemd in onderdeel informatievoorziening in de MDD zijn ook onderdeel van de Softwarecatalogus. In de MDD worden de gegevens van de individuele gemeente vergeleken met de landelijke cijfers. Zo kun je beter vergelijken. De beheerder van de Softwarecatalogus van uw gemeente kan dit laten zien en uitleggen. Mocht de beheerder van de Softwarecatalogus van uw gemeente niet bekend zijn, stuur dan even een mailtje aan ons. (mdd@kinggemeenten.nl).</p>
<p>Mooi initiatief! De Softwarecatalogus is de input voor de informatievoorziening. Nou gebruiken wij een uitgebreide applicatie (BlueDolphin) om overzicht over applicaties/processen/eigenaren etc. te houden. Om niet twee keer informatie in te vullen (in de Softwarecatalogus en BlueDolphin) zou het prachtig zijn om een export uit BlueDolphin in te kunnen lezen in Softwarecatalogus. Gaan jullie dat bewerkstelligen in de Softwarecatalogus?</p>	<p>Wij doen momenteel een pilot met BlueDolphin en andere leveranciers van architectuurtools (Mavim, Bizdesign en Archi (opensource en gratis)) om gegevens te exporteren vanuit de Softwarecatalogus naar deze tools. Deze functie is al aanwezig in de Softwarecatalogus maar is nog beta. Eind Q1 volgend jaar zal die beta eraf gaan. Doordat we gebruik maken van een standaard (AMEFF) voor de export koppeling, wordt het ook eenvoudiger om in de toekomst de koppeling andersom te gaan realiseren. We gaan eerst ervaring opdoen met de export koppeling.</p>
<p>Onderzoek digitale dienstverlening vinden wij erg aanbodgericht. Ons college vraagt in gesprek te gaan met inwoners en bedrijven welke diensten zij graag wil.</p>	<p>Het onderzoek is inderdaad aanbodgericht, maar wel landelijk dekkend en voor alle gemeenten op eenzelfde manier opgezet, dus goed vergelijkbaar. Een goede indicatie is om te kijken wat veel andere gemeenten hebben gedaan bij bepaalde producten. Dus bij welke producten zijn er veel gemeenten met een 100% score? Dit is vaak een indicatie voor</p>

	laagdrempeligheid of grote volumes. Tijdens een MDD-sessie kunnen we dit aan de orde stellen en verder doorspreken.
Een digitale afspraak, moet men dat via DigiD doen? Niet klantvriendelijk!	Het is inderdaad verstandig om goed te beoordelen of bij sommige producten en diensten DigiD eerder een belemmering is dan een voordeel. Ik weet niet of dat bij een afspraak maken het geval is. We hebben wel veel opmerkingen gekregen over combinatie DigiD en melding openbare ruimte. Een mooi onderwerp om te bespreken tijdens een van de MDD-sessies.
Turfbrug gebruikt geen standaard koppelvlak MijnOverheid Berichtenbox, maar heeft de MO Berichtenbox wel in gebruik volgens de monitor. Dat roept vragen op over het voordeel, of zelfs de noodzaak, van de standaard koppeling en in hoeverre er op gebruik ervan wordt aangestuurd in het kader van efficiency, betrouwbaarheid etc?	Goed waargenomen. De enige wijze om gebruik te maken van MijnOverheid Berichtenbox is via de genoemde standaard koppeling. Turfbrug moet dus wel dit koppelvlak hebben geïmplementeerd. Aangezien wij in dit overzicht afgaan op de gegevens in de Softwarecatalogus, is dus de vraag aan Turfbrug om aan te geven in de Softwarecatalogus met welke pakketversie ze deze koppeling tot stand hebben gebracht. Wij willen dit graag weten omdat we ook de adoptie van het gebruik van standaarden willen meten en ook in relatie tot pakketten waarbij de leverancier zich heeft ingespannen om de koppeling in te bouwen.
Wat vinden jullie van digitale volwassenheid? Zonder DigiD scoor je minder hoog? DigiD is vaak ook drempelverhogend. Reden voor ons om het bij sommige producten weg te laten.	Zie antwoord bij de vraag hiervoor. Komende tijd willen wij graag inventariseren om welke producten dit gaat. Dit zullen we dan doorgeven aan de onderzoekers voordat het nieuwe onderzoek in 2017 start.
Zijn bij waardering dienstverlening burgers ook cijfers uit de oude meting Burgerrollen verwerkt? Voor onze gemeente is die voor het laatst gehouden in najaar 2014	Wij maken alleen gebruik van de Burgerpeiling. Deze is gestart in 2014. Resultaten van de Burgerpeiling met onderzoekjaar geven we weer in de MDD.
In welke versie van de monitor worden gegevens over belvolume van een gemeente opgenomen? Is er een relatie met de Kwaliteitsmonitor telefonische dienstverlening?	Medio januari komen we met een nieuwe versie van de MDD (versie 2.0). In deze versie zit onder andere het belvolume verwerkt van een gemeente die 14+ operationeel heeft. We geven dan het landelijke gemiddelde belvolume per inwoner en daarnaast het gemeentelijke belvolume per inwoner. We geven over het laatste geen waarde oordeel. Er is overigens geen relatie met de Kwaliteitsmonitor telefonische dienstverlening.
Zou je niet moeten meten of je het product ook digitaal geleverd krijgt? Nu gaat het vooral om de aanvraag?	Dit is mogelijk een interessante andere invalshoek. Komend jaar gaan we de berichtenstromen vanuit MijnOverheid Berichtenbox proberen te monitoren. Dat zal in eerste instantie inzicht geven welke berichtenstromen diverse gemeenten ook via MijnOverheid Berichtenbox laten lopen. Dit is vooral ter inspiratie voor gemeenten die dat nog niet doen. Dit is een deel van de digitale aanlevering naar burgers. Om de lokale digitale aanlevering van producten te kunnen beoordelen hebben we gegevens nodig van de individuele gemeenten. We gaan komend half jaar voor diverse thema's onderzoeken of dit voldoende interessant is en of gemeenten bereid zijn de

	gegevens aan ons aan te leveren.
Kunnen de vragenlijsten met uitleg m.b.t. de uitvoering op gehaald worden bij KING? Burgeronderzoek?	Op http://www.kinggemeenten.nl/secties/burgerpeiling/burgerpeiling-het-kort zijn alle documenten en vragenlijst m.b.t. de Burgerpeiling te vinden.
Op welke termijn is het webinar off-line beschikbaar	Opname webinar: https://www.youtube.com/watch?v=d5NLrJrbONw , Video Digitale Agenda2020: https://www.youtube.com/watch?v=3bkmG1eSYaI
Bij landelijke voorzieningen zegt een aansluiting nog niks over het gebruik. Kan het gebruik ook worden gemonitord?	Dit is precies de volgende stap die we willen gaan zetten. We zijn momenteel aan het kijken voor diverse landelijke voorzieningen of we ook gegevens kunnen verzamelen over het gebruik. Bij de ene voorziening is dat eenvoudiger dan de andere. 14+ is de eerste voorziening waar we gegevens gaan opnemen over het gebruik (medio januari). We zijn al in gesprek met de verantwoordelijken van de andere landelijke voorzieningen.
Maareh: Eelco is dus blij?	Eelco is gek op gehannes en bureaucratische rompslomp. De meeste burgers en ondernemers zijn dat zeker niet. Er is nog steeds ruimte voor verbetering en daar gaan we gezamenlijk aan werken, waarbij we de menselijk maat zeker in de gaten moeten houden. Persoonlijk contact moet mogelijk blijven, maar dan liever op het gebied van een inhoudelijke hulpvraag. De status van een aanvraag of hoe überhaupt een aanvraag ingediend moet worden moet digitaal afgevangen worden.
Onze gemeente maakt gebruik van een productencatalogus, maar plaatst ook informatie over een product op een webpagina in het CMS. Worden beide systemen als bron voor de monitor aangemerkt?	De onderzoekers gaan gericht op zoek naar informatie over de diverse producten en diensten op de websites van de gemeenten. Het maakt dus niet uit vanuit welk systeem de informatie geleverd wordt.
Onze gemeente maakt gebruik van voorzieningen, maar de monitor geeft aan dat dit niet het geval is. Komt deze informatie uit de softwarecatalogus?	In paragraaf 1.3 geven we een overzicht van de digitale dienstverlening voorzieningen. Deze gegevens zijn afkomstig uit de Softwarecatalogus. Is deze niet of nauwelijks gevuld door uw gemeente, dan staan hier geen of weinig voorzieningen.
MijnOverheid Berichtenbox. In het webinar werd gezegd dat 30-40% van de inwoners hiervan gebruik maakt. Is dat cijfer ook op het niveau van een individuele gemeente te leveren?	Dit cijfer kan alleen geleverd worden aan gemeenten die zijn aangesloten. Zij kunnen zelfstandig een upload doen naar MijnOverheid van de bsn's van de eigen gemeente, deze worden dan vergeleken met de bsn's die MijnOverheid Berichtenbox hebben geactiveerd. Op basis daarvan kan een percentage worden gegenereerd door de gemeente zelf.