

Form name Stand_van_zaken_Digitale_Dienstverlening

Form title Stand van zaken Digitale Dienstverlening

User ter Telgte, Peter

Number of questions 35

Total number of submissions 82



Stand van zaken Digitale Dienstverlening

1. 1. Wat is de omvang van de gemeente?

☐ (Question type: Multiple-choice, select one)

Answer	Amount	Percentage
<10.000 inwoners	1	1.28 %
10.000-25.000 inwoners	20	25.64 %
25.000-50.000 inwoners	34	43.59 %
50.000-10.000 inwoners	11	14.10 %
>100.000 inwoners	12	15.38 %

Number of respondents 78

2. 2. Wat is uw functie binnen de gemeente?

☐ (Question type: Multiple-choice, select one)

Answer	Amount	Percentage
Algemeen directeur/directeur bedrijfsvoering/gemeentesecretaris	4	5.19 %
Directeur/afdelingshoofd	15	19.48 %
Programmamanager/projectleider	16	20.78 %
Beleidsmedewerker/adviseur	19	24.68 %
E-coördinator (NUP, Antwoord, i-Overheid of vergelijkbaar)	14	18.18 %
Anders, namelijk:	9	11.69 %

Number of respondents 77

3. 3. In welk van de 4 fasen van Antwoord© bevindt uw gemeente zich momenteel?

(Question type: Multiple-choice, select one)

Answer	Amount	Percentage	
Dienst geeft Antwoord©	5	6.76 %	
Kanaal geeft Antwoord©	26	35.14 %	
Frontoffice geeft Antwoord©	32	43.24 %	
Gemeente geeft Antwoord©	5	6.76 %	
Weet ik niet	6	8.11 %	
Number of respondents	74		

4. 4. In hoeverre is de gemeente in staat de volgende ambitie te realiseren in 2015:

Burgers zien internet als het dominante kanaal voor communicatie met de overheid en gebruiken het fysieke loket, telefoon, post en e-mail alleen als dat niet anders kan. Burgers kunnen de kanalen in samenhang gebruiken.

(Question type: Multiple-choice, select one)




Answer	Amount	Percentage	
Dat gaan wij realiseren voor alle producten en diensten waarvoor dat mogelijk is	19	27.14 %	
Dat gaan wij voor 75% van de producten en diensten realiseren	20	28.57 %	
Dat gaan wij voor 50% van onze producten en diensten realiseren	14	20 %	
Dat gaan wij voor minder dan 50% onze producten realiseren	17	24.29 %	
Wij gebruiken internet niet als dienstverleningskanaal voor onze producten en diensten	0	0 %	
Number of respondents	70		

5. 5. In hoeverre is de gemeente op schema om de volgende ambitie te realiseren in 2015:

Het KCC heeft via midoffice (de midoffice ontsluit de gegevens en transacties uit de backoffices zodat deze in de frontoffice beschikbaar zijn) toegang tot alle relevante overheidssystemen waardoor de KCC-medewerker bij een loket of de telefoon de burger in 80% van de gevallen direct kan helpen of de burger zelf via het internet de juiste informatie kan krijgen en transacties kan uitvoeren.







(Question type: Multiple-choice, select one)

Answer	Amount	Percentage	
Dat gaan wij realiseren voor alle systemen waarvoor dat mogelijk is	17	24.29 %	
Dat gaan wij voor 75% van de systemen realiseren	22	31.43 %	
Dat gaan wij voor 50% van de systemen realiseren	11	15.71 %	

Dat gaan wij voor minder dan 50% van de systemen realiseren	15	21.43 %	
Wij gebruiken geen midoffice	2	2.86 %	
Wij hebben geen KCC	3	4.29 %	
Number of respondents	70		





6. 6. In hoeverre is de gemeente in staat de volgende ambitie te realiseren in 2015:
Het KCC voert alle processtappen uit voor eenvoudige producten/diensten en regisseert de levering van meervoudige én complexe producten van alle overheidsorganisaties.

(Question type: Multiple-choice, select one)

Answer	Amount	Percentage	
Dat gaan wij realiseren voor al deze producten en diensten waarvoor dat mogelijk is	16	23.19 %	
Dat gaan wij voor 75% van deze producten en diensten realiseren	11	15.94 %	
Dat gaan wij voor 50% van deze producten en diensten realiseren	17	24.64 %	
Dat gaan wij voor minder dan 50% van deze producten realiseren	14	20.29 %	
Het KCC voert geen processtappen uit en registreert geen voortgang van de levering	8	11.59 %	
Wij hebben geen KCC	3	4.35 %	
Number of respondents	69		

7. 7. Hanteert de gemeente actieve kanaalsturing bij het toe geleiden van burgers en bedrijven naar het digitale kanaal?

(Question type: Multiple-choice, select one)

Answer	Amount	Percentage	
Ja	17	25.37 %	
Nee, wij gebruiken geen actieve kanaalsturing	13	19.40 %	
Nee, kanaalsturing gebruiken wij nog niet, maar overwegen dit wel in te zetten	27	40.30 %	
Anders, namelijk:	10	14.93 %	
Number of respondents	67		

8. 7a. Hoe hanteert uw gemeente deze actieve kanaalsturing?

(Question type: Multiple-choice, select many)

Answer	Amount	Percentage	
Door prijsdifferentiatie	6	35.29 %	

Door actieve communicatie	16	94.12 %	
Door toegankelijkheid van andere kanalen te beperken	4	23.53 %	

Number of respondents 17

9. 8. Heeft uw gemeente de dienstverleningsprocessen opnieuw ontworpen en ingericht?

(Question type: Multiple-choice, select one)

Answer	Amount	Percentage	
Ja, voor alle dienstverleningsprocessen	7	10.29 %	
Ja voor meer dan de helft van de processen	15	22.06 %	
Ja, voor minder dan de helft van de processen	23	33.82 %	
Nee, wij hebben onze processen niet expliciet in kaart gebracht	1	1.47 %	
Nee, maar dat gaan we nog wel doen	16	23.53 %	
Nee, zijn we niet van plan	0	0 %	
Anders, namelijk:	6	8.82 %	
Number of respondents	68		

10. 9. In welke ketens werkt uw gemeente samen met andere ketenpartners? (meerdere antwoorden mogelijk)

(Question type: Multiple-choice, select many)

Answer	Amount	Percentage	
Belastingketen	42	62.69 %	
Zorgketen	25	37.31 %	
Werk en Inkomen	38	56.72 %	
Werk, Inkomen en Zorg	37	55.22 %	
Wonen en Zorg	18	26.87 %	
Jeugdzorg	37	55.22 %	
Veiligheidsregio	54	80.60 %	
Omgevingsdienst	58	86.57 %	
Dienstverleningsketen	12	17.91 %	
Anders, namelijk:	8	11.94 %	
Number of respondents	67		

11. 10. Op welke indicatoren / KPI's stuurt uw gemeente de dienstverleningsprocessen? (meerdere antwoorden mogelijk)

(Question type: Multiple-choice, select many)

Answer	Amount	Percentage
--------	--------	------------

Snelheid	37	57.81 %	
Kwaliteit (juistheid)	40	62.50 %	
Continu verbeteren	23	35.94 %	
Wij gebruiken geen indicatoren om op onze dienstverleningsprocessen te sturen	11	17.19 %	
Andere indicatoren, namelijk:	8	12.50 %	

Number of respondents

64

12. 11. Hoe wordt de klanttevredenheid van uw dienstverleningsprocessen gemonitord?

(Question type: Multiple-choice, select one)

Answer	Amount	Percentage	
Elke klant wordt actief gevraagd om zijn/haar tevredenheid na een contactmoment	2	3.13 %	
Periodiek houden wij een enquête onder de afnemers van onze producten en diensten	33	51.56 %	
Periodiek houden wij klantgesprekken/klantenpanels	5	7.81 %	
Wij vragen niet actief naar de tevredenheid van onze dienstverlening	6	9.38 %	
Anders, namelijk:	18	28.13 %	

Number of respondents

64

13. 12. Welke klantinzichten gebruikt u voor het verbeteren van de processen? (meerdere antwoorden mogelijk)

(Question type: Multiple-choice, select many)

Answer	Amount	Percentage	
Niet	4	6.25 %	
We gebruiken klachten	44	68.75 %	
We gebruiken benchmarks	36	56.25 %	
We gebruiken klantenpanels	23	35.94 %	
We gebruiken klantonderzoeken	44	68.75 %	
Anders, namelijk:	5	7.81 %	

Number of respondents

64

14. 14. Hoeveel procent van de klantvragen handelt het KCC van uw gemeente nu direct af?

(Question type: Multiple-choice, select one)

Answer	Amount	Percentage	
<25%	6	10.71 %	
25-50%	23	41.07 %	

50-75%	18	32.14 %	
>75%	3	5.36 %	
Weet ik niet	6	10.71 %	

Number of respondents 56

15. 15. Welke functie is in uw gemeente eindverantwoordelijk voor een succesvolle uitvoering van NUP / Antwoord©?

(Question type: Multiple-choice, select one)

Answer	Amount	Percentage	
Algemeen directeur/directeur bedrijfsvoering/gemeentesecretaris	17	28.33 %	
Directeur/afdelingshoofd	22	36.67 %	
Programmamanager/projectleider	10	16.67 %	
Beleidsmedewerker/adviseur	0	0 %	
E-coördinator (NUP, Antwoord©, i-Overheid of vergelijkbaar)	3	5 %	
Anders, namelijk:	8	13.33 %	

Number of respondents 60

16. 16. Op welke manier wordt leiding gegeven aan de uitvoering van NUP/Antwoord© binnen de gemeente? (Wie rapporteert aan wie?)

(Question type: Multiple-choice, select one)

Answer	Amount	Percentage	
Dit is belegd in "de lijn", volgens reguliere overleggen en leidinggevendenden die rapporteren aan de eindverantwoordelijke	23	38.33 %	
Dit is belegd in een programma, met programmamanager die rapporteert aan een stuurgroep	14	23.33 %	
Dit is belegd in een project, met projectmanager die rapporteert aan eindverantwoordelijke	13	21.67 %	
Bij ons wordt anders leiding gegeven aan de uitvoering van NUP / Antwoord©, namelijk:	10	16.67 %	

Number of respondents 60

17. 19. Welke ontwikkeling ziet u in het gebruik van digitale dienstverlening door klanten, burgers, ondernemers?

(Question type: Multiple-choice, select one)

Answer	Amount	Percentage
--------	--------	------------

Het gebruik van digitale dienstverlening is afgenomen sinds we werken aan Antwoord© / NUP

0 0 %



Het gebruik van digitale dienstverlening is gelijk gebleven sinds we werken aan Antwoord© / NUP

17 29.31 %



Het gebruik van digitale dienstverlening is toegenomen sinds we werken aan Antwoord© / NUP

41 70.69 %



Number of respondents

58

18. 20. Voert u de implementatie van NUP volledig zelfstandig uit?

(Question type: Multiple-choice, select one)

Answer

Amount Percentage

Ja

30 52.63 %



Nee

22 38.60 %



Weet ik niet

5 8.77 %



Number of respondents

57

19. 21. Indien nee, op welke aspecten heeft of had u ondersteuning lopen? (meerdere antwoorden mogelijk)

(Question type: Multiple-choice, select many)

Answer

Amount Percentage

Ontwikkelen naar een proces gestuurde organisatie

7 25.93 %



Professioneel projectmanagement

4 14.81 %



Ontwikkelen van ons dienstverleningsconcept

11 40.74 %



Veranderkundige aspecten

4 14.81 %



Uitvoering van NUP-projecten en voorbeeldprojecten

13 48.15 %



Coaching

4 14.81 %



Anders, namelijk:

12 44.44 %



Number of respondents

27

20. 22. Hoe heeft tot 2014 het budget op de uitvoering van het realisatieplan/NUP zich t.a.v. de oorspronkelijke begroting ontwikkeld?

(Question type: Multiple-choice, select one)

Answer

Amount Percentage

De budgetten zijn gedaald ten opzicht de oorspronkelijke begroting

11 20 %



De budgetten zijn gelijk gebleven ten opzicht de oorspronkelijke begroting

36 65.45 %



De budgetten zijn gestegen ten opzichte de
oorspronkelijke begroting

8 14.55 %



Number of respondents

55

21. 23. Kunt u de afwijking ten opzichte van de oorspronkelijke begroting benoemen.

(Question type: Multiple-choice, select one)

Answer	Amount	Percentage	
0-10%	30	69.77 %	
11-25%	12	27.91 %	
26-50%	0	0 %	
Hoger, namelijk:	1	2.33 %	

Number of respondents

43

22. 24. Met welke bouwsteen heeft uw gemeente momenteel de grootste uitdaging?

(Question type: Multiple-choice, select one)

Answer	Amount	Percentage	
Producten/diensten en kanalen	4	7.02 %	
Processen en besturing	13	22.81 %	
Systemen en informatie	22	38.60 %	
Leiderschap en medewerkers	14	24.56 %	
Leveren van prestatie/concrete resultaten	4	7.02 %	

Number of respondents

57

23. 25. Waar komt deze uitdaging door?

(Question type: Multiple-choice, select one)

Answer	Amount	Percentage	
Het is lastig om samenhang te krijgen in de initiatieven van e-Overheid / Antwoord©	10	18.52 %	
We hebben moeite met duidelijkheid te krijgen over het doel en/of de aanpak	4	7.41 %	
We hebben moeite met leidinggevend en goed in hun rol te krijgen	2	3.70 %	
We hebben moeite om medewerkers mee te nemen/te trainen in de verandering	7	12.96 %	
Goed programmamanagement is een uitdaging	6	11.11 %	
Het is lastig om hulp te stroomlijnen, zowel intern als extern (bijv KING, VNG, OCC, Antwoord©, VDP etc.)	0	0 %	

We hebben moeite om bij te sturen op het moment dat de realisatie afwijkt van onze ambitie

2 3.70 % 

Anders, namelijk:

23 42.59 % 

Number of respondents

54

24. 27. Wat zijn in uw organisatie de belangrijkste succesfactoren bij de realisatie van de veranderstrategie NUP?

(Question type: Multiple-choice, select one)

Answer

Amount Percentage

Bestuurlijk commitment 8 15.09 % 


Hoge ambitie 2 3.77 % 


Gedeeld gevoel van urgentie 21 39.62 % 

Betrokkenheid cultuurdragers/sleuteldragers 10 18.87 % 

Kennis en kunde bij medewerkers 5 9.43 % 

Rijksagenda e-overheid/NUP 2 3.77 % 

Minder middelen door bezuiniging 1 1.89 % 

Anders, namelijk: 4 7.55 % 

Number of respondents

53

25. 28. Wat zijn in uw organisatie de belangrijkste faalfactoren bij de realisatie van de veranderstrategie NUP?

(Question type: Multiple-choice, select one)

Answer

Amount Percentage

Ontbreken van bestuurlijk commitment 1 1.92 % 

Te hoge ambitie 4 7.69 % 

Geen gedeeld gevoel van urgentie 16 30.77 % 

Onvoldoende betrokkenheid cultuurdragers/sleuteldragers 9 17.31 % 

Onvoldoende kennis en kunde bij medewerkers 4 7.69 % 

Rijksagenda e-overheid/NUP 6 11.54 % 

Minder middelen door bezuiniging 6 11.54 % 

Anders, namelijk: 6 11.54 % 

Number of respondents

52

26. 29. Welke stelling is het meeste van toepassing op uw gemeente, kijkend naar de implementatie van Antwoord@/NUP?

(Question type: Multiple-choice, select one)

Answer

Amount Percentage

Nadat een onderdeel is geïmplementeerd gaan we door naar het volgende onderdeel en wordt er niet of nauwelijks geëvalueerd, continu verbeterd of bijgestuurd;

6 11.54 % 

Nadat een onderdeel is geïmplementeerd wordt er af en toe geëvalueerd, maar er is onvoldoende sprake van effectieve bijsturing of continu verbeteren van het onderdeel;

23 44.23 % 

Nadat een onderdeel is geïmplementeerd wordt er meestal geëvalueerd, op sommige punten bijgestuurd en worden zaken regelmatig verder verbeterd;

19 36.54 % 

Nadat een onderdeel is geïmplementeerd wordt structureel geëvalueerd, bijgestuurd en continu verbeterd.





4 7.69 % 

Number of respondents

52

27. 34. In hoeverre zijn KCC-medewerkers dienstverleningsprofessionals die continu werken aan de eigen ontwikkeling en daardoor in staat zijn de dienstverlening te verbeteren en de rol van het KCC bij de dienstverlening te verbreden?

(Question type: Multiple-choice, select one)



Answer	Amount	Percentage	
Geheel niet van toepassing	5	9.62 %	
Matig van toepassing	15	28.85 %	
Redelijk van toepassing	24	46.15 %	
Geheel van toepassing	8	15.38 %	

Number of respondents

52

28. 36. Ervaart u weerstand bij de realisatie van NUP/Antwoord©

(Question type: Multiple-choice, select one)

Answer	Amount	Percentage	
Ja	27	50.94 %	
Nee	26	49.06 %	

Number of respondents

53

29. 37. Kunt u aangeven wat de oorzaken zijn van de weerstand? (meerdere antwoorden mogelijk)

(Question type: Multiple-choice, select many)

Answer	Amount	Percentage	
Mensen begrijpen het niet goed	16	34.78 %	
Mensen geloven er niet in	10	21.74 %	

Mensen kunnen niet wat van hen wordt verwacht	10	21.74 %	
Mensen willen niet	9	19.57 %	
Mensen voelen onvoldoende steun in deze verandering	5	10.87 %	
Mensen voelen onvoldoende uitdaging in deze verandering	3	6.52 %	
Mensen ervaren onvolledige informatie, nog veel onduidelijkheid	13	28.26 %	
Mensen raken gefrustreerd door kinderziektes in het proces	12	26.09 %	
Verbouwingsoverlast	6	13.04 %	
Tegengestelde belangen	14	30.43 %	
Mensen hebben moeite te wennen aan de verandering	22	47.83 %	
Onzeker over de eigen positie	14	30.43 %	
Oud zeer / negatieve associaties door eerdere mislukte initiatieven	10	21.74 %	
Geen weerstand	9	19.57 %	
Anders, namelijk:	5	10.87 %	
Number of respondents	46		

30. 40. Waarmee worstelt u het meest wat betreft het realiseren van de resultaatverplichtingen van NUP/Antwoord©?

(Question type: Multiple-choice, select one)

Answer	Amount	Percentage	
Begrijpen (huidige situatie en analyse/ontwerp van gewenste situatie)	6	11.76 %	
Bepalen (besluitvorming processen)	7	13.73 %	
Bewegen (realiseren van ambitie)	26	50.98 %	
Borgen (verankeren en verbeteren)	12	23.53 %	
Number of respondents	51		

31. 42. Wat doet u momenteel om van andere gemeenten te leren?

(Question type: Multiple-choice, select one)

Answer	Amount	Percentage	
Ik zoek en vind veel via de website van KING	6	11.54 %	
Ik breng werkbezoeken aan andere gemeenten	8	15.38 %	
Ik spreek anderen tijdens congressen/evenementen over dit onderwerp	9	17.31 %	
Ik zoek en lees veel online publicaties en onderzoeken	8	15.38 %	

Ik bezoek intervisie/leergroepen met andere gemeenten

3 5.77 % 

Anders, namelijk:

18 34.62 % 

Number of respondents 52