



**Online dienstverlening**



# Situatieschets

Wat wil onze inwoner en welke ontwikkelingen zien we?



# Situatieschets:



Toont belang van een goede digitale dienstverlening aan:

- ❖ **41% van de inwoners** zou, indien mogelijk, contact willen opnemen met de gemeente via WhatsApp (30% via chatfunctie) → zorgt voor verminderde belasting van telefonie of balie
- ❖ Contactvoorkeur voor aanvragen product/dienst:
  1. 66% via website
  2. 46% via balie
  3. 36% via app
- ❖ Tussen de **82% en 91% van de inwoners t/m 80 jaar** zijn goed in staat om zaken online te regelen → belangrijk signaal



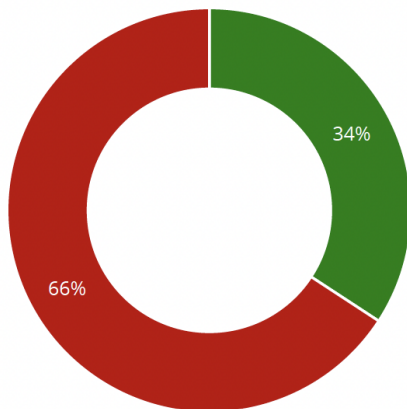
# Digitale dienstverlening → meer communicatie en verbeterde inrichting website



MARKTONDERZOEK

In de gemeente Gennep is het mogelijk om de verlenging van uw rijbewijs online te regelen. Wist u dit?

basis = alle respondenten | n = 818

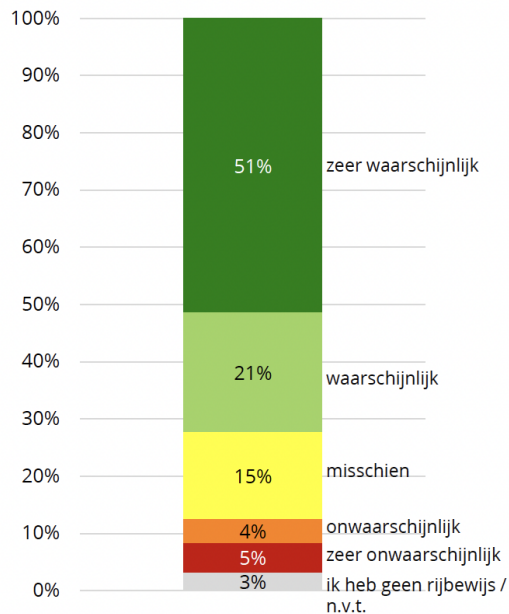


ja

nee

Hoe waarschijnlijk is het dat u van deze mogelijkheid gebruik zou maken?

basis = alle respondenten | n = 818



In de Gemeente Gennep is het mogelijk om de verlenging van het rijbewijs online te regelen. Ongeveer een derde van de inwoners (34%) was hiervan op de hoogte.

72% van de inwoners geeft aan dat het (zeer) waarschijnlijk is dat ze de verlenging van hun rijbewijs online gaan regelen.

# Situatieschets: intern



- ❖ Online dienstverlening waaronder websitebeheer en social mediastrategie zijn nog ondergeschikt in de organisatie; we doen het er even bij....

Momenteel:

- ❖ Geen team voor ingericht
- ❖ Lijnen tussen KCC, communicatie en IV zijn minimaal
- ❖ Contentbeheerteam is niet voldoende
- ❖ We sluiten hierdoor nog onvoldoende aan bij de verwachting en wensen van onze inwoners
  - Erg gericht op fysieke dienstverlening
  - Totaal niet op de digitale dienstverlening





# Verzamelde inzichten

Wat doen andere gemeenten en wat kunnen we ervan leren?



# Gemene delers



- ❖ Bij elke gemeente is er een team online of digitale dienstverlening
  - Venray – 3 FTE: 1 adviseur, 2 webredacteuren
  - Wijchen-Druten – 4 FTE: 2 adviseurs, 2 medewerkers
  - Peel en Maas – 1,5 FTE: 1 adviseur, 0,5 ondersteuner
  - Land van Cuijk – 3,7 FTE: 1,7 online communicatieadviseurs, 1,5 webmasters en 0,5 ondersteuner
- ❖ Werken allemaal met Site Improve (data analytics tool)
- ❖ Eindredactie – B1



# Opvallend



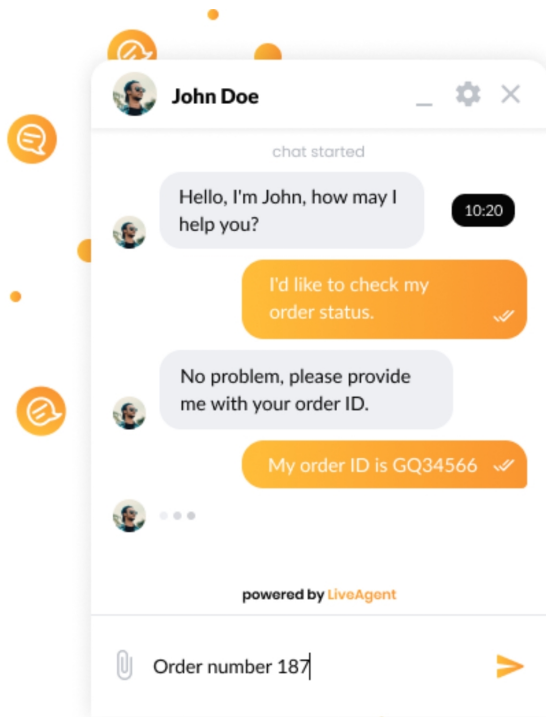
- ❖ Teams in Venray en Wijchen-Druten → Publiekszaken
- ❖ Teams Peel & Maas en Cuijk → Communicatie
- ❖ Cuijk en Wijchen-Druten werken met een **wekelijkse Newsroom** (KCC, Communicatie en Online)
- ❖ Formulieren aanmaken zit bij team Online (niet applicatiebeheer)



# Andere noemenswaardige zaken



- ❖ Live chat → zit bij KCC
  - Venray en Wijchen-Druten loopt dit al, bij Peel en Maas en Cuijk nog volop mee bezig
  - Wijchen-Druten denkt zelfs al aan een bot
  - Veel gehoorde feedback is wel dat trainingen en begeleiding KCC belangrijk is
- ❖ Team digitaal/online staat op zichzelf!
- ❖ Focus op digitale ontwikkelingen zoals:
  - digitale toegankelijkheid (pdf-beleid, etc.)
  - omni-channel strategie
  - participatie platform (METT)
  - (sub-)website beleid
- ❖ 80/20 regel





# Wat levert het op?

- ❖ Inwoners spenderen minder tijd op de website → geoptimaliseerde inrichting belangrijkste pagina's
- ❖ Acties op de website worden afgemaakt → minder frustratie onderweg
- ❖ Beter in contact met inwoners door participatie en oog voor sentiment → klantverleiding
- ❖ Website die begrijpbare taal bevat en inclusief is

**Gemeenschappelijke noemer → besluiten op basis van data**





# Advies

Hoe nu verder in Gennep?



# Verzamelde inzichten



- ❖ 4 gemeenten gesproken:
  - Venray
  - Peel en Maas
  - Druten-Wijchen
  - Land van Cuijk
- ❖ VNG biedt ook inzicht in 7 gemeenten en handvaten voor eigen inrichting
- ❖ Zet die eindgebruiker (inwoner) echt op 1



# Advies



- ❖ Creëer de juiste voorwaarden om in Gennep niet 1, maar 2 stappen vooruit te zetten
- ❖ Digitale dienstverlening is een vak apart, richt het ook zo in
- ❖ Zorg voor een duidelijk rolprofiel en afbakening
- ❖ Zet de inwoner op 1 en vertrek telkens vanuit dat perspectief
- ❖ Maak een keuze in de toekomstige indeling van een profiel/team online



# Concreet



- ❖ Richt team online op en plaats dit onder Publiekszaken (dichter op inwoner)
- ❖ Geef ze het mandaat om echt eigenaar te zijn van de website en sociale media (alléén zij beslissen)
- ❖ Werk nauw samen met KCC, Communicatie, Informatievoorziening en Applicatiebeheer door regelmatige overleggen
- ❖ Introduceer Newsroom → wekelijks aandacht voor mediasentiment
- ❖ Duidelijk website- en social mediabeleid (bekrachtigen vanuit MT)



# Concreet



- ❖ Indien oplossing binnen bestaande afdeling uren afkomen van Informatievoorziening, Communicatie, KCC en in toekomst Applicatiebeheer
- ❖ Investeer in digitale tools zoals Site Improve, METT, Coosto, DIP → maak het werk efficiënt en tastbaar door gebruik data
- ❖ Investeer in digitale dienstverlening zoals webcare en beeldbellen in plaats van meer fysiek

