



Ambtenarenpanel

REFLECTIE OP DE OVERHEID

Publieke raadpleging onder ambtenaren van Nederland over online dienstverlening

12 augustus 2021

Inhoudsopgave

1. Samenvatting	3
2. Onderzoeksverantwoording	5
2.1 Methodiek	5
2.2 Leeswijzer	5
2.3 Verdeling	6
3. Resultaten	10
4. Bijlage: toelichtingen	22
5. Toponderzoek	98

1. Samenvatting

Op stelling "1.1 Ik beschik over voldoende digitale vaardigheden om online dienstverlening aan burgers en ondernemers mogelijk te maken." antwoordt in totaal 68% "(Zeer) mee eens". In totaal antwoordt 11% "(Zeer) mee oneens".

Op stelling "1.2 Ik ben voldoende op de hoogte van de mogelijkheden die de beschikbare softwarepakketten bieden om mijn werk optimaal uit te kunnen voeren." antwoordt in totaal 53% "(Zeer) mee eens". In totaal antwoordt 23% "(Zeer) mee oneens".

Op stelling "2.1 Online virtueel werken neemt bij mij een groot deel van de contactmomenten weg." antwoordt in totaal 59% "(Zeer) mee eens". In totaal antwoordt 21% "(Zeer) mee oneens".

Op stelling "2.2 Er zijn inwoners die niet online geholpen willen worden." antwoordt in totaal 74% "(Zeer) mee eens". In totaal antwoordt 4% "(Zeer) mee oneens".

Op stelling "2.3 Inwoners zijn tevreden over de online dienstverlening die wij leveren." antwoordt in totaal 32% "(Zeer) mee eens". In totaal antwoordt 10% "(Zeer) mee oneens".

Op vraag "2.2.1 Welke oplossingen zijn er voorhanden voor inwoners die niet online geholpen willen worden?" antwoordt 90% van de respondenten met een oplossing. Zie pagina 12.

Op vraag "3 In hoeverre vind je dat jullie dienstverlening is verbeterd of verslechterd doordat het online is?" antwoordt in totaal 41% van de respondenten: "(sterk) verbeterd". In totaal antwoordt 12% van de respondenten: "(sterk) verslechterd".

Het meest gekozen antwoord (37%) is: "Verbeterd". Zie pagina 13.

Op vraag "4 Kun je maximaal drie dingen noemen, waarvan jij vindt dat deze verbeterd zijn aan jullie dienstverlening doordat het online is?" antwoordt 68% van de respondenten met minimaal één verbetering. Zie pagina 14.

Op vraag "5 Kun je maximaal drie dingen noemen, waarvan jij vindt dat deze verslechterd zijn aan jullie dienstverlening doordat het online is?" antwoordt 67% van de respondenten met een verslechterd punt. Zie pagina 15.

Op vraag "6 Welk deel van jullie dienstverlening vindt nu al online plaats?" antwoordt 29% van de respondenten: "Weet niet". Zie pagina 16.

Op vraag "7 Welke onderdelen van jullie dienstverlening vinden nu al online plaats?" antwoordt 72% van de respondenten met een onderdeel. Zie pagina 17.

Op stelling 8 'De informatiehuishouding van mijn organisatie richting inwoners is op orde' antwoordt in totaal 31% van de respondenten: "(zeer) mee eens". In totaal antwoordt 18% van de respondenten: "(zeer) mee oneens".

Het meest gekozen antwoord (35%) is: "Neutraal". Zie pagina 18.

Op vraag "9 Welke maatregelen moet uw organisatie op korte termijn nemen om haar informatiehuishouding (nog verder) op orde te krijgen?" antwoordt 49% van de respondenten met een maatregel. Zie pagina 19.

Op stelling 10 'Mijn organisatie luistert voldoende naar ideeën en suggesties van medewerkers om de online dienstverlening te verbeteren' antwoordt in totaal 42% van de respondenten: "(zeer) mee eens". In totaal antwoordt 19% van de respondenten: "(zeer) mee oneens".

Het meest gekozen antwoord (38%) is: "Mee eens". Zie pagina 20.

Op vraag "11 Hoe kan je organisatie contact met inwoners naar een hoger plan tillen?" antwoordt 57% van de respondenten met een antwoord. Zie pagina 21.

Dit en meer blijkt uit panelonderzoek van het Ambtenarenpanel, waarbij 577 deelnemers hebben deelgenomen.

2. Onderzoeksverantwoording

Onderzoek	:	Ambtenarenpanel
Enquêteperiode	:	20 juli 2021 tot 10 augustus 2021
Aantal vragen	:	15
Aantal respondenten	:	577
Foutmarge	:	4,0% (bij een betrouwbaarheidsniveau van 95%)
Rapportagedatum	:	11 augustus 2021

Toelichting:

De *foutmarge* geeft de precisie van een gemeten percentage aan. Hoe kleiner de foutmarge, hoe preciezer het gemeten resultaat. In dit onderzoek is de foutmarge maximaal $\pm 4,0\%$.

Het *betrouwbaarheidsniveau* geeft de verwachte kans aan, dat bij herhaling van de meting onder gelijke omstandigheden, een zelfde resultaat wordt verkregen.

2.1 Methodiek

- In overleg met Publiek Denken is de vragenlijst opgesteld.
- Op 20 juli 2021 is de enquête met een begeleidend schrijven naar de leden van het Tip-burgerpanel gestuurd.
- Op 29 juli 2021 is een herinneringsmail gestuurd.
- Op 5 augustus 2021 is een tweede herinneringsmail gestuurd.
- Alle respondenten vullen de vragenlijst anoniem in.

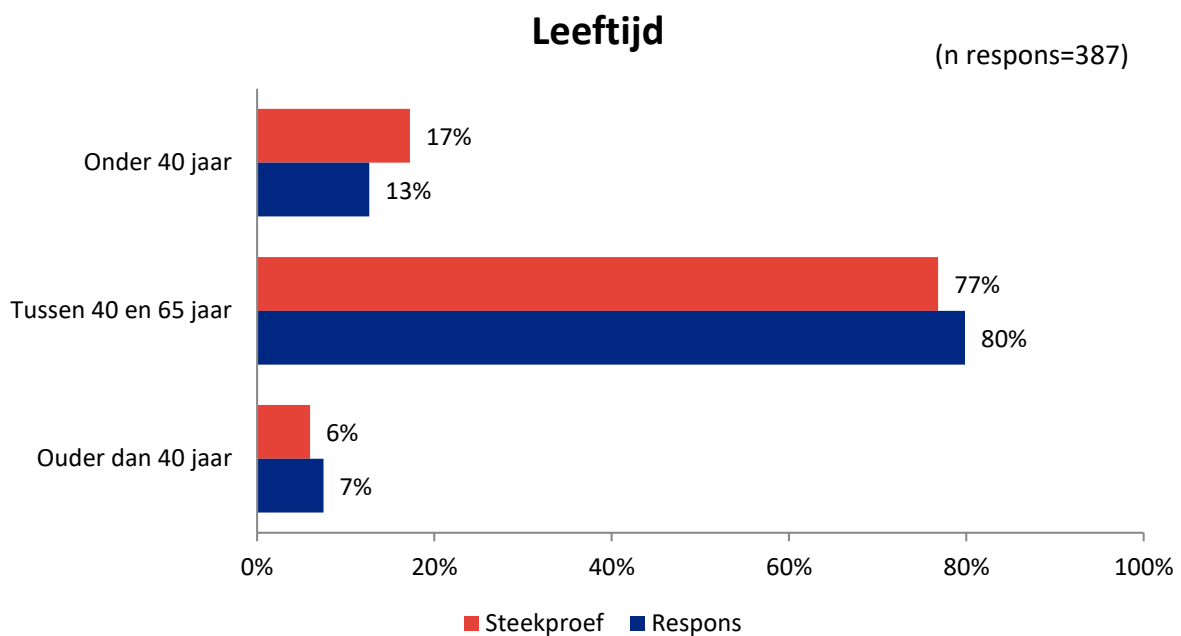
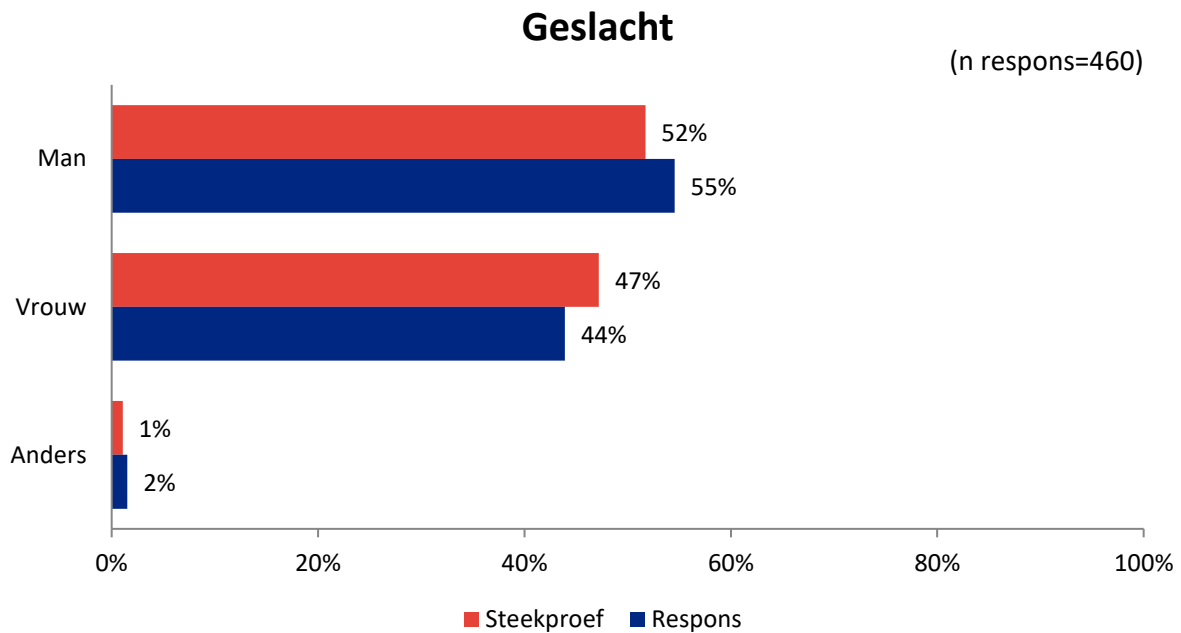
2.2 Leeswijzer

De toelichtingen in deze rapportage zijn de letterlijke antwoorden van de respondenten.

Hier kunnen spelfouten of andere taalfouten in voorkomen.

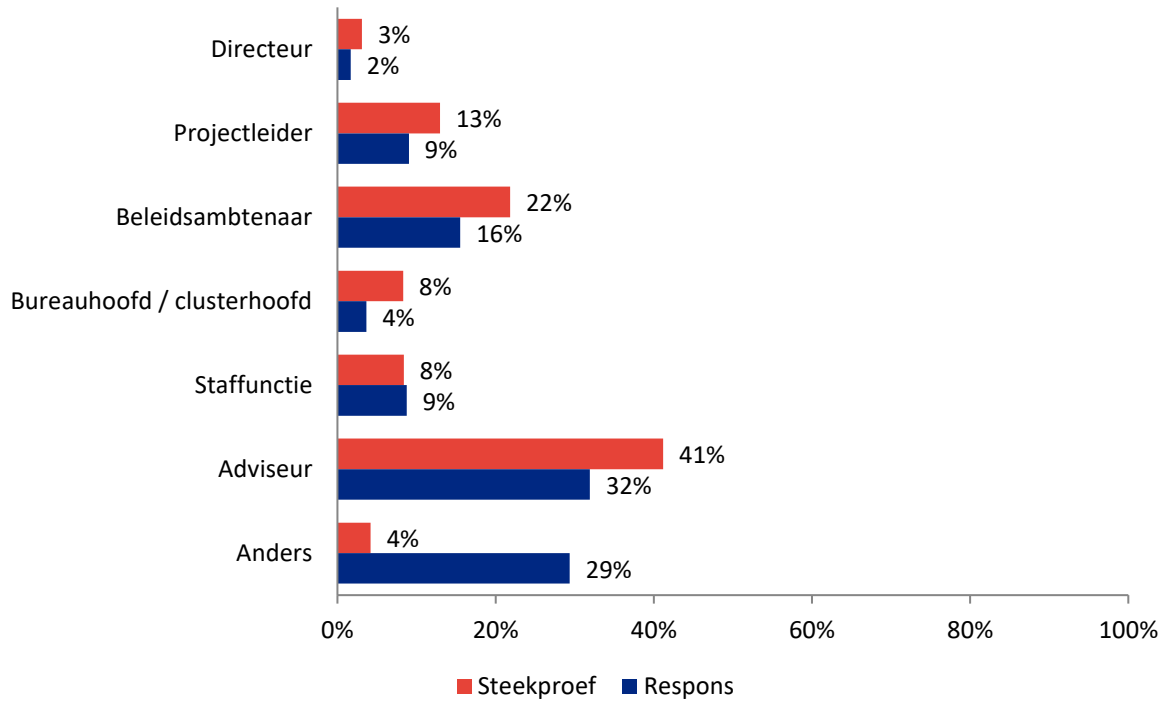
2.3 Verdeling

In onderstaande grafieken wordt de respons op basis van achtergrondvariabelen vergeleken met de steekproef. Met de steekproef wordt de verdeling van het Ambtenarenpanel bedoeld.



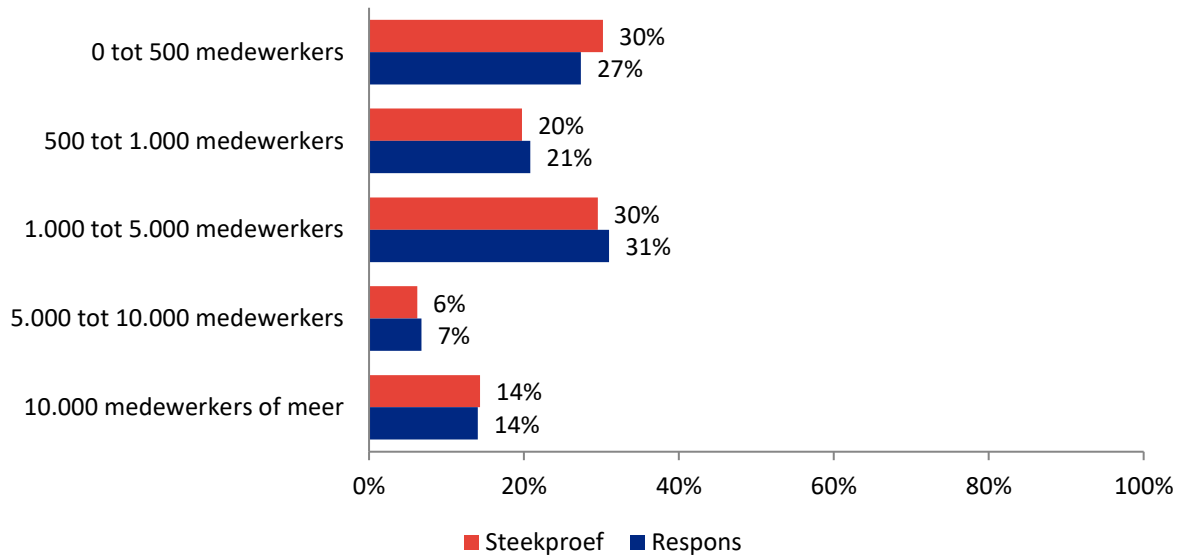
Functie

(n respons=354)



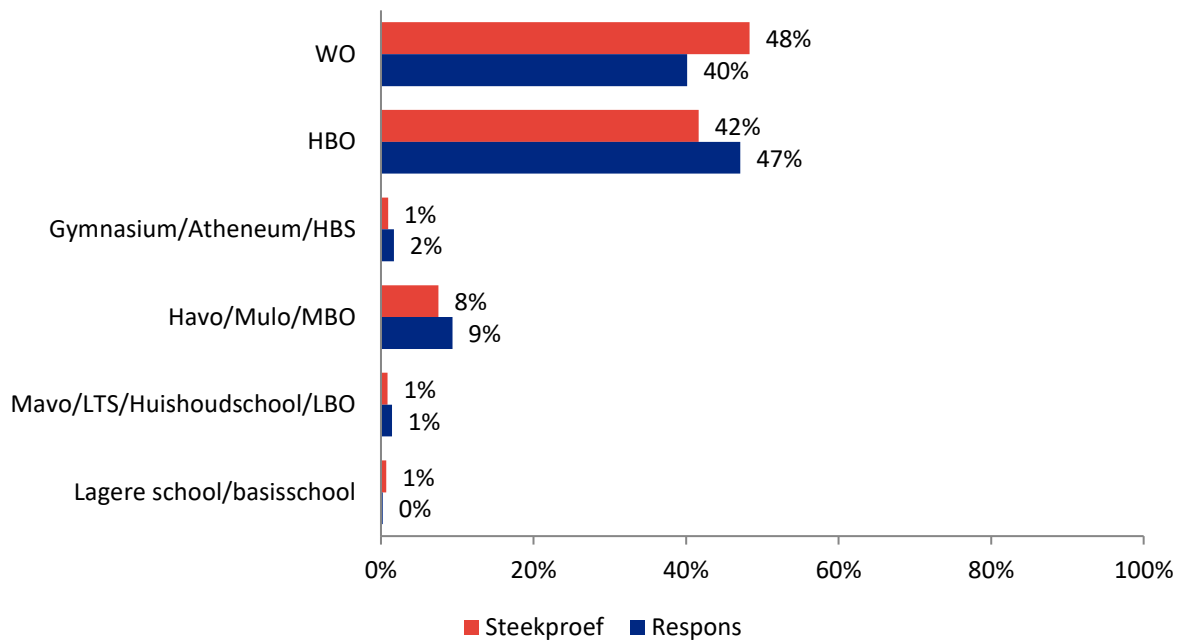
Medewerkers

(n respons=413)



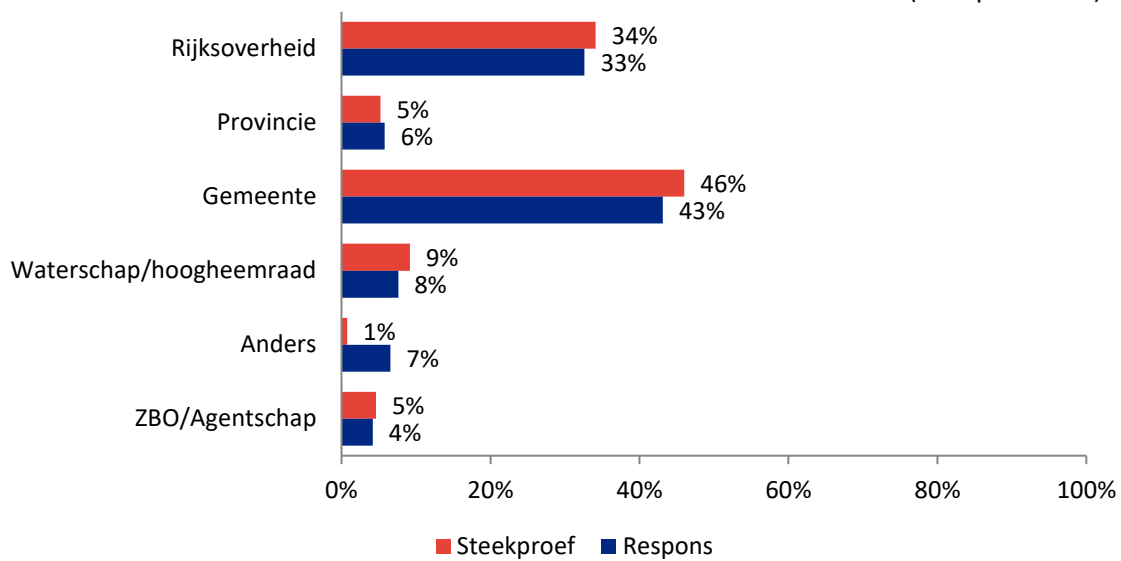
Opleiding

(n respons=416)



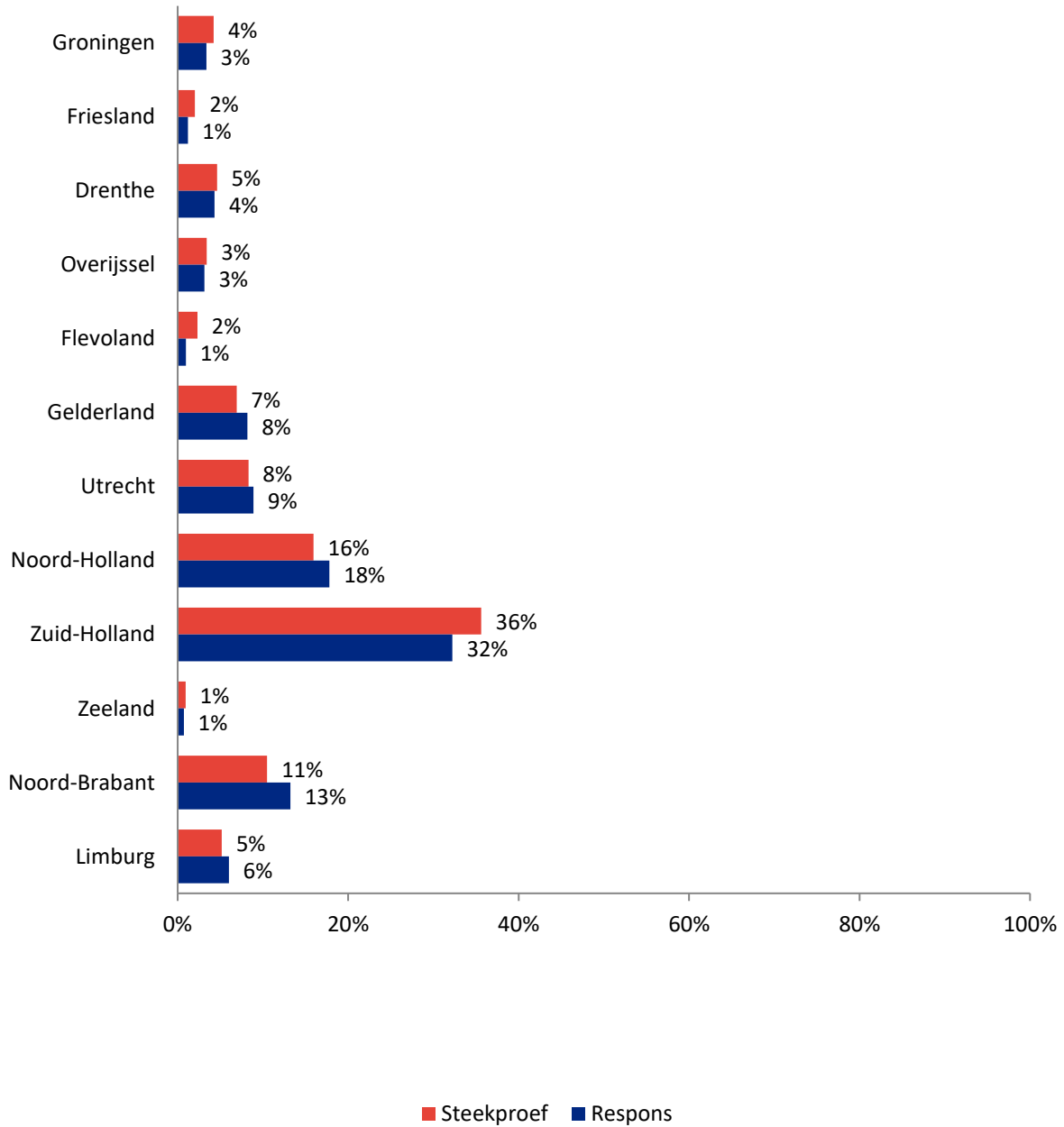
Organisatie

(n respons=380)



Provincie

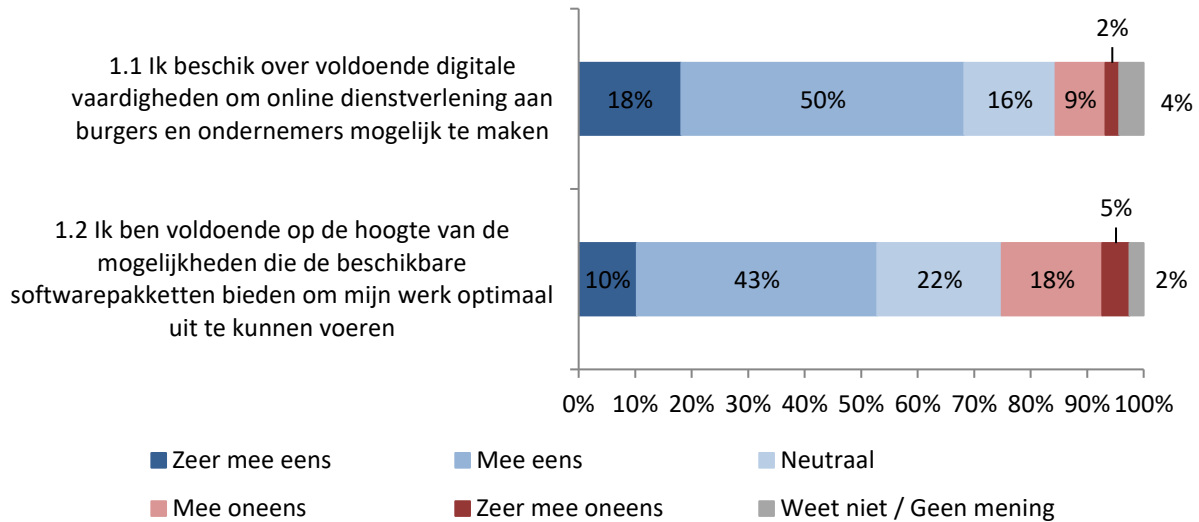
(n respons=416)



3. Resultaten

1 In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stellingen?

(n=577)

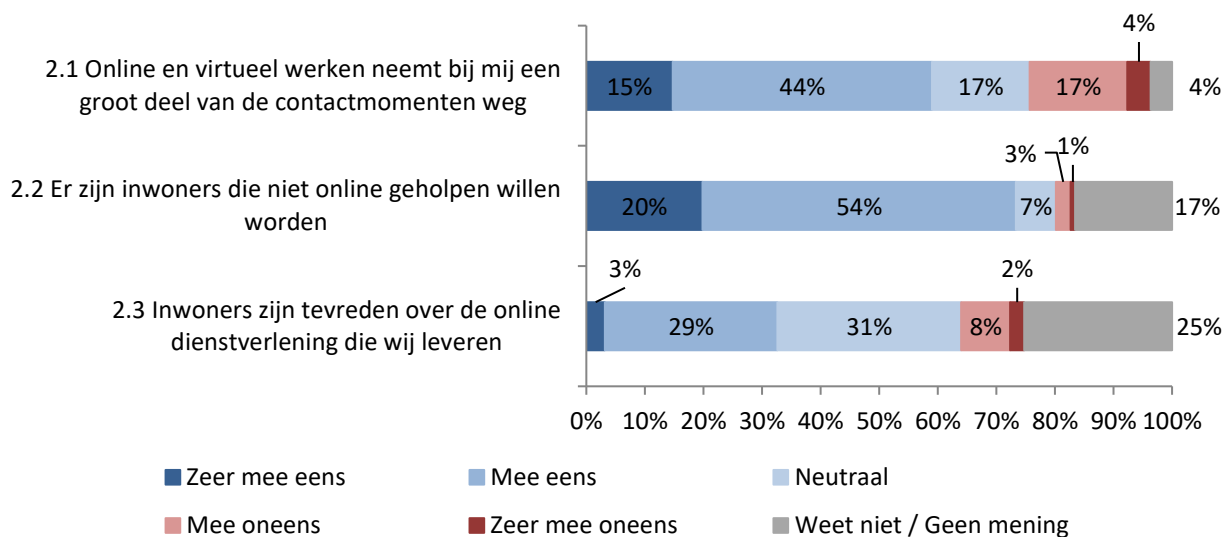


Op stelling “1.1 Ik beschik over voldoende digitale vaardigheden om online dienstverlening aan burgers en ondernemers mogelijk te maken.” antwoordt in totaal 68% “(Ze)er mee eens”. In totaal antwoordt 11% “(Ze)er mee oneens”.

Op stelling “1.2 Ik ben voldoende op de hoogte van de mogelijkheden die de beschikbare softwarepakketten bieden om mijn werk optimaal uit te kunnen voeren.” antwoordt in totaal 53% “(Ze)er mee eens”. In totaal antwoordt 23% “(Ze)er mee oneens”.

Zie toelichtingen op pagina 22.

2 In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stellingen? (n=522)



Op stelling “2.1 Online virtueel werken neemt bij mij een groot deel van de contactmomenten weg.” antwoordt in totaal 59% “(Ze)er mee eens”. In totaal antwoordt 21% “(Ze)er mee oneens”.

Op stelling “2.2 Er zijn inwoners die niet online geholpen willen worden.” antwoordt in totaal 74% “(Ze)er mee eens”. In totaal antwoordt 4% “(Ze)er mee oneens”.

Op stelling “2.3 Inwoners zijn tevreden over de online dienstverlening die wij leveren.” antwoordt in totaal 32% “(Ze)er mee eens”. In totaal antwoordt 10% “(Ze)er mee oneens”.

Zie toelichtingen op pagina 23.

Onderstaande vraag wordt alleen getoond aan respondenten die vraag twee met 'Er zijn inwoners die niet online geholpen willen worden' hebben beantwoord.

2.2.1 Welke oplossingen zijn er voorhanden voor inwoners die niet online geholpen willen worden?

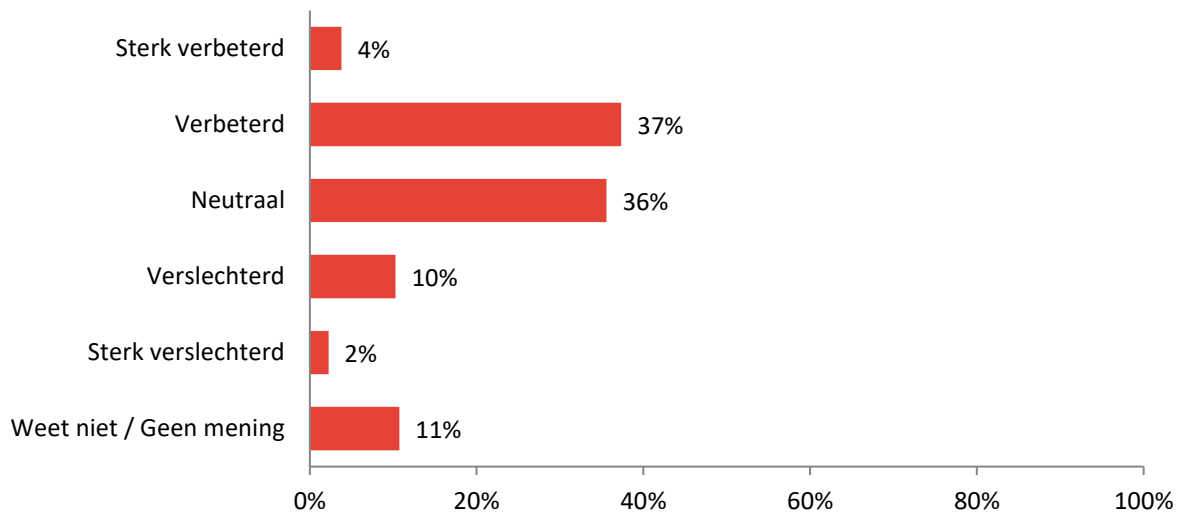


(n=325)

Zie toelichtingen op pagina 24 en verder.

3 In hoeverre vind je dat jullie dienstverlening is verbeterd of verslechterd doordat het online is?

(n=447)



Op vraag "3 In hoeverre vind je dat jullie dienstverlening is verbeterd of verslechterd doordat het online is?" antwoordt in totaal 41% van de respondenten: "(sterk) verbeterd". In totaal antwoordt 12% van de respondenten: "(sterk) verslechterd". Het meest gekozen antwoord (37%) is: "Verbeterd".

Zie toelichtingen op pagina 36.

5 Kun je maximaal drie dingen noemen, waarvan jij vindt dat deze verslechterd zijn aan jullie dienstverlening doordat het online is?

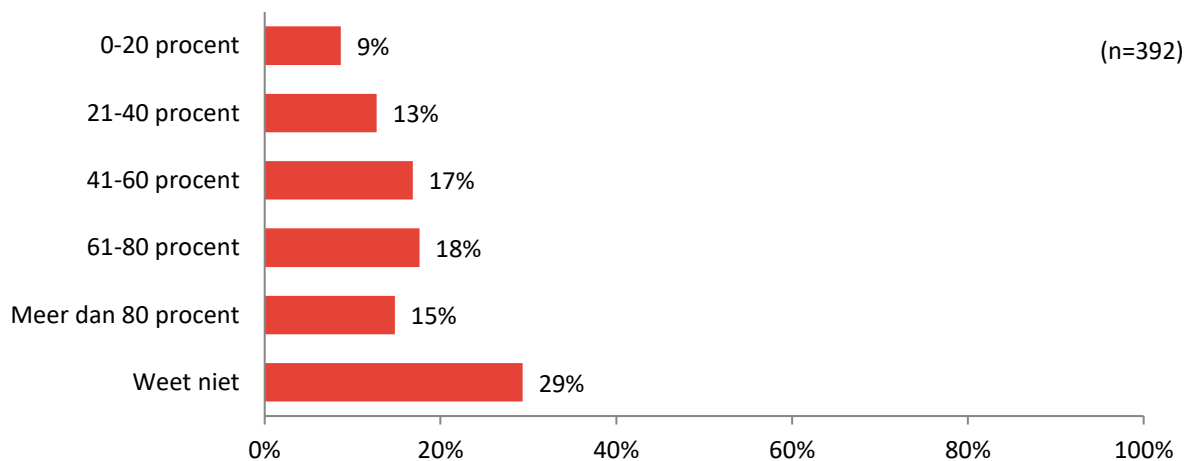


(n=395)

Zie toelichtingen op pagina 51 en verder.

Om inwoners altijd van dienst te kunnen zijn, moeten alle onderdelen van overheidsdienstverlening straks ook een digitaal alternatief hebben. Digitale en fysieke dienstverlening kunnen elkaar afwisselen.

6 Welk deel van jullie dienstverlening vindt nu al online plaats?

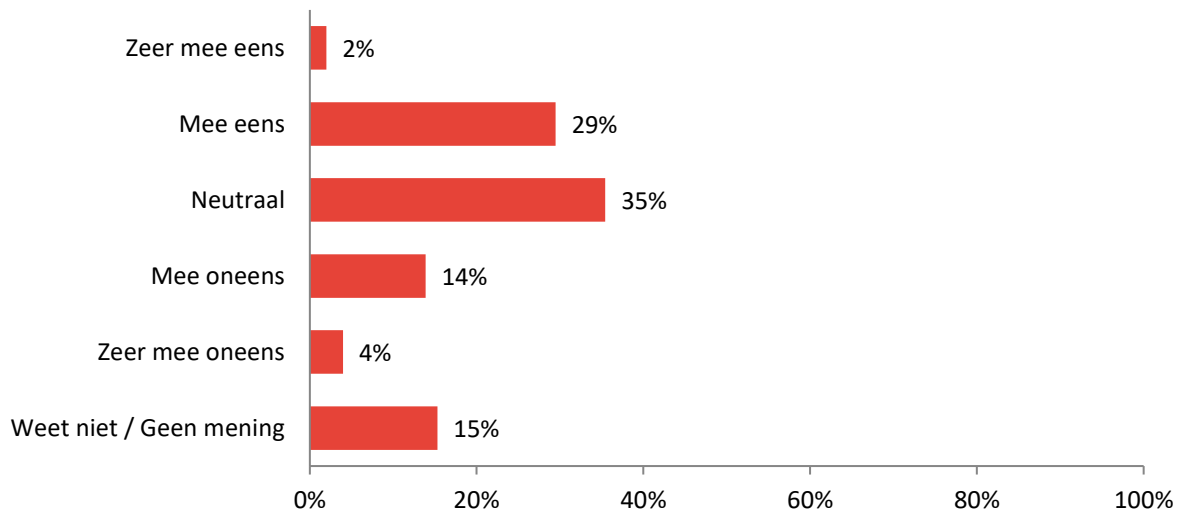


Op vraag "6 Welk deel van jullie dienstverlening vindt nu al online plaats?" antwoordt 29% van de respondenten: "Weet niet". 18% van de respondenten antwoordt: "61-80 procent". Zie toelichtingen op pagina 62.

De 'generieke digitale basisinfrastructuur' (GDI) van de overheid én de sturing daarop (met andere woorden: de achterkant van de overheid), moeten op orde zijn. Dat betekent ook dat overheden hun 'informatiehuishouding' op orde moeten hebben.

8 De informatiehuishouding van mijn organisatie richting inwoners is op orde

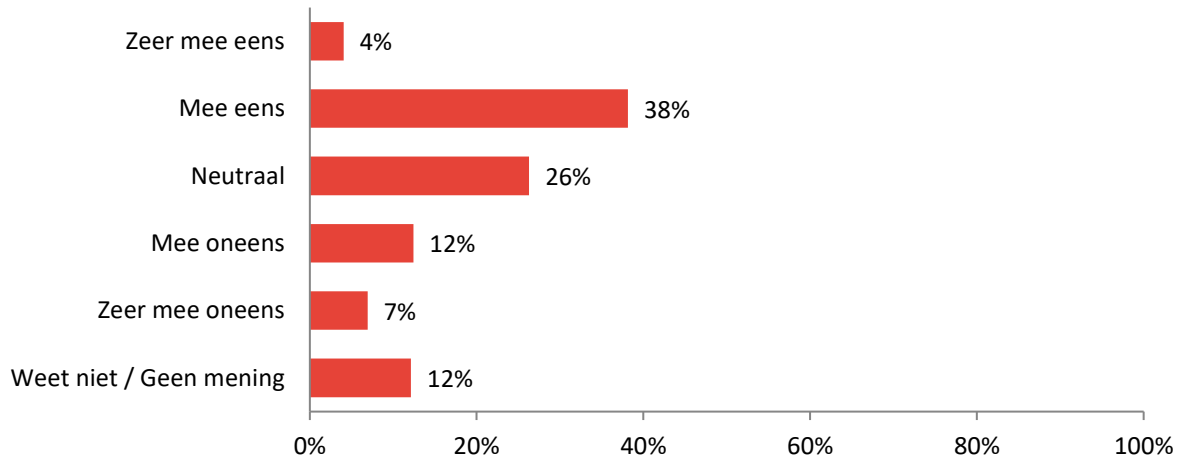
(n=353)



Op stelling 8 'De informatiehuishouding van mijn organisatie richting inwoners is op orde' antwoordt in totaal 31% van de respondenten: "(zeer) mee eens". In totaal antwoordt 18% van de respondenten: "(zeer) mee oneens". Het meest gekozen antwoord (35%) is: "Neutraal". Zie toelichtingen op pagina 77.

10 Mijn organisatie luistert voldoende naar ideeën en suggesties van medewerkers om de online dienstverlening te verbeteren.

(n=346)



Op stelling 10 'Mijn organisatie luistert voldoende naar ideeën en suggesties van medewerkers om de online dienstverlening te verbeteren' antwoordt in totaal 42% van de respondenten: "(zeer) mee eens". In totaal antwoordt 19% van de respondenten: "(zeer) mee oneens".

Het meest gekozen antwoord (38%) is: "Mee eens".

Zie toelichtingen op pagina 88.

4. Bijlage: toelichtingen

1 In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stellingen?

Toelichting

- | | |
|-----------------|---|
| Mee eens | <ul style="list-style-type: none">• Ik beantwoord dit vanuit de perceptie dat het gaat om de software die ik nodig heb voor mijn werk• Ik heb een reizend bestaan voor mijn werk. Doordat we thuis moeten werken heb ik in korte tijd geleerd mijn klanten (wereldwijd) digitaal te bedienen. Natuurlijk in het begin met vallen en opstaan, maar het is wel gelukt.• In mijn werk heb ik niet of nauwelijks te maken met dienstverlening aan burgers |
| Neutraal | <ul style="list-style-type: none">• Er bestaan nu wel heel veel verschillende software pakketten. De taken die ik uitvoer en de software pakketten die daarbij horen, die kan ik toepassen en gebruiken. In die zin kan ik uit de voeten.• Het gaat vaak om de koppeling van software pakketten met andere systemen om ook de inwoner "digitaal veilig" te informeren. Denk aan dat je niet makkelijk een mail kunt sturen met gevoelige informatie, maar dat je dat via een omweg beschikbaar kunt maken via MijnGemeente• Het is voor de ambtenaar lastig om de afweging tussen wat goed is voor de burger/ondernemer en de organisatie goed te maken ook al omdat we last hebben van legacy• Kan qua beschikbare softwarepakketten altijd nog bijleren / verbeteren in vaardigheden. |
| Mee oneens | <ul style="list-style-type: none">• Als RvB wel meer dan 10 verschillende programma's die alle verschillend zijn: dat is niet te doen! De algemene digitale vaardigheden zijn goed genoeg maar tijd (werkdruk) logica, eenvormigheid (denk aan Steve Jobs) regelmaat en echte hulp ontbreekt• De mogelijkheden zijn vaak onbegrensd. Juist omdat je niet de mogelijkheid hebt met alle systemen interactief bezig te zijn mis je de kennis en kunde dieper in de bestaande mogelijkheden te duiken. Gemeentes kennen vaak vele zelfregelmogelijkheden. Het ontbreekt je gewoon aan tijd hier dieper in te duiken. Hierdoor mis je automatisch een vorm van optimaliteit, informatie en snelheid (waarbij het uiteindelijk allemaal om ging).• Ik weet eigenlijk niet wat ik hier in moet vullen. Bestaande applicaties kan ik over het algemeen prima behandelen. Maar bij nieuwe heb ik relatief veel tijd nodig om die me eigen te maken. Die beginperiode merkt een burger niet en dat hoeft ook niet. Die ziet alleen maar slechte dienstverlening.• Klinkt gek, maar wat verstaan jullie onder online dienstverlening? Is dat reageren op e-mails via e-mail. Of gaat het dan om Q&A's op de website en andere zelfhulptools?• Mijn functie heeft niets met burgers te maken. Wel verlenen wij diensten aan collega's.• Ook vaardigheden in bredere team en organisatie ontbreken voor gewenste digitale dienstverlening. |
| Zeer mee oneens | <ul style="list-style-type: none">• Beetje oud om alles te begrijpen in software taal• Ik ben als ambtenaar bezig met het beantwoorden van vragen die via online dienstverlening binnenkomen. De bouw van die online dienstverlening doen anderen. |

2 In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stellingen?

Toelichting

- | | |
|-------------------------|---|
| Zeer mee eens | <ul style="list-style-type: none"> Ik mis de contactmomenten niet. Als service bied ik dat ik meer telefonisch bereikbaar ben en op ruimere tijden. Verlegging werktijden, flexibel mee omgaan. |
| Mee eens | <ul style="list-style-type: none"> 2.1 fysieke contactmomenten zijn wel geminimaliseerd en vervangen door digitaal contact Ik verleen geen directe dienstverlening aan inwoners Ongenuanceerde vraagstelling. 2.1 voor sommigen is dat zo, voor anderen niet. De meeste worden redzamer, maar wat we aanbieden (ik kan er zelf de weg niet goed vinden). Klantonderzoeken leveren tevredenheid op (maar ja digitaal uitvragen, levert niet alle info op) Ik lees dat er zelfs 25 % minder digi/lees/taal vaardig is. Die sluiten we steeds vaker uit. Naast digi (echt belangrijk) altijd menselijk contact. niet vertstrikt raken in een cirkel. een chatbot wekt ook verkeerde verwachtingen (zijn zo echt dat mensen denken dat het echt is, maar je krijgt geen antwoord als de vraag niet door het malletje past) |
| Neutraal | <ul style="list-style-type: none"> 2.2 er zijn inwoners die soms überhaupt niet geholpen willen worden. óf de niet online geholpen kunnen worden, omdat ze simpelweg niet over een computer of de digitale vaardigheden beschikken. 2.3 Dat wisselt nogal... |
| Zeer mee oneens | <ul style="list-style-type: none"> De website is aan verbetering / inrichting toe
Voor proces Belastingen kan er nog veel verbeterd worden, daar lijkt een communicatiestoring te zitten tussen burger en backoffice. Zit ook in houding en gedrag maar ook in systemen die niet altijd goed werken, correspondentie toch niet duidelijk genoeg. Vele ouderen willen sowieso niets met internet ed. te maken hebben. Zij willen ook niet geholpen worden en vragen hulp aan kinderen of anderen familieleden en kennissen. Dit zal nooit veranderen. |
| Weet niet / Geen mening | <ul style="list-style-type: none"> Contact dat online en virtueel via beeldcommunicatie verloopt, vind ik erg onvrij. De mogelijkheden en ook uitgevoerde opties om een beeldopname te maken, vind ik inbreuk op mijn privacy, daar dit niet altijd een vooraf besproken actie betreft en zelden wordt gevraagd. Toch zie je jezelf in beelden terug. Dat moest niet mogen en niet mogelijk zijn zonder instemming van allen die in beeld zijn. Ik heb geen of weinig klantcontacten Ik werk in de geo-ict; daar hoort geen / weinig contact met burgers bij. |

- Veel ouderen willen waarschijnlijk wel maar missen de digitale vaardigheden en of apparaten en verbindingen.
- Volgens mij is veel mensen werken via digitaal door een paar redenen. Het eerste komt door de huidige covid-19 virusmaatregelen en het tweede door de ontwikkeling van een digitale omgeving die thuiswerken mogelijk gemaakt. Dus, online en virtual werk omgeving creëerde ook een nieuwe kansen voor Overheden en ambtenaren gewoon de dagelijkse werk door te zetten. Uiteindelijk is iedereen tevreden. In mijn geval werk ik meestal thuis via digitaal. Maar als ik met verschillende mensen in contact wil komen, is er ook een mogelijkheid en meer tijd.
Stel je de huidige wereld voor zonder digitale technologie. Wat kunnen we doen zonder internet?

2.2.1 Welke oplossingen zijn er voorhanden voor inwoners die niet online geholpen willen worden?

- 'oude' kanalen ook beschikbaar houden
- 1-op-1 tafelgesprekken
- Aan de balie
- Aan de balie in het gemeentehuis
- Afspraak / fysiek treffen op kantoor, bij de inwoner thuis of elders
- Afspraak aan de balie
- Afspraak gemeentehuis
- Afspraak maken (2x)
- Afspraak maken voor 'live' contact
- Afspraak maken voor gesprek waar nodig
- Afspraak op gemeentekantoor
- Afspraak op kantoor
- Afspraken
- Afspraken maken
- Afspraken plannen op openbare plekken b.v. gemeentehuis/bibliotheek
- Alle producten kunnen ook analoog aangevraagd worden
- Altijd de mogelijk bieden voor normaal (niet digitaal) contact
- Altijd een passend alternatief bieden
- Andere kanalen blijven aanbieden, zoals fysiek (loket) en telefonisch contact
- Balie (10x)
- Balie gemeentehuis
- Balie samen invullen
- Balie werk (lagere overheden)
- Balie werkzaamheden moeten blijven bestaan
- Balie/receptie
- Balies
- Balies in stadsonderdelen
- Behouden van een loketfunctie
- Bellem
- Bellen (4x)
- Bezoek
- Bezoek aan de balie gaat ook gewoon door op afspraak

- Bezoek aan huis
- Bezoek kantoren
- Bezoek op kantoor in de spreekkamer
- Bezoekadres
- Bezoeken (2x)
- Bezoeken thuis
- Bibliotheek gebruiken voor contactmomenten
- Bij niet kunnen: hulp uit netwerk
- Blijf je helpen op de manier zoals ze geholpen willen worden
- Blijf persoonlijk contactpunten en spreekuren behouden
- Brede sociale loketten in stadsdeelkantoren
- Brief
- Buddy die helpt met invoeren
- Centrale rol buurthuizen spreekuur koppeling WMO afdeling
- Coach
- Contact op locatie, danwel thuis danwel op een kantoor
- Creëer een breed loket voor iedereen die contact met de overheid wil, ongeacht waarover het gaat.
- De Bali voor al uw vragen
- De klachten/hulplijn
- Digitaal tenzij
- Duidelijke taal in brieven per post
- Een afspraak maken op locatie
- Een balie te hebben
- Een contactpunt om telefonisch of schriftelijk contact mee op te kunnen nemen
- Een fysiek loket behouden
- Een gemeente moet altijd de mogelijkheid blijven houden om hun burgers fysiek te blijven spreken, cq. een aanvraag voor een voorziening te blijven doen. (digitale) schrift is een heel andere vorm van communicatie dan een fysiek gesprek, waar bij ook makkelijk middels non-verbale communicatie de booschahp kan worden overgebracht.
- Een service balie beschikbaar houden
- Eerst evalueren hoe alle burgers dienstverlening waarderen
- Er is altijd wel iemand op kantoor
- Er worden brieven verstuurd
- Face to face contact
- Fysiek te woord staan
- Folders ect.
- Formulieren
- Fysiek (2x)
- Fysiek bij elkaar komen
- Fysiek contact (2x)
- Fysiek contact mogelijk blijven maken
- Fysiek contact: huisbezoek of balie
- Fysiek gesprek op verzoek
- Fysiek helpen
- Fysiek langs komen
- Fysiek loket (2x)
- Fysiek loket houden
- Fysiek loket inrichten gemeentehuis

- Fysiek loket voor digitale ondersteuning
- Fysiek overleg
- Fysiek spreken op kantoor
- Fysieke afspraak (2x)
- Fysieke afspraak met inachtneming van de maatregelen
- Fysieke afspraken (2x)
- Fysieke balie behouden
- Fysieke benadering op een veilige manier
- Fysieke contactmomenten blijven aanbieden waar het gaat om 1 op 1 contact
- Fysieke formulieren
- Fysieke helpdesk
- Fysieke ontmoetingen
- Geef ze een contactnummer/persoon
- Geen
- Geen kennis en kunde
- Gelegenheid geven tot persoonlijk contact (sommigen kunnen het gewoon niet)
- Gemeentehuis bereikbaar houden voor klanten
- Geplande afspraak op een locatie met de juiste (inhoudelijk betrokken) ambtenaar
- Gesprek
- Gesprek aangaan
- Gewoon telefonisch
- Goede papieren standaardformulieren
- Huisbezoek (3x)
- Hulp bij de online dienstverlening (wijkteams, bieb, op locatie)
- Hulp van naaste
- Hulplijn telefonisch
- Hulpteams instellen zoals dat ook gedaan is in de grote steden met Huurteams
- IDO
- Indien mogelijk een buiten(wandel) afspraak maken
- Inloopsprekuren bij de welzijnsaanbieder
- Inloopsprekuur
- Inloopsprekuurq
- Inrichten digitale plekken met ondersteuning om via computer die bijvb. in buurthuis of bibliotheek beschikbaar is mee te doen. en om hulp te kunnen krijgen bij het meedoen via mobiel.
- Inschakelen contactpersoon
- Je kunt bellen met het KlantContactCentrum
- Je kunt klanten toch op kantoor uitnodigen.
- Kan bellen
- Kanaalkeuze vrijheid, dus niet digitaal aanvragen door klant zelf
- Kcc bellen
- Klantendag
- Kunnen een afspraak maken voor fysiek overleg kantoor
- Laagdrempelig loket in de wijk
- Laagdrempelige ondersteuning
- Langskomen
- Langskomen op kantoor
- Langskomen op locatie (gemeentehuis/sociaal team)
- Live

- Live loket
- Loket (2x)
- Loket bij gemeentehuis
- Loket op afspraak
- Loket service
- Loketfunctie beschikbaar houden
- Loketten open houden
- M.i. blijft een bezoeksafpraak na telefonisch contact tot mogelijkheden behoren
- Maximaal online, daar ben ik voor.
- Meer loketten openen
- Menselijk contact
- Mobile werkplekken inzetten in de buurt (met bus/karvaan)
- Mogelijkheid bieden om let op digitaal een afspraak te maken
- Mogelijkheid voor afspraak face tot face
- Naar gemeentehuis komen
- Naar het gemeentehuis komen
- Niet online elpen
- Ondersteunen om digitale vaardigheden te ontwikkelen. Bijvoorbeeld via de bibliotheek, ism gemeenten.
- Ondersteuning in stadskantoor voor burgers
- Online helpen
- Ook dienstverlening op papier aanbieden
- Ook face to face opties leveren
- Op afspraak een gesprek inplannen om inwoners te helpen
- Op kantoor helpen
- Op kantoor of op huisbezoek bezoeken
- Op kantoor uitnodigen
- Op kantoorlocatie
- Overdragen aan collega's die wel fysiek werken
- Overheidsgebouw
- Papier
- Papieren formulier per post opsturen of bij bijv. de gemeente inleveren. Dit formulier moet je zowel online kunnen uitprinten als bij de gemeente kunnen verkrijgen.
- Per brief (2x)
- Per post opsturen
- Persoonlijk aangifte doen
- Persoonlijk contact (6x)
- Persoonlijk contact (op 1.5 meter afstand)
- Persoonlijk contact handhaven als optie
- Persoonlijk contact mogelijk blijven maken
- Persoonlijk contact per telefoon
- Persoonlijk contact rechtstreeks
- Persoonlijk gesprek
- Persoonlijk gesprek voeren op locatie
- Persoonlijk langs komen
- Persoonlijk maatwerk door mensen
- Persoonlijk op locatie van de overheid
- Persoonlijk op maat, bv balie
- Persoonlijke aandacht

- Persoonlijke afspraak
- Persoonlijke afspraak maken op kantoor
- Persoonlijke benadering
- Persoonlijke bezoeken aan het gemeentehuis
- Persoonlijke dienstverlening thuis
- Post (2x)
- Postadres
- Regionale rijkskantoren inrichten om burgers persoonlijk te woord te staan en te helpen
- Samen proces doorlopen
- Scholing
- Schriftelijk
- Schriftelijk contact
- Schriftelijke informatievoorziening
- Schriftelijke, tel of f2f ipv online enquêtes (ik werk met enquêtes :-)) -> analoog gaan voor deze burgers
- Servicebalies fysiek
- Servicedesk of helpdesk
- Sommige burgers kunnen bijv. ivm gevorderde leeftijd niet digitaal werken. Derhalve fysiek loket nodig.
- Speciale dienstverlening voor niet-digivaardigen
- Spreekuren
- Spreekuur (3x)
- Telefoneren/bellen
- Telefonies
- Telefonisch (11x)
- Telefonisch afspraak maken
- Telefonisch benaderen, en als dat echt niet wil of kan: fysiek benaderen (langs de deur)
- Telefonisch contact (12x)
- Telefonisch contact voor afspraak fysiek contact
- Telefonisch te woord staan
- Telefonische bereikbaarheid
- Telefonische contact mogelijkheden creëren
- Telefonische helpdesk
- Telefoon (14x)
- Telefoon tijdens kantooruren
- Telefoongesprek
- Thuis bezoeken
- Thuis langsgaan
- Thuisbezoeken
- Toch f2f gesprekken doen op kantoor
- Toezenden
- Uitleg
- UWV heeft een spreekuur-loket voor niet digivaardigen
- Vaak moet men eerst iets begrijpen
- Via wijkbuurten voorlichting geven
- Vraag je burens of kinderen om te helpen
- Wel klantcontact
- Wel op kantoor laten komen
- Werken op afspraak.

- Wijkconsulenten
- Ze kenbaar maken dat ze daardoor kansen missen
- Ze kunnen bellen hun probleem uitleggen
- Zelf bij ze langs gaan.
- Zij kunnen telefonisch om uitleg vragen
- Zorgen dat er minder online hoeft
- Zorgen voor een goede bereikbaarheid van een deskundige medewerker

2

- (beperkte) loketfunctie bij instantie
- 1 centraal loket vanuit gemeente en niet voor elk werkveld een ander digitaal loket
- Aan burgers vragen (En Dus NIET ALLEEN AAN Ambtenaren)
- Aan de telefoon
- Afspraak maken (2x)
- Afspraak maken met overheidsinstantie
- Afspraak maken voor gesprek
- Afspraak op het gemeentehuis / thuis
- Afspraak op locatie gemeente
- Afspraak thuis
- Afspraken op fysieke locatie
- Alleen telefonische spreken.
- Als gemeente goed met je doelgroepen in gesprek over wat wel en niet digitaal kan. Kijk niet alleen naar wat efficiënter werkt voor de overheid, maar naar wat effectiever werkt voor de inwoner.
- Ambtenaren kunnen langskomen bij de mensen thuis; voor inwoners die slecht ter been zijn bijvoorbeeld
- Ambulante hulpverleners aanstellen
- Analoge brieven
- Apart loket voor inrichten
- Assistentie / ondersteuning aanbieden
- Balie
- Balie bezoek
- Bellen (4x)
- Belmogelijkheden
- Berusten in het feit dat sommige mensen dus niet geholpen worden
- Besef dat er altijd een groepje is die een andere mening heeft
- Bezoek (door de burger) aan de overheidsdienstverlener (op kantoor): op afspraak en/of vrij inloopmomenten
- Bezoek aan de balie
- Bezoek aan huis
- Bezoek gemeentehuis
- Bezoek loket
- Bezoek op afspraak
- Bezoeken van een contactpunt
- Bezoekje brengen
- Bij mensen thuis op bezoek gaan
- Bij niet kunnen: langs komen op gemeentehuis

- Brief
- Brief per post
- Brief verkeer
- Buurtpleinen
- Combinatie digitaal/fysiek
- Contact op locatie
- De wijk/buurt in gaan
- Digi coach in huis (net als bij persoonlijke zorg)
- Digitale hulpbuddies bij zorg- en welzijnsinstellingen die hulp en ondersteuning kunnen bieden
- Digivaardig maken van mensen
- Drempel voor online hulp verlagen
- Een goed callcentre
- Eenvoudiger systemen
- Email
- Er wordt telefonisch contact opgenomen
- Folder materiaal
- Formulieren
- Formulieren opsturen naar klant
- Fysiek aan balie
- Fysiek contact aan de balie
- Fysiek gesprek
- Fysiek gesprek op initiatief medewerker
- Fysiek loket (2x)
- Fysiek loket inrichten gemeenschapshuizen
- Fysiek op kantoor
- Fysiek overleg wanneer dit in speciale gevallen nodig is
- Fysieke helpdesk
- Fysieke loketten
- Fysieke overleggen
- Ga op huisbezoek
- Gesprek op kantoor
- Gewoon, zoals vroeger, de telefoon, niets mis mee
- Goede begeleiding
- Goede telefonische bereikbaarheid, met snelle doorverbind-mogelijkheden naar juiste afdeling/persoon
- Hen leren en stimuleren om te gaan met online mogelijkheden
- Huis van de wijk - spreekuren
- Huisbezoek (3x)
- Huisbezoek inplannen om inwoners te helpen
- Huisbezoek op 1,5 m afstand
- Huisbezoek op afstand
- Huisbezoeken indien gewenst
- Hulp bij het digitaal aanvragen door collega gemeente
- Hulp bij openbare instanties inzetten, bijv. bibliotheek en verzorgingshuis
- Hulp van derden -hulpverleners, wijkteams etcetera. Heeft wel als nadeel dat mogelijk privacygevoelige informatie ook met die derde wordt gedeeld.
- Hulp via een maatschappelijke organisatie
- Iemand laten helpen.

- Info-avonden
- Informatie bijeenkomsten om de voordelen van digitaal contact uit te leggen
- Inloop spreekuren diverse sociaal maatschappelijke organisaties
- Inlooplocatie
- Inloopspreekuur.
- Inzage van stukken op locatie
- Inzet van studenten om mensen dit te leren
- Inzetten op vergroten digitale vaardigheden
- Juiste infrastructuur koppeling analoog naar digitaal en omgekeerd
- Kan evt ook via papieren formulieren
- Kantoorbezoek
- Kennen afspraak maken voor fysiek overleg thuis
- Keukentafelgesprek
- Koppel een spelelement / prijs aan een digitaal formulier
- Laagdrempelig afspraken kunnen maken
- Langs stadskantoor
- Locatie bezoek
- Locatie met voldoende afstand
- Lokaal mensen helpen, bijvoorbeeld in bibliotheken
- Loket (2x)
- Loketten met ter zake kundige mensen
- Mail (2x)
- Makkelijke systemen. Soms best moeilijk om dingen te regelen
- Mobiel ambtenarenteam
- Mobiele medewerkers
- Mogelijkheid afspraak te maken
- Naar de inwoner toe gaan
- Naar kantoor komen
- Nooit ALEEN digitale dienstverlening
- Nudging: online vaardigheid vergroten door cursussen
- Of op afspraak bij hun
- Ondersteuning thuis voor burgers.
- Onderzoek de reden waarom inwoners niet geholpen willen worden.
- Onderzoek wat de exacte reden is van afwijzen online hulp
- Online hulp via vrijwilligers
- Ontmoeting
- Ontvangen op wijklocatie (spreekuren)
- Op afspraak
- Op bezoek bij de bewoner
- Open een digitale winkel in iedere wijk, waar de oude kunnen langskomen met hun probleem. Plaats in de winkel meerdere PC's zodat ze grotendeels zelf kunnen invullen (ook een leer moment)
- Opsturen
- Outreachend werken - op bezoek gaan
- Papieren bestanden
- Papieren vorm
- Per brief
- Per post
- Per telefoon

- Persoonlijk
- Persoonlijk contact (2x)
- Persoonlijk contact / keukengesprek
- Persoonlijk contact via intermediair
- Persoonlijk gesprek.
- Persoonlijk op locatie van de inwoner
- Persoonlijke aanvragen
- Persoonlijke contact
- Persoonlijke contactmomenten/mogelijkheden creëren
- Ruimte voor budget
- Schriftelijk (3x)
- Schriftelijk per post corresponderen en uitleg via de telefoon
- Schriftelijk via huis-aan-huis kranten
- Sociale teams fysiek beschikbaar, evenals gebiedsambtenaar of accountmanager voor ondernemers
- Speciale plekken waar om hulp gevraagd kan worden.
- Spreekuren voor ouderen
- Spreekuur
- Spreekuur wijkgebouw/-centrum
- Telefonisch (11x)
- Telefonisch contact (9x)
- Telefonisch contacten
- Telefonisch gesprek
- Telefonisch helpen (3x)
- Telefonisch hulp
- Telefonisch informatie doorgeven, telefoniste vult het in en stuurt dit ter bevestiging aan klant
- Telefonisch overleg
- Telefonisch samen de aanvraag invullen (KCC)
- Telefonisch te woord staan
- Telefonische afspraak
- Telefonische bereikbaarheid verbeteren
- Telefonische dienstverlening
- Telefonische hulp
- Telefonische ondersteuning
- Telefoon (12x)
- Thuis
- Thuis bezoek
- Thuis bezoek indien dit de enige oplossing is
- Thuis bezoeken
- Thuishulp momenten
- Training, vaak onbekendheid
- Tussenvorm: via telefoon online helpen oid
- Uitnodigen
- Uitnodigen voor gesprek op het kantoor
- Uitnodigen voor live gesprek op het gemeentehuis of bij hem/haar thuis
- Veldbezoeken
- Verplichten, maar hulp aanbieden bij aan de gemeente verbonden organisaties
- Via andere personen

- Via buurthuizen of andere lokale initiatieven
- Via de telefoon
- Volledig werken op afspraak (in relatie tot fysieke balie)
- Vragen of hun kinderen dat willen verzorgen
- Vragen op welke wijze zij dan geholpen kunnen worden (telefonisch of kaart versturen etc).
- Vrijwilligers
- Waar nodig telefonisch en fysiek contact
- Werken in de buurt (bij buurtorganisaties)
- Werken in de wijk mogelijk weer mogelijk maken wel corona proof maken
- Wijkgericht hulp aanbieden
- Ze kunnen altijd mailen
- Ze kunnen naar het loket komen
- Zelforganisaties (waaronder kerken en moskeeën) en vrijwilligers in de wijk die zich richten op deze groepen
- Zij kunnen telefonisch een afspraak maken voor een persoonlijk gesprek
- Zijn waar die inwoners zijn (bijv buurthuizen)
- Zorg dat je je zaken op orde hebt zodat je geen contact hoeft te hebben met de overheid

3

- Aanspreekpunten in het veld
- Afspraak
- Afspraak maken met een intake-medewerker bij bijv. de gemeente, wie alles wat de klant zegt invult in aanvraagformulier. Niet iedereen kan namelijk schrijven. En de intakemedewerker kan het soms wellicht ook begrijpelijker noteren dan de klant zelf.
- Afspraak op locatie
- Altijd de mogelijkheid bieden met papiergeld of via papieren facturen te betalen
- Ambassadeurs binnen de eigen groep inwoners zoeken
- Balie
- Balie in wijk en buurthuizen
- Beeld bellen / e-mail
- Begeleiders van kwetsbare burgers vragen om te ondersteunen
- Bellen (2x)
- Bellen in vragen wat ze zelf willen
- Bestuurlijke vergaderingen (inbrengen standpunten/zienswijzen/grievens)
- Bezoek aan huis bij de burger (door de overheidsdienstverlener)
- Bezoek aan huis, in wijk etc.
- Bezoek instanties als welzijnswerk, sociaal raadsliedenwerk
- Bezoek op stadskantoor/ wijkkantoor
- Bezoeken
- Bij niet kunnen: formulier toezenden
- Binnen lopen
- Bonus geven: cursus, staatslot
- Brief (2x)
- Brief sturen
- Briefpost
- Briefverkeer
- Buiten
- Centrale balie

- Coach die in naam van inwoners de digitale contacten ondersteunt
- Contact met deze burgers zoeken wat men wil
- Deels offline blijven faciliteren
- Digitaal contact (beeldbellen)
- Documenten opsturen
- Doen alsof online dienstverlening door iedereen gewenst is.
- Eén loket van de burgers
- Empathie
- Enquete door gemeente laten uitdoen met o.a. vraag of burgers zich willen melden met hun digitalisme en aanbieden daarin te voorzien
- Fysiek (2x)
- Fysiek thuisbezoek
- Gebruik bijv bibliotheken, zoals nu soms ook al gebeurt.
- Gebruikersvriendelijker service leveren
- Gesprek bij de inwoner thuis
- Help ze bij het invullen van formulieren
- Huisbezoek (4x)
- Hulp aan huis
- Hulp bij het digitaal aanvragen door servicepunt medewerker
- Hulp van buurt, bibliotheek of gemeente
- Hulploket
- Iets op papier laten indienen
- In voorkomende gevallen mogelijkheid 'papieren' dienstverlening
- Info op papier (folders)
- Inloopmoment organiseren
- Inloopspreekuur
- Inloopspreekuur op bepaalde locaties
- Kcc, telefonisch
- Keukentafelgesprek
- Laag geletterdheid aanpakken
- Laagdrempelig woordgebruik, met, indien nodig, fysieke achtervang
- Maatwerk
- Mail contact
- Mail/brief
- Mini cursussen om digitaal contact uit te leggen
- Mogelijkheden om iemand te machtigen
- Niet online contact en helpen moet ten alle tijden een mogelijkheid blijven.
- Ondersteuning op wijkcentra
- Onli
- Online contact met ondersteuning van externe organisatie- vrijwilliger
- Online dienstverlening gebruikersvriendelijker maken en burgers meer uitleg en informatie geven
- Ontvangen op hoofdkantoor/gemeentehuis
- Op centrale punten (wijkcentra etc.)
- Op kantoor ontvangen
- Op papier info verstrekken in duidelijke begrijpelijke taal
- Outreachend werken
- Papier
- Papier/post

- Per briefpost
- Persoonlijk
- Persoonlijk contact (3x)
- Persoonlijk gesprek op een andere locatie
- Post
- Postercampagnes, papieren gidsen en informatiefolders beschikbaar in huizen van de wijk
- Schriftelijk (2x)
- Spreekuur (op afspraak ivm Corona)
- Stadsloket
- Studenten
- Stuur een postduif.
- Telefonisch
- Telefonisch afhandelen
- Telefonisch contact
- Telefonisch contact breed mogelijk
- Telefonisch contact met uitleg om digivaardiger te worden
- Telefonisch hulp
- Telefonisch spreekuur
- Telefonische consult / videobellen
- Telefonische en fysieke een-op-een contactmomenten mogelijk maken
- Telefoon (2x)
- Telefoon hulp lijn
- Terug naar oude wijkteams vertegenwoordiging ambtenaren en overige stakeholders zoals Stadlander
- Thuis bezoek
- Thuis bezoeken
- Thuis visitie/afspraak plannen indien nodig
- Toch online doorzetten met iemand die dat kan, en zo tijd vrijhouden voor mensen die 'fysiek' echt nodig hebben: oudere, laagopgeleide, zieke enz
- Toezichthouders komen langs op locatie voor milieucontrole
- Via het eigen netwerk zoeken naar mogelijkheden/hulp
- Via insprekavonden
- Via kennissen/familie
- Visiteren
- Voordeel bieden bij online waardoor burger genegen is zelf hulp in te schakelen
- Werken met formulieren op papier
- Wijk/buurt coördinator inzetten voor ondersteuning
- Wijkpost
- Ze kunnen altijd bellen
- Zelfredzaamheid vergroten door contacten te leggen met digivaardigen
- Zorg dat digitalisering geen doel op zich wordt. Bedenk altijd waarom je wat precies digitaliseert.

Toelichting

- 75+sers zijn bijna niet meer te verleiden die hun kinderen laten doen. Zwakbegaafden idem door familie. Niet weters mogelijkheden aanbieden
- Afhankelijk van het onderwerp en het aantal mensen dat erbij betrokken is.
- Bij hulp via een maatschappelijke organisatie moet wel de privacy worden gewaarborgd!
- Bij niet willen is er spraken van onwil; ik ben dan geneigd om te zeggen: Dan niet. Bij niet kunnen kom ik graag de burger tegemoet (zie boven).
- Er zijn best wel veel mensen die niet met een computer overweg kunnen en die moet je wel kunnen blijven bereiken.
- Er zijn inwoners die gewoon niet handig zijn met online werken OF geen toegang tot internet hebben. Deze mensen moeten via andere wegen contact kunnen opnemen.
- Helaas zijn steeds meer organisaties waar wij (lees= inwoners) alleen maar bereik via de digitaal weg. Dit geldt ook voor GR-en of andere samenwerkingsvormen.
- Ik heb in mijn functie geen publiekscontact.
- Naast dat er 20 % digibeet zijn, zijn er ook veel mensen analfabeet. Voor die groep werkt alleen persoonlijk contact. Ik merk nu aan mijn oudere familieleden (80 +) dat ze het internet steeds moeilijker vinden, ook omdat de functionaliteit van de websites zo vaak (minimaal jaarlijks) veranderd. Een aantal familieleden schakelen intermediairs in (iemand die ze in de buurt kennen). Een soort mantelzorg voor de digitale wereld :-). Anderen vermijden internet
- Niet iedereen kan lezen en ambtelijke taal begrijpen en is digitaal vaardig!
- Serieus, waarom mag je maximaal drie oplossingen noemen?! Ik ken er meer. Bijvoorbeeld contact via de (brieven)post of inloopuren op andere locaties, bijvoorbeeld bibliotheken, buurthuizen.
- Voor verschillende doelgroepen van niet, of beperkt digitaalvaardigen zijn voorzieningen in buurthuizen een huizen van de wijk.
je moet wel gemotiveerd op zoek zijn naar informatie en hulp, en dat lukt niet iedereen.

3 In hoeverre vind je dat jullie dienstverlening is verbeterd of verslechterd doordat het online is?

Toelichting

- | | |
|-----------------|--|
| Sterk verbeterd | <ul style="list-style-type: none"> • DigiD maakt veel zaken makkelijker en sneller zelf te regelen, tenzij je totaal niet digitaal vaardig bent. |
| Verbeterd | <ul style="list-style-type: none"> • De burger kan zelf kiezen op welke manier hij contact wil met de gemeente. • De contacten met bedrijven is online sneller te organiseren, dan fysieke bijeenkomsten. Het kost minder tijd, de overlegduur is korter en er is minder tijd voor sociale contacten. • De dienstverlening is dan wel verbeterd echter de persoonlijke betrokkenheid van de dienstverlener is afgenomen vooral als het gaat om informatie verstrekking die buiten het toch al vaak smalle werkveld valt. • De noodzaak om zaken digitaal te kunnen regelen hebben voor een versnelling gezorgd in het daadwerkelijk digitaal mogelijk maken van deze aanvragen. • Door minder reistijd te besteden aan de klant, kunnen we in dezelfde tijd meer werk verrichten. • Doordat iedereen thuiswerkt en de dienstverlening vooral online plaats vindt. zij je dat in bepaalde dossiers de inwoner onvoldoende wordt meegenomen. |

want er is altijd een groep inwoners die online niet dat kunnen overbrengen wat zij bedoelen.

- Geen afspraak aan een loket nodig, flexibeler contact
- Gepresenteerde info is goed gecheckt en zal dus niet wisselen per medewerker die je spreekt.
- Het gaat allemaal veel sneller.
- Ik ben geen zeer expert van de IT. Maar van mijn ervaren digitaal dienstverlening is zeer verbeterd. Verschillende software appen gekomen en geüpdatete.
- Je hoeft niet meer voor alles langs te komen op kantoor/te bellen (tijdens kantoor tijden) maar kunt nu op het moment dat het jou uitkomt aanvragen regelen, in alle rust. Dit was overigens ook pre-corona al aan de orde.
- Meer mensen loggen op provincie in
- Voor standaard handelingen is het goed dat het digitaal kan. Echter is een wirwar aan subpagina's op slecht opgezette websites verwarrend en kun je als burger stranden. Probeer net een afspraak bij publiekszaken bij een grote gemeente te verzetten. Mail kwijt waar de afspraak in stond, algemeen telefoonnummer doet het niet. wanneer alles aan elkaar geknoopt is (denk ook aan bv je BSN nummer/ DIGID) dan wordt het ingewikkeld wanneer je iets moet of wilt doen dat buiten het vaste stramien valt.
- Werkt drempelverlagend
- Wij willen in de toekomst bewuster keuzes maken over wat we wél en niet online willen doen.
door het versneld invoeren van een digitale handtekening zijn zaken wel sneller rond voor de inwoner

Neutraal

- Communicatie me burgers en bedrijven vindt plaats via een website die wordt gefaciliteerd door een afdeling communicatie. En via brieven die veelal juridisch van aard zijn. En via telefoon en mailverkeer. Zelf ervaar ik dat het contact met bedrijven is verbeterd doordat je online (via Webex, Teams) sneller en persoonlijker kunt communiceren, ipv via een afspraak waar vaak ook reistijd aan vastzit.
- Dat hangt van de ontvanger af. Voor een groep: digivaardig en mainstreamvragen is de zaak verbeterd, voor digibeten en laaggeletterden en varagen buiten de mainstream is de zaak verslechterd.
- De dienstverlening is anders.
- De kwaliteit van de dienstverlening hangt niet alleen van het medium (online of anders) af maar ook van de inhoud, de procedures en regelgeving als de AVG
- Digitaal betekent niet automatisch beter. Veel digitale diensten zijn niet begrijpelijk.
Verslechterd voor diegene die dit niet hebben
- Digitaal gaat vaak sneller (ook niet gebonden aan beperkte (openings) tijden) maar kent zeker ook nadelen voor hen die minder digitaal vaardig (willen) zijn. Zeker nu er soms alleen maar digitaal gewerkt wordt vallen er mensen buiten de boot.
- Door onlinedienstverlening is het bereik groter en meer diepgang mogelijk. Echter naar de individuen gericht is minder duidelijk wat de individuele behoefte is. Dat kan in persoonlijk contact beter tot zijn recht komen

- Het is me in deze vragenlijst niet duidelijk of het specifiek gaat om corona of digitalisering in het algemeen. Ik kan me voorstellen dat veel automatische processen (paspoort aanvragen, meldingen doen, etc) digitaal veel beter en laagdrempeliger zijn geworden. Voor 1 op 1 contactmomenten, bijvoorbeeld met een werkmatcher, kan ik me voorstellen dat fysieke contactmomenten niet (volledig) te vervangen zijn.
- Ik ben niet voldoende geïnformeerd over onze digitale dienstverlening en kan daar geen goed beeld van vormen. uit ervaring weet ik dat veel mensen in onze wijken (ouderen en mensen die de nederlandse taal niet goed spreken) spreken liever met een mens van vlees en bloed. Veel bewoners beschikken niet over de digitale middelen, veel mensen werken alleen met smartphone waarop websites op andere manier werken dan op pc, laptop of tablet.
- Moeilijk te zeggen. We hebben door programma Dienstverlening wel verbeteringen aangebracht maar anderzijds zal er ook wel wat blijven liggen doordat het online is en er minder persoonlijk contact zal zijn geweest, behalve dan via telefoon.
- Noch verbeterd noch verslechterd (soms is digitaal ook een valkuil dat alles maar snel snel moet).
- Node gemis van persoonlijk contact en benoemen van grijze gebieden die digitaal niet ingebracht kunnen worden
- Online een tijdslot regelen voor de aanvraag van een paspoort biedt helaas erg weinig mogelijkheden. Dan moet je weken van te voren al iets inboeken. Niet flexibel.
- Onze dienstverlening was al voor 95% digitaal; dat is niet veranderd door de gewijzigde omstandigheden
- Risico van zaakgericht werken, dat beeld van correcte afhandeling bij gemeente leeft en beleving bij inwoners anders is
- Uiteindelijk is veel contact toch via de telefoon, en is (in mijn beleving) online dienstverlening niet heel doorslaggevend.
- Verbeterd maar ook minder toegankelijk voor velen
En als je de juiste zoekterm niet invoert, is het een drama. Iemand van de adviesraad voor ouderen kende het loepje niet om te zoeken en zat steevast in de verkeerde blokken te zoeken. Reuze lastig, want de dame was zeer betrokken en wilde anderen helpen. Maar wie helpt haar?

Verslechterd

- Doordat niet iedereen even digitaalvaardig is zijn er veel vragen en achterstanden
- Gemakkelijker verschuilen, minder persoonlijk
- Het betreft menscontact. Ik krijg een minder goed beeld van klanten, dan dat ik krijg als ik hen ontmoet. Daarnaast onthoudt ik ze slechter, omdat alleen het verhaal bekend is, maar geen beeld bij de persoon heb. Voor trainingen is online te doen, maar met fysiek contact haal je meer rendement uit de training.
- Het veranderd te vaak: steeds onder het mom van "verbetering"/"gemakkelijker". Voor oudere mensen moeilijk om te volgen. Zelfs voor mij (en ik heb o.a. Informatica gestudeerd) is het elke keer weer uitzoeken waar wat nu staat en hoe je moet inloggen. Daarnaast is er veel

internetcriminaliteit, waardoor ik vaak ook berichten ongelezen verwijder, die ik mogelijk wel had moeten lezen.

- Je kunt bij een klant moeilijker emoties waarnemen. Non verbale communicatie is heel erg belangrijk.
- Wet en regelgeving wordt voor iedereen complexer en complexer. Niemand weet nog alle in en outs. Mensen worden hier van onzeker en zeggen daardoor "oh, laat maar zitten, willen er een ander ook niet belasten waardoor die hulp, zorg of financiële tegemoetkoming niet bij deze mensen komt zoals wel was bedoeld. Is dit een verbetering van de zorg of juist het omgekeerde?

Sterk
verslechterd

- De meldingen komen op teveel plaatsen / manieren naar binnen, teveel informatiekanalen uit een intern onderzoek komen wij op 23 informatiestromen.
Online gaat werken als het via vastgestelde protocol loop en ook de bestuurders zich hieraan verbinden / conformeren, ons ken ons cultuur moet eruit professionele benadering.

Weet niet /
Geen mening

- De dienstverlening via telefoon en balie wordt als veel beter gewaardeerd door inwoners en ondernemers. Onze dienstverlening online kan daar bijna niet tegenop, dus naarmate meer online is, gaat de kwaliteit achteruit. Er zijn wel voordelen zoals 24/7 en snel. Maar dat vinden inwoners vaak minder belangrijk.
- Ik werk voor het concern en heb geen contact met burgers
- We bieden nauwelijks online dienstverlening

4 Kun je maximaal drie dingen noemen, waarvan jij vindt dat deze verbeterd zijn aan jullie dienstverlening doordat het online is?

- 24 uur per dag kan de burger via mail een vraag stellen aan ons
- 24/7 'open'
- 24/7 beschikbaar
- 24/7 beschikbaarheid
- 24/7 dienstverlening is mogelijk
- 44401 (2x)
- Aandacht voor digibeten en verduidelijking informatie
- Afspraak maken bij de gemeentebalie naar dat is het dan
- Afsprakenmodule
- Alles is terug te zoeken doordat het digitaal is vastgelegd
- Alles loopt gewoon door
- ALLES wordt geregistreerd en gelogd
- Als de andere partij hiervoor open staat, kan effectiever worden gecommuniceerd.
- Altijd bereikbaar
- Altijd bereikbaar en altijd antwoord
- Altijd beschikbaar (2x)
- Altijd direct beschikbaar
- Analyses
- Archivering is beter

- Bereikbaarheid (tijd- en plaatsafhankelijk contact)
- Bereikbaarheid voor de klant
- Beschikbaarheid (2x)
- Beter digitaal kaart materiaal
- Beter naslagwerk
- Betere afhandeling
- Betere q&a
- Bewoners/bedrijven kunnen hun aanvraag of klacht sneller kwijt
- Bezoekers hoeven veel minder vaak naar kantoor
- Bijeenkomsten zijn toegankelijker
- Brede groep kan digitaal bijeenkomsten volgen
- Brede toegankelijkheid voor medewerkers
- Buiten kantoor tijd raadpleging
- Concreter, sneller naar de inhoud
- De burger kan 24 uur per dag bepaalde zaken regelen
- De dienstverlening kan gerichter plaats vinden
- De digitale snelweg is snel
- De gemeente (informatie) is gemakkelijker en laagdrempeliger bereikbaar
- De lijnen zijn korter, er is sneller collegiaal contact.
- De reactiesnelheid is verhoogd
- De snelheid van beschikkingen maken is verbeterd (mbv. die algoritmen)
- De snelheid van een reactie, veel sneller dan voorheen
- De website is toegankelijker
- Deel betalen
- Digitaal bezwaar indienen voorkomt dat wij post niet ontvangen
- Digitaal krijgt iedereen de kans om zich uit te spreken
- Digitaal vergaderen (voorziet ook in een behoefte)
- Digitale dienstverlening is/was al op orde
- Digitale formulieren 24/7 beschikbaar, telefonie/loket slechts een deel per dag
- Digitale handtekening: proces versneld
- Digitale kennismaking met werkgevers
- Digitale producten zijn beschikbaar
- Direct inzicht in status aanvraag
- Directe beantwoording bij algemene vragen
- Door corona wordt meer digitaal gedaan en mag men niet altijd naar gemeentehuis komen.
- Door online dienstverlening verkort je de reistijd van de klanten.
- Dossiervorming
- Drempelverlagend
- Duidelijkere formulieren
- Eenvoudiger
- Efficiënter werken (2x)
- Efficiëntere vergaderingen
- Er is veel informatie te zoeken over de organisatie
- Er kunnen meer klanten bereikt worden.
- Er wordt meer informatie gedeeld
- Er wordt meer vastgelegd in documenten
- Flexibeler om te overleggen
- Flexibiliteit
- Flexibiliteit voor de burger

- Formulieren zijn helderder beschreven
- Gebruiksvriendelijke website
- Geen reisbeweging hoeven maken
- Geen reistijd
- Geen reistijd en daardoor meer vragen kunnen behappen
- Geen wachtrij
- Geen wachttijden
- Geen zinloos gereis
- Gelijk voor iedereen
- Gemak van thuis dingen regelen met de gemeente.
- Gemakkelijker contact met burger via videobellen
- Gemakkelijker toegang tot informatie
- Goed bereikbaar
- Grotere groep inwoners wil digitaal geholpen worden
- Het is sneller; gemeenten zijn voor burgers ineens ook in het weekend digitaal bereikbaar (zonder dat er antwoord komt).
- Het maken van afspraken met toelichting
- Het taalniveau is aangepast
- Ik zou zelf tools willen hebben om een online samenspraak bijeenkomst te kunnen organiseren. Hoe moet ik dit aanpakken?
- In principe toegankelijker voor een brede doelgroep
- Informatie op één plek over een onderwerp bij elkaar
- Inkomsten digitaal doorgeven gaat veel sneller
- Interne dienstverlening: meer contact tussen management en medewerkers
- Invullen van formulieren
- Inwoner kan ook buiten 'kantooruren' terecht
- Je hoeft niet voor alles langs te komen
- Je houdt tijd over ivm reizen die je nu kunt besteden aan klanten
- Klant kan kiezen
- Korte vragen/klachten worden sneller behandeld
- Kortere lijnen naar degene die de klacht moet uitvoeren.
- Kortere team vergader momenten
- Laagdrempelig
- Laagdrempeliger
- Makelijker contact regelen
- Makkelijker contact zoeken
- Makkelijker online schakelen met collega's door de ICT systemen.
- Makkelijker voor de (digitaal vaardige) klant
- Makkelijker, sneller, benaderbaar, persoonlijker
- Medewerkersportaal
- Meer bereik
- Meer doelgericht
- Meer eenduidigheid in formulieren en brieven e.d.
- Meer focus op online info beschikbaar
- Meer gericht op gevraagde.
- Meer inclusieve mogelijkheden
- Meer info te vinden
- Meer informatie beschikbaar
- Meer mensen komen

- Meer mogelijkheden (3x)
- Meer online mogelijk
- Meer tijd voor maatwerk
- Meer uniform,
- Meer werk verzet, doordat vergaderingen geen reistijd meer hebben
- Meer werk wordt verricht
- Meldingen defecten openbaar gebied kunnen gemeld worden
- Mensen kunnen elkaar via online verbinding beter verstaan. er is geen fysieke afstand
- Mensen worden sneller doorverwezen naar Webinars
- Minder arbeidsloon
- Minder fysiek contactmomenten met klant waardoor meer werk verzet wordt
- Minder hoge drempel dan bij traditionele bewonersavonden
- Minder no-shows (2x)
- Minder reistijd
- Minder reistijd, waardoor meer tijd voor ander werk
- Minder tijd gebonden
- Minder wachtrijen omdat mensen (digitaal) afspraken kunnen maken.
- Mogelijkheid om gesprek via teams te voeren
- N.v.t. ik ben geen uitvoerend ambtenaar.
- Nee (2x)
- Niet gebonden aan locatie
- Niet gebonden zijn aan kantooruren, beschikbaarheid
- Niet iedereen heeft een computer deze beschikbaar stellen
- On line is de norm geworden
- Online is doelgerichter geworden
- Ook online bereikbaar
- Openbaar maken van rapporten
- Opleidingen en webinars
- Overzichtelijker
- Per project een digitaal communicatiesysteem.
- Persoonlijke internetpagina
- Plaats- en tijdonafhankelijk (2x)
- Proces wordt sneller doorlopen
- Processen scherper aangezet in afdoening
- Processen verkort
- Producten aan website toegevoegd
- Reactiesnelheid
- Reactietijd tussen vraag en antwoord kleiner
- Registratie meldingen
- Reistijden zijn vervallen
- Sluit aan bij behoefte van inwoners/bedrijven
- Snel afspraak inplannen. geen telefonische wachttijd
- Snel duidelijkheid kunnen geven
- Snelheid (12x)
- Snelheid voor het indienen
- Snelheid (de hele tussenstap van de post is er tussenuit)
- Snelheid (deel van de cases)
- Snelheid reageren
- Snelheid van afhandelen

- Snelle contact
- Snelle service
- Snelle terugkoppeling
- Sneller (18x)
- Sneller aan de beurt
- Sneller afspraken plannen
- Sneller antwoord (2x)
- Sneller contact (2x)
- Sneller contact door whatsapp
- Sneller contact en afhandelen
- Sneller contact mogelijk
- Sneller contact?
- Sneller in behandeling genomen
- Sneller info
- Sneller informatie beschikbaar stellen
- Sneller reageren
- Snellere behandeling
- Snellere communicatie dan per brief
- Snellere reactie
- Snellere reactie naar de burger
- Snellere reactietijd (2x)
- Snellere reactietijd (t.o.v. traditionele post bijv.)
- Snellere service
- Snellere verwerking
- Snlehied
- Stukken worden digitaal verzonden i.p.v. per post (duurzamer)
- Subsidie aanvragen en verantwoorden
- Subsidie toegankelijkheid voor bewoners
- Telefonische registratie wordt goed bijgehouden
- Tijd en plaats onafhankelijk
- Tijd en plaatsonafhankelijk
- Tijdefficiënter. daardoor meer ruimte voor (digitaal)contact
- Tijdsonafhankelijk voor de inwoner
- Toegankelijk (2x)
- Toegankelijker
- Toegankelijker website
- Toegankelijkheid
- Uitbreiding van het aantal kanalen waar iemand uit kan kiezen
- Uitgebreide informatie
- Veel effectiever: geen overbodige reistijd
- Velen werken online dus het wordt gemeengoed
- Verbinden verbeterd. Geen meer traagheid. Dan werkproductie gestegen.
- Vergunningen
- Verminderde reistijd
- Vernieuwing digitale hulpmiddelen versneld
- Verwachting en planbaarheid van het werk: veel meer op afspraak, geen inlooptmogelijkheid meer
- Verwerkingsnelheid
- Via apps en integratie met andere overheidsdiensten

- Video conference
- Video-chat/bellen en in "teams" vergaderen
- Vindbaarheid
- Vindbaarheid van informatie. Je kunt nu zelf op zoek gaan naar informatie op de site.
- Vlotter afspraak kunnen maken omdat online makkelijker in agenda's past
- Voor breed publiek toegankelijk
- Voor de jongere generatie is appen/videobellen laagdrempeliger en maakt het voor de hulpverlener makkelijker regelmatig contact te houden
- Voor digitaal vaardigen makkelijke
- Vooral klanten vanuit de buitengebieden die niet meer hoeven te reizen.
- Vragenlijsten passen zich digitaal aan obv antwoorden (navigatie)
- Waardering klant
- We bereiken nu ook andere groepen
- We draaien meer productie als team
- We hoeven voor een vergadering niet meer 1,5 uur heen te rijden. Die tijd kun je in iets anders steken
- We werken voor 22 gemeenten en nu is info uniform
- Webex
- Website is vernieuwd
- Wijzigingen worden sneller ontvangen
- Zaken kunnen sneller geregeld worden bij mensen die met online hulpverlening kunnen omgaan
- 24/7 "bereikbaar"
- 24/7 bereikbaar
- 24/7 bereikbaarheid. Je kunt nu zelf kiezen op welk moment je contact opneemt. Je bent niet gebonden aan telefonisch contact dat alleen tijdens kantoortijden kan.
- 24/7 contact
- 24/7 dienstverlening
- 24/7 mogelijkheid om zaken te regelen
- Aanvragen indienen
- Accuratesse
- Adviesaanvragen worden snel doorgezet naar onze specialisten
- Afnemende wachttijden
- Afspraken zijn digitaal vastgelegd
- Altijd bereikbaar
- Archivering gaat beter
- Beeldende weergave
- Beeldverbinding
- Bereikbaarheid
- Beschikbaarheid goede uitleg
- Betalingen niet meer op het Gemeentehuis
- Beter benaderbaar
- Beter bereikbaar voor mensen met fysieke beperkingen
- Beter contact met de ondernemer
- Beter te volgen
- Betere en makkelijker informatieverstrekking via internet
- Betere planning en tijdigheid
- Betere workflow intern
- Betrouwbaarheid

- Bezwaren
- Bijeenkomsten waar ook bewoners bij aan kunnen sluiten
- Burgers worden meer zelfredzaam in het opzoeken van informatie
- Chatbots
- Checklist zodat geen zaken worden vergeten en irrelevante zaken worden overgeslagen
- Collega's zijn bij digitaal contact meer gericht op een goede voorbereiding.
- Communicatie kan nagelezen worden
- Constante kwaliteit
- Customer made
- Dat is het dan ook
- De beschikbaarheid van digitale informatie op de site is 24/7
- De burger kan bepaalde aanvragen vanuit huis of op een andere locatie doen, zolang hij/zij toegang tot internet heeft.
- De drempel is voor velen lager
- De vrij gekomen tijd kan gebruikt worden voor de klanten die niet digitaal willen
- Delen van kennis in samenwerkingsruimten
- Diensten digitaal aanbieden
- Dienstverlening is flexibeler.
- Dienstverlening meer (24/7) en beter (geen wachtrijen) bereikbaar
- Diepgang informatie beter
- Digitaal afspraken maken
- Digitaal als het kan, op locatie als het moet: maatwerk per vraag
- Digitaal gaan stukken over en weer een stuk sneller dan per post
- Direct aan een zaak koppelen
- Direct aanvragen, niet printen/invullen/posten
- Direct een zaak
- Direct informatie bij de ingang
- Directe registratie
- Drempel om digitaal contact op te nemen is verminderd.
- Duidelijke informatievoorziening
- Dus ook terugbellen wordt geregistreerd, dus je MOET terugbellen
- Duurzamer
- E-formulieren
- Eenduidig
- Eenvoudiger
- Eenvoudiger aanhaken / laagdrempelig
- Effectiever
- Efficiënter
- Efficiënter
- Efficiënter (minder reistijd, zowel voor klant als medewerker)
- Efficiëntere organisatie van het werk
- Er is meer mogelijk qua tooling binnen de organisatie
- Er is ook nog het één en ander in ontwikkeling
- Er raakt minder post zoek
- Even iets weten, een online lijstje is snel gelegd met onze klanten
- Faq
- Flexibeler (2x)
- Flexibeler want geen reistijd
- Gebruikers betrokken

- Geen mobiliteit met CO2 uitstoot
- Geen reistijd
- Geen reistijd naar de cliënt
- Geen reistijd/beter voor het milieu
- Geen verschil in informatieoverdracht
- Gemak
- Gemak om op willekeurig welk moment je zaakjes te kunnen regelen
- Gemak van reeds ingevulde velden voor de gemeente.
- Gemiddeld kortere afhandeltijd
- Gesprekken zijn to the point
- Gewenning
- Goede aanlevering van gegevens
- Goedkoper (geen druk- en portokosten meer)
- Handig dat je vanuit thuis dingen kunt doen (ipv naar gemeentehuis moet ofzo)
- Heeft meer aandacht gekregen
- Helderder door een gesprek of afstemming waardoor we het doel wat we nastreven meer wordt behaald.
- Heldere doelgroep gerichte communicatie
- Het gaat sneller en eenduidiger doordat informatie of advies vaak schriftelijk is na te lezen
- Het vergaderingen lopen beter doordat alles via het scherm gedeeld kan worden, dus iedereen heeft dezelfde informatie voor zich
- Het werd meer interoperabeler.
- Informatie bij de vragen
- Informatie en kennis kan makkelijker voor meer mensen direct toegankelijk zijn via online bijeenkomsten
- Informatie is beter toegankelijk (niet afhankelijk van een medewerker)
- Informatievoorziening
- Inzage in openbare data.
- Is laagdrempeliger
- Je kan meer gesprekken voeren, vanwege geen reistijden en ontvangst van klanten in de lobby.
- Je kunt zelf dingen met de overheid thuis regelen
- Kennis delen
- Klachten
- Klachten over b.v. openbare buitenruimte kunnen sneller gedaan worden
- Klant heeft zelf de regie
- Klanten kunnen op ieder moment van de dag hun vragen stellen of informatie in zien
- Korte lijnen
- Kortere lijntjes
- Kost minder tijd omdat je niet persoonlijk hoeft te komen
- Laagdrempelig
- Laagdrempeligere contactmomenten
- Lagere drempel
- Lagere kosten
- Loketfunctie burgerzaken sterker geautomatiseerd
- Makkelijke toegankelijk en benaderbaar
- Makkelijker (geen reistijd)
- Makkelijker bij de juiste ambtenaar terecht komen
- Makkelijker herstelverzuim

- Makkelijker om een overleg met een klant in te plannen
- Makkelijker plannen. Ook als je thuis bent door omstandigheden kun je toch deelnemen aan een vergadering
- Makkelijker vindbaar
- Meer aandacht voor echte behoeften burgers
- Meer computerlessen gratis aanbieden klanten kunnen het niet betalen
- Meer het gevoel 1-op-1 geholpen te worden
- Meer informatie beschikbaar
- Meer inzicht in status aanvraag
- Meer locatieonafhankelijk meer maatwerk
- Meer mogelijkheden breed mening te peilen
- Meer tijd over voor het daadwerkelijk werk
- Meerdere algemene mailadressen
- Meerdere manier van communicatie
- Men doet meer thuis om online vragen te stellen
- Mensen hoeven niet meer naar het gemeentehuis voor bijvoorbeeld een geboorteaangifte. Dat scheelt heel veel rompslomp voor de klant.
- Mensen kunnen zelf moment bepalen, wij zijn dus flexibeler
- Met meer gemak video-afspraak waar voorheen alleen telef afspraak was, dus beter contact
- Minder tekstuele misverstanden
- Minder tijd kwijt
- Moderner
- Mogelijkheid nutteloze momenten in overleggen te skippen
- Mogelijkheid om instrumenten als mentimeter in te zetten
- Mogelijkheid tot het monitoren van data
- Monitoren
- Niet afhankelijk van loket-medewerker
- Niet gebonden aan fysieke afspraak
- Niet gebonden aan tijd
- Nog beter benaderbaar.
- Online goed bereikbaar
- Online info wordt meer aan de voorkant van het proces meegenomen.
- Online zorgt voor minder tijdverspilling aan andere minder relevante onderwerpen tijdens een overleg
- Ook ander personeel kan je werk overnemen bij bv uitval
- Ook ouderen moeten mee
- Op één plek alle informatie
- Openingstijden duidelijk
- Opstellen en lezen op moment dat de burger en ikzelf de info kan versturen of tot me kan nemen
- Overall beschikbaar
- Overzicht
- Plaatsonafhankelijk
- Processen gaan sneller
- Publieksbijeenkomsten digitaal met jonger publiek dan anders
- Raad digitaal uitgezonden
- Rechtstreekser aan betrokkenen.
- Robuustheid en betrouwbaarheid van de diensten en beschikbaarheid
- Schreeuwers krijgen minder ruimte, meer tegengas

- Service naar de klant
- Sluit beter aan bij wensen klant
- Snel
- Snelheid en transparantie
- Snelle afhandeling
- Snelle dossiervorming
- Snelle online afhandeling
- Sneller (3x)
- Sneller contact of antwoord op vraag
- Sneller geholpen
- Snellere - deels geautomatiseerde of gerobotiseerde - verwerking
- Snellere contact
- Snellere informatie
- Sommige producten direct geleverd
- Standaard vragen komen minder voor, medewerker blijft enthousast en hoeft niet elke keer een zelfde verhaal te vertellen
- Terug te lezen (soms)
- Tijd en plaats onafhankelijk (2x)
- Toegankelijk
- Toegankelijker websites en minder verstrooiing
- Toegankelijkheid
- Transparantie
- Uniformer
- Vanaf meer plaatsen toegankelijk
- Vanuit de luie stoel
- Veel aandacht voor welzijn medewerkers
- Veel efficiënter: je doet veel meer op een dag
- Vergadering plannen (datum prikker)
- Vergunningen aanvragen
- Versimpeling aanleveren stukken
- Verwijzingen beter
- Via skype meer info bij mensen halen
- Voldoet aan vraag van burgers
- Voor hen die baat hebben bij WCAG-eisen
- Voorspelbaarheid van het standaardproces
- Voorzichtige pogingen met een chatbot
- Vraag wordt eerder opgepakt
- Vragen blijven niet op de plank liggen
- Vragen die je anders telefonisch krijgt kunnen nu via de website worden afgevangen
- Waarborg voor volledigheid
- Whatsapp contact mogelijk
- 24/7 dienstverlening
- 24uur info beschikbaar
- Actueler
- Afspraken kunnen sneller plaatsvinden door tijdswinst om uitnodigingen te versturen via de email
- Afspraken maken gaan makkelijker
- Afspraken voor reisdocumenten kunnen digitaal gemaakt worden
- Alles digitaal bij elkaar (geen archief(ruimte) meer nodig)

- Als het je zelf uit komt
- Analyse mogelijkheden
- Automatische dossiervorming
- Betere informatieverstrekking
- Bijeenkomsten met volksvertegenwoordigers
- Data is sneller terug te vinden
- De drempel om aanwezig te zijn bij bewonersbijeenkomsten is lager.
- De organisatie heeft goed nagedacht over de informatievraag vanuit de organisatie richting de burger en kan dus sneller acteren met de juiste informatie
- Digitaal ondertekenen is in rap temp ontwikkeld
- Digitaal vaardige inwoners kunnen heel snel iets regelen
- Diversiteit
- Door DigiD geen identificatie (of kopie ID) meer nodig
- Effectieve uitwisseling en verwerking van informatie verhoogde.
- Efficiëntie
- En er verdwijnt zodoende geen melding meer "per ongeluk"
- Er ontstaat bij goed gebruik van ICT een overzichtelijk beeld van de communicatie.
- Er zijn veel standaard formulieren te downloaden
- Flexibeler
- Geeft tijd om voor te bereiden op binnenkomende vragen
- Geen vergaderaccommodatie nodig/geen catering
- Gelijke dienstverlening
- Gericht
- Gevoel van meer toegankelijkheid
- Goede info gis en bestemmingsplannen
- Goedkoper
- Groter bereik
- Handelingsperspectief
- Het is ook mogelijk om naderhand terug te kijken
- Hogere zelfredzaamheid burger
- Iedere medewerker een mobiele bedrijfstelefoon.
- In Corona tijd minder fysieke contacten wenselijk
- In Coronatijd zijn digitale producten veiliger. Met behulp van bijvoorbeeld beeldbellen kun je een Wmo aanvraag afhandelen, zonder dat je dmv een keukentafelgesprek de medewerker of de klant in gevaar brengt.
- Informatie en mogelijkheid tot aanvraag is (bijna) altijd beschikbaar
- Inhoudelijke info verbeterd
- Inzage dossiers leidt tot snellere afwikkeling van de hulpvraag.
- Je kan op een eigen tempo invullen
- Je persoonlijke gegevens zijn bij de start van de afspraak al beschikbaar
- Keuzemogelijkheden
- Klachtenprocedure
- Klant kan makkelijker invullen online dan papieren versies
- Klanten voelen zich tijdens gesprek in eigen omgeving op hun gemak
- Klanten kunnen gebruik maken van de online ondersteuning bij het zoeken en vinden van werk.
- Koppeling met zaaksysteem
- Korte effectieve overleggen
- Korte lijnen, drempel is lager

- Korter
- Kosten
- Kundig personeel op kcc
- Meer flexibel qua tijden
- Meer info voor handen ook voor de inwoners
- Meer informatie online voor klanten om zelf in te zien.
- Meer informatie op portals
- Meer inzicht op proces door klant
- Meer kort en bondige overleggen
- Meer opnames men kan het nog een keer zien
- Meer tijd beschikbaar voor de ingewikkeldere aanvragen
- Melding maken
- Minder (reis) tijdsinspanning
- Minder handelingen door medewerkers en meer tijd voor kwaliteit
- Minder lange wachttijd
- Minder openingstijd afhankelijkheid
- Minder reistijd, dus meer productieve tijd
- Moderner
- Mogelijkheden tot persoonlijk contact
- Niet wachten en nergens naar toe
- Niet zoveel papierwerk
- Ook efficiënter vanwege ontbreken reistijd.
- Op meer tijdens en plaatsen kunnen overleggen
- Optie tot navragen kan beter en vooraf worden benut.
- Overleggen zijn korter en effectiever
- Passend in de tijd waarin we leven
- Plaats en tijdonafhankelijk aan te vragen
- Proces
- Registratie van zaken worden goed geregeld
- Slim melden
- Snelheid van reactie omhoog
- Sneller
- Snellere communicatie.
- Snellere reactie tijd
- Snellere volledigheid
- Soms is een eerste digitale kennismaking (soms ook zonder beeld) makkelijker om de stap daarna te zetten naar een fysieke afspraak of andere online dienstverlening
- Tekening lezen in 3D
- Transparantie
- Veel flexibeler: rijdens woon-werk- en dienstreizen minder bereikbaar (want geen systemen beschikbaar)
- Veiliger
- Voor digitaalvaardigen: mijnoverheid met digid
- Vriendelijker
- Webinars
- Werken met digitale formulieren levert minder fouten op
- Zelf gekozen tijdstip
- Zuiverder (gedwongen routing, gemakkelijker in engels producten aan te bieden)

Toelichting

- Ik kom hoop in niet al te pessimistisch over, maar bij onze website vernieuwd, met alle problemen zoals hierboven bij vragen 2 en 3 toegelicht. Ons intranet waar ik heel weinig gebruik van maak, bleek toen ik het nodig had ook nog veel foute links te bevatten.
- Ik zit niet op het domein waarbij ik contact heb met bewoners.

5 Kun je maximaal drie dingen noemen, waarvan jij vindt dat deze verslechterd zijn aan jullie dienstverlening doordat het online is?

- (veel) minder contactmomenten met de klanten
- Achterblijven ontwikkeling medewerkers
- Afstand is groter geworden
- Afstandelijker (2x)
- Afwijken van standaard situaties is lastiger
- Afwijkende vragen kunne niet goed beantwoord worden, waarbij ander dienstkanalen geminimaliseerd zijn
- Alles loopt gewoon door
- Als het niet bij de FAQ staat, bespaar je vraag niet en met kluitje in het riet
- Als het systeem een antwoord niet herkent, loop je vast
- Als ik geen zin in de vergadering heb, zet ik mijn camera uit
- Als je het niet kan lukt niks geen middenweg
- Als niet-digitaal vaardige kan je soms niets meer gedaan krijgen
- Ambtenaren zijn niet 24/7 beschikbaar; mensen hebben scheve verwachtingen over afhandelingstermijn
- Annoniem
- Balans sloeg snel door naar alleen online
- Bepaalde doelgroepen minder bereik
- Beperkingen veel interactie vragen.
- Bereikbaarheid door thuiswerken
- Bereikbaarheid voor toelichting
- Beveiliging is verhoogd hierdoor hinder in het werkproces
- Bijeenkomsten met bewoners zijn nu alleen online (je mist grote groepen)
- Blijft altijd een groep die niet digitaal is en het niet kunnen of willen
- Bureaucratisch
- Burger mag niet aan receptie zijn aanslag komen betalen
- Capaciteit is onevenredig ingekrompen
- Checken of de vraag goed is begrepen is niet mogelijk en daardoor is het antwoord soms niet het antwoord op de feitelijke vraag van de client
- Communicatie is niet echt uit de verf gekomen
- Communicatie is verslechterd
- Complexe producten, minder voorlichting
- Complexe software pakketten leiden tot bureaucratie en kan niet iedereen mee om gaan
- Contact
- Contact is onpersoonlijker
- Contact met mensen die niet zelf contact zoeken is op afstand en digitaal moeilijk je moet zorgen dat mensen niet tussen wal en schip raken

- Contacten met collega's en de directe mogelijkheid daarop te reageren
- Contacten persoonlijk en telefonisch
- Contactmomenten
- De afstand tussen overheid en inwoner is vergroot
- De contacten met het eigen team zijn goed, maar met andere teams, afdelingen of RWS onderdelen is weinig contact
- De digitale backoffice is (nog steeds niet) compleet digitaal, en loopt daardoor soms vast
- De ICT is niet altijd logisch, dat frustrleert (kunnen wij niet altijd verhelpen, is soms van het Rijk)
- De juiste vraag interpreteren
- De koffie
- De samenwerking met werkgeversservice punt is minder geworden. Hierdoor is het moeilijker een klant te bemiddelen.
- Dienstverlening 'digibeten'
- Dienstverlening aan mensen zonder computer
- Digibeten geen toegang
- Digitaal tekenen waarbij een handtekening een document wordt geplakt en geen gebruik wordt gemaakt van de betreffende tool in Adobe bijvoorbeeld
- Digitaal voelt anoniemer
- Digitale front office
- Direct contact - missen van signalen / verdieping
- Direct contact met de mensen (het face to face contact)
- Directe contacten burgers verwateren
- Door nieuwe website weer nieuwe zoektocht waar wat staat
- Door persoonlijk contact kan makkelijker worden doorgevraagd en naar andere oplossingen worden gezocht.
- Doorvragen of er nog een vraag onder de vraag zit is niet meer v.t.
- Een klantcontaccentrum klinkt leuk maar als het gevolg dat je bijv voor Utrecht je alsnog via 14030 moet zeggen waarvoor je belt klopt er iets niet
- Elkaar goed begrijpen is ingewikkelder geworden
- Emotie is moeilijker te ervaren
- Enige afstand
- Er is te weinig oog voor niet digitaal vaardige klanten.
- Er komt bijkans geen mens tot mens contact meer aan te pas
- Er vallen mensen buiten de boot
- Er worden fouten gemaakt in het zaaksysteem
- Er wordt onvoldoende naar de details geluisterd van het verhaal van de burger.
- Face tot face is persoonlijker
- Feedback
- Fysieke contacten waardoor niet iedereen bereikt wordt
- Gaat over teveel schijven
- Geen
- Geen 1 op 1 contact
- Geen contact daardoor geen non verbale signalen
- Geen contactmomenten
- Geen face-to-face gesprekken
- Geen fysiek contact
- Geen fysieke bijeenkomsten, waar veel individuele informatie verzameld wordt
- Geen fysieke opleidingsdagen voor cursisten
- Geen maatwerk

- Geen persoonlijk contact (3x)
- Geen persoonlijk gesprek meer, geen gezicht erbij
- Geen ruimte voor nuance
- Geen wezenlijk contact met de klant
- Geen, we hadden geen fysiek loket
- Grotere afstand tot de burgers en bedrijven als "klant" van de overheid
- Handelingssnelheid is afgenomen
- Helpdesks hebben soms te weinig kennis van zaken, waarbij de Q&A niet volstaan
- Het aanvoelen en het pauze moment waarop je vaak elkaar nog nader spreekt
- Het intermenselijk contact ontbreekt
- Het is op onze website onduidelijk waar en hoe je digitaal je vraag moet indienen bij de gemeente
- In contact met de burger
- In gesprek zijn
- In persoonlijk contact zijn uitzonderlijke situatie makkelijker uit te leggen.
- Individueel klantcontact is verdwenen
- Interne afstemming is soms minder door thuiswerken
- Internet mail en OLO is erg traag of komt vertraagd binnen
- Invoelingsvermogen
- Inwoners kunnen niet doorvragen
- Is niet door iedereen te gebruiken
- Je hebt minder input van collega's doordat je hen niet treft. Dit maakt dat dingen je ontgaan. Je moet constant zelf alles in de gaten houden, via email.
- Je mist de emotie die er is
- Je mist de lokale context
- Je mist soms de context, achtergrond, vraag achter de vraag
- Je ziet mensen niet in het echt
- Je ziet niet meer wie je klanten zijn, je staat verder van ze af
- Kastje naar muur als onderwerp niet helder is
- Klant contact doordat telefonisch is. hierdoor kun je soms niet inschatten wat er niet verteld wordt
- Koffie na maakt het menselijker
- Lastige gesprekken zijn minder effectief online te voeren
- Lastiger voor minder digitaal vaardige mensen
- Medewerkers komen op meer afstand te staan van inwoners omdat ze het fysieke klantcontact missen. Daardoor hebben ze niet altijd meer feeling met de leefwereld van de klant.
- Meer afstand
- Meer dark numbers
- Meer onduidelijkheid
- Menselijk contact
- Menselijk contact is altijd beter
- Met online dienstverlening bereik je slechts een deel van de bevolking
- Mijn overheid.nl. heel veel burgers bellen dat ze de belastingaanslag niet hebben ontvangen omdat die alleen digitaal is verzonden. genereert veel telefoon in de invordering
- Minder contact met de burgers
- Minder direct contact met inwoners en maatschappelijke partijen
- Minder direct klantcontact
- Minder een op een contact

- Minder empathie
- Minder fysiek contactmomenten met klant
- Minder gastvri/laagdrempelig (vooral voor ouderen en mensen van buitenlandse afkomst)
- Minder inclusief
- Minder integrale afstemming
- Minder inzicht in zaken die je ter plaatse vast moet stellen (bijv bijzondere bijstand bij huisbezoek).
- Minder persoonlijk (8x)
- Minder persoonlijk contact (8x)
- Minder persoonlijk contact terwijl de situatie dat wel nodig maakt
- Minder persoonlijk contact, speelt social distancing in kaart
- Minder persoonlijk/moeilijker om écht in contact te komen
- Minder rust en aandacht
- Minder sociaal contact omdat je eerder op de inhoud zit dan in een regulier overleg
- Minder tijd en aandacht voor echt kwetsbaren
- Minder toegankelijk voor ouderen en laaggeletterden --> minder diverse stemmen in enquetedata
- Minder zicht op emoties/kwetsbaarheid
- Misverstanden door elkaar niet lieflijk zien
- Net geen informatie over jouw situatie
- Niet flexibel bij aanvraag paspoort
- Niet iedere inwoner is digitaal vaardig
- Niet iedereen kan er online mee omgaan
- Niet iedereen wil digitaal
- Niet meer fysiek bereikbaar
- Niet persoonlijk/sociaal contact (fysiek) ontbreekt
- Niet voor iedereen toegankelijk
- Nog tragere besluitvorming
- Nog verder van de burger af gaan staan
- Non verbale communicatie mist
- Non-verbaal gedrag
- Non-verbale communicatie kun je maar voor een klein deel zien
- Nu bereiken we een deel inwoners niet meer
- Nuances per gemeente vervagen
- Omgevingsloket online
- Onbegrip in digitale dienstverlening leidt tot frustraties en falen die je niet kan wegnemen
- Onbereikbaarheid van klanten via telefoon en mail
- Onderling afstemmen: binnen het team weten waar de anderen mee bezig zijn
- Onjuist invullen gegevens
- Online dienstverlening biedt geen maatwerk.
- Online drukken mensen zich anders uit en kost het moeite en tijd om daar uitleg bij te vragen. een loket gesprek maakt dit makkelijker
- Online overleggen verlopen stroef en onnatuurlijk
- Onpersoonlijk (5x)
- Onpersoonlijker (3x)
- Ontbreken persoonlijk contact
- Ontbreken van een schakel die verbindt tussen niet te digitaliseren informatie
- Opgelegde standaards die niet aansprekend zijn
- Oppassen met niet digitaal vaardige klanten/kwetsbare groepen

- Optie van fysiek
- Ouderen hebben er weinig vertrouwen in
- Overleg is kil, niet persoonlijk
- Persoonlijk contact (8x)
- Persoonlijk contact en inspelen op vragen werkt beter
- Persoonlijk contact is er minder wanneer nodig, minder randinformatie (die juist waardevol kan zijn)
- Persoonlijk contact is minder
- Persoonlijk contact is sterk vermindert
- Persoonlijk contact met de klant is lastiger geworden door coronaregels
- Persoonlijk contact mislopen
- Persoonlijk contact mist
- Persoonlijk contact ontbreekt
- Persoonlijk contact verminderd is los nog van pandemie
- Persoonlijk contact vermindert
- Persoonlijk contact verwaterd
- Persoonlijke aandacht
- Persoonlijke afstand
- Persoonlijke betrokkenheid bij de klant zijn probleem of vraag
- Persoonlijke beyrokkenheid
- Persoonlijke contact
- Persoonlijke toelichting is niet altijd meteen beschikbaar
- Persoonlijk contact
- Productteksten zijn niet altijd actueel
- Reactietermijn verschilt weleens
- Slechte bereikbaarheid helpdesk
- Slim melden
- Sociaal contact is afgenomen
- Sociale contacten zijn in sommige gevallen verminderd.
- Sommige collega's zijn minder geneigd persoonlijk contact te zoeken met een inwoner
- Sommigen kun je online niet bereiken
- Soms is live contact nodig om geschillen op te lossen
- Soms verschuilt men zich achter online
- Specifieke vragen/ verzoeken indienen als bewoner
- Specifieke zaken zijn moeilijk te vinden
- Starheid van systemen
- Te makkelijk benaderbaar
- Te veel zenden
- Telefonisch contact
- Teveel bureaucratie
- Teveel info kanalen
- Toch minder persoonlijk, minder goed beeld van wat er bij de inwoner speelt
- Toegankelijkheid door slechte applicaties
- Toegankelijkheid niet-digitale inwoners
- Totaal geen overleg meer mogelijk alles moet in hokjes passen. Zo niet, dan geen oplossing. Gekte!
- Transparantie
- Vaker hersteltermijn aanbieden
- Vast stellen individuele behoefte

- Veel aanvullende info die in een gesprek wordt gedeeld gaat verloren.
- Verbinding mist door tunnelaanpak
- Verplichting digitaal te werken
- Voor de cliënt die niet digitaal kan geen oplossing
- Voor inwoners met lager ses soms te moeilijk
- Voor mensen die geen toegang hebben tot een laptop is online lastig. Met een mobiel kun je vaak wel meedoen, maar dan is extra ondersteuning vaak nodig.
- Voor sommige mensen ingewikkeld
- Wachttijden zijn toegenomen
- We verdiepen ons niet meer in de vraag achter de vraag.
- We zijn minder zichtbaar in de wijken aanwezig (geweest)
- Weinig fysiek contact met de mensen
- Werkdruk
- Whatsapp is niet veilig
- Zaken blijven liggen omdat er geen digitale terugkoppeling is van de klant
- Zeer afstandelijk
- Zie antwoord vraag 4

2

- Aanvraag verstopt
- Afhankelijk van ICT
- Afhankelijk van lezer en beantwoording
- Afstandelijk (2x)
- Alle 06 nummers van ambtenaren worden vertrouwelijk i.c.m. KCC
- Als de digitale omgeving niet doet wat de inwoners verwacht is hulp niet altijd makkelijk in te roepen
- Als je de informatie op bijv de site niet begrijpt of een specifieke vraag hebt, dan is het lastig om in contact te komen met een ambtenaar
- Angst om mening te geven
- Anoniemer (2x)
- B(on)begrip ambtelijke taal niet meetbaar
- Bedrijf is te langzaam met doorvoeren van vernieuwing op facilitair ict vlak
- Beperkingen: elkaar verbinden en socializen.
- Bereikbaarheid
- Binair hokjessysteem is niet toereikend
- Burgers kunnen hun vraag niet kwijt
- Collega's die niet goed zijn in digitaal nu het versneld is ingevoerd door corona
- Collega's moeilijk te bereiken
- Contact met collega's is een stuk minder geworden en met name met collegas die niet direct in je eigen werkveld zitten. Kennisdelen gaat dus lastiger
- Contact onderling alleen digitaal niet optimaal
- Context schetsen
- De afstand tussen overheid en burger wordt op deze manier wel vergoot
- De onderliggende links werken niet allemaal goed
- De overheid komt nog meer op afstand: een onpersoonlijk apparaat, waardoor het vertrouwen daalt
- Dienstverlening is zakelijker geworden
- Door on line is "duiken" makkelijker

- Door strakke agenda's en beurten de spontane interactie/creativiteit missen
- Doordat informatie vaak versnipperd is in de organisatie is het soms voor de klant ondoorzichtig
- Doordoor minder kunnen doorvragen aan de client
- Echt contact en elkaar in de ogen kijken of iemand het begrijpt
- Eenzaamheid is een versterkt door het online werken.
- Er ontstaan misverstanden omdat mails snel gaan itt de oude brieven, die een uitgebreide procedure kenden alvorens ze verstuurd werden
- Er wordt geen hulp geboden bij digitale hulpverlening. Hierdoor haken mensen af
- Formele en informele contacten met externen
- Geen contact meer met de wijken / burgers. Hoezo, er voor de burger zijn? Alles achter een scherm is totaal dodelijk voor draagvlak!
- Geen direct contact met mensen. Algemeen contactnummer
- Geen echt persoonlijk contact (dus non-verbaal gedrag moeilijker of niet zichtbaar)
- Geen individueel advies mogelijk
- Geen kennismaking met stakeholders, waaronder ook veel tegenstanders
- Geen korte vragen kunnen stellen
- Geen maatwerk
- Geen maatwerk mogelijk
- Geen of weinig persoonlijk contact
- Geen online chatmedewerker aanwezig
- Geen zich op de context
- Geen zicht op non-verbaal gedrag
- Grotere afstand ebwoner - overheid
- Het is een klinische vorm van communiceren, het gevoelsaspect binnen een echt gesprek verdwijnt.
- Het uitvoeren van de werkzaamheden kan veel efficiënter
- Incidentele of toevallige ontmoetingen zijn er niet meer
- Informatie verouderd
- Informele kennis uitwisseling is nagenoeg weg, terwijl deze vreemd genoeg noodzakelijk is
- Ingaan op de nuances die bij fysieke communicatie een rol spelen, is niet meer mogelijk
- Ingewikkeld
- Inhoudelijke gesprekken bemoeilijkt
- Je kunt niet inspelen op de situatie
- Je kunt vastlopen
- Je mist de non-verbale communicatie"; zegt soms meer dan de mensen uitspreken
- Je mist het begrip voor elkaar
- Je moet zelf de contacten in de keten van je werk en daarbuiten actief opzoeken en plannen in de agenda's
- Kennis bij het ambtelijk apparaat over de mensen waarvoor je diensten verleend neemt sterk af waardoor er een mismatch in dienstverlening kan ontstaan
- Klanten met multiproblematiek kunnen niet de juiste antwoorden op hun vragen vinden
- Langere wachttijden ivm de bereikbaarheid als er vragen zijn
- Lastig voor oudere mensen
- Lastiger om goede feedback te geven
- Maatwerk
- Maatwerk is onmogelijk
- Meer agressie in de gebouwen
- Meer herstel werkzaamheden door omissies in digitale proces

- Menselijkheid
- Mensen die niet digivaardig zijn bereik je niet meer
- Mensen helpen die niet digitaal vaardig zijn
- Mensen vullen online vragenlijsten heel summier in, waardoor je niet alle benodigde informatie hebt. daardoor moet je vaak nog eens vragen aan hen stellen. dat vinden mensen dan vreemd en irritant.
- Mensen willen niet bellen: kost geld
- Mensen willen soms uitleggen wat hun vraag is en online moet je keuzes maken
- Minder aandacht voor arbeidsomstandigheden medewerkers
- Minder afstemming door collega's onderling met risico op juiste uitvoering wet- en regelgeving
- Minder binding
- Minder contactmomenten
- Minder intens contact minder nonverbale signalen
- Minder klantgericht
- Minder maatwerk
- Minder ruimte voor maatwerk
- Minder sociaal naar collegae
- Minder supervisie en intervisie mogelijk, waardoor waliteit van je eigen kennis kan dalen.
- Mis non-verbale info
- Moeilijk om de vraag achter de vraag te halen
- Moeilijke verkrijging toegang ivm privacy en veiligheid
- Moeilijker te vinden
- Mogelijkheden tot maatwerk ontbreekt
- Nabijheid
- Netwerken
- Niet alle mensen willen digitaal contact
- Niet altijd goed lezen wat er gevraagd wordt / verschillende uitleg
- Niet iedereen is digitaal vaardig
- Niet voor iedereen toegankelijk
- Niet zeker weten of de vraag beantwoord is
- Non verbale communicatie is minimaal
- Om die reden onze doorverwijs- en hulpfunctie niet kunnen inzetten
- Onduidelijkheid over het vervolgproces
- Onduidelijkheid waardoor ICT-problemen zijn ontstaan
- Online is lastiger communiceren
- Online probeer iedereen in een hokje te duwen. Dat is niet rieel
- Onpersoonlijk
- Ook contact met collega's verslechterd
- Oppassen dat de nuance verloren gaat
- Papieren stromen verdwenen, daardoor alleen digitaal archief: Gevaarlijke en kwetsbaar
- Persoonlijk contact
- Persoonlijk contact burger
- Persoonlijk contact met klanten is minder geworden, terwijl sommige klanten daar wel behoefte aan hebben.
- Prov.ambtenaren waarschijnlijk nog onbekender
- Relatiebeheer in conact met burgers en organisaties. zijn minder vindbaar en bereikbaar
- Slecht sociale media a la facebook en whatsapp gebruiken
- Sommige (delen van) doelgroepen worden niet bereikt
- Sommige informatie is verouderd (telefoonnummers)

- Sommige inwoners voelen zich buitengesloten
- Sommigen haken af (indruk)
- Spontane gesprekken bij de koffieautomaat
- Telefonie is slecht door het bereik
- Telefoon via wifi valt steeds weg
- Teveel verwerkings- registratie opties
- Toonzetting van tekst is anders dan mondeling
- Vaak een oerwoud van verwijzingen voordat men uitleg/toelichting vindt
- Vanwege AVG kan er niet snel (bij storingen aan mijnoverheid) info worden doorgegeven, alleen per post, ophalen mag niet
- Veel meer agressiviteit
- Veel meer monologen en geen interactie
- Verantwoordelijkheidsgevoel medewerkers
- Verarming contact
- Vergunningverleners komen niet tot nauwelijks op locatie bij bedrijven ivm corona, en zien daardoor niet wat ze op papier aan het vergunnen zijn
- Verlegen mensen komen niet voldoende aan bod
- Verlies van non verbale informatie bij contact
- Via online minder kans op persoonlijke verdieping
- Videobellen is vermoeiender
- Voor alles is een "account" nodig, waarom toch zoveel verschillen ?
- Voor analfabeten is het geen oplossing
- Voor bepaalde groepen niet bereikbaar vanwege digitale vaardigheden
- Voor sommige mensen lastig
- Waarheidsvinding
- Weinig gebruiksvriendelijk van het systeem
- Weinig telefonisch contact
- Werkplek inrichting is er niet
- Weten wat er leeft minder
- Zaaksysteem automatiseert en ontmenselijkt
- Zaken worden anders geïnterpreteerd
- Alles wordt in hetzelfde malletje geduwd
- Als je toch moet bellen, eindeloze wachtrij
- Ambtenaren die denken dat als het op de website staat dat inwoners het dan begrijpen
- Bij onvoldoende kennis van juist taalgebruik ontstaan sneller onduidelijkheden die niet worden gecorrigeerd.
- Buitensluiten van mensen die niets met digitaliteit hebben
- Burgers dienen digitaal, terwijl op kantoor de printer gebruikt wordt
- Burgers hebben geen toegang tot systemen, omdat zij het niet beheersen resp. kunnen beheersen
- Cybercrime is aanwezig
- De overheid komt door digitalisering steeds verder op feitelijke afstand van de burger te staan. Er is een groep mensen die baat hebben bij een goede digitale dienstverlening.
- Door de lagere drempel bij online bewonersbijeenkomsten is
- Doorgronden van gegevens
- Drempel bij minder Nederlandssprekend is hoog
- Emoties zijn minder goed in te schatten
- Flexibiliteit en mogelijkheden maatwerk te leveren
- Geen beeld meer over wat mensen bezig houdt.

- Geen feeling meer met de inwoner
- Geen humor
- Geen idee
- Geen up to date online mogelijkheden
- Hele slechte website
- Het kwestie van Veiligheid en updaten nieuwe software appen ? Misschien
- Het voelt voor meer mensen zakelijker en daarmee onpersoonlijk
- Het werk gaat over teveel schijven
- Het werk is zakelijker en afstandelijker geworden
- Intermenselijk contact
- Interne communicatie gaat slechter omdat overleggen nu ook digitaal zijn, de wandelgangen ontbreken.
- Je ziet nergens wie waarover heeft gebeld, het is eenrichtingverkeer
- Kennis van organisatie en overzicht activiteiten moet bewuster bijgehouden worden
- Klanten die niet digivaardig zijn kunnen geen gebruik maken van de online dienstverlening. De achterstand wordt groter.
- Logistiek vergt intern meer organisatie ivm de bezetting (werktijden, verlofdagen)
- Maatwerk proberen in algoritmes te brengen die niet voldoende aansluiten bij de vraag
- Meer bezwaren
- Meer en meer managers
- Menselijke klantcontact is niet meer aanwezig
- Mensen die maar helemaal niet komen/bellen
- Mensen willen niet mailen: te lastig
- Mensen worden vergeten
- Mensen zijn niet handig met pc of mobiel
- Mentale afstand naar zaken buiten de eigen projecten is groter: nauwelijks contact.
- Minder concreet (fysieke voorbeelden)
- Minder effectief
- Minder inzage in de problematiek omdat het allemaal plaatsvindt op afstand
- Minder persoonlijk
- Minder persoonlijke Emails en brieven
- Minder verbanden
- Mist de dynamiek
- Moedeloosheid bij 'digibeten', dus hulpvragen/-vragers verdwijnen uit beeld
- Niet alle vragen online te beantwoorden
- Niet weten wat er nog meer speelt
- Onduidelijke processen
- Online dienstverlening wekt de verwachting dat het heel snel zal zijn. dat is natuurlijk niet zo. dit verschil in verwachting leidt tot teleurstelling en irritatie bij klanten.
- Online dienstverlening werkt niet altijd naar behoren (storingen, hackers/digitale aanvallen).
- Onpersoonlijk
- Ontoegankelijk voor een zeer kleine groep personen
- Persoonlijk contact
- Persoonlijk contact wordt ontmoedigd
- Persoonlijk gezicht is weg
- Persoonlijke aandacht, luisterend oor bieden
- Regelmatig uitstel van de Omgevingswet is verwarrend
- Rollen / taken en afspraken met bestuurders vastleggen gehele ambtenarenapparaat en bestuurders werken volgens vast gestelde protocollen

- Ruis op de lijn
- Samenwerking afdelingen/teams ver beneden maat
- Situatie in het veld beoordelen levert beter gesprek op
- Snel raadplegen (ff langs gaan...)
- Sommige klanten zijn niet (goed) digitaal onderlegd. Bij taalproblemen, schaamte en/of weinig digitale kennis blijft persoonlijk contact belangrijk.
- Systemen werken soms niet.
- Te grote afstand van de overheid
- Thuiswerkplan maakt het ingewikkeld om procedures te volgen die bv nodig zijn om een token te installeren
- Uit het oog uit het hard
- Vaak omslachtige procedures
- Vaardigheden om te gaan met directe contacten verminderen
- Veeeeeeel minder klantbinding mogelijk.
- Voor een deel van de burgers is direct contact essentieel om goede afspraken te kunnen maken
- Voor gehandicapte mensen zijn de digitale (web) pagina's niet aangepast.
- Voor niet digitaal vaardige inwoners wordt het niet altijd makkelijker
- Voor nieuwkomers is de taal de spelbreker
- Vooral landelijke voorzieningen zijn niet klantgericht
- Vraagbeantwoording is trager
- Weinig duidelijk en empathisch
- Wijkagenten, wat zijn dat? oh - mensen achter een scherm. SUCCES DAN MAAR....

Toelichting

- Ik zit niet op het domein waarbij ik contact heb met bewoners.
- In persoonlijk contact kun je de vraag achter de vraag achterhalen, emoties horen en daar op inspelen. Je weet nooit echt of je nu duidelijk bent in je online dienstverlening en dat moet ook niet het enige kanaal zijn.
- In welke mate is niet te meten
- Meer onduidelijkheid: er is niet altijd duidelijk hoe zo'n online systeem werkt, of wat er met bepaalde termen bedoeld wordt (onduidelijke taal). Als je menselijk contact hebt, kun je als burger nog vragen stellen. Dat kan bij online dienstverlening niet. Digitale systemen zijn ook niet altijd gebruiksvriendelijk ontworpen, wat voor onduidelijkheid zorgt.
Minder maatwerk: online dienstverlening is zeer gestandaardiseerd. Er is geen/nauwelijks ruimte voor maatwerk, terwijl die wel nodig is.
Ik ken nog meer verslechtingen die ik toch wil noemen:
 - minder menselijk contact. Vooral voor mensen die eenzaam zijn, is het wegvallen van dit soort momenten van menselijk contact een probleem.
 - minder toegankelijkheid: voor mensen met een handicap (met name degenen met een visuele of motorische beperking die gebruik maken van spraaksoftware), ouderen en mensen die niet/minder digitaal vaardig zijn.
- Slim melden is fijn, alleen de uitvoering niet handig (kaartje is lastig, terugkoppeling altijd algemeen)
Digitalisering lijkt ook een bezuiniging. Maar de invoering en begeleiding (zowel bij ambtenaren als in de samenleving) vergt veeeeeeeeeeeel meer aandacht.
ik word heel moe van die overspannen verwachtingen en digi-blijde mensen
- Soms blijven mensen maar doorgaan als ze hun zin niet krijgen per mail. Een mail is zo getypt, maar kans op irritatie aan beide kanten. Vaak is het dan eenvoudiger om de telefoon te pakken of een afspraak te maken om dit te voorkomen.
- We geven een standaard antwoord en dan stoppen de vragen, maar het is niet duidelijk of de burger snapt wat er aan de hand is.

6 Welk deel van jullie dienstverlening vindt nu al online plaats?

Toelichting

- | | |
|---------------|--|
| 0-20 procent | <ul style="list-style-type: none"> • Processen zijn nog deels wettelijk niet digitaal, komt komende tijd verandering in procent |
| 21-40 procent | <ul style="list-style-type: none"> • Berichtgeving over waterstanden, verkeer, verstrekken van inlichtingen aan inschrijvers op offerte-aanvragen, beschikbaarstelling van gegevens, communicatie over ons werk is al heel veel digitaal. • Inschatting |
| 41-60 procent | <ul style="list-style-type: none"> • Evenement- en ontvangstlocatie blijft vooral live, maar de voorbereidingen gaan steeds vaker digitaal of hybride. • Mijn tak van sport is voorbereiden en begeleiden infrawerken (o.a. wegen, riolering, groen) en speelt zowel binnen als buiten |
| 61-80 procent | <ul style="list-style-type: none"> • Dit is een schatting • Wat is dienstverlening? ook informatie vinden? of alleen een interactie? |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Corona heeft de kwestie - onterecht - in een versnelling gebracht |

- Meer dan 80 procent
- Ik ben gemiddeld twee dagdelen aanwezig in de wijk of op kantoor.
 - Met achtervang van fysieke dienstverlening
- Weet niet
- Dit is heel moeilijk te meten en in algemene zin te zeggen. sommige processen zitten op meer dan 80% (bv verhuizingen) en sommigen op 0-20 %, omdat het wettelijk nog verplicht is om fysiek iets aan te leveren (pasfoto bij een reisdocument bijvoorbeeld).
 - Het is maar wat je bedoeld. Bijna alle kan digitaal worden ingediend. Maar bijv eerst een pdf legesverordening doorworstelen voordat je weet van de kosten zijn vind ik niet bijdragen aan digitaal zaken doen.
De behandeling is vaak niet digitaal.
De afhandeling (via mail dan weer wel)
Dus wat bedoelen jullie nu eigenlijk met deze vraag?
 - Ik zit niet op het domein waarbij ik contact heb met bewoners.
 - Intern 95%, extern weet ik niet
 - Voor totale organisatie kan ik dit niet aangeven
 - Wij leveren niet aan burgers

7 Welke onderdelen van jullie dienstverlening vinden nu al online plaats?

(Geef alsjeblieft maximaal vijf opties)

- (Overheids-)diensten en bedrijven/adviesbureau's waarmee wij mee samen werken: alle overleggen/afspraken worden digitaal gepland
- 99% alle zakelijke aanvragen
- Aangifte doen van bepaalde feiten
- Aangiften invullen
- Aanleveren van stukken/documenten
- Aansprakelijkheidstellingen
- Aanvraag
- Aanvraag documenten
- Aanvraag indienen
- Aanvraag subsidiebijdrage bewonersinitiatief
- Aanvraag subsidies
- Aanvraag uitkering
- Aanvraag vergunning en melding
- Aanvraagformulieren (2x)
- Aanvragen (2x)
- Aanvragen en beheren van uitkeringen
- Aanvragen indienen
- Aanvragen levensonderhoud in allerlei regelingen PW IOAWZ Bbz TOZO TONK
- Aanvragen paspoort
- Aanvragen subsidies
- Aanvragen uittreksels
- Aanvragen van informatie
- Aanvragen veelal online
- Aanvragen voor een voorziening
- Aanvragen vrijstellingen
- Advisering

- Afspraak maken (2x)
- Afspraken bij burgerzaken voor bv reisdocumenten
- Afspraken maken (2x)
- Afspraken maken met burgerzaken (echter vaak wel fysiek vervolg)
- Afstemmingsbesprekingen
- Afstemmingsoverleg
- Afval ophalen
- Algemene informatieverstrekking
- Alle
- Alle aanvragen
- Alle overleg met klanten
- Alle, elk contact verloopt alleen maar digitaal.
- Alles
- Alles gaat momenteel online
- Alles waarvoor een aanmelding met BSN voldoende is
- Alles wat met openbare werken te maken heeft.
- Authenticatiediensten
- Beantwoording burgerbrieven, heb daar zelf geen bemoeienis mee
- Beantwoording van klantvragen
- Bekendmakingen
- Belastingen
- Bepaalde trainingen
- Betaalverkeer
- Bijna alle producten van burgerzaken zijn online te regelen
- Bijna alles (aanvragen vergunningen openbare ruimte en bebouwde omgeving)
- Burgelijke stand
- Burgerzaken (11x)
- Burgerzaken (aanvragen aktes etc)
- Coachings gesprekken, via telefoon. admin via systeem.
- Contact met collega
- Contact/overleggen
- Contactmomenten
- Contactmomenten met klant
- Correspondentie met externe partijen.
- Correspondentie waar dat kan per email
- Correspondentie
- Delen van burgerzaken
- Dienstverlening aan gemeentes
- Digitaal aanvragen van allerlei zaken.
- Digitaal dossier te raadplegen
- Digitaal loket
- Digitaal ondertekenen van overeenkomsten
- Digitaal volgen van klacht of vraag
- Digitale bijeenkomsten of informatie avonden
- Diverse burgerzaken producten
- E formulieren
- E-mail
- Eerste lijn transactiedienstverlening
- Eigen handelen van afnemers (beheer eigen gegevens)

- Eigenlijk alles ;-)
- Events
- Faciliteren van overleggen tussen veldpartijen
- Factuur verwerking
- Geen idee
- Gegevens beschikbaar stellen, bv waterinfo.nl, en ikv omgevingswet
- Gesprekken (3x)
- Gesprekken en vergaderingen
- Gesprekken individueel
- Griffie en raad
- Het beantwoorden van vragen door eigen achterban en deze te categoriseren
- Hybride vergaderingen
- Ik geloof vrij alle producten die online zijn aan te vragen of een afspraak voor te maken is
- Info over regels
- Info vragen
- Informatie (2x)
- Informatie geven
- Informatie op website
- Informatie opvragen
- Informatie over uitkeringen
- Informatie verstrekken
- Informatie verstrekken over beleid en handhaving
- Informatie via de website
- Informatie, wetgevingen en bekendmakingen
- Informatie/internetside
- Informatiesessies over arbeidsmarkt
- Informatieverstrekking via site
- Informatieverzoek
- Informatievoorziening
- Informatievragen
- Inkomsten doorgeven
- Intakegesprekken
- Is voor mij lastig te zeggen ik heb niet het totale overzicht van de organisatie
- KCC
- Klachten
- Klachten en meldingen
- Klachtenafhandeling
- Klant contact
- Klantcontact (3x)
- KTG
- Kwijtschelding verlenen
- Lessen
- Maken afspraak
- Maken van afspraken
- Medewerkersbijeenkomsten/klankbordgroepen
- Melddesk
- Meldingen (3x)
- Meldingen maken door ingelanden

- Meldingen openbare ruimte (3x)
- Meldingen van ongewoon voorval
- Meldingen van storingen
- Meldingen/klachten
- Mogelijkheid tot aanvraag
- Monitoring van de ervenregeling
- Nagenoeg alles
- Offertes
- Omgevingsvergunning
- Omgevingsvergunningen
- Omgevingsvergunningen aanvragen
- Onderwijs
- Onderzoeken
- Online enquêtes
- Online trainingen cursisten
- Opdrachten
- Opdrachtverlening
- Openbaar maken van rapporten
- Opvragen aanslag
- Opvragen betaalstukken.
- Overleg (teams)
- Overleggen (4x)
- Overleggen met bewoners
- Overleggen met samenwerkingspartners
- Participatie
- Paspoort
- Paspoort
- PS-vergaderingen
- Publieksdienstverlening
- Publikaties
- Raadplegen uitspraken
- Registratie
- Reisdocumenten
- Rekening bekijken en betalen
- Rijbewijs verlengen
- Samenwerking met agrariers
- Schuld hulpverlening
- Selfserviceportaal voor standaard informatie en standaard vragen
- Slim melden openbare ruimte
- Sociaal domein
- Stadswinkelprocessen
- Startopdracht formulier
- Storingsafhandeling
- Subsidie
- Subsidie aanvragen en verantwoorden
- Subsidie en vergunning verlening
- Subsidieaanvraag en beschikking
- Subsidieaanvragen en vaststellingen
- Subsidies (3x)

- Taken Gemeentewinkel.
- Ter inzage leggingen
- Uittreksels BRP of burgerlijke stand
- Veel maar we hebben weinig dienstverlening
- Vergaderen (2x)
- Vergadering
- Vergaderingen (5x)
- Vergunning aanvraag
- Vergunning aanvragen (3x)
- Vergunningaanvragen
- Vergunningen (4x)
- Vergunningen, meldingen
- Vergunningen, meldingen, onheffingen
- Vergunningenaanvraag
- Vergunningverlening (5x)
- Verhuisaangiften
- Verhuizen
- Verhuizing doorgeven
- Verkoop grond
- Verstrekken van informatie
- Versturen van documenten via email
- Verwerking visumaanvragen
- Via contactformulier vraag stellen
- Via teams elkaar spreken
- Visumverstrekking
- Voortgangsgesprekken
- Vraag of terugbelverzoek via mail
- Vragen beantwoorden
- Vrijwel alle klantcontacten
- Vrijwel alles
- Webinars (2x)
- Website
- Werkoverleg
- Werving en selectie
- Wijzigingen doorgeven
- WOB
- Workshops
- Zaken voor balie
- Zienswijzegesprek, indien gevraagd
- Zorgverlening
- 24/7 klachtenbox.
- 99% alle particuliere aanvragen
- Aangifte overlijden/geboorte
- Aantal sociale dienst producten
- Aanvraag Corona maatregelen
- Aanvraag van een vergunning
- Aanvraag vergunning voor evenementen in de wijk
- Aanvraagmogelijkheden
- Aanvragen (3x)

- Aanvragen bijzondere bijstand IITs tudietoeslag Bbz-kredieten
- Aanvragen bouwvergunningen
- Aanvragen digitaal
- Aanvragen doen
- Aanvragen paspoort
- Aanvragen SD
- Aanvragen uitkeringen
- Aanvragen uittreksels en afschriften
- Aanvragen vergunning
- Adres aanmelden en afmelden
- Advies
- Afd Ruimte
- Afdelingsoverleg en andere besprekingen met collega's, bij uitzondering zijn deze fysiek
- Afhandeling meldingen openbare ruimte
- Afspraak maken
- Afspraak maken voor burgerzaken
- Afspraken burgerzaken balie
- Afspraken maken loket rijbewijs etc
- Afstemming
- Algemene informatie
- Alle overleg met andere afdelingen
- Alle vergaderingen
- Alles waarvoor een aanmelding met DigiD mogelijk is
- Beantwoording vragen
- Beeldbellen ipv keukentafelgesprekken in sociaal domein
- Begeleiding
- Behandeling bezwaar
- Belastingen
- Besluitvorming
- Bespreken van subsidieaanvragen en andere initiatieven
- Bestemmingsplannen
- Betalings bevestiging
- Bezwaar indienen
- Bezwaarschriften
- Bezwaren indienen
- Bijstand
- Bijwonen van overleggen van derden
- Bijzondere bijstand
- Bijzondere bijstand aanvragen
- Binnen verhuizing digitaal
- Budget afhandeling
- Burgerbrieven en initiatieven
- Burgerservicediensten
- Burgerzaken (3x)
- Contact
- Contacten met bedrijven
- Contactformulier melding over water
- Contactmomenten met collega's

- Contactmomenten via Teams ipv op kantoor
- Contactverzoek
- Controle werkzaamheden
- Data delen
- Delen van Vergunningen
- Diverse andere processen
- Digid peutertoeslag
- Digitaal meldingen te kunnen doen via web portaal
- Digitaal vastleggen gegevens
- Digitaal versturen van overeenkomsten
- Digitaal volgen van openbare vergaderingen.
- Digitale aangifte
- Documenten uitwisselen
- Doorsturen benodigde informatie door betrokkenen
- Een persoonlijke klantomgeving achter Digid
- Enquetes
- Facturering
- Faqs online
- Gesprek met de klant over de voortgang
- Gesprekken
- Gesprekken en bijeenkomsten met bewoners
- Groepsbijeenkomsten
- Helpdesk contactformulier
- Hulpmiddelen voor communicatiedoelen door decentrale overheden
- Incidenten melden
- Indienen klachten
- Indienen van bezwaar
- Indienen van klachten
- Info delen, b.v. over besluiten en subsidieregelingen
- Informatie beschikbaar stellen over toestand van ons areaal (Rijkswaterstaat)
- Informatie verstrekking
- Informatie voorziening
- Informatieproducten digitaal
- Informatieuitwisseling in voorbereiding project
- Informatieverstrekking (2x)
- Informatieverstrekking via site
- Informatieverzamelen
- Informeren
- Inkomensdienstverlening
- Inspecties (gedeeltelijk)
- Inspraak
- Inspraak avonden burgers
- Installaties
- Juridisch advies
- Klachten
- Klachten en meldingen
- Klachten en vragen worden via TOPdesk doorgegeven
- Klansrijktv
- Klantvragen

- Machtigen
- Maken van afspraken
- Meer contact via skype
- Meer korte filmpjes met uitleg van zaken
- Meldingen (3x)
- Meldingen doen
- Meldingen en vragen
- Meldingen openbare buitenruimte
- Meldingen openbare ruimte (2x)
- Meldingen Openbare Ruimte
- Meldingen openbare ruimte en/of storingen
- Meldingen van activiteiten
- Mkb bedrijven
- Mor meldingen
- MOR systeem
- Nieuwsbrief
- Offerte indienen en facturering
- Offreren
- Omgevingloket
- Omgevingswet
- Omgevingszaken
- Ondertrouw aangeven
- Ontwikkelingen kunnen soms via regionale media/youtube filmpjes worden bekeken
- Opleidingen (2x)
- Overleggen
- Overleggen met opdrachtnemers
- Parkeervergunning aanvragen
- Participatie
- Paspoort aanvraag
- Periodieke gesprekken
- Post etc
- Post verzenden en ontvangen per mail. Is dat online?
- Procedures
- Proces van aanvraag en besluitvorming.
- Producten burgerzaken
- Projectplannen
- Reactie op de aanvraag
- Reflectie op uitwerking op ontwerp
- Reisdocumenten
- Rekeningen
- Reserveringen
- Rijbewijs
- Riool aansluiting
- Servicemeldingen doorgeven
- Sociaal Domein
- Soms de loonwaardemeting
- Stadspanel amsterdam
- Stortingen
- Subsidie aanvragen

- Subsidie loket
- Subsidie-aanvragen
- Team overleg met Klankbordgroep bewoners
- Team vergaderingen
- Tekening controle
- Tentaminering
- Trainingen
- Trainingen voor inwoners die de stap naar werk kunnen zetten
- Uitkering
- Uitreksels, aangifte etc.
- Uitwisseling van berichten
- Veel data uitwisselingen
- Vergaderingen (2x)
- Vergunning aanvraag
- Vergunningaanvragen (2x)
- Vergunningen (3x)
- Vergunningen aanvragen
- Vergunningencheck en aanvragen via OLO
- Vergunningverlening
- Verhuizingen
- Verlenging
- Verstrekken vergunningen
- Verstrekking informatie aan burgers
- Verwijzingen naar beleid
- Virtuele missies
- VOG aanvragen
- Voortgangsgesprekken
- Vragen beantwoorden
- Vragen om informatie
- Vragen stellen of informatie delen via werkmap
- VTH processen
- Webinars
- Webinars om meerdere mensen uit het land betrokken te krijgen
- Webinars online via Teams
- Website
- Wmo

3

- Aangiften
- Aanvraag van diensten
- Aanvragen
- Aanvragen andere vergunningen
- Aanvragen rijbewijs
- Aanvragen uitkeringen
- Aanvragen WABO vergunning
- Activiteiten melden
- Advies opvragen
- Afd Bedrijven

- Afspraak maken (3x)
- Afspraken maken
- Afspraken plannen
- Alle overleg met collega's van eigen afdeling
- Beantwoording vragen
- Bedrijven loket
- Bekendmakingen (voorheen in krant)
- Belasting heffing
- Berichtgeving
- Besluitenlijst
- Bespreken plan van aanpak
- Bestuursdwanbeschikkingen deels digitaal
- Bewonersbijeenkomsten
- Brieven en uitkeringsspecificatie inzien
- Brug bediening
- Burgerlijke stand (overlijdensaangifte, geboorteaangifte)
- Chat
- Chatfunctie
- Collectieve zorgverzekering
- Communicatie
- Communicatie over ons werk, bijv Helpdeskwater, facebook
- Consultatie en Participatie
- Contact
- Contacten met opleiders
- Contactmomenten met vergaderen
- Deelname aan bijeenkomsten
- Deelneme aan omgevingstafels
- Digitaal bezwaar aantekenen.
- Digitaal bezwaar indienen
- Digitale bankafschriften
- Digitale monitoringssystemen in eigen werkpakketten
- Diverse aanvragen sociaal domein
- Duurzaamheidloket
- E-mailadressen beschikbaar voor vragen
- Enquêtes
- Enquêtes afnemen.
- Facturatie
- Factuur stroom goed of afkeuren
- Faq is uitgebreid en online gezet
- Financiële ondersteuning COVID
- Gegevensuitwisseling met bedrijven en met burgers
- Goede digitale kaarten voor iedereen te zien en te gebruiken
- Groepstraining SNW online via TEAMS
- Indienen aanvragen omgevingsvergunningen
- Informatie
- Informatie over heffingsysteem
- Informatie uitwisseling
- Informatie verstrekken
- Informatie voorziening

- Informatiedeling en verspreiding
- Informatievoorziening
- Informeren over beleid
- Intakes
- Invoeren gegevens bedrijven
- Inwoners kunnen digitaal de behandeling van een zaak volgen
- Kamervragen ed.
- Kansrijkberoep
- KCC
- Klacht doorgeven
- Klachten
- Klachten afhandeling
- Klachten procedure
- Klachten- en meldingenregistratie
- Klachten- en meldingensysteem
- Machtigng automatische incasso
- Mailadres
- Melden klachten en knelpunten waaronder overlast
- Meldingen (2x)
- Meldingen in de openbare ruimte
- Meldingen openbare ruimte (2x)
- Mutaties/wijzigingen sociaal domein via koppeling BRP
- Netwerkbijeenkomsten
- Omgevingsdienst
- Omgevingsvergunning
- Ondernemerscontact
- Ontwikkelen van strategie en beleid.
- Opleiden gebruikers systeem
- Opleidingen (2x)
- Overleg
- Overleggen intern met collgae
- Overleggen met inwoners/bewoners
- Parkeren
- Participatie voor burgers bij bouwontwerpen
- Paspoort etc
- Planigsoverleg
- Plannen afspraken
- Research
- Rijbewijs
- Rijbewijs aanvragen
- Ruimtelijke ordening advies
- Schade meldingen
- Sociale hulpverlening
- Sociale media
- Sollicitatiegesprekken
- Sommige andere aanvraagprocessen
- Status
- Subsidie aanvragen

- Subsidie of vergunning aanvragen
- Subsidies
- Toelichting aanvragen
- Toezicht
- Uitkering aanvragen
- Uitkerknngen
- Uittreksels
- Uitvoeringsplannen
- Uitwisseling van gegevens
- Uitwisselingen van bestanden
- Vergaderingen
- Vergaderstukken
- Vergunning
- Vergunning aanvraag
- Vergunning indienen
- Vergunningen (2x)
- Vergunningen aanvragen
- Vergunningen check
- Vergunningen/parkeren
- Vergunningenaanvraag
- Vergunningverlening
- Verhuizing doorgeven
- Verhuizingen
- Verstrekken van informatie naar de klant
- Verwijzingen naar themakaarten (maps.)
- Verzoek informatie
- Volgen raads- en commissievergaderingen
- Vragen en meldingen
- Webinars
- Werkmap
- Work-shops / vergaderingen
- Zoomsessies
- Zorg

4

- Aangifte overlijden en geboorten
- Aanvraag paspoorten, rijbewijzen
- Aanvragen
- Aanvragen inkomensondersteuning
- Aanvragen minimaregelingen
- Aanvragen vergunningen
- Afhandeling klachten
- Afspraak maken (2x)
- Belasting loket
- Beleidsstukken
- Bijzondere bijstand aanvragen
- Bouwvergunning
- Briefwisseling

- Burgerlijke stand (geboorte, overlijden)
- Coaching
- Collegiaal overleg via Teams
- Conferenties
- Contactmomenten met opleidingen
- Correspondentie via mijn Overheid
- Deelbetalen
- Deelname aan evenementen
- Digitaal kwijtschelding aanvragen
- Doorverwijzngen
- E-mailadres beschikbaar voor klachten
- Eerste kennismaking met werkgevers
- Effectiever vergaderen via Teams.
- Enquêtes
- Facilitering
- Gesprekken voeren die voorheen op locatie plaatsvonden.
- Informatie over (bouw)projecten op www.amsterdam.nl
- Infrastructuur
- Inkomen
- Inkoop beslissing voorbereiding en godkeuren
- Inschrijving
- Interne meldingen servicedesk (met mogelijkheid telefonisch)
- Inwerken medewerkers
- Klachten
- Klantdagen
- Mailcontact met respondenten
- Maken van afspraken
- Melding Activiteitenbesluit
- Melding maken over zaken die gemeente volgen anderen moet oplossen
- Meldingen
- Meldingen buiten
- Meldingen openbare ruimte (2x)
- Meterstand doorgeven
- Ook enkele tools weermee anderen zelf analyses kunnen maken, zoals geo-viewer (metname geo-informatie)
- Opslag gegevens
- Overleggen
- Overleggen met externe professionals
- Parkeervergunning
- Participatie
- Personeelszaken
- Planvorming
- Producten en dienstencatalogus (aangiftes verhuizen, geboorte etc)
- Raadsvergadering
- Raadsvergaderingen
- Reactie op advies
- Reacties op buurtplannen
- Registraties bijstand
- Ruimtelijke informatie over de directe fysieke leefomgeving

- Schade melden
- Sollicitaties
- Sollicitatieverplichtingen
- Subsidie
- Subsidieaanvragen
- Telefoonnummer
- Ter inzage legging
- Ter inzageleggingen
- Uitkeringen en toelagen aanvragen
- Uitwisseling met gebruikers van onze netwerken (linkedin, facebook)
- Vergunningen en meldingen
- Verwijzingen naar adviezen
- Verzoek om kwijtschelding belasting.
- Verzoeken om informatie naar de dienst
- Vragen
- Vragen beantwoorden
- Vragen over gemeente
- Whatsapp
- WOB verzoeken
- (ruwe) gegevens(bestanden) beschikbaar stellen
- AV deel bestek
- Beantwoorden emails
- Belastingen
- Beleidsvorming
- Contact
- Contactmomenten met seminars
- CTC;s via telefoon en online verspreiding van documenten.
- Deel aanbestedingen
- Deel van administratieve handelingen burgerzaken
- Digitaal betalingsregeling aanvragen
- Diverse meldingen
- Doorgeven geboorte/overlijden
- Doorgeven van verhuizingen
- Geodata
- Informatie
- Informeren van inschrijvers over de aard van de opdracht die in markt wordt gezet
- Inzage procedures bij beleid en wob verzoeken
- Klachten en meldingen doen
- Klantcontact in het algemeen
- Leerlingenvervoer
- Leges aanvragen
- Melding maken
- Meldingen openbare ruimte
- Meldingen openbare ruimte maken
- Netwerkbijeenkomsten
- Presenteren van nieuwe plannen
- Projectinfo via websites
- Raadplegen gegevens/toegang tot databanken

- Rekeningnummer aanpassen
- Smart parking
- Stookontheffing
- Tekenen stukken
- Uittreksel en verklaringen
- Vergunning aanvraag
- Vergunningen
- Vergunningen aanvragen
- Verlenen van een vergunning
- Verstrekken van grafische voorbeelden/ illustraties
- Vragen via chat
- WOZ

Toelichting

- Ben uitgegaan van mijn eigen team (burgerzaken en KCC)
- Bij grote uitzondering als er op locatie een schouw moet plaatsvinden en het niet via foto/film materiaal beoordeeld kan worden dan worden afspraken op locatie gepland
- Door corona is alles op dit moment online en via de email of brief. Hiervoor deden we bijna niets online.
- Ik ben beleidsadviseur Economie, wat digitaal gaat voor de inwoners weet ik exact niet.
- Ik zit niet op het domein waarbij ik contact heb met bewoners.
- Omdat een vraag via contactformulier of subsidieaanvraag vaak meer vragen oproept vind ik een persoonlijke intake veel handiger voor de burger/partij die ons benaderd. Bij ons in de organisatie is het voor de collega's die deze melding intern moeten doorzetten vaak ook zoeken wie ze moeten hebben.
- Voor sommige onderdelen zijn er nog alternatieven (loket, telefonisch), voor andere onderdelen niet en is online de norm.
- Wil ik niet noemen

8 De informatiehuishouding van mijn organisatie richting inwoners is op orde

Toelichting

- | | |
|----------|--|
| Mee eens | <ul style="list-style-type: none">• Er is veel aandacht voor online informatie• We hebben een prachtige website waar alles op te vinden is, dus lijkt mij wel. |
| Neutraal | <ul style="list-style-type: none">• De ontwerpers en de uitvoerenden begrijpen elkaar niet meteen.• Het RVB focust zich hierop om dit van een voldoende naar een goed te verbeteren• Kan altijd beter• Legacy• Ondanks GEMMA lijkt het alsof verschillende leveranciers moeite hebben met het leggen van goede koppelingen. We zitten nu in een aanbesteding, dus we wachten de toekomstige ontwikkelingen met belangstelling af• Op orde maar niet aansprekend• Op zich beter (Corona info!), maar 'standaard' zaken zie ik weinig verandering• Persoonlijk lijkt het mij goed op orde, maar ik weet niet of dat volgens de richtlijnen ook echt zo is• Rijk dus beetje lastig beantwoorden, niet alle inwoners van NL zijn bij elk van onze processen betrokken. |

- We doen ons best.
- Mee oneens
- Dat geldt zeker niet voor alles, met name in relatie met sturing in de openbare ruimte.
 - De digitale infrastructuur is afhankelijk van de infrastructuur bij iemand thuis. Is deze niet optimaal, of valt deze weg kan het werk van de overheid niet worden uitgevoerd.
als we willen dat de overheidinfrastuctuur goed werkt dan moeten we ook zorgen dat dit bij de thuiswerkers het geval is, dit is veelal geen specialiteit van de thuiswerkers.
 - Dit is een algemeen probleem bij de overheid, in verband met eigen IT architectuur waarop een systeem is gebouwd, dit belemmert informatie delen met andere systemen. Ook wet-en Regelgeving (AVG) belemmert dit.
 - Dit weet ik niet zeker, maar is mijn indruk gebaseerd op de online dienstverlening waar ik 'aan de achterkant' mee te maken heb.
 - Er is te veel ingezet op digitaal en op afstand. De mens is hierbij vergeten
 - Er komen nog teveel vragen in het KCC om te kunnen beamen dat het op orde is.
Denk ook aan kaart- en datamateriaal op website (soms storingen), OLO-loket voor vergunningen (waar we zelf geen invloed op hebben), Belastingen. Ook onbekendheid wat het waterschap nu doet en wat niet (leidingwater niet).
 - Heel veel relevante gegevens zijn nog niet 'open', dus in te zien voor burgers
 - Taalgebruik moet minder ambtelijk
 - Website ambassades is niet voldoende, erg erg vaag
- Zeer mee oneens
- Hier wordt wel een giga-sprong gemaakt> Nu spreekt se enquête niet meer over digitaal online contacten maar over De informatiehuishouding van mijn organisatie.
De gemeente (mijn metier) wordt steeds ondoorzichtiger vanwege het uit elkaar halen van strategie en operatie, waardoor tactiek (wijkniveau)in de verdrinking komt
 - Ik heb zelf bij onze I&A afdeling gewerkt en mij is niet bekend dat wij specifiek weten wat de inwoners/anderen van ons verwachten/ zouden willen. Het wordt nu aanbod gericht ingestoken.
 - In theorie, systemen, werkwijzen en rapportages uiteraard wel.
- Weet niet / Geen mening
- Als wijknetwerker heb ik geen bemoeienis met de informatiehuishouding. Ik neem aan dat het wel in orde is.
 - Dat wisselt nogal per organisatieonderdeel...
 - Dit zijn hele algemene vragen die ik niet voor de hele organisatie overzie
 - Ik zit niet op het domein waarbij ik contact heb met bewoners.
 - Mijn werk heeft niet met inwoners maar met bedrijven te maken

9 Welke maatregelen moet uw organisatie op korte termijn nemen om haar informatiehuishouding (nog verder) op orde te krijgen?

(Geef alsjeblieft maximaal vijf opties)

- Aanbod aan informatie herzien: verwijderen, actualiseren, aanvullen
- Actueel houden informatie
- Archiefwet
- Archiveren beter maken
- Archivering specifiek maken en open stellen
- Archiveringsactiviteiten hoger agenderen voor alle betrokken werknemers
- Automatisering op orde maken en houden
- AVG
- AVG bewustzijn, altijd en bij iedereen
- Avg proof
- Back up helpdesk
- Balans digitaal en live goed organiseren
- Basis op orde (2x)
- Basisadministraties stroomlijnen
- Basisgegevens op orde
- Basisinformatie van al onze assets is nog niet op orde, Waterschap.
- Beleid voor nieuwe ontwikkelingen, denken mijnoverheid.nl
- Beleidsbronnen beter bundelen
- Beleidskader maken over informatie gestuurd werken
- Bereikbaarheid buiten kantoor tijden
- Beschikbaarheid
- Beter luisteren naar de burgers
- Beter ordenen
- Beter vastleggen welk team (persoon) welke vraag beantwoord
- Betere archivering (zaaksysteem)
- Betere computers
- Betere doorschakeling telefoon
- Betere interactieve website
- Betere registratie
- Betere vindbaarheid op website
- Betere voorlichting aan burger (niet alleen wat, maar ook hoe)
- Betere website (duidelijk waar en hoe je dingen online kan/moet aanvragen)
- Bijven ontwikkelen
- Burgers stimuleren
- Communicatie in begrijpelijke taal
- Communiceren over een zaak
- Dat vergt een open houding
- Data op orde
- De arrogantie overboord zetten en dan met name de leden van het bestuur en de hoger leidinggevenden
- De interne informatiehuishouding verder op orde krijgen
- Deels terug naar individueel contact
- Digitaal ondertekenen van overeenkomsten professionaliseren
- Digitale balie ontwikkelen zoals Rotterdam

- Digitale infrastructuur verder verbeteren
- Digitale kennis algemeen verbeteren
- Direct mail
- Doordrongen zijn van het feit, dat niet alle burgers skills bezitten op gebied van digitalisering
- Duidelijk maken wat de regels zijn omtrent archiveren e.d.
- Duidelijke en toegankelijke processen en procedures
- Duidelijke en vollediger website
- Duidelijkere sturing bij projectoverdracht
- Duidelijkheid in duurzaamheid doelstellingen
- Duidelijkheid over welke online dienstverlening mag in het kader van de AVG en wat er mogelijk nog voor geregeld moet worden
- Duto aspecten
- Één plek voor informatie opslaan, meerdere plekken ontsluiten
- Er loopt al een groot IT project voor vernieuwe systemen
- Frontoffice beter 'voeden'
- Gebruiksvriendelijker en laagdrempeliger archiefsysteem
- Gebruiksvriendelijkheid (m.n. website)
- Gegevens uit het archief digitaliseren
- Gelul
- Goede beveiliging
- Goede inventarisatie
- Hanteer generieke oplossingen ipv naar maatwerk te zoeken
- Harmoniseren van de gegevensbanken
- Herschrijven website
- Hulp bij infrastructuur van de thuiswerkers
- Hybride vergaderen
- Hybride vergadering faciliteren tot volwaardig alternatief
- Ik denk dat we meer dwarsverbanden moeten zoeken met andere overheidsdiensten
- Informatie beveiliging veel strikter, ook intern
- Informatie over gemeente op de gemeentelijke website is veel te summier
- Informatie up to date houden
- Informatie van verschillende afdelingen aan elkaar koppelen
- Informatievoorziening/ publieksinformatie
- Inrichten functioneel beheer op alle applicaties
- Integraal klantbeeld
- Integrale aanpak (binnen en buiten gemeenten)
- Integratie van VR in meldingen
- Intern informatiehuishouding verbeteren
- Investeren in ICT.
- Is een continue proces
- Juridische informatie is op orde, maar alle andere informatie die aan bedrijven wordt verstrekt daar kunnen nog wel veel verbeteringen in plaatsvinden.
- Kennis inkopen of mensen aantrekken met een degelijke digitale achtergrond
- Kiezen voor vast gestelde protocollen max op 1 manier melden en verwerken
- Klant vriendelijker
- Klantreizen bij de afdeling ict gericht op de medewerkers als klant
- Korte lijnen
- Kwaliteit
- Kwaliteit van gegevens verhogen

- Leesbare website, je zoekt je rot
- Maatwerk
- Medewerkers opleiden
- Meedoen aan initiatieven common ground
- Meer de boer op, in contact komen met de burgers
- Meer de taal van de inwoners spreken
- Meer digitale dienstverlening
- Meer en beter gedigitaliseerd personeel (dus jonge mensen)
- Meer geautomatiseerde koppelingen
- Meer gebruik van data analyse
- Meer innovatie
- Meer integrale aanpak, samenhang verschillende overheden
- Meer mogelijkheden voor afwijkende situaties
- Meer open data
- Meer openheid van zaken. Ook Handhaving. Zodat we weten hoe een klant ervoor staat.
- Meer personeel breed en vaardig scholen
- Meer producten online kunnen aanvragen
- Meer registreren in open wave aan contactgegevens
- Meer specifieke verschillen tussen de uitvoering van de AVG
- Meer transparantie
- Meer variatie kanalen
- Meer vast personeel aannemen
- Meldsysteem aanschaffen
- Mensen in dienst nemen en houden die hier de competenties voor hebben.
- Mensen worden te kort ingewerkt
- Met regelmaat de informatie checken op actualiteit
- Minder bureaucratie
- Moderniseren software
- Niet bezuinigen op Nederlandse Taalcursussen
- Nieuwe governance
- Nieuwe homepage
- Nog meer aandacht hebben voor de inwoners met onvoldoende basisvaardigheden
- Nog meer vragen waar de burger behoefte aan heeft
- Onderzoek 'niet gevulde, wel noodzakelijke velden'.
- Ons nieuwe zaakstelsel nog beter koppelen aan de verschillende interne applicaties zodat er een klantbeeld ontstaat
- Onze informatie is niet actueel
- Open data
- Open standaarden
- Opschonen intranet
- Privacy
- Publicatie in de media
- Radarkart beter ontwikkelen om alle actieve en geplande werkzaamheden zichtbaar te maken
- Reppido promoten
- Sommige zaken kunnen op een logischer plek worden vastgelegd, beheerd en gedeeld om actualiteit en vindbaarheid te vergroten
- Stabiele ICT
- Sterk verouderde systemen

- Strakker regie op software leveranciers en ict diensten
- Te veel verkokering
- Terugvindbaarheid
- Test omgeving eherkenning
- Thuis werken en op kantoor nog meer in balans brengen
- Tijdige verwerking
- Toegankelijk maken van onze gegevens
- Toegankelijker maken
- Toegankelijkheid documenten online
- Transparanter zijn
- Uitfaseren legacy
- Uniform archiveringsbeleid + versie beheer
- Updaten van recente ontwikkelingen vooral interne informatiehuishouding
- Vastleggen kennis
- Verbeteren ICT infra
- Verbetering systemen
- Verbetering zoekfunctie
- Verder doorontwikkelen
- Vindbaarheid van informatie
- Volledig voldoen aan Baseline Informatieveiligheid
- Vraaggericht info organiseren (daarbij dus eerst vragen wat mensen willen) ipv aanbodgericht
- WCAG verder uitwerken
- We bekijken de informatiehuishouding continue om daar waar noodzakelijk te verbeteren
- Website actualiseren
- Website beter inrichten
- Website vanuit meerdere oogpunten herzien
- Werken met duidelijke informatie over de backoffice. In ieder geval bij elk onderwerp op de website een contactpersoon met nummer vermelden.
- Werknemers op de werkvloer laten meedenken. Zij spreken de klanten en weten waar klanten behoeften aan hebben.
- Zaakgericht werken verder doorvoeren
- Zie 2.2.1
- Aanpakken ongewenst gedrag van medewerkers
- Actieplan Open op Orde uitvoeren voor de organisatie
- Actualiseren en houden
- Ander woord gebruik
- Archiveren by design
- Archivering
- AVG
- AVG is een middel niet alleen kijken naar de wetgeving wat niet kan.
- Backups
- Begrijpelijker
- Beheer structuur inzichtelijk hebben
- Beheerders in dienst nemen die de informatievoorziening actueel houden
- Behoeft peilen
- Bekendmakingen
- Beleid koppelingen tussen applicaties
- Beschrijven van processen en interne controle hierop
- Beter aanbieden van informatie

- Beter software ondersteuning
- Beter vindbaar maken
- Betere bewustwording medewerkers
- Betere maatregelen voor hybride werken
- Betere onderlinge afstemming ICT-programmatuur.
- Betere training opleiding medewerkers
- Betere zoekfunctie
- Bijbehorende opleiding voor alle ondersteuners
- Blijvende aandacht voor vga
- Budget vrijmaken voor investeren
- Burgers helpen
- Compleet maken
- Cyber security bewustzijn, altijd en bij iedereen
- Dagelijks bijhouden van je persoonlijke digitale systemen
- Databronnen eigenaarschap
- De informatie op de website toegankelijker maken
- Deel met de inwoners dat indien ondersteuning nodig is (digitaal) dat dit verzorgd kan worden
- Digitale formulieren opnieuw inrichten waar nodig en aan laten sluiten bij de gebruiker
- Documentbeheer op orde
- Duidelijke processen
- Duidelijkere en doelgroepgerichte communicatie
- Eén loket voor alle burgers
- Er zou meer aansluiting moeten zijn van systemen van gemeenten en uww
- ESB: betere aansluitingen op andere overheden en minder spaghetti intern
- Eventueel thuisnetwerk via ikb
- Geen basisstructuur
- Gegevensbeheer goed inrichten en organiseren
- Goede beveiligingssystemen op de gehele informatiehuishouding
- Goede mensen
- Handhaven op naleving: iedereen binnen de organisatie moet deze regels/afspraken nakomen
- Harder sturen op gedrag medewerkers
- Harmoniseren van de wetgeving
- Hoe zit het met VERSLEUTELDE opslag van VVG-gegevens? Weinig vertrouwen in!
- Hybride trainingen aanbieden
- ICT niet zien als kostenpost, maar als investering
- ICT security
- Ik vermoed dat we op een aantal terreinen sinds dat het papieren archief is verdwenen en de archivarissen met verstand van zaken verdwenen dat er nog wel wat stappen te zetten zijn
- Implementeer de generieke standaarden
- Inclusiever denken. 25 % is niet vaardig genoeg: meer plaatjes e.d.
- Info langs meerdere kanalen dan website
- Inleven en eerder informeren
- Integrale aanpak
- Integrale samenwerking
- Koppeling met Digid
- Krachtige helpdesk voor online zaken
- Kwaliteit van data op orde
- Leidinggegevenenden moeten veel meer samenwerken over de grenzen van hun toko
- Meer beeldmateriaal digitaal vastleggen

- Meer filmpjes over belangrijke onderwerpen creëren
- Meer kennis en expertise breder toegankelijk maken, ook direct voor burgers en professionals van andere organisaties
- Meer kennis over informatiehuishouding
- Meer personeel inzetten om wachttijden in te korten
- Meer persoonlijk contact
- Meer ruimte om iets in te vullen waarop het systeem niet rekent
- Meer uniformiteit in werken binnen processen
- Mensen die er een paar jaar zijn als uitzendkracht moeten weg: alle kennis weer weg
- Met regelmaat de informatie checken op volledigheid
- Microsoft Teams binnen de inlogschil aanzetten
- Mijnoverheid optimaliseren
- Minder stress
- Niet "zomaar" werkende processen opnieuw gaan ontwerpen
- Omgevingswet niet iedere keer uitstellen
- Onderzoeken waar inwoners behoefte aan hebben.
- Online avonden
- Ook voor mensen die niet taalvaardig zijn
- Opleiden medewerkers in taal en digiskills
- Opschonen documentatie
- Optimaliseren klantreizen door verschillende kanalen
- Overdragen van kennis
- Personeel opleiden die dit als kerntaak hebben
- Producten die geleverd worden, digitaal aanbieden
- Scherpere afspraken bij werk opdracht en overdacht van aannemer
- Snel reageren
- Stabiele IT omgeving
- Statusinformatie beschikbaar stellen
- Systemen sterk verbeteren en vernieuwen (3D ipv 2D)
- Tijdelijk Besluit Digitale Toegankelijkheid
- Toegang tot systemen behoeft verbetering (single sign on) omdat er een wirwar aan wachtwoorden ontstaat door de grote hoeveelheid systemen
- Toegankelijkheid
- Toelichten van beleids- en beheerkeuzes op basis van gegevens. Bv energietransitie, waterkwaliteit, mobiliteit, stikstof
- Toepasbare regels
- Toestaan dat mensen ook fysiek mogen afspreken
- Training medewerkers
- Uitbreiding software
- Vastleggen contact gemeentebreed
- Veel informatie is te ambtelijk
- Videobellen
- Vindbaarheid van minder actuele onderwerpen op website
- Vindbare informatie, veel is wel on line, maar slecht vindbaar
- Voldoen aan Tijdelijk besluit Digitale Toegankelijkheid
- Voor specifieke doelgroepen extra acties
- Voorbereiding op de omgevingswet (digitaal stelse)
- Vragen kort houden
- We kunnen niks laten zien, want dat willen we niet

- We zijn goed bezig
- Wildgroei subsites inperken
- Zaaksysteem koppelen aan MijnGemeente
- Zaken online kunnen volgen in Mijn Overheid
- Zelf intern de eigen gegevens ook meer gaan gebruiken
- Zorgen voor informatiefilmmpjes
- 5 dagen in de week open over drie dagdelen te spreiden + zaterdag open!!!
- Ander ambtenarenprofiel (veel ambtenaren missen competenties)
- AVG belangrijke belemmering
- Beheer structuur bewaken /monitoren
- Beleid opschonen en archivering
- Beschikbaarheid van informatie
- Betere communicatie
- Burgers laten meedenken over de invulling van de online dienstverlening
- Data helder presenteren
- Datamanagement verder beteren
- Defensie meer geld geven
- Denk bij zoekopdrachten als de klant en niet als specialist
- Denken aan het belang van de inwoners ipv het eigen belang van de medewerker
- Digitale archieven beter inrichten en onderhouden
- Docenten opleiden
- Duidelijke afspraken hoe om te gaan met alle informatie die we bezitten, zenden en ontvangen
- Een digitale archivaris/bibliothecaris per organisatieonderdeel aanstellen. (Iedereen plegt nu zijn informatie ergens neer, wat het moeilijk vindbaar maakt.)
- Een expertise-afdeling inrichten met alle informatie over online dienstverlening en hulpmiddelen en goed ingerichte ruimtes voor het organiseren van online meetings
- EI minder regelzuchtve
- Functioneel beheerders aannemen
- Gedetailleerde rolbeschrijvingen van werkzaamheden en juiste persoon om dit in te vullen
- Geen strakke deadlines beloven waarbinnen vragen worden afgehandeld
- Herleidbaar
- Het makkelijker maken en altijd bereikbaar zijn om te helpen/dan wel terugbellen
- Informatie over BenW en raad
- Instrueren medewerkers registreren documenten in zaken voor integraal klantbeeld
- Ken je doelgroep.
- Klantbeeld
- Koppel systemen waar mogelijk en nodig
- KORT GEZEGD: De Beleidsachtbaan toepassen
- Laagdrempelig taalgebruik
- Loket voor persoonlijke hulp openhouden
- Meer persoonlijke contact
- Mogelijkheid inzien status vergunningsaanvraag of andere melding
- Mogelijkheid tot bellen
- Nog meer geïntegreerd gaan werken
- Omvormen afdelingen meer moderne samenstelling
- Onderlinge afstemming tussen eenheden, programma's en projecten
- Ook hen betrekken die online niet communiceren
- Ook incompleet kunnen invullen en indienen zonder dan vast te lopen
- Ook voor mensen die niet digivaardig zijn

- Openheid als standaard hanteren
- Organisatie verandering van taak- naar procesgericht denken
- Processen in beeld
- Prrsoonlijke consultering
- Raamcontracten duidelijker te verwoorden
- Samenwerken voor een betere ICT structuur
- Samenwerking tussen overheden
- Schriftelijke informatie
- Servicegerichtheid van de organisatie van de verbeteren
- Systemen beter afstemmen
- Terugleggen in de lijn als er zaken in je persoonlijke digitale systemen worden geplaatst die niet tot je takenpakket behoren
- Teveel inzet op mobiliteit waardoor expertise verloren gaat binnen onze afdeling
- Training inwoners
- Uniformeren van de gegevens en informatie
- Up to date blijven
- Veel info op persoonlijke schijven
- Verhoging kennis van en structuur in meta-data op alle niveaus
- Vernietigings- en bewaartermijnen
- Voorlichting
- Voorlichting aan gebruikers
- Vragen rubriceren en pasklare antwoorden beschikbaar maken
- Wet Open Overheid
- WOO volledig in de zin der wet uitvoeren
- 1 dashboard waarin wij en de inwoner op hoofdlijn alle contactmomenten kunnen zien
- Aanbestedings wet aanpassen
- Afgestemde communicatie vanuit overheden
- AI toepassingen en nieuwe technologie
- Beleid en regelgeving
- Betere formulieren
- Biedt perspectief aan de klant.
- Data-infrastructuren vereenvoudigen/ opschonen
- Databeheer transparant en beheerst inrichten
- Digitaal archiefsysteem betrouwbaarder maken. Soms verdwijnen er gewoon documenten.
- Een helpende houding hebben. Dit kost ook tijd/capaciteit bij ontwerpers
- En nog veel meer
- Gekwalificeerde managers aanstellen
- Gevolgen van nieuw beleid duidelijk maken
- Goede opslag van gegevens. Bv voor PFAS in grond die vrijkomt en wordt hergebruikt, het wachten is op volgende schandaal
- Haperende ICT
- Hou het leuk en simpel
- Kennis van systemen vergroten
- Lesgeven in emails schrijven (af en toe is het bar en boos)
- Meer begrip voor slechte geletterdheid, lage digitale kennis, enz.
- Meer denken vanuit de klant (van buiten naar binnen)
- Mensen bewust maken wat informatie huishouding betekent
- Minder achter de hypes aanlopen

- Minder managers en beter opgeleide managers
- Minder social media
- Minder vragen, eenvoudiger
- Nu wordt teveel gekeken naar aantallen productie ipv kwaliteit door het management
- Online maatwerktrainingen bouwen
- Organische systemen
- Overbodige managementlagen saneren
- Standaardisatie
- Wet Elektronische Publicaties
- Afgestemd ruimtelijk beleid vanuit overheden
- Bied altijd de mogelijkheid voor persoonlijke hulp
- Digitaal archiefsysteem gebruiksvriendelijker maken
- Handleidingen via podcast
- Ict
- Informatie gedreven werken verder door ontwikkelen
- Kijken naar best practices
- Km vergoeding aanpassen naar werkelijke kosten
- Knoppen voor thematische links tussen mail en cases
- Lesgeven in brieven schrijven en bestanden opslaan
- Luisteren (echt luisteren) en steunen medewerkers
- Meer inzicht in klantbeleving
- Minder inhuur van kennis en meer kennis intern borgen
- Ontsluiting
- Stimuleren samenwerken
- Vereenvoudig de online dienstverlening
- Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer

Toelichting

- Gemeente Deventer, Olst-Wijhe en Raalte (DOWR-gemeenten) hebben een focusteam opgericht. Het focusteam werkt volgens de scrum methode samen om te voldoen aan de 5 wetten op het moment van invoering van de digitale toegankelijkheid binnen de DOWR-gemeenten.
- Ik heb werkelijk geen idee/geen zicht op
- Ik vermoed dat we op een aantal terreinen sinds dat het papieren archief is verdwenen en de archivarissen met verstand van zaken zijn weg gereorganiseerd, omdat de gedachte was dat de gemiddelde ambtenaar of leidinggevende ambtenaar dat zelf wel kon doen, dat hierin nog wel een wereld te winnen is. Ook binnen mijn organisatie. Archiveren is een vak. Nu zit de informatie ongestructureerd overal in systemen, mailboxen etc.
- Ik zit niet op het domein waarbij ik contact heb met bewoners.
- Zoals eerder opgemerkt ben ik geen uitvoerend ambtenaar.
Wel heb ik een mening over de informatiehuishouding van de overheid: Waar kunnen verbindingen worden gemaakt, die voor de burgers goed functioneren. hoe voorkomt de overheid discriminerende algoritmen. Is hier voldoende alertheid op? Zorg voor een diverse groep ontwikkelaars en betrek burgers bij het testen om de informatiehuishouding te verbeteren en op orde te krijgen.

10 Mijn organisatie luistert voldoende naar ideeën en suggesties van medewerkers om de online dienstverlening te verbeteren.

Toelichting

- | | |
|-------------------------|---|
| Mee eens | <ul style="list-style-type: none">• Bij voorkeur ook naar ideeën en suggesties van inwoners• Mee eens tot op zekere hoogte; medewerkers zijn ook allemaal individuen met allemaal eigen specifieke wensen. Deze wensen kunnen wel eens botsen of niet aansluiten op algemenere ideeën hoe en waarom online dienstverlening is georganiseerd. |
| Neutraal | <ul style="list-style-type: none">• ICT is vaak te complex.• Je moet vooral naar ideeën en suggesties van je inwoners luisteren en niet persé van de medewerkers• Weet ik niet echt, wel de interne briefing over allerlei zaken |
| Mee oneens | <ul style="list-style-type: none">• Al lange tijd aangegeven dat website onvoldoende duidelijkheid verschaft, contactformulieren die op verkeerde plekken in de organisatie binnen komen, wekt vertraging en fouten in de hand• Er is geen aandacht voor• Er is onvoldoende besef van belang van goed informeren van inwoners op basis van gegevens, in begrijpelijke taal. Bv affaires rond granuliet, Pestinfo. Rijkswaterstaat kijkt meer omhoog (beleid) dan opzij (contact met maatschappij)• Er wordt eerst een online formulier ontwikkeld en dan wordt gekeken of het werkt. Er is geen enkele inspraak VOORAF, wat voor onze afdeling prettig is. Soms scroll je je een ongeluk door een digitale aanvraag in pdf omdat de gevraagde gegevens verspreid in het document staan. Dit kun je eenvoudig op elkaar afstemmen maar heeft geen aandacht.• Men is terughoudend met het invoeren van bepaalde digitale zaken. Hierin mag wel een meer voortvarendheid inkomen. Zeker als nieuwe medewerkers al wel gewend zijn om met bepaalde digitale programmas te werken. Bijvoorbeeld in onze organisatie werken we alleen met teams voor online vergaderen, terwijl dit programma veel meer dan dat is. ik heb hier al veel mee gewerkt en irriteer me mateloos aan de terughoudendheid, omdat de tools in teams kunnen zorgen dat we beter met elkaar kunnen samenwerken online. |
| Zeer mee oneens | <ul style="list-style-type: none">• De organisatie zoekt de goedkoopste oplossing en lift daarna mee op systemen die eigenlijk niet voor de organisatie geschikt zijn.• Er worden programma's geïnstalleerd zonder de werkvloer te raadplegen of dit echt werkt. ICT en management beslist, prima, maar luister naar de werkvloer, de gebruikers uiteindelijk |
| Weet niet / Geen mening | <ul style="list-style-type: none">• Bij mijn afdeling wel, maar geen zicht op hoe dit organisatiebreed ervaren wordt• Denk dat de gemeente niet alleen naar medewerkers moet luisteren!• Ik heb mij zelf opgeven bij een student die onderzoek hiernaar deed, maar heb daar nooit meer iets van gehoord. Ik vind dat dit core-business zou moeten zijn: dus niet een student maar een aantal interne deskundigen die ook regelmatig de suggesties en nieuwe inzichten/behoefes van medewerkers ophalen |

11 Hoe kan je organisatie contact met inwoners naar een hoger plan tillen?

(Geef alsjeblieft maximaal drie mogelijkheden)

- ?
- Aanwezigheid in buurten en wijken
- Actief benaderen/bevragen van inwoners (breder feedback opvragen)
- Advies vragen aan de inwoners
- Antwoord geven binnen redelijke termijnen
- Basisdata op orde krijgen.
- Beeldbellen
- Beleidsmatig vaststellen dat inwoners ALTIJD worden betrokken bij creatie van online dienstverlening
- Bereikbaarheid telefonisch
- Beter communiceren
- Beter gevolgen van beleid
- Beter inspelen op behoefte van de inwoners bijv door rekening te houden met wat men mist om digitaal te kunnen communiceren
- Beter luisteren (2x)
- Beter onderzoek naar wens en behoefte
- Betere communicatie
- Betere organisatie van de online dienstverlening, betreft capaciteit
- Betere voorlichting
- Bijeenkomsten (digitaal) organiseren voor belangstellenden om uitleg te geven over bepaalde voorgenomen (beleids-)ontwikkelingen
- Blijf meerdere vormen van contact houden.
- Blijven ontwikkelen (2x)
- Chatfunctie inrichten
- Chatfunctie voor snelle digitale hulp
- Contact gemeente (eerste overheid) en provincie beter afstemmen. bijvoorbeeld door rechtsreekse doorverbinding indien aan de orde.
- Continue blijven zoeken naar betere mogelijkheden. continue monitoren hoe het contact verloopt en vervolgens aanpassen waar gewenst.
- Daadwerkelijk bereikbaar zijn en reele beantwoordingstermijnen
- Daar zijn waar de inwoner is
- Dat verbeteringsproces is reeds gestart
- De inwoners het gevoel geven dat zij serieus genomen worden
- De inwoners zijn in ons geval de klanten;
- De juiste mensen hiervoor verantwoordelijk maken
- De menselijke maat
- De telefonische bereikbaarheid spoedig verbeteren
- Dienstverlening verbeteren
- Dig digitale infrastructuur in de plaatselijke krant plaatsen en tijdelijk info lijn openen
- Digitaal loket bij klant contactcentrum
- Digitale balie ontwikkelen: beeldbellen, berichtenverkeer en veilig documenten uitwisselen
- Digitale spreekuren
- Doen
- Door aanwezig te zijn in de samenleving
- Door beter te luisteren naar wat de klant wil ontvangen aan informatie
- Door daar actief op in te zetten

- Door dorpsraden en luisteren naar burgers
- Door een oog te houden op de samenleving en haar behoeftes te peilen
- Door meer innovatieve technieken in te zetten
- Door meerdere sporen te bieden , ook voor digibeten
- Door naar de klant te blijven luisteren
- Door niet te denken in "meer met minder" want dat is een illusie
- Door op locatie te gaan en daadwerkelijk naar de mensen te luisteren
- Door overzicht te brengen in de enorme lading informatie systemen en dat te stroomlijnen
- Door te blijven investeren in persoonlijk contact!
- Door te investeren in goede helpdesk
- Door toch mensen op kantoor uit te nodigen
- Door ze op voorhand bij plannen te betrekken
- Door zowel fysieke (locatie/kantoor en brievenpost), telefonische en digitale dienstverlening mogelijk te maken (en niet een ten koste van de andere omdat dat goedkoper is)
- Doorgaan met betrekken burger bij zaken die hen aangaan.
- Doorontwikkelen gemeentelijke website
- Doorvreet oefenen
- Duidelijk communicatie via pers, website en tijdens bijeenkomsten
- Duidelijker, eenvoudiger taalgebruik
- Duidelijkere brieven schrijven zonder al te veel juridisch jargon
- Echt luisteren i.p.v. doen alsof en alsnog plannen uitvoeren waar niemand op zit te wachten
- Echte problemen oplossen en niet luisteren naar de schreeuwers
- Eén loket voor alle burgers
- Eerlijk en transparant zijn
- Experimenteren
- Feedback vragen
- Fysiek contactmomenten op vooraf gestelde tijdvak
- Ga naar ze toe (ook als er niets aan de hand is)
- Gebruikersvriendelijkheid platform
- Geen idee momenteel
- Gemakkelijke/vindbare toegang tot eenvoudige formulieren en een goede manier om simpele vragen te kunnen stellen
- Goed luisteren naar de behoeften van bewoners
- Goed luisteren naar inwoners
- Goede werking nagaan
- Hoe kan jouw organisatie; niet je organisatie (maar dat terzijde)
- Houd rekening met alle doelgroepen
- Hybride dienstverlening verbeteren
- In gesprek gaan
- In gesprek gaan met inwoners en overige belanghebbenden met de vraag hoe beter?
- Inbreng inwoners om dienstverlening gemeente op vraag af te stemmen
- Informatie delen via sociaalmedia
- Informatieavonden organiseren (bij voorkeur in de wijken!!)
- Informatievoorziening online op orde
- Informeer de inwoners; desnoods door langs de deuren te gaan
- Informeren via mediakanalen over digitalisering binnen de overheid
- Inhoudelijke kennis en informatie beschikbaar bij het eerste contact ipv doorverwijzen of terugbellen
- Inloopsprekuren op locatie

- Instellen per vakdirectie wie contactpersoon is / vraagbaak; evt koppelen aan een tijdvak.
- Interactief digitaal platform waar de dienstverlening van de gemeente goed vindbaar is en waar je direct in contact kan komen met een professional
- Inventariseren waar inwoners behoefte aan hebben
- Inventariseren wensen bewoners en actief anticiperen met de juiste medewerkers in de juiste rolverdeling
- Investeren in dienstverlening via 'De inwoner centraal'.
- Inwoner zelf een afspraak laten inplannen
- Inwonerparticipatie bevorderen/belonen
- Inwoners bedienen op hun voorkeurskanaal
- Inwoners meer betrokken laten voelen
- Inwoners niet over 1 kam scheren
- Kantoor weer openstellen voor publiek. face2face contact mogelijk maken
- Keuzes bieden: digitaal of live
- Klankbordgroep oprichten
- Klantenpanels in richten
- Klantenraad
- Klantreizen
- Klantreizen en serviceconcepten
- Klantreizen organiseren
- Klantreizen verder uitbreiden
- KORT GEZEGD: De Beleidsachtbaan toepassen en die voor inwoners duidelijk maken
- Laagdrempelig taalgebruik
- Liever, vriendelijker en zakenkundiger handelen
- Laagdemplig toegankelijk en de algemeen bekende tools daar voor gebruiken
- Luister naar de burger
- Luisteren
- Luisteren naar de inwoners
- Luisteren wat de klant wil
- Maak een plan
- Management kennis geven over (open) data en informatie-architectuur
- Meer aansluiting realiseren tussen theoretische kaders en de praktijk.
- Meer afwijkende mogelijkheden op formuleren
- Meer bewustzijn over de verschillende belevingswerelden van mensen
- Meer denken vanuit behoefte van de klant
- Meer en actiever contact zoeken met inwoners via huis aan huisbladen bijvoorbeeld
- Meer flexibiliteit inbouwen
- Meer houden van digitale bijeenkomsten met bepaald thema
- Meer inzicht geven
- Meer lokale ontmoetingsmogelijkheden
- Meer mensen
- Meer middelen beschikbaar voor dit onderdeel (tijd/budget)
- Meer persoonlijk contact
- Meer persoonlijk contact waar nodig
- Meer ruimte voor persoonlijk contact
- Meer serieus nemen van medewerkers
- Meer tijd hiervoor creëren
- Meer tijd om persoonlijk contact te kunnen maken
- Meer transparantie over wat de organisatie wel en niet doet

- Meer via digid regelen
- Meer vragen wat de inwoners vinden van de formulieren, waar lopen zij tegenaan
- Meer wijk en dorpsgericht werken
- Met de ontvangers van de informatie gaat praten en o.b.daarvan verbeteringen doorvoeren
- Minder ambtelijk en meer toegesneden op behoeften inwoners
- Mogelijkheid van huisbezoeken
- Niet alleen inzetten op digitaal maar ook op de oude alternatieve wijzen
- Niet alleen richten op digitale oplossingen
- Niet alleen via social media, maar ook via influencers als buurtvaders, kerken e.d.
- Niet doen alsof je luisterd, maar ook daadwerkelijk doen
- Niet hijgerig achter de laatste modes aanlopen. we zijn beter dan dat!
- Nog gebruiksvriendelijker
- Nog meer data die de gemeente zelf heeft over de burger transparant met de burger delen
- Nog meer investeren in ontwikkeling van locatie en plaatsonafhankelijke co-creatie
- Nog snellere reactietermijn
- Omni channel en kanaalsturing
- Omnichannel
- Onderzoek doen
- Onderzoeken
- Online informatieavonden
- Op peil houden informatiehuishouding
- Open en transparant opereren
- Open staan voor verbetering
- Opleiden medewerkers qua taal en helderheid
- Opnemen in communicatieplan en periodiek herzien door klantraadpleging
- Organiseer periodiek klantarena's
- Panel instellen
- Participatie verder ontwikkelen
- Persoonlijk contact (2x)
- Pip
- Realiseren HUP's voor persoonlijke contact
- Ruimte creëren voor medewerkers om serieus het gesprek aan te gaan
- Seminars houden (weet wat de inwoners belangrijk vindt)
- Social media gebruiken
- Spreekuren gaan houden
- Stuur regio managers de straat op
- Telefonisch, chat of fysiek spreekuur instellen voor verschillende onderwerpen zodat je weet dat je je vraag aan een deskundige kunt voorleggen en ook meteen antwoord krijgt.n
waardoor
- Toch ook het land in? Geen idee
- Uitgaan van open dossiervorming
- Uitvragen wat de behoefte zijn.
- Vaker werken met ad hoc klantenpanels / gebruikersgroepen
- Verbeteren gebruiksmogelijkheden website
- Verdere doorontwikkeling digitale mogelijkheden
- Verschillende manieren bedenken van informatieverstrekking
- Verwachtingenmanagement onderling duidelijk hebben
- Voorlichting thematisch bundelen
- Voorlichtingscampagnes en (gratis) cursussen

- We zijn goed op weg het blijft in ontwikkeling
- Wij zijn in gesprek met ondernemers om hun ideeën te gaan implementeren
- Zichtbaar aanwezig (bijvoorbeeld met wijkkantoor/wijkhub)
- Zichtbaarheid/aanwezigheid in de media optimaliseren
- Zie 9: meer en beter gedigitaliseerd personeel (dus jonge mensen)
- Zorg dat organisatie een naam krijgt en deze voor lange termijn behoudt (herkenbaarheid)
- Zorgen dat collega's onderling beter kunnen samenwerken zonder dat de AVG problemen oplevert
- Zowel online als offline inzetten. Dus ook aanwezig op de plek zelf
- Aansluiting systemen
- Actief contact zoeken
- Als online: Teams standaard gebruiken voor gesprekken.
- Altijd een voorziening voor mensen die vastlopen
- AVG-medewerkers de juiste technische kennis geven (scheelt verbieden)
- Beginnen met INHOUDELIJKE antwoorden terug te mogen geven ipv naar kastje en muur te sturen
- Behoeftte vaststellen
- Bekijk per soort contact wat de juiste wijze is om de inwoners te bereiken
- Ben niet bang om met mensen in contact te komen. ze hebben immers vragen
- Beter gebruik social media
- Beter letten op de uitgaven
- Betere structuur/proces
- Betrek ze in planvorming
- Betrekken van inwoners bij ontwikkelingen
- Bewoners vaker informeren, bevragen en minder 'zenden'
- Bied informatie/hulp aan via diverse kanalen
- Burgerpanel
- Communiceer over een zaak per item, en kom tegelijkertijd met het verloop van de vorige zaak terug op de stand van zaken
- Competentiegericht medewerkers inzetten
- Data beschikbaar
- De afspraken met inwoners over bezoeken beter en netter afhandelen via de mail
- De bestuurders naar eigen rol laten kijken en hier op kunnen aanspreken
- Digi-vaardigheden van inwoners verhogen
- Digitaal vergaderen
- Discussie onderwerpen met bewoners opstarten
- Door de mogelijkheden daarvoor te creëren
- Door de mogelijkheid in te bouwen tot een persoonsgerichte specifieke informatie
- Door duidelijke keuze te maken voor een paar systemen en daar ook flexibiliteit en toekomstbestendigheid in te bouwen. in te bouwen
- Door je klanten in Teams te spreken.
- Door me te bewegen met de transitie
- Door meer transparantie en openheid
- Door obstakels (weet niet zeker of ik het goede antwoord geef) weg te halen
- Duidelijke en overzichtelijke procedures
- Enquête in laten invullen digitaal of papier voor verbeteringen
- Fysieke helpfunctie
- Gebruik maken van nieuwe technologieën en benodigde digitale infrastructuur ter ondersteuning van de interactie en communicatie

- Geef inwoners een soort route kaart
- Gerichte participatie (juiste verwachtingen wekken)
- Gevarieerdere ondersteuning van media en website
- Goed bruikbare handleidingen
- Goede aandacht voor vragen van burgers wat zij willen weten en daar ook op acteren
- Goede informatie bieden
- Het Tabula rasa project: begin een RO-project met een wit vel papier en werk van daaruit met de ideeën van inwoners om een nieuwe situatie te creëren
- In gemeenten belangrijke beleidszaken toelichten in bijv, raden
- Informatiebeveiliging en omgang met informatie garanderen
- Informeren
- Inloop zonder afspraak
- Internet goed onderhouden en simpel houden
- Investeren in houding en gedrag van ambtenaren!!!!
- Investeren in KCC.
- Inwoner vaker betrekken bij het inrichten van processen
- Inwoners interactie creëren door Gemeentes
- Jaarlijks gericht onderzoek uitvoeren met bepaalde doelgroepen
- Juiste behoefte invullen
- Laagdrempelig (niet te ingewikkeld)
- Luister naar de ambtenaar die in het veld werkt
- Luisteren
- Luisteren naar de vraag achter de vraag (vraagt om persoonlijk contact)
- Luisteren, (weder)horen en (mee)kijken naar gebruikers en medewerkers
- Maak combi f2f en online mogelijk
- Maar ook niet vergeten dat er ook mensen zijn die daar geen of minder toegang toe hebben
- Medewerkers trainen in gastvrijheid/dienstverlening: hoe ga je met verschillende soorten mensen om?
- Medewerkers bewust van rol
- Medewerker instrueren
- Meer bewustzijn over hoe 'de overheid' (en alles wat daar naar ruikt) gezien wordt
- Meer capaciteit in geld en uren voor doorvoeren vernieuwing
- Meer fysieke infopunten aanbieden (bijv zoals nu al via bibliotheken loopt)
- Meer goed opgeleid personeel
- Meer info beschikbaar!
- Meer informatie die gedeeld kan worden in het (regionale) nieuws
- Meer maatwerk
- Meer online dienstverlening
- Meer open zijn
- Meer persoonlijk contact
- Meer persoonlijke contact
- Meer tijd bij projecten
- Menselijkere communicatie
- Mensen in de organisatie opleiden en trainen.
- MijnGemeente omgeving verder uitbouwen
- Mogelijkheid bieden voor live contact (eventueel aan huis)
- Nachecken door persoonlijk contactmoment in te gelasten
- Netwerken
- Niet overal een politieke zaak van maken

- Niet zelf invullen maar luister naar de klant
- Nog beter taalgebruik en eenvoudige procedures
- Omni-channel
- Ook speciaal budget daarvoor vrij maken
- Opleiden medewerkers in leefwereld ipv systeemwereld
- Oprichten van een inwoners adviesgroep
- Optie om een formulier incompleet in te dienen
- Organiseer inspraak avonden (of: informatie-ophaal-avonden)
- Outside inside handelen
- Peilingen en uitvragen waar de behoeftes zich bevinden
- Reactietermijn zo laag mogelijk houden
- Rekening houden met mogelijkheden inwoners, niet iedereen is digitaal vaardig
- Ruime openingstijden of contactmomenten (eventueel digitaal spreekuur)
- Ruimte geven voor burger initiatieven
- Serieus reageren op vragen, opmerkingen en feedback.
- Sludge audit in processen toepassen
- Sneller terugbellen
- Software aanpassen op digitale aanlevering
- Spreekuren organiseren
- Stimuleren door digitale middelen (laptop, Ipad) te verstrekken voor kansarme gezinnen
- Telefonische bereikbaarheid/hulp uitbreiden en discipline bij invullen zaaksysteem door de inhoudelijke ambtenaren
- Telefonische coach voor niet digitaal vaardige mensen
- Terugkoppeling geven van wat er met input is gedaan
- Testen
- Tijd investeren in je medewerker en zorgen dat een deskundig iemand de telefoon opneemt
- Toegankelijker software pakketten
- Transparante informatie
- Transparantere planvorming
- Tutorials maken voor vergunningaanvragen
- Uitbreiden van mogelijkheden
- Website eenvoudiger maken
- Websites en online-info up-to-date houden
- Wijkcommunicatie ondersteunen
- Zichtbaarheid
- Zie 9: systemen sterk verbeteren en vernieuwen (3D ipv 2D)
- Zorg ook voor representatie van die bewoners, die minder mondig zijn
- Actief bewoners benaderen voor belangrijke onderwerpen
- Actief informeren wat de burgers weten (en veelal niet weten, maar wel zouden moeten weten)
- Af en toe onderwerp uitlichten
- Altijd optie op persoonlijk contact
- Ander beleid op het gebied van personeel: mensen aannemen met klantgericht DNA
- Anticiperen op gebeurtenissen
- AVG regels aanpassen voor uitwisseling UWV /gemeenten
- Begrijp dat we zeer ingewikkelde wetgeving hebben
- Beschikbaarheid van benodigde middelen en skills in de organisatie maar ook voor gebruikers
- Betere afstemming
- Biedt de mogelijkheid dat mensen zich onderling gaan vinden

- Burgerparticipatie creëren.
- Competenties eerste lijn (doorvragen, gastvrij, empatisch etc)
- De burger op de hoogte te stellen dat je met een wirwar aan verouderde systemen werkt en dat het 5 tot 10 jaar gaat duren voordat je orde op zaken hebt gesteld
- Diensten en vertrouwdsheid promoten
- Dienstverlening is een kwestie van houding, gedrag en wil in alle lagen van de organisatie
- Directe interactie met AI i.p.v. formulieren
- Door afspraken te maken hoe we dat doen
- Europese aanbestedingen afschaffen
- Flexibel inzetten medewerkers (meerdere rollen), al naar gelang behoefte/vraag samenleving
- Flexibel openingstijden
- Geen kastje muur doorverwijzingen
- Goed bereikbare helpdesk
- Huisbezoek op maat
- Hulp aanbieden bij 'vastlopen' in digitale brij'
- In gewone taal praten
- In persoon mensen bezoeken ipv achter een scherm weg te duiken en mailtje " door te sturen en DUS! opgelost?"
- Inrichten servicedesk
- Inwoners spreekrecht geven en constructieve input mee laten wegen in veranderingen
- Klantvragen onderzoeken en thematisch bundelen
- Laag opgeleiden een kans bieden. Deze hebben vaak betere vaardigheden met mensen om te gaan.
- LSD (luisteren, samenvatten, doorvragen)
- Luisteren
- Maak er tijd voor vrij
- Meer buurtwerkers inzetten. Zij kunnen de minderbedeelden, laaggeletterden en anderen die hun weg niet kunnen vinden helpen.
- Meer in gesprek met ' lastige' klanten
- Meer persoonlijke benadering
- Meer pragmatisch maatwerk leveren
- Meer ruimte voor eigen inbreng bewoners, digitaal en dmv bijeenkomsten
- Meer telefonisch bespreken en kort bevestigen via email of whatsapp
- Meer zaken lokaal kunnen regelen, bijv examen rijbewijs ook via gemeente laten lopen, minder digitale loketten voor de burger
- Minder angst voor fouten hebben
- Mogelijk maken dat wensen van bewoners(groepen) worden gehonoreerd
- Ondersteuning door spreekuur in bibliotheken waarbij degene die daar zit ook stapje voor stapje begeleidt.
- Ontwikkelen integrale digitale paraplu van participatie door burger: vragen stellen, storingen melden, right to challenge
- Op stap
- Openstaan voor kritiek, klachten en suggesties van klanten. Gesprek mee aangaan
- Oprecht luisteren en in oplossingen denken (landelijke wet en regelgeving aanpassen)
- Out of thebox: Virtual realitie (VR) methodieken, kan ook contact naar hoger niveau tillen
- Over niet te veel kanalen willen communiceren en gebruik van het juiste kanaal
- Participatie in beleidsvorming en uitvoering
- Participatie stadsbreder en toegankelijker te maken
- Proactief info ophalen

- Processen bundelen
- Samenwerken met/ leren van anderen
- Standaard zaken beantwoorden
- Trainingen aanbieden
- Veel meer co-creëren met mensen, en hen hun eigen digitale kanalen laten gebruiken
- Veel studenten voelen zich bij woningverstrekking niet gehoord zijn aangewezen op particulier huren waarbij ze zich niet kunnen inschrijven.
- Verlies het persoonlijk contact niet uit het oog
- Verouderde online informatie (laten) verwijderen
- Verschil tussen privacy en security duidelijk maken bij leiding
- Werkdruk bij medewerkers verlagen, haal verstorende elementen weg en laat medewerkers doen waar ze goed in zijn
- Wij zijn voor de inwoners, de inwoners zijn er niet voor ons.
- Zie 9: veel minder regelzucht

Toelichting

- De vragenlijst lijkt mij erg gericht op gemeenten en provincies. Als ambtenaar bij een ministerie in Den Haag, heb ik geen zicht over hoe de dienstverlening door uitvoeringsorganisaties wordt ervaren. De interne dienstverlening van ICT e.d. zijn op orde.
- Deze vragenlijst is gericht op ambtenaren die contact met burgers hebben, dienstverlening voor burgers verzorgen. De meeste ambtenaren, waaronder ik, hebben geen enkel contact met burgers.
- Er zijn nu soms voor mensen die het moeilijk hebben teveel regelingen waar ze gebruik van kunnen maken. dit maakt het er juist voor deze doelgroep niet makkelijker op. Kijk maar eens naar de huurtoeslag, zorgtoeslag, kwijtschelding belastingen, bijzondere bijstand etc. Mensen zien soms door de bomen het bos niet meer. Hier hebben ze hulp en ondersteuning bij nodig, maar liever nog maken we het eenvoudiger door minder regelingen. Nu vallen mensen/inwoners soms van de regen in de drup en proberen gemeenten de kromme landelijke wetgeving creatief om te buigen (mits een ambtenaar dat aandurft). Dit soort complexe zaken dus NIET digitaliseren, maar samen met mensen oppakken. Dat is helaas nodig.
- Het KCC doet ongelooflijk goed werk. Ze zijn wel kwetsbaar (coronatijd). Inhoudelijke collega's doen weinig moeite om het werk van het kcc mogelijk te maken (nemen zelf telefoon niet op, bellen niet terug, doen geen voortgangsrapportage in een zaakstelsel om maar wat te noemen). Veel ambtenaren hebben rare beelden van wat inwoners eigenlijk willen/nodig hebben: aandacht bijv. Ga het gesprek wat vaker aan op vele fronten. Daar is weinig tijd voor, vaardigheden ontbreken, en inwoners verdwijnen steeds meer achter systemen. De toeslagenaffaire is daar een klein voorbeeld van wat bij alle overheden kan gebeuren. Vul je variabele verkeerd in omdat je het niet begrijpt, dan ben je de SJAAK
- Ik werk niet meer, ben gepensioneerd. Voer mij maar af van het panel. Alvast bedankt.
- Ik werk op een beleidskern. Ik bemoei me niet met het publiekscontact.
- Ik zit niet op het domein waarbij ik contact heb met bewoners.

5. Toponderzoek

Toponderzoek is een Horsters no-nonsense bedrijf, dat sterk is in het **raadplegen van meningen**. In een mondige wereld waarin men direct resultaat wil zien, is het raadplegen van meningen / ervaringen / beleving van belang om te overleven.

Onze **professionele en flexibele** medewerkers hebben **interesse** voor uw onderzoeksvraag om de beleving en inzichten vanuit de maatschappij regulier zichtbaar te maken. Door een **transparant** inzicht in hetgeen leeft en speelt onder burgers / bestuurders / politici, levert dit beter beleid en meer draagvlak op. Tips worden aangeleverd. Tevens toetst u of ingezette acties resultaat hebben.

Toponderzoek faciliteert dit proces als onafhankelijk onderzoeksbureau TIPTOP voor u. Het onderzoeksbureau heeft de beschikking over eigen TIP-burgerpanels (landelijk > 60 burgerpanels) en het overheidspanel Overheid in Nederland.

Blijf op de hoogte via de Topletter.



Toponderzoek
Herstraat 20
5961 GJ Horst

www.Toponderzoek.com
enquete@toponderzoek.com
085-4860100

Toponderzoek is lid van MOA.