

Dienstverlening

Raadscommissie

15 april 2024

Agenda

- Aanleiding
- Proces
- Dienstverlening
- Onderzoek waarstaatjegemeente
- Digitaliseringswetten
- Vragen?

Aanleiding

- Beleidsplan dienstverlening 2019
- Veel ontwikkelingen en verwante thema's
- Waarstaatjegemeente.nl
- Digitaliseringswetten

Proces

- Presentatie vandaag voor beeldvorming
- Opiniërend raadsvoorstel:
 - Uitgangspunten m.b.t. dienstverlening
 - Achtergrond onderzoek Waarstaatjegemeente
 - Achtergrond digitaliseringswetten
- College aan zet, op basis van:
 - Ontwikkelingen Rijk en VNG
 - Input intern en extern
 - Visies andere gemeenten

- 2019: Beleidsplan dienstverlening ‘Persoonlijk in een digitale wereld’.
 - 5 ambities vastgesteld
 - Dienstverlening loopt als een rode draad door de gemeente heen. Aan inwoners, ondernemers, zorgvragers, samenwerking partners en ga zo maar door.
- Thema’s uit het plan zijn vandaag de dag nog herkenbaar:
 - Snelle ontwikkelingen
 - Toenemende digitalisering
 - Transformaties als sociaal domein, Omgevingswet
- Dienstverlening vraagt om wendbaarheid
 - Daarom niet teveel achterom kijken (oude beleidsplan), maar voorbereiden op de toekomst
 - Perspectief ontwikkelen

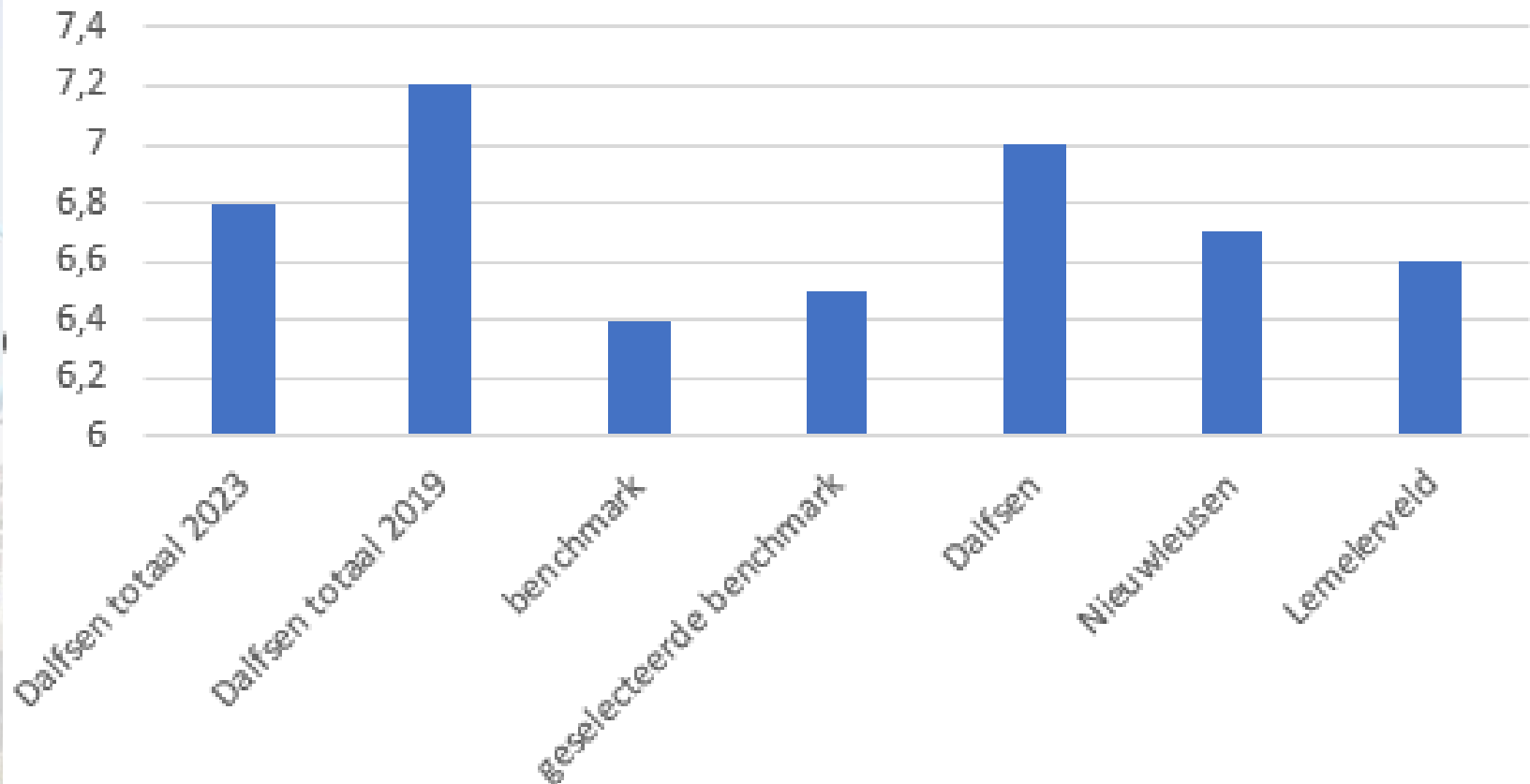
- Digivaardigheid voor iedereen
 - Overbruggen van de digitale kloof
 - Intuïtieve systemen zonder technische barrières
- Van Gemeente naar Gebruiker
 - Klantgericht denken
 - Belevingswereld van inwoners en ondernemers
 - Aansluiting met de buitenwereld
 - Samenwerking met markt en burgerinitiatieven
- Wat gebeurt er de komende jaren?
 - Vergrijzing, digitalisering, arbeidsmarkt, vertrouwen in overheid, transparantie. Wat betekent dat voor dienstverlening. Welke thema's zien we contextueel op ons afkomen?

Waarstaatjegemeente 2023

- Gestandaardiseerd onderzoek VNG realisatie
- Representatief onderzoek onder 1980 inwoners van 18+
- Uitgevoerd door I&O research
- Woon- en leefklimaat
- Gemeentelijke dienstverlening
- Relatie burger en gemeente
- Welzijn en zorg
- Extra vragen over betrokkenheid bij de raad
- Dalfsen vs landelijke benchmark
- Dalfsen vs geselecteerde benchmark
- Scores 2023 vs scores 2019
- Vergelijking tussen de kernen Dalfsen, Nieuwleusen en Lemelerveld

Uitkomsten 2023

waardering alle inspanningen



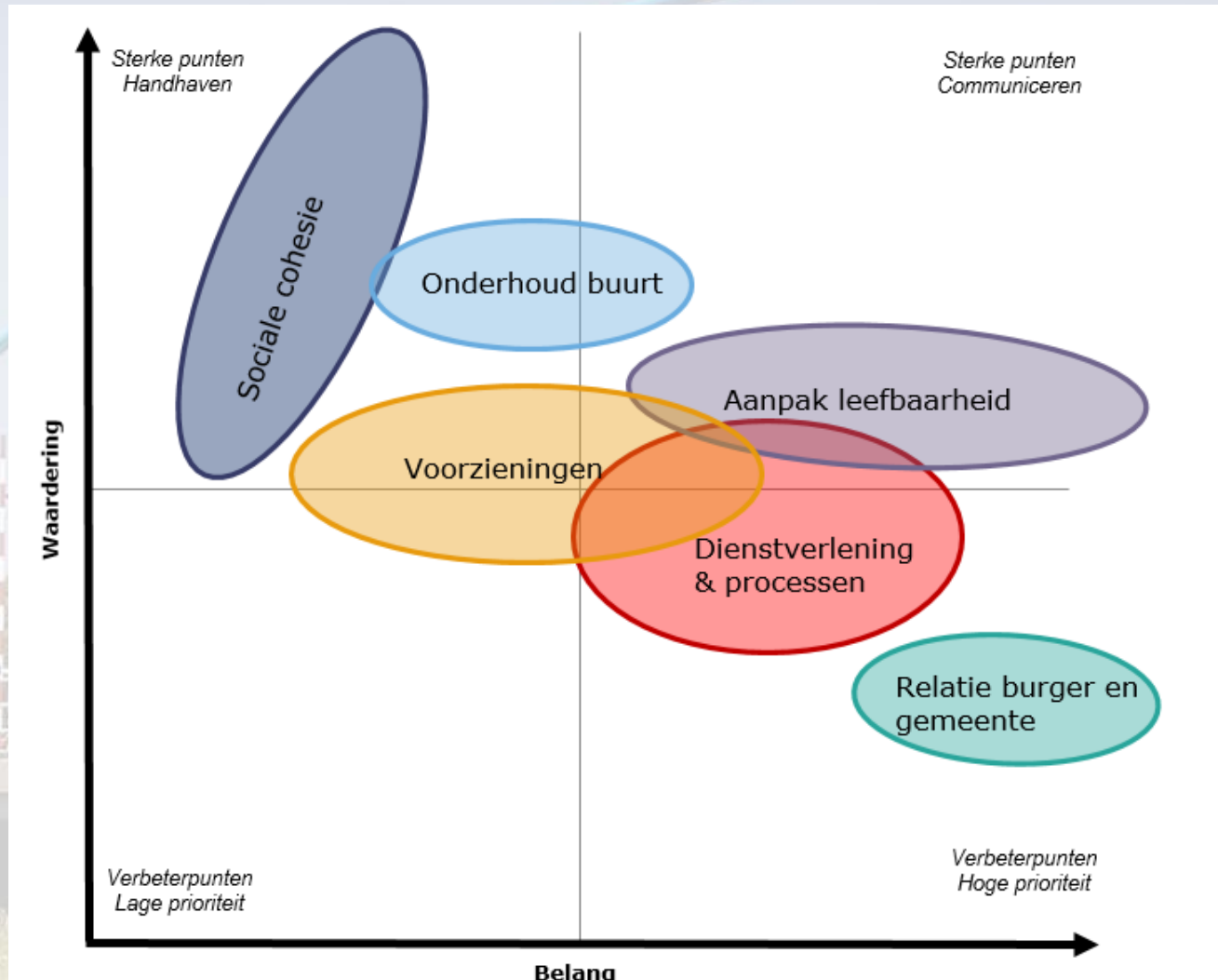
Gemeentelijke dienstverlening

Waardering gemeentelijke dienstverlening	
Dalfsen totaal 2024	6,9
Dalfsen totaal 2019	7,2
Benchmark	6,5
geselecteerde benchmark	6,6
Dalfsen	6,9
Lemelerveld	6,7
Nieuwleusen	7,0

Minder gescoord op de volgende punten:

- juistheid en volledigheid informatie (-8%)
- Aanvragen product/dienst makkelijk (-10 %)
- Afhandeltijd acceptabel (-4%)
- Informatie over het verloop van de afhandeling (-7%)
- Kreeg wat men wilde (-3%)

Waar op in te zetten



Dienstverleningsthema's

- Toegankelijkheid
- Privacybescherming
- Transparantie en openbaarheid van informatie
- Digitale vaardigheden en ondersteuning

Wetgeving Digitale Overheid



Privacy & Security

25 MEI 2018
Algemene Verordening Gegevensverwerking

1 JANUARI 2019
Wet politiegegevens

ONBEKEND
Wet gegevensverwerking samenwerkingsverbanden

ROMD 2024
E-privacy verordening

17 JUNI 2020
BIO

Digitale dienstverlening

1 JULI 2023 GEFASEERD IN WERKING GETREDEN.
Wet digitale overheid

23 SEPTEMBER 2020
Wet digitale toegankelijkheid

1 JULI 2021 (1E T)
Wet elektronische publicatie

NAAR VERWACHTING TREET DE WET OP 1 JANUARI 2025 IN WERKING.
Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer

12 DECEMBER 2022
Single Digital Gateway

1 JANUARI 2024
Omgevingswet/DSO

Transparantie

1 MEI 2022
Wet open overheid

2018
Wet hergebruik overheidsinformatie

DE INWERKINGTREDINGSDATUM VAN DE NIEUWE WET IS MOGELIJK 1 JULI 2024
Archiefwet

Opkomend in EUROPA

17 OKTOBER 2024
NIS2-richtlijn

MEDIO APRIL/JUNI 2027
Cyber resilience act

Opkomend in EUROPA

8 NOVEMBER 2023
eIDAS-verordening

Opkomend in EUROPA

24 SEPTEMBER 2023
Data Governance Act

9 NOVEMBER 2023
Data Act

ONBEKEND
Inspire 2

Opkomend Nederland

MOGELIJK 2024
Algemene informatiewet

TECH Opkomend in EUROPA

21 SEPTEMBER 2023
Chip Act

DE INWERKINGTREDINGSDATUM VAN DE NIEUWE WET IS 2026
Artificial Intelligence Act

Opkomend Nederland

* Regie op gegevens

E-commerce opkomend in EUROPA

17 FEBRUARI 2024
Digital Service Act

2 MEI 2023
Digital Markets Act

Opkomend EUROPA overig:

8 DECEMBER 2022
VAT digital age

5 JANUARI 2023
CSAD (kpi')

1 JUNI 2023
CSDD (impact op milieu met ketenpartners verbeteren)

ZOMER 2024
Richtlijn stedelijk afvalwater

Overig oud EUROPA

4 DECEMBER 2018
Vrij verkeer niet persoonsgebonden gegevens in de EU (Verordening (EU) 2018/1807 (T))

O.A. 1 JULI 2021
Europese Telecomcode (Richtlijn 2018/1972) + Telecommunicatiewet + Actieplan digitale connectiviteit (5G)(P&S)

2009
INSPIRE richtlijn (T)

2018
EIDAS (D)



Actuele strategische vragen

Hoe zorgen we voor blijvende naleving en aanpassingsvermogen in een snel veranderende digitale en juridische omgeving?

Hoe kunnen we onze processen en systemen het beste inrichten om aan de vereisten van deze wetten te voldoen?

Welke stappen moeten we ondernemen om onze digitale diensten inclusief en toegankelijk te maken voor alle burgers, inclusief die met beperkte digitale vaardigheden of toegang?

Hoe kunnen we onze interne en externe communicatieprocessen transformeren om volledig gebruik te maken van elektronisch verkeer, en welke impact heeft dit op onze operationele efficiëntie en dienstverlening?

Hoe kunnen we onze archiefbeheerprocessen en -systemen optimaliseren om te voldoen aan de vereisten voor langdurige bewaring en toegankelijkheid van archieven, rekening houdend met zowel fysieke als digitale formaten?

Op welke manier kunnen we zorgen voor een effectieve samenwerking tussen verschillende overheidsniveaus en externe stakeholders om de doelstellingen van de organisatie realiseren?

1. Inzet vanuit Europa op digitale geletterdheid: 80% van de mensen moet in de basis digitaal vaardig zijn in 2030. Hoe pakken we dit op?
2. Hoe vinden we de juiste balans tussen digitale dienstverlening en dienstverlening aan de balie en de telefoon?
3. Dienstverlening moet in positieve zin bijdragen aan het vertrouwen in de overheid: hoe doen we dat?
4. Willen we het huidige niveau van dienstverlening handhaven (minimaal een klanttevredenheid van een 8,5)? En wat vraagt dat van de gemeente? En welke investering is dit waard?
5. Willen we dat de gemeente Dalfsen koploper is in innovatieve online dienstverlening? En wat zijn daarbij de beelden? En welke investering is dit waard?
6. Welke belangrijke aandachtspunten en kansen zien we voor de dienstverlening van de gemeente nu en in de toekomst?
7. We zien voor de raad een rol bij het vaststellen van de visie. Maar ook in de volksvertegenwoordigende rol? Of doet het college dat door inwoners en ondernemers te betrekken (naast waarstaatjegemeente.nl)?

Vragen?



Achtergrondinformatie

- Coalitieakkoord 2022:
 - *Alle inwoners doen, in al hun diversiteit, volwaardig mee in de samenleving. Ongeacht leeftijd, geaardheid, religie, cultuur of beperking. In Dalfsen zien we om naar elkaar. Onze ambitie is dat iedereen zelfstandig en naar eigen vermogen meedoet.*
 - *Ook digitale toegankelijkheid van voorzieningen is van belang.*
 - *We zoeken het contact naar buiten, naar onze inwoners. En we zien graag dat inwoners contact met ons zoeken. We zijn makkelijk benaderbaar.*
 - *Sterk in verbinding met inwoners en inwoners onderling/*

De manier waarop interactie/contact tussen inwoners en gemeente werkt en/of is vormgegeven.

Thema's om aan te denken:

- KCC/telefonie/website
- Burgerzaken (documenten etc.)
- Kulturhuizen / infopunten
- Ontwikkelingen zoals Omgevingswet
- Snelheid waarmee burger of bedrijf wordt geholpen

Dienstverlening betekent niet altijd doen wat de klant wenst. Een 'nee' kan ook dienstverlenend zijn.

Hoge waardering woon- en leefomgeving

Prettig wonen	2024	2019	% voldoende
Dalfsen Totaal	8,2	8,4	97%
Benchmark	8,0	8,0	
Dalfsen	8,3	8,5	96%
Lemelerveld	8,4	8,2	99%
Nieuwleusen	8,2	8,4	97%

onderhoud voorzieningen % (helemaal eens	groen	straten en stoepen	weinig kapot	netjes en schoon
Dalfsen totaal 2023	62%	69%	81%	74%
Dalfsen totaal 2019	61%	68%	85%	81%
benchmark	54%	58%	72%	61%
geselecteerde benchmark	58%	60%	75%	66%

Zorg voor woon- en leefomgeving	% voldoende	
Dalfsen 2023	7,1	86%
Dalfsen 2019	7,3	93%
Benchmark	6,6	
geselecteerde benchmark	6,7	

Relatie inwoner en gemeente

Vertrouwen in het gemeentebestuur

(% (heel) veel vertrouwen)

Dalfsen totaal 2024	41%
Dalfsen totaal 2019	51%
Benchmark	26%
Geselecteerde benchmark	24%
Dalfsen	41%
Lemelerveld	48%
Nieuwleusen	37%

Betrekken inwoners en faciliteren participatie

% (helemaal) eens

	gemeente luistert naar inwoners	gemeente laat inwoners meedenken
Dalfsen totaal 2024	35%	46%
Dalfsen totaal 2019	33%	40%
Benchmark	23%	31%
geselecteerde benchmark	25%	32%
Dalfsen	31%	41%
Lemelerveld	39%	45%
Nieuwleusen	40%	55%

Zorg en welzijn

Verschillende thema's uitgevraagd

- Rapportcijfer voor hun leven
- Gezondheid en sociale contacten
- Maatschappelijke participatie
- Mantelzorg
- Waardering inzet gemeente

- Hoge scores
- Hoger dan de benchmark
- Vergelijkbaar met 2019
- Gering verschillen tussen de kernen

Impact op de organisatie

- Aanpassing van werkprocessen
- Vernieuwde inspecties en audits
- Financiële Impact
- Implementatie van nieuwe systemen
- Juridische compliance en risicomanagement
- Lange termijn strategische planning
- Participatie en betrekken van inwoners
- Training en bewustwording
- Upgrades en investeringen
- Verandering in organisatiecultuur en rol

Digitaliseringswetten

Wat is de stand van zaken?

Stand van zaken informatiewetgeving gemeente Dalfsen

2023	2024
Archiefwet 1995	Archiefwet 2021
Besluit Digitale Toegankelijkheid overheid	
Auteurswet	
Baseline informatiebeveiliging Overheid	
Algemene Verordening Gegevensbescherming	
Wet Revitalisering Generiek Toezicht	
Beheerregeling informatiebeheer gemeente Dalfsen	
Archiefverordening gemeente Dalfsen	
Wet Elektronische Publicaties	
Wet Open Overheid	
Omgevingswet	
Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer	
Wet Digitale Overheid	
Verzamelbesluit Gegevensverwerking door Justitie en Politie	Verzamelbesluit Gegevensverwerking door Justitie en Politie
Wet Aanpak Meervoudige Problematiek Sociaal Domein	