

Eindrapport

Proef Virtueel Klantcontact

In samenwerking met GR IJsselgemeenten en MONTR.



RED PLUME
Digitale Transformatie Publieke Sector

montr

Tevens in opdracht van -en mede mogelijk gemaakt door- AenO fonds Gemeenten.



10 MEI 2022
Afferden

Inhoudsopgave

Samenvatting	2
1. Inleiding.....	4
2. De aanloop	8
3. De invoering van de app	13
4. Gebruik van de app	17
5. Beantwoording onderzoeksvragen	20
6. Conclusies en aanbevelingen	23
7. Slotbeschouwing	25
Bijlage A: Projectorganisatie	26
Bijlage B: Interviews.....	27
Bijlage C: Enquête onder gebruikers.....	28
Bijlage D: Enquête onder niet-gebruikers.....	30

Samenvatting

Deze rapportage is opgesteld in het kader van de innovatiepilot die binnen de gemeente Capelle aan den IJssel in 2021 is uitgevoerd. Deze pilot had betrekking op de implementatie van technologie voor videobellen om virtueel klantcontact mogelijk te maken tussen ambtenaar en burger. De noodzaak tot de inzet van dergelijke technologie was groot, met name vanwege de corona epidemie.

De pilot heeft zich concreet afgespeeld binnen 3 units: de units Intake en Onderzoek van de afdeling Sociale Zaken (onderdeel van de gemeenschappelijke regeling IJsselgemeenten) en de unit Adresonderzoek van de afdeling Burgerzaken. De looptijd van de pilot was, inclusief voorbereidingen, ongeveer een jaar. Het streven om de pilot ook nog bij andere processen uit te voeren is, ondanks pogingen daartoe, niet gelukt binnen de beschikbare looptijd voor de pilot.

In deze evaluatie wordt enerzijds gekeken hoe het proces van de pilot is verlopen en welke conclusies daaraan zijn te verbinden. Hier gaat het onder andere om de skills voor medewerkers en de uitdagingen waar leidinggevenden tegen aan lopen. Anderzijds is gekeken naar de meerwaarde van de technologie voor ambtenaar en burger. Hierbij draait het niet alleen om de waardering van/voor de technologie, maar ook de meerwaarde vanuit het perspectief van de burger respectievelijk de ambtenaar.

Deze pilot is aanleiding geweest voor vijf conclusies:

Wat betreft de *meerwaarde van de app* kan worden geconcludeerd:

1. **De technologie werkt, wordt gewaardeerd, en is eenvoudig te gebruiken.** Dit geldt zowel voor de medewerkers als voor de burgers.
2. **Er is duidelijk meerwaarde van de technologie.** Wat betreft de burger gaat het vooral om zaken als besparing op reistijd en een minder intrusieve benadering. Wat betreft de ambtenaar gaat het vooral om efficiency en om een andere (makkelijkere) manier van contact zoeken (en houden) met de burger;

Wat betreft *het proces van uitvoering van de pilot* kan worden geconcludeerd:

3. **Management en beleid spelen een cruciale rol:** De pilot is tot stand gekomen dankzij de steun van "sponsors" op managementniveau. Tijdens de uitvoering was er vooral sprake van bottom-up sturing. Dat heeft geleid tot goede resultaten in de pilot. Voor verdere opschaling en organisatiebrede uitrol zal echter meer top-down sturing noodzakelijk zijn. Dat vergt ook een meer strategische kijk op digitale dienstverlening.
4. **Een gestructureerde aanpak van de pilot loont.** Het werken met een projectplan, projectorganisatie en projectevaluatie biedt houvast en richting. Daarnaast is er adaptief

en flexibel gewerkt binnen het project, mogelijk gemaakt door een goede onderlinge klik en verstandhouding tussen alle betrokkenen.

- 5. Let op promotie en communicatie, intern en extern.** Voor deze pilot is de communicatie aan interne stakeholders goed verlopen, zoals het Bestuur, Colleges en Cliëntenraden. De publieksinformatie was ook goed verzorgd. De media-aandacht die hiervan het gevolg was heeft wel gezorgd voor wat dynamiek. De gemeente heeft sterk gereageerd op deze aandacht. Juist door de ambitie goed uit te leggen en niet verkrampd te reageren is het draagvlak intern en extern vergroot.

Ook is deze pilot aanleiding geweest voor *een viertal strategische slotoverwegingen*, die niet persé voortvloeien uit dit onderzoek, maar *en marge* van dit onderzoek wel zijn geformuleerd:

Het gaat om een viertal observaties:

1) Kleinschalige innovatie, grote meerwaarde

Kleinschalige innovaties zoals de invoering van videobellen kunnen een grote meerwaarde hebben, terwijl ze tegelijkertijd een beperkte veranderinspanning met zich meebrengen en weinig projectmatige en technische risico's.

2) Andere interactie overheid-burger

De inzet van videobellen kan leiden tot een andere vorm van contact tussen overheid en burger (laagdrempeliger, frequenter, minder ingrijpend, efficiënter) en daarmee tot een andere vorm en benadering van handhaving. Tevens biedt het ook mogelijkheden voor andere gemeentelijke processen (vergunningverlening, werving en selectie e.d.)

3) Innovatie is core-business

Innovatie wordt steeds meer onderdeel van het normale functioneren van de gemeente. Van iedere manager mag worden geëist dat hij of zij vorm en richting kan geven aan kleinschalige innovaties. Innovatie mag niet langer een kijkspport zijn.

4) Zet de burger echt centraal

Het burgerperspectief moet centraal staan. Door de burger een gezicht te geven in dit soort dienstverlening wordt duidelijk waarom dit soort technologie wordt gebruikt en is het ook makkelijker om dit binnen het beleid een prominente plaats te geven. Zorg er ook voor dat de waardering van burgers voor dit soort technologie continu wordt gemonitord, zodat sturing op kwaliteit mogelijk is.

1. Inleiding

Belang innovatie

Gemeenten zullen de komende jaren steeds meer te maken krijgen met digitale innovatie. Dit proces was al in gang gezet door programma's zoals de Digitale Overheid¹ maar is in een versnelling geraakt door de corona epidemie. Enerzijds gaan de technologische ontwikkelingen namelijk heel snel, anderzijds hebben gemeenten te maken met een groot aantal uitdagingen waarvoor politiek en publiek oplossingen verwachten. Moderne technologie speelt daarbij een centrale rol².

In een rapport aan de Canadese overheid van de OECD wordt gezegd dat overheden innovatie niet langer als iets sporadisch moeten zien, maar als iets systematisch³. Het moet tot hun *core business* gaan behoren. Wie met deze wetenschap kijkt naar het huidige innovatielandschap bij gemeenten, weet dat er werk aan de winkel is. Innovaties bij gemeenten verlopen namelijk vaak (erg) moeizaam, en niet zelden stopt de uitrol of opschaling na de pilot⁴.

Om hierin verandering aan te brengen is het dus de moeite waard om te bestuderen hoe zo'n innovatietraject verloopt, en welke factoren bijdragen aan succes, of juist succes in de weg staan. De lessons-learned op basis van een dergelijke casestudy⁵ kunnen andere gemeenten helpen, als referentie en (hopelijk) good-practice. Enige voorzichtigheid is daarbij wel op zijn plaats, want de ene gemeente is nu eenmaal niet de andere gemeente. Verschillen in beleid, werkwijze, cultuur etc. zijn sterk bepalend hoe een organisatie omgaat met innovatie. Er is niet "one best way".⁶

Kleinschalige incrementele innovatie

De case in deze studie betreft de invoering en de inzet van een app voor virtueel klantcontact. Achterliggende vraag daarbij is wat toegevoegde waarde van deze video-consult technologie is voor de dienstverlening van de IJsselgemeenten, met daarbij de focus op de waarde voor medewerkers plus voor burgers.

In termen van de digitale innovatieleer⁷ gaat het hier om een beperkte en incrementele innovatie. Het betreft namelijk een relatief kleinschalig bestaand proces van klantcontact, dat in digitale vorm wordt uitgevoerd in plaats van fysiek. We hebben het dus niet over een grootschalige verandering of een radicale nieuwe manier van werken. Tegelijkertijd is onze ervaring dat dit een

¹ Voor meer info zie <https://www.digitaleoverheid.nl/>

² Zie <https://www.aeno.nl/uploads/Digitale-transformatie-deel-2.pdf>

³ Zie <https://www.oecd.org/gov/innovative-government/innovation-system-canada-2018-highlights-en.pdf>

⁴ E.J. Mulder, R. Davits. Een strategie voor digitale innovatie bij gemeenten (nog te verschijnen via Red Plume).

⁵ Voor uitleg over de casestudy methodologie, zie <https://www.scribbr.com/methodology/case-study/>

⁶ Dat is de strekking van de contingentieleer over organisaties: zie voor uitleg <http://www.raamstijn.nl/eenblogjeom/index.php/categorie-1/263-contingentiedenken>

⁷ Voor uitleg over innovatie, en het verschil tussen incrementele en radicale innovatie, zie <https://www.lead-innovation.com/english-blog/types-of-innovation>

zeer veel voorkomende manier van innovatie is bij gemeenten⁸, dus in die zin zeker het nader bestuderen waard.

Ook om een andere reden is deze casestudy interessant. Voor burgers wordt digitaal contact steeds meer “het nieuwe normaal”. Zie het gemak waarmee steeds meer mensen via platforms met elkaar communiceren, online vergaderen, of een digitaal consult hebben met de arts of de bank. Zij zullen de vraag stellen waarom dergelijk contact niet mogelijk is met de eigen gemeente. Net zoals mensen na de opkomst van *e-commerce* in de jaren '90 van de vorige eeuw verwachten dat de overheid haar diensten ook online aanbood, zo zullen mensen verwachten dat dit soort contact ook met de gemeente mogelijk moet zijn.

De pilot

Eind 2020 is een aanvraag ingediend bij AenO fonds Gemeenten om financiële steun te krijgen voor de uitvoering van de pilot⁹. In deze aanvraag is als doel van de pilot aangegeven dat gekeken wordt naar succes- en faalfactoren bij de invoering van nieuwe technologie, in dit geval videobellen. Daarbij zijn de volgende aandachtspunten voor onderzoek geformuleerd:

- Welke competenties worden gevraagd van de medewerker?
- Hoe kunnen medewerkers worden getraind in het gebruik?
- Welke vormen van formeel danwel informeel leren (“learning on the job”) spelen hierbij een rol?
- Hoe communiceert de medewerker effectief digitaal met zijn cliënt tijdens zo’n video-sessie?
- Wat hebben leidinggevenden nodig om de ontwikkeling naar een verder digitaal werkproces succesvol te laten verlopen?
- Welke HR instrumenten kunnen worden ingezet om management en medewerkers te helpen in deze ontwikkeling?
- Welke specifieke aandacht is er nodig voor de burger, om hem mee te nemen in deze ontwikkeling?

De looptijd van de pilot was ruim een jaar en de uitvoering heeft zich grotendeels in 2021 afgespeeld.

Het ging om de doorontwikkeling van bestaande digitale dienstverlening. Op basis van de uitkomsten van de pilot zou worden besloten over organisatiebrede uitvoering.

De pilot is uitgevoerd binnen de afdeling Sociale Zaken van GR IJsselgemeenten en de afdeling Burgerzaken van Capelle. GR IJsselgemeenten is een gemeenschappelijke regeling voor sociale zaken van de gemeenten Capelle aan den IJssel, Krimpen aan den IJssel en Zuidplas.

⁸ Zie wederom E.J. Mulder, R. Davits. Een strategie voor digitale innovatie bij gemeenten (nog te verschijnen)

⁹ Subsidie-aanvraag e-consult GR IJsselgemeenten (17 dec 2020). Succes- en faalfactoren bij videocontact.

Hoofdrospelers binnen de pilot waren naast de gebruikers van de app (medewerkers en burgers), de teamhoofden van de betreffende afdelingen Sociale Zaken en Burgerzaken en het bedrijf Montr¹⁰ dat de technologie heeft verzorgd.

Verder heeft, zoals eerder aangegeven, AenO fonds Gemeenten deze pilot mede mogelijk gemaakt door een subsidie uit het innovatiefonds beschikbaar te stellen.¹¹

Werkwijze onderzoek

Dit rapport is opgesteld door het bureau Red Plume¹². Als rapportagevorm is niet gekozen voor de standaardwijze van rapporteren¹³ (“veel rapporten over gemeentelijke innovatie zijn geschreven, en dit is er één van”¹⁴), maar voor een verhaalvorm, om de sfeer en dynamiek van de pilot zo goed mogelijk weer te geven. Een verhaalvorm is wellicht ook meer inspirerend voor de gemiddelde lezer dan de traditionele rapportage.

Het was mogelijk om dit verhaal te schrijven omdat Red Plume participierend onderzoek heeft gedaan. Aan de ene kant was de onderzoeker rechtstreeks betrokken bij de pilot en kon als lid van de projectgroep observeren hoe de pilot verliep. Aan de andere kant deed hij onderzoek naar gebruik en waardering van de app, via enquêtes en interviews.

Doel rapportage

Dit onderzoek is primair geschreven voor het bestuur en management van GR IJsselgemeenten en Capelle, om lering te trekken van de pilot en opvolging te geven aan de conclusies.

Deze rapportage is naar onze mening ook landelijk bruikbaar, als referentie voor andere gemeenten. Wat ons betreft kan deze publicatie ook door AenO Gemeenten worden gebruikt.

Opbouw rapportage

Dit rapport is als volgt opgebouwd:

Allereerst wordt in de komende hoofdstukken de levenscyclus van de pilot beschreven (aanloop, invoering, gebruik, hoe verder?). Vervolgens worden de onderzoeksvragen beantwoord. Tot slot worden conclusies en aanbevelingen geformuleerd, plus een aantal strategische overwegingen.

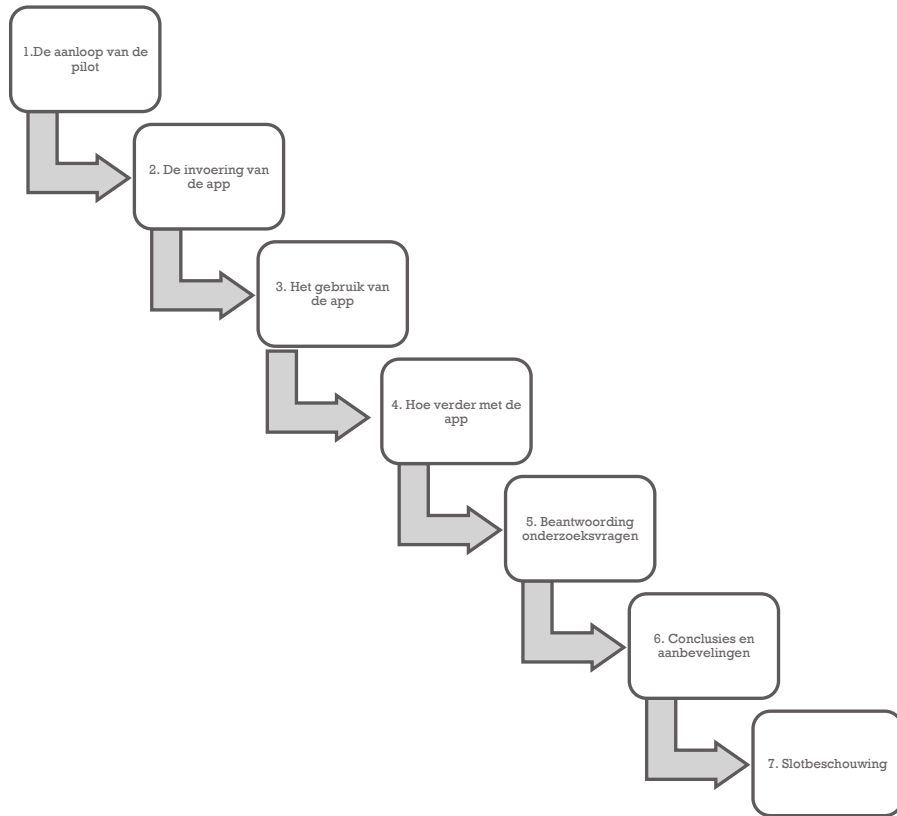
¹⁰ Voor informatie over Montr zie <https://montr.nl/>

¹¹ Zie <https://www.aeno.nl/subsidieregeling-2020>

¹² Voor informatie over Red Plume zie <https://www.redplume.nl>

¹³ Klassieke rapportages kennen meestal de volgende indeling: onderzoeksvraag-theoretisch kader-onderzoeksopzet-bevindingen-conclusies. Ten behoeve van de lezer plus om alle ontwikkelingen en waarnemingen mee te nemen die zijn gedaan tijdens het onderzoek, is voor een meer verhalende vorm gekozen. De methodische ruggengraat daarvan is wel gebaseerd op bestaande wetenschappelijke kennis en onderzoeksmethoden.

¹⁴ Parafrase van in de muziek gehanteerde ironische aankondiging van een nummer: “Many songs have been written and this is one of them”.



2. De aanloop

Dit verhaal vindt zijn oorsprong in het begin van 2020. Nederland maakt kennis met corona en gaat na een “intelligente” lockdown volledig op slot. Gemeenten kunnen burgers niet langer ontvangen aan hun loket en huisbezoeken door ambtenaren zijn niet meer mogelijk. De gemeente Capelle aan den IJssel en het Samenwerkingsverband IJsselgemeenten (Gemeenschappelijke Regeling -GR-) zijn met het bedrijf Montr in gesprek. Dit bedrijf is actief binnen het sociale domein met zogenoemde mens-mens-technologie: technologie die ambtenaren kunnen gebruiken in contact met burgers.

De sociale dienst van IJsselgemeenten maakt al jaren gebruik van de huisbezoekapp van Montr en is daar zeer tevreden over. De app werkt intuïtief en veilig, en is juridisch waterdicht. Het gaat hier specifiek over het team dat bijstandsonderzoek doet. Bovendien heeft men goede ervaringen met het bedrijf Montr. Ze staan bekend als een toegankelijke en flexibele club. Gedreven om innovatie te implementeren en flexibel en resultaatgericht in de samenwerking. Tussen Montr en IJsselgemeenten vindt een vorm van co-productie plaats: het bedrijf ontwikkelt voortdurend nieuwe functionaliteit, en de gemeente test deze uit.

Tussen het unithoofd van de afdeling Sociale Zaken, de intakespecialist van diezelfde afdeling die bovendien een ICT-deskundige is, en de directeur van Montr, bestaat een goed klik en veel onderling vertrouwen. Dit leidt al snel (voorjaar 2020) tot de vraag of het niet mogelijk is op afstand virtueel contact met klanten te organiseren. Montr vindt dit een interessante vraag en breidt de applicatie uit om een digitale vragenlijst van afstand te kunnen laten invullen door de klant waarbij de consulent live kan meekijken wat er door de klant kan worden ingevuld. Dit bevalt zodanig dat in het najaar van 2020 het idee ontstaat of het niet ook mogelijk is om videofunctionaliteit toe te voegen. Vanwege corona kan de gemeente namelijk geen fysiek contact hebben met burgers, en zeker voor het doen van controle en onderzoek, is dit een onwenselijke situatie.

In eerste instantie gaat men gewoon praktisch aan de slag. Al snel heeft men echter het gevoel “het paard rennend te beslaan”. Men is in de praktijk de technologie aan het uittesten, zonder dat er een gedragen en uitgewerkt plan ligt. Al snel ontstaat het gevoel dat het beter is om een onderzoeksproject in te richten en een meer gestructureerde aanpak te hanteren. Deze behoefte sluit mooi aan bij de mogelijkheid om een bijdrage van het innovatiefonds van AenO Gemeenten aan te vragen.

Het bureau Red Plume wordt aangezocht als onderzoekspartner, en gezamenlijk wordt een plan voor een pilot opgesteld en ingediend voor een innovatiesubsidie van AenO Gemeenten. Het plan voorziet in twee fasen: de eerste fase betreft het beproeven van de technologie binnen de afdelingen van sociale zaken en burgerzaken. Na die eerste fase wordt gekeken of de pilot kan worden uitgebreid, naar andere afdelingen van de gemeenten, of zelfs naar andere gemeenten.

Terwijl de administratieve voorbereidingen voor de pilot plaatsvinden, lopen de eerste proeven met de nieuwe apptechnologie. De eerste ervaringen zijn positief, zowel aan de kant van de medewerkers als de burgers.

De app maakt het mogelijk dat medewerkers en burgers elkaar virtueel kunnen zien en spreken, en dat de burger, ingeval van een thuiscontrole, zelf de camera kan hanteren om de ambtenaren die situatie thuis te laten zien.

Voor de “businesscase” van de app is het van belang om te weten dat GR IJsselgemeenten een vrij groot grondgebied bedient (met dus veel reistijd voor burgers), met een aardig grote populatie inwoners in de uitkering (3000). Verder wisselt de intensiteit van contact met burgers sterk per afdeling. Handhaving voert enkel gericht onderzoek uit, en heeft dus beperkt contact. De unit activering heeft daarentegen weer een veel frequenter contact met burgers.

De businesscase van de app varieert bovendien per werkproces.

Binnen de afdeling Intake en Handhaving ziet dit er als volgt uit:

- Voor het onderdeel Intake is er duidelijk efficiencywinst bij onderzoek: in plaats van dat twee ambtenaren in een dienstauto een huisbezoek afleggen, kan nu één ambtenaar een virtueel bezoek afleggen bij een aanvraag. Dat vergt hooguit één uur tijd, inclusief verslaglegging. De tijdswinst is dus aanzienlijk, ook voor de burger, want die krijgt sneller een besluit over zijn uitkeringsaanvraag.
- Voor het onderdeel onderzoek van sociale zaken maakt de app het mogelijk om onderzoeken te doen of het contact met de burger makkelijker te onderhouden. Dit is zeker van belang bij inwoners die zich agressief en vijandig gedragen. Voor de burger is het ook belangrijk dat deze geen ambtenaren meer over de vloer krijgt, wat het onderzoek minder intrusief maakt.

Voor het adresonderzoek van de afdeling Burgerzaken is de app een welkome aanvulling, aangezien men maar zeer beperkte capaciteit heeft voor fysiek huisbezoek.

De app is makkelijk te gebruiken op ieder mobiel device, in gebruik door burgers of medewerkers. Ook is de app te installeren op vaste pc's. De app draait op het platform Whereby¹⁵, een open en veilig Europees platform dat door veel gemeenten wordt gebruikt. Om de videoverbinding of de app te starten hoeven de burgers niets te installeren. Het volstaat om een link in hun webbrowser te openen.

Deze link ontvangen burgers als ze een uitnodiging van de gemeente krijgen voor een videogesprek. Deelname aan dit gesprek is vrijwillig. Burgers hoeven dus niet mee te werken, als ze niet willen. Het is mogelijk dat tot vier personen kunnen deelnemen aan het gesprek, waaronder bijvoorbeeld een tolk, familielid of tweede medewerker.

¹⁵ Voor meer info: <https://whereby.com/>

Binnen de app kunnen burgers een vragenlijst invullen en ondertekenen. De gemeente kan dit vervolgens als pdf opslaan in haar dossier. Met de handtekening is ook het juridische aspect van consent afgedicht.

Al vrij snel na indiening volgt een groen licht van AenO en krijgen de voorbereidingen een meer formeel karakter. Er wordt een projectgroep geformeerd met:

- de unithoofden handhaving en intake van sociale zaken en kwaliteitsmedewerker burgerzaken (voor adresonderzoek) als proces-eigenaren, waarbij het unithoofd handhaving van sociale zaken als projectleider optreedt;
- de intakespecialist van de afdeling sociale zaken die optreedt als assistent-projectleider, en zeer thuis is en enthousiast over de in te zetten technologie;
- de directeur en accountmanager van Montr, niet alleen als technologieleverancier, maar ook verantwoordelijk voor instructie van medewerkers, verhelpen van technische storingen, uitleveren van updates, en de verslaglegging tijdens de projectgroepvergaderingen;
- de onderzoeker van Red Plume, die niet alleen observeert en onderzoek doet, maar ook een aantal adviezen en tips geeft voor de uitvoering van de pilot.

Voor de projectgroep wordt ook een HR-vertegenwoordiger uitgenodigd. Helaas is deze niet in staat om aan te schuiven tijdens de looptijd van de pilot. Zij heeft echter wel schriftelijk een aantal adviezen meegegeven¹⁶. Vanwege de kleinschaligheid van de pilot, en het feit dat medewerking vrijwillig is, wordt niet de OR formeel om advies gevraagd. Zij worden wel bijgepraat.

Ook wordt aan de pilot een externe HR-deskundige via AenO als sparringpartner toegevoegd¹⁷. Met de dame in kwestie worden tijdens het project tweemaal zeer vruchtbare gesprekken gehouden.

Bijzonder is dat de samenstelling van de projectgroep gedurende de looptijd van de pilot niet verandert. Er vinden geen wisselingen van personen plaats. Wellicht dat dit heeft bijgedragen aan een stabiele uitvoering van de pilot.

Eén van de eerste discussies binnen de projectgroep gaat over het wel/niet bewaren van de verslagen en filmbeelden van de app. De gemeente wil deze eigenlijk wel bewaren, maar gezien het feit dat het om een pilot gaat en slechts een beperkt aantal zaken gaat, wordt besloten om informatie niet te bewaren. Voor opslag van data is eerst een formeel akkoord nodig van de Functionaris Gegevensbescherming (de FG). Die volgt nadat een verwerkersovereenkomst tussen Montr en IJsselgemeenten is getekend.

¹⁶ De interne HR-medewerker heeft vooral gewezen op het belang van het betrekken van interne stakeholders (beslissers, OR e.d.). Daarnaast heeft zij gewezen op veranderingen in het werk van medewerkers als gevolg van de inzet van technologie, en of bijv. voldoende rustpauzes tussen gesprekken worden gepland, of dat de app voldoende rekening houdt met non-verbale communicatie.

¹⁷ Deze persoon was Alexandra van der Lee. Zie ook

<https://www.linkedin.com/in/alexandravanderlee/?originalSubdomain=nl>

Samen met de communicatie-adviseur wordt ook een plan gemaakt voor publiekscommunicatie (via de gemeentelijke nieuwsbrief en de website) en aan het Bestuur, de Colleges en de adviesraad Sociale Zaken. Bij de adviesraad wordt gewezen op de “boodschappenaffaire” in Wijdemeren. Toch gaat men akkoord met deze pilot. Op de website van GR IJsselgemeenten wordt het volgende bericht geplaatst:



MENU Type hier uw trefwoord **Zoek**

Proef met digitaal huisbezoek uitgebreid (21-06-2021)

Tijdens corona zijn we een proef gestart met digitale huisbezoeken via de smartphone. Daarmee onderzochten we het recht op een uitkering. De reden voor deze proef was dat door de coronaregels persoonlijke huisbezoeken (bijna) niet meer mogelijk waren. De ervaringen tot nu toe zijn goed. Nu is in de app een extra mogelijkheid toegevoegd: het videobellen.

De proef loopt tot het einde van dit jaar. Tijdens de proef onderzoeken we de ervaringen van de medewerkers en bewoners. Ook kijken we hoe goed het zo werkt.

Goede ervaringen

De ervaringen van het afgelopen jaar zijn positief. Met het videobellen verbeteren we onze service verder. We zijn blij met de mogelijkheden die de techniek ons biedt. Wij kunnen zo weer de informatie krijgen die voor ons werk nodig is. Ook de mensen zijn blij dat er zo weer persoonlijk contact is. Ze vinden het prettig dat ze geen controleurs meer in huis hoeven te ontvangen. Met de app kunnen ze zelf de nodige informatie doorgeven. Een medewerker van ons helpt de mensen daarbij in het videogesprek. Daarnaast vinden de gebruikers deze app bij de moderne tijd passen.

[Twitter](#) [Facebook](#) [LinkedIn](#) [WhatsApp](#)

TOP

Figuur 1: informatie over de pilot op website GR IJsselgemeenten

Verder worden voorlichtingssessies georganiseerd met de medewerkers van de afdelingen sociale zaken en burgerzaken. Tijdens deze sessies wordt het gebruik van de app uitgelegd aan de hand van demo's. Verder ontvangen potentiële gebruikers ook een handleiding. Ook wordt aangegeven dat het gebruik van de pilot wordt geëvalueerd en dat opmerkingen van gebruikers worden meegenomen.

Daarnaast wordt ook een stuurgroep opgezet. Deze stuurgroep kwam drie keer bijeen tijdens de pilot: bij de start, gedurende de uitvoering, en ter accordering van deze eindrapportage.

Medio april 2021 gaat de pilot officieel van start, maar dat is meer een gekozen moment dan dat er echt een start is, die was er namelijk al lang. Op het einde van deze voorbereidingsfase zijn de volgende onderwerpen echter afgevinkt:

Technologie geïnstalleerd en beproefd	✓
Projectorganisatie opgezet	✓
Handleiding medewerkers gereed	✓
Gebruikersinstructie gegeven	✓
Toelichting op onderzoek gegeven aan medewerkers	✓
Stuurgroep geïnstalleerd	✓
Privacy compliance gerealiseerd	✓
Communicatie gerealiseerd (OR, cliëntenraden, brede publiek, media, BenW)	✓
HR betrokken (intern en via AenO)	✓

Tabel 1: gerealiseerde checklijst voorbereidingsfase

3. De invoering van de app

De invoering van de app bij de medewerkers verloopt vrij probleemloos. De assistent projectleider fungeert als een soort “technologie-evangelist”, die medewerkers stimuleert om de app te gebruiken. Een enkeling sputtert tegen, “omdat ie al twintig jaar op deze manier zijn werk doet”. Sommige medewerkers zijn te perfectionistisch: ze willen de app eerst helemaal zelf beheersen, voordat ze ‘m in de interactie met een burger gebruiken. Ook vindt een enkeling een gesprek via de telefoon handiger, want dan hoeft er vooraf geen link te worden verstuurd. Die optie heeft wel als nadeel dat geen formulieren kunnen worden vastgelegd en ondertekend, en was in een aantal gevallen minder veilig.

Ook wordt in een aantal gevallen aangegeven dat men de app niet gebruikt, omdat men te maken heeft met complexe onderzoeksgevallen. Die lenen zich niet voor een “lichte” vorm van onderzoek via een videogesprek.

Een handicap is dat vanwege de coronamaatregelen in de regel weinig medewerkers op kantoor aanwezig zijn, zodat onderling leren niet even soepel verloopt. Ook worden de corona maatregelen tijdens de pilotfase een paar keer versoepeld, waardoor opeens huisbezoeken weer tot de mogelijkheid gaan behoren. Of dit ten koste is gegaan van de belangstelling van medewerkers voor het gebruik van de app, is niet gebleken.

Tijdens de invoering doen zich kleine technische problemen op (beeld op zwart, geen verbinding mogelijk e.d.), die snel worden verholpen door Montr. Ook levert Montr regelmatig updates uit, met daarin nieuwe functionaliteit.

Ook aardig om te vermelden: de app wordt getest tijdens de jaarlijkse hackaton *Hack The Hague* die de gemeente Den Haag (ook gebruiker van de app) organiseert¹⁸. De app komt zonder kleerscheuren uit de test en er worden geen noemenswaardige kwetsbaarheden aangetroffen.

Een majeure verbetering is de installatie van spraak-naar-tekst functionaliteit en de bijbehorende vertaalmodus. Ook worden er instructievideo’s voor gebruikers in de app ondergebracht. Montr heeft ook voorbereidingen getroffen om twee aanvullende functionaliteiten toe te voegen: een locatiecheck (op basis van GPS) en een identificatiecheck (m.b.v. gezichtsherkenning middels AI). Deze functionaliteiten worden echter niet geïmplementeerd tijdens de pilot. Technisch is het mogelijk, maar vanwege privacy-issues en de daaruit voortvloeiende juridische implicaties wordt dit voorlopig achterwege gelaten¹⁹.

Tijdens de pilot wordt ook functionaliteit op de app geïnstalleerd, om de waardering door de burger te raten. Daarbij worden twee vragen gesteld a) of men de app makkelijk vindt in het gebruik, en b) of men deze vorm van dienstverlening waardeert. Via een 3 punten schaal kan de burger zijn waardering geven. Op beide punten scoort de app positief.

¹⁸ Zie <https://montr.nl/deelname-hack-the-hague-21/>

¹⁹ Voordat deze functionaliteit wordt toegevoegd wordt een Data Protection Impact Assessment (DPIA) uitgevoerd. Montr is bezig dit te organiseren, alvorens deze functionaliteit te introduceren.

Opvallend is wel dat deze functionaliteit niet standaard in het technisch ontwerp van de app was meegenomen. Ook moet worden opgemerkt dat in de initiële projectaanpak (en subsidieaanvraag aan AenO) de nadruk lag op de meerwaarde voor medewerkers, en niet op die van de burgers. Blijkbaar is het nog geen *standard procedure* om te denken vanuit burgerperspectief, als het gaat om de introductie van nieuwe technologie.

Een niet voorzien gevolg van de externe communicatie over de pilot is landelijke media-aandacht²⁰. De app krijg aandacht op de radio en in landelijke dagbladen. Aangezien de roots van de pilot lagen bij de afdeling onderzoek van sociale zaken, wordt de app al snel neergezet als een middel voor controle. In een artikel in een landelijk dagblad wordt ie de “zelfinspectie app” genoemd²¹ en wordt gewezen op ‘ontmenselijking’ en “ burgers die het werk van handhavers moeten gaan doen”.

20 Zie hier links naar de aandacht die in de pers aan de pilot is gegeven:

<https://www.toezine.nl/artikel/448/een-online-huisbezoek-uit-het-niks-aankondigen-dat-doen-we-niet/>

<https://www.nporadio1.nl/fragmenten/dit-is-de-dag/b61cd23e-d587-402f-931f-249ff66f75c5/2021-01-18-heb-je-wel-recht-op-bijstand-controleer-jezelf-met-de-zelfinspectie-app>

https://www.trouw.nl/economie/de-zelfinspectie-app-zorgt-voor-empathischere-handhaving-of-meer-ontmenselijking~b1ecaf09/?utm_campaign=shared_earned&utm_medium=social&utm_source=whatsapp

<https://vng.nl/nieuws/app-helpt-ijsseelgemeenten-met-huisbezoeken-in-coronatieid>

<https://vng.nl/nieuws/app-voor-huisbezoeken-in-coronatieid-kan-straks-nog-veel-meer>

<https://www.binnenlandsbestuur.nl/digitaal/huisbezoeken-op-afstand-met-app-ijsseelgemeenten>

²¹ Zie dagblad Trouw: <https://www.trouw.nl/economie/de-zelfinspectie-app-zorgt-voor-empathischere-handhaving-of-meer-ontmenselijking~b1ecaf09/>

Bijstanduitkering

De zelfinspectie-app zorgt voor empathischere handhaving, of meer ‘ontmenselijking’



Het UWV is een van de partijen die interesse hebben in de 'zelfinspectie-app', waarmee bijstandsonvangers een deel van het handhavingewerk zelf gaan doen. Beeld ANP

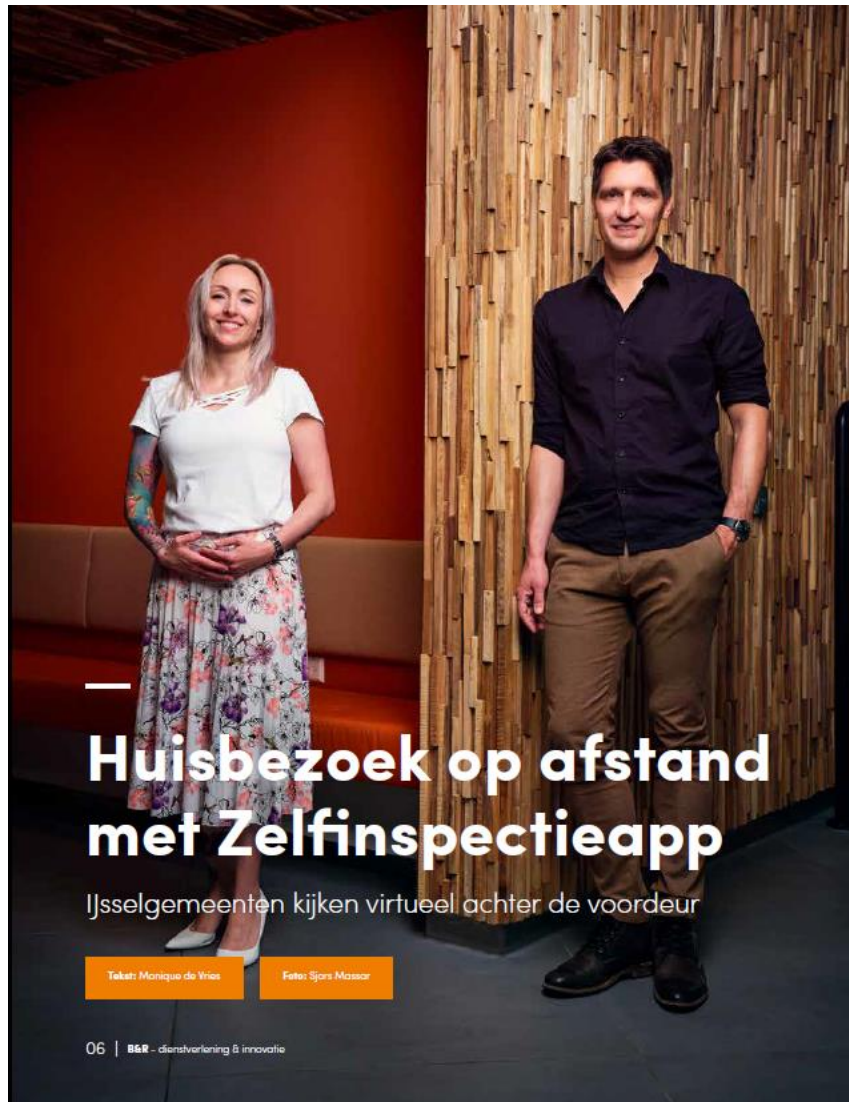
‘Knettergek’, vindt de Bijstandsbond de app waarmee burgers zelf voortaan het werk van handhavers moeten gaan doen.

Figuur 2: artikel in Trouw over de plannen van de pilot.

Helemaal onbegrijpelijk is deze toon niet, na het toeslagendrama bij de belastingdienst en de “boodschappenaffaire” in de gemeente Wijdemeren. Het zet de pilot echter wel meteen in een kritische daglicht. Politiek, bestuur en management van de betrokken gemeenten ondernemen echter geen actie n.a.v. deze publiciteit en blijven de pilot steunen en ruimte geven.

De eerdere interne communicatie heeft daar ongetwijfeld aan bijgedragen. De uitkomsten van de pilot bieden bovendien aanleiding om het gehanteerde kritische frame te weerspreken. Wellicht dat dit gebeurt via een toekomstig artikel, of via deze rapportage.

In een later stadium van de pilot komen ook vakbladen "buurten", zoals Binnenlands Bestuur, de VNG, en het vakblad voor afdelingen Burgerzaken (Burgerzaken en Recht). Deze geven een meer gedetailleerd en genuanceerd beeld van de pilot.



Figuur 3: foto in Burgerzaken & Recht van de twee hoofdrolspelers bij de pilot

4. Gebruik van de app

Ten behoeve van de deze rapportage is een enquête uitgevoerd onder gebruikers en niet-gebruikers van de app²². De vragenlijsten die voor deze enquêtes zijn gebruikt, zijn opgenomen in de bijlagen.

Ruim tweederde (69%) van de beoogde populatie medewerkers (29 medewerkers) is de app gaan gebruiken gedurende de pilot. Een dergelijke score voor gebruik is niet slecht te noemen. Redenen voor niet-gebruik (31%) waren vaak van praktische aard, zoals:

- Veel afwezigheid vanwege persoonlijke omstandigheden, dus niet echt zinvol;
- Te maken met complexe onderzoeken, waarvoor de app zich niet leent.

Wat betreft het leerproces geeft men aan dat men de app heeft leren gebruiken met hulp van collega's of door er zelf mee te beginnen. Alle gebruikers waren tevreden met de info die is verstrekt, in de vorm van handleidingen en instructies. Het merendeel van de gebruikers is meer of minder gestimuleerd door het unithoofd.

Medewerkers ervaren het gebruikersgemak van de app als "gewoon" (niet moeilijk, niet makkelijk). Het gros van de medewerkers gaf ook aan zichzelf handig te vinden met technologie.

De app is gebruikt door 20 medewerkers, gedurende de pilotperiode. Van sociale zaken hebben 9 medewerkers van handhaving de app gebruikt, 9 van intake, en 2 van burgerzaken. In die tijd hebben medewerkers de app één of enkele keren gebruikt. Heel frequent is de app door een individuele medewerker dus niet gebruikt.

Wat betreft de meerwaarde van de app wordt de volgende top vijf genoemd:

²² Er zijn 2 enquêtes uitgevoerd: onder gebruikers en niet-gebruikers. De respons was goed te noemen voor een online enquête (> 20%). De gebruikers enquête kende 29 genodigden met 9 reacties (= 31%). De niet-gebruikers enquête 13 genodigden met 3 reacties (= 23%). Gegevens omtrent gebruik zijn aangeleverd op basis van account en (in)loggegevens, waarbij Gebruik = account geactiveerd, ingelogd en minimaal 1x de app gebruikt (soms op account van iemand anders) en Niet-gebruik = uitnodiging voor app ontvangen, maar account niet geactiveerd, of wel geactiveerd maar nooit ingelogd en gebruikt. Vragen in onderzoek zijn algemeen gesteld, d.w.z. niet uitgesplit naar werkproces intake of onderzoek (Sociale Zaken) of adresonderzoek (Burgerzaken).

1	Het is prettig voor de burger, want het scheelt hem reistijd
2/3	Het scheelt de medewerkers tijd, want ze hoeven geen fysiek huisbezoek af te leggen
2/3	Het is makkelijk voor de medewerker, want je kunt ook contact hebben met de burger over relatief simpele zaken (bijv. hoe een cursus is bevalen, of ie zijn afspraak niet vergeet e.d.)
4	Het is prettig voor de burger, want hij krijgt geen ambtenaren van de gemeente over de vloer
5	Als de burger ziek is, kan de afspraak met de gemeente toch doorgaan.

Tabel 2: top vijf meerwaarde van de app

Opvallend aan deze top vijf is dat er toch de nodige meerwaarde voor de burger aan de app vastzit. In het interview dat met -een als kritisch en mondig bekend staande- klant die de app heeft gebruikt is gevoerd, zijn deze voordelen ook bevestigd. Tevens blijkt uit de ratings door burgers van de app dat men de app makkelijk in het gebruik vindt en dat men deze vorm van dienstverlening waardeert.

Ook in technische zin is de meerwaarde van de app geëvalueerd. Daaruit blijkt dat de appreciatie van medewerkers voor de app vooral gelegen is in het feit dat:

- het een veilige verbinding is;
- gemakkelijk foto's kunnen worden gemaakt en meteen worden opgeslagen;
- meegekeken kan worden met de klant in zijn huis;
- met meerdere mensen (meer dan 2) aan het gesprek kan worden deelgenomen, wanneer dat nodig is.

Medewerkers vinden ook dat de app voor het grootste deel prettig is in gebruik en dat de app goed werkt op hun apparaat. Dit was in het begin nog wel een issue, omdat niet alle medewerkers de beschikking hadden over de benodigde hardware. Ook ervaart men dat hun anonimiteit goed is beschermd. Dit was aan het begin van de pilot ook nog wel een discussie. De vraag was toen of bijv. geen banners moesten worden gebruikt om de thuis achtergrond van medewerkers af te schermen. Dat bleek uiteindelijk niet nodig.

Tijdens de eerste fase van de pilot (ongeveer tot en met de zomer van 2021), is ook gekeken naar werkprocessen die mogelijk ook behoefte en baat zouden hebben bij de app. Diverse voorbeelden voor uitbreiding en opschaling van de pilot zijn de revue gepasseerd, zoals:

Leerplicht
Werkplein
WMO
Werving en selectie
Handhaving en toezicht
Vergunningen

Tabel 3: mogelijkheden voor uitbreiding pilot

Het is uiteindelijk niet meer gelukt om in de tweede fase binnen de pilot het gebruik van de app uit te breiden naar deze werkprocessen, ook omdat andere prioriteiten de aandacht gingen opeisen, zoals de overgang naar Office 365. Ook is gevraagd naar tips om het gebruik van de app binnen de organisatie te stimuleren. Daarbij werd (naast “zelf oefenen”) vooral gewezen op de noodzaak van meer promotie en de (stimulerende) rol van het unithoofd.

5. Beantwoording onderzoeksvragen

Aan het begin van de pilot is een aantal onderzoeksvragen geformuleerd. We zullen de beantwoording daarvan op basis van het verloop en de uitkomsten van de pilot hier langs lopen.

- *Welke competenties worden gevraagd van de medewerker?*

Van de medewerkers wordt in feite twee soorten competenties gevraagd: in de eerste plaats de competentie om met de technologie te kunnen werken, en in de tweede plaats de competentie om op een ander manier te werken. Ten aanzien van de eerste competentie kunnen we constateren dat de technologie zeer gebruikersvriendelijk is en dat er weinig aanvullende competenties worden gevraagd van de medewerkers. Ten aanzien van de tweede soort competentie is duidelijk geworden dat hier feitelijk de uitdaging zit, omdat mensen bijv. gewend zijn om op een bepaalde manier te werken.

- *Hoe kunnen medewerkers worden getraind in het gebruik? Welke vormen van formeel danwel informeel leren ("learning on the job") spelen hierbij een rol?*

Tijdens de pilot is een combinatie van formeel en informeel leren aangeboden. Formeel leren kreeg vorm via een handleiding en een demo met bijbehorende sessie. Informeel leren gebeurde via "doing on the job", waarbij medewerkers werden geholpen door de technologie-evangelist of door een collega. Het informele leren is van doorslaggevend belang geweest om medewerkers de app daadwerkelijk te laten gebruiken.

- *Hoe communiceert de medewerker effectief digitaal met zijn cliënt tijdens zo'n video-sessie?*

De app is zeer effectief gebleken in het ondersteunen van de werkwijze van de medewerker. De geboden functionaliteiten zoals video, vragenlijst, ondertekening en vertaling vormen daarvoor de basis. Ook viel de vergaarde informatie goed in te passen in back-office systemen. Bovendien biedt de app een geheel beveiligde verbinding. De communicatie is in een aantal gevallen niet effectief gebleken, door haperende techniek. Dit zijn echter incidenten geweest.

- *Wat hebben leidinggevenden nodig om de ontwikkeling naar een verder digitaal werkproces succesvol te laten verlopen?*

De leidinggevenden in de pilot, in casu de unithoofden, hebben een aantal activiteiten ondernomen om hun medewerkers te begeleiden in het digitale werkproces. Het ging hierbij om een combinatie van: introductie van de pilot, voorlichting en demo's, het aanbieden van handleidingen, het faciliteren van begeleiding door de technologie-evangelist, het stimuleren van collegiale hulp, en continue enthousiasmering.

Verder hebben zij zich vooral opgesteld als meewerkend voorman/vrouw, en in het gebruik van de app een voorbeeldfunctie vervuld. Ook heeft de projectleider van de pilot intern in

allerlei gremia steun verworven voor de nieuwe werkwijze. Daarbij had hij steun van de “sponsor” op managementniveau, in de persoon van de opdrachtgever voor deze pilot. Deze hoefde echter niet actief op te treden.

Voor zover deze vraag refereert aan opschaling en organisatiebrede invoering van de pilotresultaten, is duidelijk dat meer hiërarchische sturing hierbij noodzakelijk is. Binnen de pilot was vooral sprake van bottom-up sturing, onder het motto “nice-to-do”. Bij verdere verdere opschaling is meer top down sturing nodig, omdat het dan draait om “need-to-do”. Toch zal bij de introductie van de nieuwe technologie bij ieder nieuw werkproces weer sprake moeten zijn van een zeker maatwerk, omdat ieder proces zijn eigen kenmerken heeft.

Wat daarbij behulpzaam kan zijn is dat de gemeente in haar beleid voor digitale dienstverlening nadrukkelijk het gebruik van dit soort apps als standaard verklaart. Dit past in de sfeer van het BZK-beleid: “digitaal waar kan, persoonlijk waar nodig”²³, en sluit aan op wat elders in de samenleving geschiedt wanneer burgers digitaal contact hebben met hun bank of arts. Een dergelijke “kapstok” kan leidinggevenden helpen om deze vorm van dienstverlening explicieter onder de aandacht te brengen bij medewerkers.

- *Welke HR instrumenten kunnen worden ingezet om management en medewerkers te helpen in deze ontwikkeling?*

HR heeft binnen de pilot onder andere aandacht gevraagd voor de praktische impact op medewerkers (niet te lang achter het appscherm werken, aandacht voor veranderingen in werkwijze e.d.). De praktische impact op medewerkers bleek echter mee te vallen, mede gezien het relatief beperkte gebruik van de app per medewerker. Mocht de app tot het standaardrepertoire gaan behoren, dan zij hier wellicht aanvullende afspraken met HR over nodig. Tevens is vanuit HR aandacht gevraagd voor promotie en communicatie bij opschaling van de pilot.

- *Welke specifieke aandacht is er nodig voor de burger, om hem mee te nemen in deze ontwikkeling?*

In deze pilot is op drie manieren gecommuniceerd met de burger:

- in de eerste plaats bij de start van de pilot, toen via algemene publieksinformatie de aankondiging plaats heeft gevonden dat de gemeente deze technologie zou gaan gebruiken;
- in de tweede plaats in individuele gevallen, als de burger om toestemming is gevraagd, voorafgaand aan de inzet van de app;
- in de derde plaats na afloop van het contact tussen gemeente en burger, waarbij de burger de mogelijkheid kreeg om het contact te waarderen.

²³ Zie ook <https://www.digitaleoverheid.nl/nieuws/vng-helpt-gemeenten-met-digitale-inclusie/>

De pilot heeft duidelijk gemaakt dat ook de burger makkelijk uit de voeten kon met de app, en deze vorm van dienstverlening door de gemeente waardeerde, om een combinatie van redenen (minder reistijd, minder intrusief, veilig en gezond e.d.)

6. Conclusies en aanbevelingen

Kijkend naar de uitgevoerde pilot hebben wij vijf conclusies geformuleerd: twee conclusies met betrekking tot de meerwaarde van de app, en drie conclusies inzake het proces van uitvoering van de pilot.

De meerwaarde van de app:

Conclusies:

1. De technologie werkt, wordt gewaardeerd, en is eenvoudig te gebruiken. Er zijn geen aanvullende competenties nodig voor medewerkers of burgers om de technologie te gebruiken.
 - De technologie werkt: de videotecnologie in de pilot heeft zich bewezen: “het werkt” goed, niet alleen als (zelf)inspectie-app, maar ook voor virtueel klantcontact. Dat geldt voor alle ingebouwde functionaliteiten: de video, de vragenlijst, de mogelijkheid tot ondertekenen, de vertaal- en de voorleesfunctie.
 - De app wordt gewaardeerd: de app heeft nadrukkelijk meerwaarde voor de burger én voor de medewerkers. Voor de medewerkers betekent het wel dat ze een oude manier van werken moeten opgeven, maar degene die ervaring hebben met de app willen eigenlijk niet meer terug naar de fysieke werkwijze.
 - Het is eenvoudig te gebruiken: gebruik van de app is eenvoudig, zowel door de medewerkers als de burgers. Nergens is hierover een kritische opmerking gemaakt. De technologie kan dus worden beschouwd als zeer gebruikersvriendelijk en makkelijk te leren.
2. Er is duidelijk meerwaarde van de technologie voor de processen van burgers én medewerkers.
 - Wat betreft de burger gaat het vooral om zaken als besparing op reistijd en een minder intrusieve benadering;
 - Wat betreft de ambtenaar gaat het vooral om efficiency en om een andere (makkelijkere en veiligere) manier van contact zoeken (en houden) met de burger.

Aanbeveling voor GR IJsselgemeenten:

Deze conclusies leiden tot de aanbeveling aan GR IJsselgemeenten om een vervolg te geven aan de pilot. Daarbij hoort als eerste en belangrijkste stap om te zien binnen welke andere processen de app ook kan worden toegepast. Daaraan gekoppeld adviseren we GR IJsselgemeenten allereerst af te wegen hoe digitale dienstverlening in beleid, werkwijze en aansturing kan worden geborgd.

Het proces van uitvoering van de pilot

Conclusies:

3. **Management en beleid spelen een cruciale rol:** De pilot is tot stand gekomen dankzij de steun van “sponsors” op managementniveau. Tijdens de uitvoering was er vooral sprake van bottom-up sturing. Dat heeft geleid tot goede resultaten in de pilot. Voor verdere opschaling en organisatiebrede uitrol zal echter meer top-down sturing noodzakelijk zijn. Dat vergt ook een meer strategische kijk op digitale dienstverlening.
4. **Een gestructureerde aanpak van de pilot loont.** Het werken met een projectplan, projectorganisatie en projectevaluatie biedt houvast en richting. Daarnaast is er adaptief en flexibel gewerkt binnen het project, mogelijk gemaakt door een goede onderlinge klik en verstandhouding tussen alle betrokkenen.
5. **Let op promotie en communicatie, intern en extern.** Voor deze pilot is de communicatie aan interne stakeholders goed verlopen, zoals het Bestuur, Colleges en Cliëntenraden. het College van BenW en de Cliëntenraad. De publieksinformatie was ook goed verzorgd. De media-aandacht die hiervan het gevolg was heeft wel gezorgd voor wat dynamiek. De gemeente heeft sterk gereageerd op deze aandacht. Juist door de ambitie goed uit te leggen en niet verkrampd te reageren is het draagvlak intern en extern vergroot.

Aanbeveling voor GR IJsselgemeenten:

Houd bij verdere opschaling van de pilot als management van IJsselgemeenten aandacht voor top down sturing, interne promotie en intern sponsorship.

Bij de verbreding van de inzet van de technologie verdient het aanbeveling om wederom een gestructureerde aanpak te hanteren, in samenhang met een goed team en flexibele werkwijze.

Conclusies en aanbevelingen voor AenO Gemeenten:

Deze rapportage wordt ook gebruikt ter verantwoording van de pilot aan medefinancier AenO fonds Gemeenten. Naast de formeel inhoudelijke verantwoording waarvoor deze rapportage te gebruiken is, leent deze rapportage zich ook om te delen met andere gemeenten en partijen (zoals ICT leveranciers en consultants) die zich met digitale innovatie bezighouden.

Deze pilot levert een goede referentie om een eigen aanpak naast te leggen, en te kijken of er in die aanpak zaken anders of beter moeten. Het kan echter ook zo zijn dat de context behoorlijk verschilt, en dat het verhaal van deze pilot weinig of geen raakvlakken biedt. Het is in de inleiding al gezegd, maar wordt hier voor de zekerheid maar herhaald: bij digitale innovatie geldt niet “one best way”.

7. Slotbeschouwing

Aan het einde van deze rapportage willen we ook stil staan bij een aantal zaken die ons zijn opgevallen, zonder dat ze persé binnen het kader van de evaluatie van de pilot passen.

Het gaat om een viertal observaties:

Kleinschalige innovatie, grote meerwaarde

Kleinschalige innovaties zoals de invoering van videobellen kunnen een grote meerwaarde hebben, terwijl ze tegelijkertijd een beperkte veranderinspanning met zich meebrengen en weinig projectmatige en technische risico's.

Andere interactie overheid-burger

De inzet van videobellen kan leiden tot een andere vorm van contact tussen overheid en burger (laagdrempeliger, frequenter, minder ingrijpend, efficiënter) en daarmee tot een andere vorm en benadering van handhaving. Tevens biedt het ook mogelijkheden voor andere gemeentelijke processen (vergunningverlening, werving en selectie e.d.)

Innovatie is core-business

Innovatie wordt steeds meer onderdeel van het normale functioneren van de gemeente. Van iedere manager mag worden geëist dat hij of zij vorm en richting kan geven aan kleinschalige innovaties. Innovatie mag niet langer een kijkspport zijn.

Zet de burger echt centraal

Het burgerperspectief moet centraal staan. Door de burger een gezicht te geven in dit soort dienstverlening wordt duidelijk waarom dit soort technologie wordt gebruikt en is het ook makkelijker om dit binnen het beleid een prominente plaats te geven. Zorg er ook voor dat de waardering van burgers voor dit soort technologie continu wordt gemonitord, zodat sturing op kwaliteit mogelijk is.

Bijlage A: Projectorganisatie

Projectgroep:

- Fred Struik, Sociale Zaken GR IJsselgemeenten (projectleider)
- Dirk Heddema, Sociale zaken GR IJsselgemeenten
- Mary de Witt, Burgerzaken Capelle aan den IJssel
- Stefan Meulenstein, Montr
- Jan van Gompel, Montr
- Evert-Jan Mulder, Red Plume Consultancy

Stuurgroep:

- Marjan van Schaijk, Unithoofd Burgerzaken / KCC, gemeente Capelle aan den IJssel
- Pim Kaufmann, hoofd AOC, Advies, Ondersteuning en Control GR IJsselgemeenten
- Jos Hek, Unithoofd ICT GR IJsselgemeenten

Opdrachtgever:

- Frans van der Meij, hoofd Sociale Zaken GR IJsselgemeenten

Bijlage B: Interviews

Fred Struik, Teamhoofd Sociale Zaken en projectleider pilot IJsselgemeenten

Mary de Witt, teamhoofd Burgerzaken Capelle aan den IJssel

Dirk Heddema, intakespecialist Sociale Zaken en assistent projectleider IJsselgemeenten

Stefan Meulesteen, directeur Montr

Annieke Datema-Witt, HR medewerker Capelle aan den IJssel

Mw. Meulendijk, inwoner Capelle aan den IJssel

Alexandra van der Lee, externe AenO expert

Bijlage C: Enquête onder gebruikers

Enquête gebruikers video-app klantcontact

Graag willen wij je een aantal vragen stellen over de video app die je gebruikt in contact met je klanten. Deze vragenlijst neemt slechts een paar minuten van je tijd. Je antwoorden worden anoniem verwerkt. Dit onderzoek wordt namens de gemeente uitgevoerd. De resultaten zullen ook voor een landelijk rapport voor AenO Gemeenten worden gebruikt.

1. Hoe vaak heb je de video app gebruikt in contact met de burger?
 - 1 keer
 - 2 keer
 - meer dan 2 keer

2. Vind je jezelf handig met het gebruik van digitale middelen?
 - ja
 - nee
 - gemiddeld

3. Hoe vond je het om de app te gebruiken?
 - Moeilijk
 - Gewoon
 - Makkelijk

4. Hoe heb je geleerd om de app te gebruiken (meerdere antwoorden mogelijk)?
 - Door er zelf mee te beginnen
 - Met de hulp van een collega op kantoor
 - Met de hulp van mijn unithoofd
 - Met de hulp van iemand van ICT
 - Met de hulp van iemand anders
 - Op een andere manier

5. Ben je door je unithoofd actief gestimuleerd om de app te gebruiken?
 - ja, heel erg
 - ja, een beetje
 - nee, eigenlijk niet
 - geen van bovenstaande

6. Ben je tevreden met de informatie die is gegeven hoe de app te gebruiken?
 - Ja
 - Nee
 - Weet niet
 - Nadere toelichting

7. Heb je suggesties hoe het gebruik van de app onder de collega's kan worden verbeterd?
 - Ja (graag onder toelichten)
 - Nee
 - Nadere toelichting

8. Kun je omschrijven welke meerwaarde de app heeft voor je werkproces (meerdere antwoorden mogelijk)?
 - Het scheelt de medewerkers tijd, want ze hoeven geen fysiek huisbezoek af te leggen
 - Het is prettiger voor de medewerkers, want het is veiliger om digitaal contact te hebben

- Het is makkelijk voor de medewerker, want je kunt ook contact hebben met de burger over relatief simpele zaken
- (bijv. hoe een cursus is bevalen, of ie zijn afspraak niet vergeet e.d.)
- Het is prettig voor de burger, want het scheelt hem reistijd
- Het is prettig voor de burger, want hij krijgt geen ambtenaren van de gemeente over de vloer
- Anders (graag onder toelichten)

9. Wat vind je goed aan de app (meerdere antwoorden mogelijk)?

- Dat de navigatie eenvoudig is
- Dat het een veilige verbinding is
- Dat je makkelijk foto's kunt laten maken en meteen opslaan
- Dat je kunt meekijken met de klant in zijn huis
- Dat je met meerdere mensen aan het gesprek kan deelnemen, wanneer dat nodig is
- Dat je meteen de vragenlijst met handtekening hebt
- Dat vragen in meerdere talen kunnen worden voorgelezen
- Anders (graag onder toelichten)
- Ik vind niks goed aan de app

10. Vind je dat de app jouw anonimiteit tegenover de burger goed beschermt?

- ja
- nee
- niet van toepassing

11. Werkt de app goed op het apparaat (lap top, ipad, smartphone, desk top) dat je gebruikt?

- Ja
- Nee
- Niet van toepassing
- Nadere toelichting

12. Denk je dat de burger de app waardeert?

- Ja (graag toelichten waarom je dat denkt)
- Nee (graag toelichten waarom je dat denkt)
- Weet niet

13. Hoe ervaar jijzelf deze vorm van dienstverlening (met de app) door de gemeente richting de burgers?

- prettig
- gewoon
- niet prettig

14. Heb je nog andere opmerkingen, vragen of suggesties?

Bijlage D: Enquête onder niet-gebruikers

Enquête onder niet-gebruikers van de video-app voor klantcontact

Binnen IJsselgemeenten en Capelle loopt een proef met het gebruik van een video-app voor klantcontact. Uit onze informatie blijkt dat je die app nog niet hebt gebruikt. Daarvoor kunnen allerlei redenen bestaan. Graag zouden we daarom een paar vragen willen stellen. Deze vragenlijst neemt slechts een paar minuten van je tijd. Je antwoorden worden anoniem verwerkt.

1. Wat zijn voor jou redenen om de app niet te gebruiken? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Ik vind het lastig om de app te gebruiken
- Ik weet niet waar ik de informatie vind om de app te gebruiken
- Ik zie het nut van de app voor mijn werk niet in
- Ik weet dat mijn klanten het gebruik van zo'n app helemaal niet waarderen
- Ik weet niet of het wel veilig is
- Ik heb geen tijd gehad om me erin te verdiepen
- Ik ben voorstander van de bestaande, fysieke manier van contact
- Ik weet niet of mijn anonimiteit wel is gegarandeerd
- Andere reden (graag nader toelichten)
- Nadere toelichting wanneer je niet van plan bent om de app te gebruiken

2. Ben je wel van plan om de app te gaan gebruiken?

- Ja, zo snel mogelijk
- Ja, over een tijdje
- Nee (graag toelichten)
- Weet niet

3. Vind je jezelf handig met het gebruik van digitale middelen?

- Ja
- Nee
- Gemiddeld
- Nadere toelichting als je hulp nodig hebt bij gebruik van de app

4. Als je van plan bent om de app te gaan gebruiken, heb je daar dan nog bepaalde hulp bij nodig?

- Nee, niet zover ik nu kan overzien
- Ja (graag nader toelichten)
- Niet van toepassing

5. Heb je nog andere opmerkingen, vragen of suggesties?

Colofon

Dit rapport is opgesteld door **Red Plume Consultancy**,
Afferden, 10 mei 2022.

Red Plume is een onafhankelijke bureau voor advies, onderzoek en training
op het gebied van de Digitale Transformatie van de Publieke Sector.

Voor meer informatie, neem contact op met:

E.J. Mulder, Directeur en Oprichter

Mobiel: 06-203 95 818

Email: ejmulder@redplume.nl

Bezoek onze website www.redplume.nl
of volg ons op twitter [@mulderevertjan](https://twitter.com/mulderevertjan)