

Massaal Digitaal in Pijnacker-Nootdorp



Vanuit de bestuurder

- Stevige en solide organisatie
- Investerings moeten resultaten opleveren
- Veel verkeerde voorbeelden → beeld inwoners
- Lokaal niet anders
- Beeld omdraaien → scoren bij inwoners

Startpunt: Barrières

- Gebruiks(on)vriendelijk
- Onbekendheid & Gewoonten
- Maar...

...ook interne obstakels

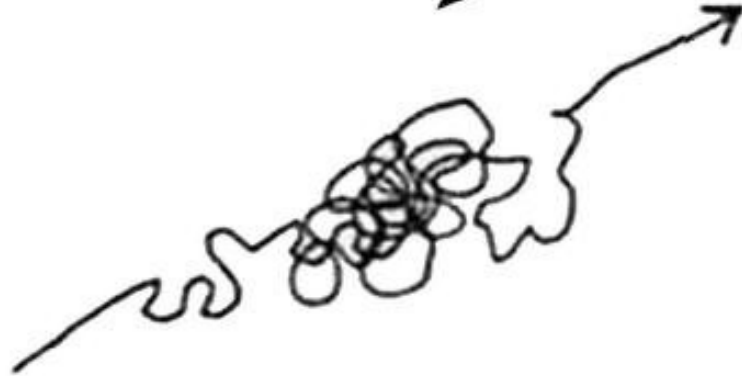
- Eigen bewustzijn en mentaliteit
- Inflexibele systemen
- Metingen versplinterd over systemen en afdelingen

Success



what people think
it looks like

Success



what it really
looks like

Wij zijn aan de slag gegaan

- 5 diensten → Van voor tot achter doorgelicht
- In 2-3 sessies met 5 medewerkers per dienst



Wat hebben wij bereikt?

- Afdelingsprocessen aangepast → Sturen op digitaal
- Cijfermatig beter op orde / inzicht
- Gebruiksvriendelijkheid digitale formulieren verhoogd
- Veranderproces → Anders denken
- En:
- Inwoners en bedrijven actief betrokken bij visie.

Visie op digitale dienstverlening

- Prioriteit geven aan :
 - Gebruiksvriendelijkheid
 - Meetbaar & Stuurbaar
 - Inwoners betrekken bij ontwikkelingen diensten

Ja, het gaat langzaam...

- Gemeente geen commerciële partij
- Iedere inwoner moet bij de gemeente terecht kunnen → Geen drastische stappen
- Draagvlak en langzame verandering onvermijdelijk

Advies aan bestuurders



Wat staat ons nog te doen?





Doen we dit alleen of gaan we de samenwerking aan?