Raadsvoorstel

Onderwerp	Impulsbudget dienstverlening in kader corona
Zaakid	2022-006503
Auteur	Lancee, J +31793468995 j.a.lancee@zoetermeer.nl
Gemeentesecretaris	Huykman, B.J.D.
Directeur	A. Quentin
Portefeuillehouder	Wethouder Iedema
Medeverantwoordelijke(n)	

Uiterste behandeldatum (+ reden)	
Programma(s)	Programma 6 Dienstverlening en samenspraak
Eerdere besluitvorming	Afwegingskader incidentele steun Corona 2021 Periodieke memo's stand van zaken maatregelen coronacrisis
Samenvatting	Met het coronaherstelplan zijn maatregelen gericht op burgers en organisaties genomen om de veerkracht van de samenleving te versterken en herstel te stimuleren. Het college stelt voor om in aanvulling hierop ook de dienstverlening – in de vorm van digitaal contact met inwoners en organisaties – het komend jaar beter mogelijk te maken. In de coronacrisis hebben we geleerd dat er een grote behoefte is aan persoonlijk digitaal contact met de gemeente. Persoonlijk digitaal contact is soms oplossing voor inwoners die onder meer vanwege gezondheidsredenen of coronamaatregelen niet naar het stadhuis of een andere locatie willen of kunnen komen. Het college ziet dat nu de coronacrisis voortduurt, de behoefte aan meer digitaal contact er nog steeds is en verwacht dat die behoefte in ieder geval op de korte termijn zal blijven. Videobellen is een goed bruikbare methode voor 'digitaal persoonlijk' contact. Daarnaast is er behoefte aan digitale faciliteiten voor gesprekken met groepen bewoners en organisaties en een impulsbudget ten behoeve van digitalisering van dienstverlening. Om het komende jaar persoonlijk digitaal contact mogelijk te maken, is een eenmalig budget nodig van € 250.000,-. Het voorstel is om de kosten ten laste van het begrotingssaldo 2022 te brengen.
Bijlagen	1. Begrotingswijziging

Raadsbesluit 2022-006503

Raadsvoorstel Impulsbudget dienstverlening in kader corona

De raad van de gemeente Zoetermeer;
Gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders van 21 december 2021

besluit

1. Een impuls te geven aan videobellen, digitale producties met groepen inwoners en organisaties en digitalisering van dienstverlening.
2. Hiervoor in 2022 op programma 6 een budget beschikbaar te stellen van € 250.000,- en deze kosten ten laste te brengen van het begrotingssaldo 2022.
3. De uit dit voorstel voortvloeiende begrotingswijziging vast te stellen.

Over onderdeel 3 van dit besluit geen referendum mogelijk te maken, omdat het een begrotingswijziging betreft. Dit besluit treedt in werking twee weken na de bekendmaking daarvan. Tenzij over de overige onderdelen van dit besluit een inleidend verzoek tot het houden van een referendum wordt gedaan.

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van de raad op 21 februari 2022

de griffier, de voorzitter,

drs. R. Blokland MCM drs. M.J. Bezuijen

Toelichting

Probleemstelling en kader

Inleiding
De coronacrisis is helaas nog niet voorbij. De ontwikkelingen blijven onzeker. Tegelijkertijd is er een nieuwe fase aangebroken, waarin gewerkt wordt aan herstel. Met het coronaherstelplan neemt het college maatregelen om de veerkracht van de samenleving te versterken en herstel te stimuleren. Het college ziet dat in aanvulling op de genomen maatregelen er een behoefte is aan digitaal contact met de gemeente.
In de coronacrisis hebben we geleerd dat er een grote behoefte is aan digitaal contact. De visie dienstverlening ‘centraal en digitaal waar het kan, dichtbij en persoonlijk waar nodig’ is daarmee in een nieuw daglicht komen te staan. Videobellen is een goed bruikbare methode gebleken voor ‘digitaal persoonlijk’ contact. Het is een goed alternatief voor mensen die om gezondheidsredenen of anderszins liever niet naar het Stadhuis-Forum of een andere locatie komen. Daarnaast is er behoefte aan digitale faciliteiten voor gesprekken en interactie met groepen bewoners en organisaties.
Een impuls gericht op videobellen, het professionaliseren van digitale producties en digitalisering van dienstverlening, voorziet in een behoefte bij inwoners en bedrijven om digitaal contact te hebben met de gemeente

Beoogd effect
Verbetering digitale dienstverlening aan inwoners en ondernemers.

Voorstel/keuzemogelijkheden/risico’s

1. Een impuls te geven aan videobellen, digitale producties met groepen inwoners en organisaties en digitalisering van dienstverlening.
2. Hiervoor in 2022 op programma 6 een budget beschikbaar te stellen van € 250.000,-
3. Het bedrag ad 2 te dekken uit het begrotingssaldo 2022.
4. De uit dit voorstel voortvloeiende begrotingswijziging vast te stellen.

Videobellen voor dienstverlening
Doel is om videobellen met inwoners mogelijk te maken. Videobellen kan 1 op 1 en volgens afspraak (bij publieksbalies en sociaal domein) of als conference call (met organisaties en participatiebijeenkomsten). Het kan daarbij gaan om praktijkprofessionals met klantcontact, maar ook andersoortige contacten tussen de gemeente, inwoners en organisaties. We willen in de praktijk leren hoe videobellen structureel onderdeel van de dienstverlening kan worden en wat het structureel betekent voor de gemeentelijke organisatie.
De impuls is gericht op een verbetering van techniek, licenties, implementatie en (gespreks)training van de medewerkers.

Digitale producties professionaliseren
De wens is om de huidige online participatie, cultuurbijeenkomsten en digitaal sportcafé verder te professionaliseren (met onder andere studioruimte, software, microfoons, diensten, opleiding, videosamenvatting, etc.). Hiermee wordt het mogelijk de dienstverlening richting inwoners, specifieke doelgroepen en sportverenigingen te optimaliseren. ‘Live’ bijeenkomsten blijven daarnaast ook bestaan, maar dan voor het netwerken.
Dit vraagt extra kosten ten aanzien van techniek, licenties, implementatie en een (gespreks)training van de medewerkers.

Impuls digitalisering van dienstverlening
Voorstel is om een extra impuls te geven aan de digitalisering en kwalitatief goede inrichting van dienstverleningsprocessen binnen het vernieuwde zaaksysteem en gekoppelde oplossingen. Na afronding van de basisinrichting van het zaaksysteem en migratie van de huidige digitale processen begin 2022, kan een versnelling worden gerealiseerd in het uitbreiden of verbeteren van de digitale dienstverlening en het informatiebeheer.
De impuls is gericht op zowel de frontoffice-processen als op de bedrijfsvoering om informatiebeheer en daarmee digitaal samenwerken (vanuit huis) gemakkelijker te maken
Met deze impuls kan de winst in het gebruik van digitale diensten en groei van digitale vaardigheid die is opgebouwd in de Corona-periode worden vastgehouden c.q. uitgebreid. Daarbij versterken we de mogelijkheden om bij telefonisch of videobel-contact direct af te handelen, doordat relevante informatie direct beschikbaar is en eenvoudige processen/processtappen volledig digitaal kunnen worden afgehandeld.
De voorgestelde implus is gericht op versnelling en zal worden aangewend voor het tijdelijk versterken van capaciteit en kennisniveau op het gebied van procesinrichting (training eigen medewerkers en projectleiding). Het vult daarmee aan op de investeringen die hiervoor reeds gepland zijn in 2022 en daarna.

Argumenten
1.1 Videobellen voorziet in een behoefte bij inwoners en ondernemers
Bij verschillende soorten diensten bestaat bij inwoners en ondernemers de behoefte om te kunnen videobellen. Tijdens de corona lockdown periode zijn deze signalen onder meer bij de publieksbalies en klantmanagers binnen gekomen. Er is op kleine schaal ervaring opgedaan met videobellen met inwoners. Bij andere gemeentes (bv Rotterdam) is al breder positieve ervaring opgedaan met videobellen als uitbreidng van de dienstverlening.

1.2 We willen in de praktijk ervaring opdoen hoe videobellen bijdraagt aan dienstverlening aan inwoners en ondernemers
In de coronaperiode is de mogelijkheid tot videobellen op ad hoc basis georganiseerd. Om videobellen de komende periode te blijven aanbieden is het noodzakelijk professionele faciliteiten te organiseren en praktijkervaring op te doen hoe videobellen op een juiste manier kan worden aangeboden.

1.3 We willen in de praktijk ervaring opdoen welke invloed videobellen heeft op de werkzaamheden van medewerkers.
We willen te weten komen in hoeverre videobellen de afhandeling en doorlooptijd van producten en diensten versnelt. De werkdruk binnen de gemeentelijke organisatie is hoog. We willen te weten komen welke invloed de introductie van videobellen op de werkdruk heeft.

1.4 Professionele groepsbijeenkomsten vergroten de kwaliteit van online bijeenkomsten voor bewoners en organisaties
Door de faciliteiten voor het organiseren van online groepsbijeenkomsten te verbeteren, vergroot de effectiviteit en kwaliteit van online bijeenkomsten voor bewoners en organisaties.

1.5 We willen een versnelling aanbrengen in de verdere ontwikkeling van zaaksysteem en migratie van de huidige digitale processen
De producten, afspraken en documenten die in het kanaal videobellen ontvangen gaan worden moeten, om echt bij te dragen aan de dienstverlening, zo veel mogelijk in het zaaksysteem vastgelegd en afgehandeld kunnen worden.

Kanttekeningen
1.1 We weten nog niet wat bij eventuele voortzetting de structurele kosten of baten zijn
De praktijk moet uitwijzen wat bij eventuele voortzetting de structurele kosten of baten zijn.

Financiën
Het benodigde budget van € 250.000,- betreft kosten die in 2022 worden gemaakt.

Onderdeel	Toelichting kosten	Kosten
Videobellen voor dienstverlening	*Projectleiding, techniek, licenties, implementatie en (gespreks)training medewerkers;*	€ 60.000
Digitale producties professionaliseren	*Advisering, projectleiding, techniek, licenties, implementatie en (gespreks)training medewerkers*	€ 90.000
Impuls digitalisering van dienstverlening	*Tijdelijk versterken van capaciteit en kennisniveau op het gebied van procesinrichting (training eigen medewerkers en projectleiding)*	€ 100.000

Voor de dekking van bovenstaande kosten in 2022 wordt een beroep gedaan op het begrotingssaldo (en dus een beroep op de reserve vrij inzetbaar).

Controleprotocol
Niet van toepassing.

Participatie en Communicatie
Niet van toepassing.

Duurzaamheid
Verbetering van de digitale dienstverlening leidt tot minder reisbewegingen in de stad en afname van de parkeerdruk rondom het stadhuis.

Toegankelijkheid en bruikbaarheid voor gehandicapten
Videobellen voor digitale dienstverlening en digitale producties geven gehandicapten de mogelijkheid om zonder hun huis te hoeven verlaten deel te nemen aan inspraaksessies, cultuurbijeenkomsten en om gemeentelijke producten af te nemen zonder naar de publieksbalies te hoeven reizen.

Rapportage en evaluatie
Evaluatie na invoering van de verbeteringen zal gepeild worden via de jaarlijks Stadspeiling en via de continue enquêtes op het gebied van dienstverlening.

<u>Planning</u>
Start invoering videobellen uiterlijk in derde en vierde kwartaal 2022

Begrotingswijziging
Als bijlage bijgevoegd ter vaststelling.