



Corsanummer
15.095723

van / doorkiesnummer
L.J.G. Hoppenbrouwer
(070) 326 12 55

Datum
13 mei 2016

Betreft
Startnotitie Nota Publieke Dienstverlening

1. Waarom ?

Met deze startnotitie nemen we u mee in de eerste ideeën over onze verwachtingen en ambities rondom onze Publieke Dienstverlening. Deze willen we vervolgens vertalen in de nieuwe Nota Publieke Dienstverlening. U wordt uitgenodigd te reageren op de denkrichtingen, voorgestelde afbakening en de aanpak. Pas na overeenstemming over de kaders op hoofdlijnen wordt vervolg gegeven aan het proces.

1a Scope

Publieke dienstverlening is gemeentebreed en heeft daarmee betrekking op alle vormen van contacten, informatievoorziening, producten en diensten voor inwoners, bedrijven en instellingen. In de Nota Publieke Dienstverlening wordt nader ingegaan op de verschillende verschijningsvormen zoals bijvoorbeeld briefafdoening, klachtenafhandeling, bezwaar en beroep, Klant Contact Center en het Sociale Domein. De wijze waarop deze kerntaak wordt ingevuld is aan de individuele gemeente, daarbij rekening houdende met de wettelijke kaders vanuit de diverse ministeriële departementen.

De Nota Publieke Dienstverlening 2016-2020 richt zich primair op de komende vier jaar omdat dit aansluit bij landelijke ontwikkelingen op het gebied van dienstverlening. Wij maken daarin echter ook een doorkijk naar onze dienstverlening in de verdere toekomst, zodat we de stappen en besluiten die wij nu nemen – en die gevolgen kunnen hebben voor later – steeds kunnen verbinden aan onze toekomstvisie.

1b Context

In de maatschappij om ons heen gaan de ontwikkelingen snel. De digitale wereld heeft zijn intrede gedaan en ontwikkelt zich steeds sneller. Men bedient zich in toenemende mate van het digitale kanaal om zaken te doen, informatie op te zoeken of om contacten te onderhouden. Als we dit spiegelen aan de gemeente, en de relatie tussen inwoner en overheid, brengt het met zich mee dat er van ons als gemeente wordt verwacht dat we meebewegen met deze ontwikkeling.

In het contact met de gemeente gaat het evenwel niet alleen om "het leveren" van producten en diensten, maar vaak ook om het geven van advies en het zijn van een klankbord.

De veranderende rol van de gemeentelijke overheid zien we ook terug in een andere belangrijke ontwikkeling: het Sociaal Domein.

De gemeente heeft in het Sociaal Domein nieuwe en extra taken gekregen in het kader van de decentralisaties van WMO, Participatiewet en Jeugdwet. Daarin willen we een transformatie realiseren, waarin de ondersteuning aan inwoners op een andere, innovatievere manier vorm krijgt. Méér samenhang op de leefgebieden werk, zorg, inkomen en welzijn en het bieden van maatwerk staat daarbij centraal. Ook dit heeft een belangrijke impact op onze gemeentelijke dienstverlening.

De gemeentelijke focus kan en mag zich niet uitsluitend richten op het digitale kanaal. Dit is in januari 2016 ook bevestigd door de Nationale Ombudsman, waarin hij aangeeft dat "digitaal aanbod" prima is



maar dat er groepen zijn in de samenleving die op een andere manier met de overheid contact moeten kunnen maken. Het gaat hierbij om de menselijke maat, vooral ouderen en mensen die minder of niet-digivaardig zijn maken zich zorgen en vragen zich af hoe zij nu informatie kunnen krijgen. Digitalisering zet de zelfredzaamheid van veel ouderen en mogelijk kwetsbare groepen onder druk.

Daarnaast blijven er ook mensen die een papieren brief echt belangrijk vinden. Het komt er derhalve op neer dat we als gemeente zowel *excellente digitale dienstverlening* willen aanbieden als *excellente persoonlijke dienstverlening*. Dit geldt voor alle klanten van onze gemeente, zowel voor inwoners als voor bedrijven en instellingen.

1c Waar staan we nu en de ontwikkelingen

De afgelopen jaren heeft de gemeente Rijswijk stappen gezet om te komen tot een doorontwikkeling van de Publieke Dienstverlening. Dit mede op basis van het rapport "Visie 2015" van de commissie Jorritsma en de invoering van het landelijke Programma Antwoord@. Op basis van dit programma is binnen de gemeente Rijswijk het Klant Contact Center in 2012 van start gegaan en is het telefoonnummer 14070 in gebruik genomen. Daarmee is een start gemaakt om het KCC hét portaal te laten zijn voor alle inwoners, instellingen en bedrijven (fysiek, telefonie, digitaal en post).

Tussentijds is de verdergaande digitalisering van overheidsdienstverlening ¹ een belangrijke ontwikkeling geworden. Zo is het Ministerie van Binnenlandse Zaken gestart met de aanpassing van de Algemene Wet Bestuursrecht, waarin het recht op digitale communicatie met de overheid wordt geregeld. Zo wordt het straks bijvoorbeeld mogelijk om digitaal aangifte te doen van geboorte, overlijden en huwelijksvoornemen en kunnen akten van de burgerlijke stand digitaal worden verstrekt.

De tendens dat inwoners² steeds meer digitaal bediend worden en de gemeentelijke website weten te vinden voor het opzoeken van informatie, zorgt de komende jaren voor een afname van het aantal klantbezoeken aan de balies, hoewel het de keuze van de inwoner blijft voor welk kanaal hij/zij kiest.

Dit afzettend tegen de Rijswijkse situatie kan niet anders worden geconcludeerd dan dat Rijswijk optrekt met de landelijke tendens. Zie onderstaande tabel.

	2013	2014	2015	Toelichting
Baliebezoeken	70.000	57.770 (-17%)	59.452 (+3%)	De afname van het aantal klantbezoeken is conform verwachting.
Telefonie Binnengekomen bij het KCC	70.761	78.562 (+11%)	76.925 (-2%)	Het aantal telefoongesprekken dat naar het KCC gaat zal de komende jaren aanzienlijk gaan toenemen. Dit vanwege het feit dat meer processen worden doorgesluisd van de backoffice naar de frontoffice.
Digitale aanvragen	1.945	5.064 (+160%)	11.314 (+123%)	Op dit moment is het aantal producten en diensten wat digitaal kan worden aangevraagd via de gemeentelijke website nog slechts 25. Dit aantal zal de komende jaren uitgebreid worden naar circa 300.
Post (inkomend)		52.450	78.802 (+50%)	De stijging van het aantal inkomende poststukken ³ komt doordat meer stukken worden geregistreerd.

¹ Visiebrief Digitale Overheid 2017 van Minister Plasterk, Digitale Agenda 2017 en de aanstelling van de Digicommissaris om de ontwikkelingen op het gebied van digitale dienstverlening te versnellen.

² In deze startnotitie is voor de leesbaarheid gekozen voor het begrip "inwoners". Waar van toepassing gaat het hier uiteraard ook om bedrijven en instellingen.

³ Zie bijlage 1 Afdoeningspercentages Post



Ook op het gebied van digitale dienstverlening hebben we een aantal stappen gezet. Zo wordt de nieuwe gemeentelijke website binnenkort in gebruik genomen (ook geschikt voor gebruik op smartphones en tablets) en wordt een inhaalslag gemaakt met het digitaal aanbieden van meer producten en diensten voor zowel inwoners als bedrijven en instellingen. Een voorbeeld hiervan is de moderne digitale belastingbalie die op de nieuwe website zal worden aangeboden. Evenwel blijft het de komende jaren noodzakelijk om te investeren in processen en systemen. De verdere invoering van zaakgericht werken is daarbij een speerpunt. Door als organisatie zaakgericht te werken kan een inwoner altijd de voortgang van zijn of haar aanvragen monitoren.

Op het gebied van Burgerzaken zullen de komende jaren ook diverse ontwikkelingen gaan plaatsvinden. Denk bijvoorbeeld aan de invoering van Idensys (voorheen e-ID) waarmee een inwoner online zaken kan doen met gemeenten, de Belastingdienst en zorgverzekeraars. Daarnaast bijvoorbeeld ook het bezorgen van reisdocumenten bij de inwoner thuis of op het werk.

Op dit moment worden hulpbehoevende inwoners voor een reisdocument tweemaal thuis bezocht (aanvraag en aflevering) door medewerkers van het KCC/Publieke Dienstverlening. Dit laatste is voorsnog een gratis dienst.

Om een “betere” en een uiteindelijk efficiëntere dienstverlening te kunnen realiseren is het nodig dat kennis van de behoeften van inwoners bij de inrichting van dienstverleningsprocessen wordt benut. Dit geldt voor alle vormen van dienstverlening, ook de digitale. Zo zorgen we samen met de inwoners voor de omslag van productgerichte processen naar mensgerichte processen. Wat wil zeggen dat de situatie en de vraag van de inwoner centraal staan, waar mogelijk en nodig met een persoonlijke benadering, en inventief en creatief als het gaat om de mogelijkheden en de beperkingen van regelgeving en systemen.

Uit de benchmarking Team Publiekszaken blijkt dat veel gemeenten ruimere openingstijden hanteren dan Rijswijk. Die gemeenten scoren daarmee hoger als het gaat om klanttevredenheid. Gelet op de tendens dat het aantal baliebezoeken daalt en daarbij tevens dat het belanghebbendenparkeren in 2016 wordt gedigitaliseerd en gefiscaliseerd, is het de verwachting dat het aantal baliebezoeken nog eens verder afneemt. Hierdoor ontstaan er wellicht mogelijkheden om, met minder balies, met dezelfde personele inzet ruimere of andere openingstijden te hanteren. Als uitgangspunt geldt dat de openingstijden zijn afgestemd op de behoefte van de inwoners.

Een van de andere landelijke tendensen is dat gemeenten zich onderling willen meten als het gaat om de kwaliteit van dienstverlening. Hiervoor wordt op dit moment het Dashboard Dienstverlening ontwikkeld, in opdracht van de VNG. Rijswijk is hieraan deelnemer.

Naast de dienstverlening aan balies en telefonie, ontvangt Rijswijk jaarlijks honderden bezwaarschriften en klachten. Het formeel afdoen hiervan brengt hoge kosten met zich mee en leidt zelden tot een voor de inwoner bevredigende afloop.

De zogenoemde ‘informele aanpak’ biedt praktische handvatten om bij aanvragen, bezwaren en klachten niet als automatisme de formele in de Algemene Wet Bestuursrecht voorgeschreven procedure te starten, maar te onderzoeken of en zo ja hoe de vraag het beste kan worden opgepakt. Op het gebied van Belastingen wordt de informele aanpak (‘premediation’) al actief en succesvol ingezet. We zullen dit gaan verbreden naar eerdergenoemde taakvelden. Hierbij blijven de formele rechten van de inwoners uiteraard gehandhaafd.

Resumerend kan worden gesteld dat de ontwikkelingen op het gebied van Publieke Dienstverlening snel gaan. Om deze ontwikkelingen in goede banen te leiden en te implementeren is het van belang dat er een vernieuwende visie voor 2016-2020 (Nota Publieke Dienstverlening) wordt opgesteld tezamen met een uitvoeringsagenda. Dit sluit wat periode betreft aan bij landelijke programma's



waarbij - door alle instanties die betrokken zijn op het gebied van de elektronische overheid - het jaar 2020 als stip op de horizon is benoemd.

1d Eerdere documenten

In 2006: Het Dienstverleningsconcept vastgesteld door de Raad.

In 2011: De Notitie Vorming Klant Contact Center Rijswijk vastgesteld door het college.

2. Wat?

2a Beoogd resultaat / maatschappelijk effect (doelstelling)

De op te stellen Nota Publieke Dienstverlening 2016-2020 bevat de strategische visie op Publieke Dienstverlening en is inclusief een Uitvoeringsagenda.

Zoals verwoord in het Plan van Aanpak Dienstverleningsconcept Rijswijk van 2006 is het onze ambitie zowel excellente digitale dienstverlening als excellente persoonlijke dienstverlening aan te bieden. Dit geldt voor alle klanten van onze gemeente, zowel voor inwoners als voor bedrijven en instellingen.

Excellent persoonlijk contact met de gemeente houdt een klantgerichte persoonlijke benadering in. De medewerker van de gemeente die het contact met de inwoner heeft, is op de hoogte van vorige klantcontacten en actuele klantgegevens. Hiermee heeft de inwoner het gevoel bekend en gekend te zijn bij de gemeente. De inwoner krijgt direct het juiste antwoord op zijn of haar vraag en indien dat niet mogelijk is wordt de vraag intern doorverwezen en niet de inwoner.

Excellente digitale dienstverlening van de gemeente houdt in dat de inwoner op een begrijpelijke wijze informatie kan vinden, vragen kan stellen, producten en diensten kan bestellen en dat de voortgang van de afhandeling te volgen is (track and trace). De inwoner kan zijn eigen gegevens inzien en daar waar mogelijk zelf beheren. De gemeente biedt inwoners die minder digivaardig zijn een helpende hand. Rijswijk streeft continue naar *innovatie* van de digitale dienstverlening.

In de verdere uitwerking van onze ambitie vormen onderstaande kaders uitgangspunt voor de komende jaren:

Mensgericht	De situatie en vraag van burger, bedrijf of instelling staat centraal, waar mogelijk en nodig met een persoonlijke benadering, en inventief en creatief als het gaat om de mogelijkheden en beperkingen van regelgeving en systemen.
Snel en zeker	De dienstverlening is snel, zo mogelijk direct via internet, en begrijpelijk. Alle kanalen zijn open en beschikbaar voor dienstverlening (fysiek, telefonisch, schriftelijk, e-mail en internet). Inwoners kunnen beschikken over een eigen "digitale kluis" om hun gegevens in op te slaan en te gebruiken.
Eenmalige uitvraag gegevens	Aan inwoners wordt niet meer dan één keer om bepaalde gegevens gevraagd.



Transparant en aanspreekbaar	Voor de dienstverlening bestaan servicenormen, kwaliteitsmanifesten waarop de overheid aanspreekbaar is en benchmarks voor onderlinge vergelijking en voortdurende ontwikkeling en verbetering.
Efficiënt	De dienstverlening is efficiënt ingericht, elektronisch waar dat mogelijk is, via persoonlijk contact waar dat gewenst is, met zo weinig mogelijk beslag op collectieve middelen en optimale inzet van moderne ICT.
Integraal	Daar waar mogelijk is, is de dienstverlening gericht op integrale en samenhangende ondersteuning en/of producten.

Verder geldt voor het Sociaal Domein dat we zelfredzaamheid en “eigen kracht” stimuleren, in plaats van “u vraagt en wij draaien”.

Zonder op dit moment uitputtend te willen zijn, volgt hieronder een aantal beoogde resultaten:

- **In het algemeen**

- de situatie en vraag van burger, bedrijf of instelling staat centraal, waar mogelijk en nodig met een persoonlijke benadering, en inventief en creatief als het gaat om de mogelijkheden en beperkingen van regelgeving en systemen;
- telefonisch contact met de gemeente verloopt via het telefoonnummer 14070 (vanuit het buitenland +31 70 326 1000);
- klantvragen worden bij het eerste klantcontact (balie, telefoon en digitaal) direct beantwoord;
- indien directe beantwoording niet mogelijk is wordt de vraag (intern) doorverwezen en niet de inwoner;
- vanuit het Sociaal Domein vindt doorontwikkeling plaats van de zgn. toegangspoorten waardoor inwoners optimaal worden geholpen (Deltaplan Toegang);
- de gemeente is met haar dienstverlening transparant en aanspreekbaar en scoort goed tot zeer goed (cijfer 8) bij klanttevredenheidsonderzoeken;
- de gemeente communiceert op begrijpelijke wijze (taalniveau B1);
- klachten worden gemonitord op tijdige en deskundige afhandeling;
- de gemeente toetst regelmatig door middel van een burgerpanel en een ondernemerspanel wat verbeterpunten zijn op het gebied van dienstverlening;
- de inwoner kiest, waar mogelijk, op welke wijze (balie, telefoon, digitaal en post) hij of zij contact opneemt met de gemeente en wordt hierbij uitsluitend “geadviseerd” om voor digitale dienstverlening te kiezen;
- de gemeente vraagt de inwoner slechts éénmalig om gegevens;
- de gemeente realiseert administratieve lastenverlichting;
- de inwoner kan er van op aan dat de gemeente zich houdt aan geldende wetgeving op het gebied van bescherming van (persoons)gegevens. De gemeente laat jaarlijks een audit uitvoeren op het gebied van informatiebeveiliging.



- **Excellente persoonlijke dienstverlening**

- producten en diensten kunnen desgewenst op een niet-digitale wijze worden aangevraagd, hetzij aan de balies en waar mogelijk schriftelijk of telefonisch;
- medewerkers zijn op de hoogte van vorige klantcontacten en actuele klantgegevens;
- de openingstijden van balies en call center KCC zijn afgestemd op de behoefte van de inwoners;
- bij aanvragen, bezwaren en klachten wordt waar mogelijk gebruik gemaakt van de 'informele aanpak' (premediation);
- de inwoner kan aan de gemeente (KCC) vragen stellen via whatsapp;
- de inwoner kan aan de gemeente (KCC) vragen stellen via social media;
- inwoners kunnen reisdocumenten op het werk of thuis laten bezorgen.

- **Excellente digitale dienstverlening**

- alle producten en diensten (waarbij dit juridisch en/of ICT technisch haalbaar is) kunnen digitaal worden aangevraagd en de voortgang van de afhandeling wordt getoond in de persoonlijke internet pagina van de inwoner;
- informatie over producten en diensten is op een eenvoudige wijze te vinden op de gemeentelijke website;
- de gemeente beschikt over een mobiele versie van de gemeentelijke website die ook op smartphones en tablets te gebruiken is;
- de inwoner kan via de website steeds meer zelf regelen zonder tussenkomst van een medewerker van de gemeente (self service);
- de inwoner zal steeds meer gebruik maken van één overheidspoort (MijnOverheid.nl) voor het gemakkelijk regelen en monitoren van aanvragen en het beheren van eigen gegevens;
- in de Publiekshal staat een innovatieve "self service unit" waarmee inwoners digitaal producten en diensten kunnen aanvragen, betalingen kunnen doen, documenten die ter inzage liggen kunnen inzien, bouwtekeningen kunnen inzien/bestellen, boeken kunnen bestellen en informatie kunnen opvragen. De inwoner kan dit zelfstandig doen. Inwoners die minder of niet digivaardig zijn worden geholpen door een medewerker van het KCC.



2b Krachtenveldanalyse

De volgende externe partijen hebben invloed op en/of worden betrokken bij het opstellen van de Nota Publieke Dienstverlening 2016-2020:

1. Klanten

Burgerpanel en ondernemerspanel

Voor het opstellen van de Nota Publieke Dienstverlening zullen inwoners door middel van een burgerpanel en een ondernemerspanel een actieve rol krijgen in het participatietraject. Daarbij wordt gebruik gemaakt van het digitale platform van de opgave Stadsvisie. Per maart 2016 wordt gestart met een vast Ondernemerspanel.

Klanttevredenheidsonderzoeken (KTO)

De inwoners van de gemeente Rijswijk hebben voortdurend de mogelijkheid om op basis van prestatie-indicatoren feedback/bijsturing te geven op de wijze van uitvoering van de Publieke Dienstverlening.

Het gaat bij Publieke Dienstverlening om onderstaande klanttevredenheidsonderzoeken:

- Eigen klanttevredenheidsonderzoek op het gebied van telefonie (continue)
- Waarstaatjegemeente.nl (2x per jaar)
- Benchmark Publiekszaken, aangevuld met een KTO balie en KTO afdoening email (1x per jaar)

Daarnaast geven we inwoners de mogelijkheid om rechtstreeks feedback te geven op de website of telefonie (gesprekken die via het Klant Contact Center verlopen).

Verder zal de gemeente Rijswijk vanaf 2016 gaan deelnemen aan het landelijke Dashboard Dienstverlening ⁴als uitgebreidere opvolger van de Benchmark Publiekszaken. In het Dashboard Dienstverlening, dat overigens nog in ontwikkeling is, kan een gemeente op basis van prestatie-indicatoren de kwaliteit, service en kosten van de dienstverlening monitoren en vergelijken met andere gemeenten. In de bijlage is een voorbeeld opgenomen van hoe het Dashboard Dienstverlening wordt opgebouwd.

Met deelname aan de genoemde klanttevredenheidsonderzoeken toetst de gemeente Rijswijk voortdurend of haar dienstverlening voldoet aan landelijke én haar eigen kwaliteitsnormen. In het beleidsveld is de invloed en positie van de inwoner zodanig dat waar het nodig en mogelijk is de dienstverlening wordt aangepast op basis van de uitkomsten. *De gemeente werkt daarmee van buiten naar binnen.*

In de Nota Publieke Dienstverlening 2016-2020 zullen de servicenormen worden geactualiseerd en zal worden beschreven welke prestatie-indicatoren de gemeente Rijswijk gebruikt en hoe hiermee wordt omgegaan.

2. Raad

De Raad stelt de Nota Publieke Dienstverlening vast.

3. Ministerie van BZK, VNG en KING

Ook van invloed op het gewenste resultaat is het Ministerie van Binnenlandse Zaken (BZK), de Nationaal Commissaris Digitale Overheid, de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING). Dit in verband met wettelijke kaders en tevens met landelijke programma's die het gebruik van het digitale

⁴ Van de VNG, de Nederlandse Vereniging voor Burgerzaken en de Stichting Rekenschap.



dienstverleningskanaal stimuleren en faciliteren. Rijswijk neemt op actieve wijze deel aan bijeenkomsten/workshops van VNG en KING.

Gelet op het krachtenveld is een interactieve aanpak wenselijk. Op hoofdlijnen is de mate waarin de verschillende externe partijen per fase betrokken worden als volgt:

Externe partij	Datum	Fase
Burgerpanel	Maart 2016	Participatietraject
Ondernemerspanel	Maart 2016	Participatietraject
Klanttevredenheidsonderzoeken	Diverse data	Permanent

2c Relevante onderzoeken en adviezen

Bij het opstellen van de Nota Publieke Dienstverlening zullen relevante onderzoeken en adviezen, evenals de uitkomst van de prestatie-indicatoren (peildatum januari 2016) worden gebruikt.

Daarnaast vormen onderstaande publicaties de basis voor het beleidskader:

- VDP⁵ Publicatie "Overheidsbrede dienstverlening 2020" (2014)
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties "Visiebrief digitale overheid 2017" (2013)
- VNG Publicatie "Burgerzaken en dienstverlening" (2011)
- VNG Publicatie "Dienstverlening draait om mensen" (2010)
- VNG Publicatie "Visie 2015 – publieke dienstverlening, professionele gemeenten" (2005)

2d Inhoudelijke keuzes

Er zijn meerdere inhoudelijke keuzes te maken. Hier zullen wij ook de inwoner bij betrekken.

Wij vragen aan uw Raad of u zich kunt vinden in de ambities zoals ze zijn beschreven in deze startnotitie en dan met name geënt op de excellente persoonlijke dienstverlening en de excellente digitale dienstverlening. Zie hiervoor paragraaf 2a. En wilt u ons nog aanvullende denkrichtingen meegeven? De door u aangedragen denkrichtingen nemen we mee in de uitwerking van de Nota Publieke Dienstverlening 2016-2020.

2e Nulalternatief

Wanneer de gemeente Rijswijk geen Nota Publieke Dienstverlening 2016-2020 opstelt, dan blijft het Dienstverleningsconcept uit 2006 gehandhaafd. Laatstgenoemd document bevat echter geen actuele strategische visie en daardoor ontbreekt een actueel toetsingskader voor de doorontwikkeling van Publieke Dienstverlening. Een interactief proces met de Raad en de inwoners zal niet worden aangegaan.

Initiatieven om te komen tot een betere Publieke Dienstverlening zullen los van elkaar worden gewogen en beoordeeld, en niet op basis van een samenhangend perspectief voor de lange termijn.

2f Financiële consequenties

De financiële consequenties van dit proces zijn pas inzichtelijk te maken bij het opstellen van de Nota Publieke Dienstverlening 2016-2020 en zijn afhankelijk van de te maken keuzes en het ambitieniveau. Uiteraard zullen wij deze integraal aan u presenteren.

⁵ Vereniging Directeuren Publieksdiensten



2g Rollen en verantwoordelijkheden

Raad

De Raad wordt actief betrokken bij het opstellen van de Nota Publieke Dienstverlening. Daarnaast is de Raad door het maken van keuzes over bijvoorbeeld het ambitieniveau en het vaststellen van Nota Publieke Dienstverlening 2016-2020 kaderstellend voor de wijze waarop de gemeente de Publieke Dienstverlening vorm geeft.

B&W

Met betrekking tot het onderwerp Publieke Dienstverlening heeft het college van burgemeester en wethouders een uitvoerende rol, binnen de kaders die de Raad meegeeft in de Nota Publieke Dienstverlening 2016-2020.

Burgemeester

De gemeentewet schrijft voor dat de burgemeester de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening bevordert en erop toeziet. Hij rapporteert hierover jaarlijks in het Programma Algemeen Bestuur en Organisatie van de jaarrekening.

Externe betrokkenen

Door middel van een burgerpanel en ondernemerspanel worden inwoners tijdens het proces betrokken bij het ontwikkelen van de Nota Publieke Dienstverlening 2016-2020. Achteraf zullen inwoners via de klanttevredenheidsonderzoeken kunnen aangeven hoe de Publieke Dienstverlening wordt ervaren.

Gemeentesecretaris

De gemeentesecretaris is verantwoordelijk voor uitvoering door de ambtelijke organisatie.



3. Wanneer?

3a Globale planning

Onderstaand overzicht laat de stappen zien met betrekking tot:

- Mijlpalen
- Beoogde participatie- en inspraakmomenten
- Besluitvormingsmomenten
- Evaluatiemomenten

	Jaar												2017												2018											
	Maand	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Startnotitie in het college																																				
Startnotitie in de raad (forum)																																				
Startnotitie in de raad (raadsvergadering)																																				
Participatietraject burgers, bedrijven en instellingen																																				
Nota Publieke Dienstverlening in het college																																				
Nota Publieke Dienstverlening in de raad (forum)																																				
Nota Publieke Dienstverlening in de raad (raadsvergadering)																																				
Implementatie																																				
Evaluatie en bijsstelling																																				

4. Wie?

4a Organisatie opstellen Nota Publieke Dienstverlening 2016-2020

Afhankelijk van de keuzes die worden gemaakt op basis van deze startnotitie kan een inschatting worden gemaakt van de benodigde personele capaciteit in de (gehele) organisatie.

4b Contactpersonen

Bij deze contactpersonen kan men voor algemene informatie en/of technische vragen terecht:

Naam	Onderwerp	Contactgegevens
L.J.G. Hoppenbrouwer	Publieke Dienstverlening	lhoppen@rijswijk.nl 070-326 12 55
M.M.A. Tittse	Publieke Dienstverlening	mtittse@rijswijk.nl 070-326 12 51



Bijlage 1: Klanttevredenheidsonderzoeken (KTO)

Bij de Benchmarking Publiekszaken 2015 is ten behoeve van het KTO gemeten op onderstaande 8 resultaatgebieden (gemeentebreed, dus niet alleen Publiekszaken) met daarbinnen indicatoren:

Resultaatgebied	Betreft	Score Rijswijk	Gemiddelde van andere deelnemende gemeenten
Bereikbaarheid	De gemeente is voldoende/ruim bereikbaar	51,7%	54,9%
Beschikbaarheid	Zoveel mogelijk klantcontacten worden in één keer (en foutloos) afgehandeld	51,6%	41,2%
Informatievoorziening	De informatievoorziening aan klanten is voldoende en begrijpelijk	71,7%	61,3%
Wachttijden	Klanten worden binnen aanvaardbare tijden geholpen	66,6%	49,5%
Levertijden	Diensten en producten worden binnen redelijke termijn afgehandeld	51,5%	54,8%
Tarieven	De prijs voor de producten en diensten is redelijk	73,7%	53,8%
Bejegening van klanten	Klanten worden correct en deskundig behandeld	69,2%	62,3%
Betrouwbaarheid	De informatie die de gemeente verstrekt is betrouwbaar, volledig en juist	35,8%	51,7%

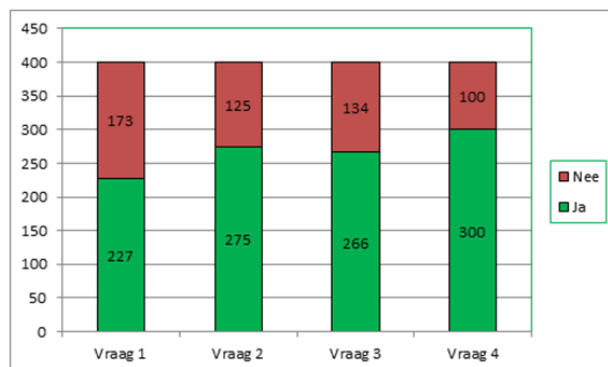
Klanttevredenheidsonderzoek Telefonie

Van 13 maart t/m 31 december 2015 hebben totaal 400 bellers deelgenomen aan het onderzoek. Over de 400 deelnemers is het gemiddelde cijfer een **7,4**.

De bellers zijn over de klantvriendelijkheid van de KCC medewerkers het meest te spreken (75 %)

Vragen:

1. Heeft dit gesprek geleid tot beantwoording van uw vraag?
2. Was de informatie die u kreeg duidelijk?
3. Bent u tevreden over de deskundigheid van de medewerker?
4. Bent u tevreden over de klantvriendelijkheid van de medewerker?
5. Wat is uw algemene oordeel over dit gesprek?





Bijlage 2. Afdoeningspercentage POST

Afdeling	totaal ingekomen van 1-1-2015 tm 31-12-2015	aantal afgehandelde stukken	%	afgehandelde stukken binnen termijn	%	afgehandelde stukken buiten termijn	%	nog in behandeling	%	in behandeling binnen termijn	%	in behandeling waarvan termijn verstreken	%
Bedrijfsvoering	3864	3096	80,1%	2528	81,7%	568	18,3%	768	19,9%	445	11,5%	323	8,4%
Ben W	270	243	90,0%	195	80,2%	48	19,8%	27	10,0%	7	2,6%	20	7,4%
Staf/Comm	46	41	89,1%	36	87,8%	5	12,2%	5	10,9%	5	10,9%	0	0,0%
Concerocontroller	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Concernstaf	409	346	84,6%	202	58,4%	144	41,6%	63	15,4%	36	8,8%	27	6,6%
LVH **	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Projectenbureau	184	143	77,7%	115	80,4%	28	19,6%	41	22,3%	22	12,0%	19	10,3%
P&O	1105	1062	96,1%	981	92,4%	81	7,6%	43	3,9%	31	2,8%	12	1,1%
Publiekzaken / Sociaal Raadsman	32816	31570	96,2%	30834	97,7%	736	2,3%	1246	3,8%	454	1,4%	792	2,4%
Stadsbeheer	2914	2740	94,0%	2305	84,1%	435	15,9%	174	6,0%	98	3,4%	76	2,6%
Sociale Zaken	14772	14113	95,5%	12998	92,1%	1115	7,9%	659	4,5%	500	3,4%	159	1,1%
SSS/MDGV	3382	2738	81,0%	2025	74,0%	713	26,0%	644	19,0%	218	6,4%	426	12,6%
SSS/REO	473	396	83,7%	238	60,1%	158	39,9%	77	16,3%	35	7,4%	42	8,9%
SSS/SCO	1186	1082	91,2%	915	84,6%	167	15,4%	104	8,8%	31	2,6%	73	6,2%
SSS/ZWW	7007	6092	86,9%	3731	61,2%	2361	36,8%	915	13,1%	613	8,7%	302	4,3%
MBO	5	5	100,0%	5	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	68433	65667	93,0%	52219	82,0%	6559	10,3%	4768	7,0%	1616	2,7%	2271	3,3%
Griffie	227	125	55,1%	55	44,0%	70	56,0%	102	44,9%	18	7,9%	84	37,0%
IPP	96	30	31,3%	23	76,7%	7	23,3%	66	68,8%	64	66,7%	2	2,1%
RWKBuiten	1081	1017	94,1%	885	87,0%	132	13,0%	64	5,9%	25	2,3%	39	3,6%
	1404	1172	83,5%	963	82,2%	209	17,8%	232	16,5%	107	7,6%	125	8,9%

** LVH is ondergebracht bij Stadsbeheer.



Bijlage 3. Opbouw Dashboard Dienstverlening van de VNG

Dit is een voorbeeld.

