



Datum besluit B&W 16 mei 2017  
Forumverg. d.d. 23 mei 2017  
Agendapunt nr. (nummer)  
Portefeuillehouder(s) M.J. Bezuijen - Openbare Orde, Dienstverlening, Communicatie  
en Juridische Zaken  
Redacteur L.J.G. Hoppenbrouwer  
Doorkiesnummer  
Afdeling Maatschappelijke Ontwikkelingen  
Opgave Publieke Dienstverlening  
Corsanummer 17.052034

Aan de Raad,

1. Onderwerp  
Nota Publieke Dienstverlening 2017-2020
2. Voorstel  
Wij stellen u voor om:
  - a) de Nota Publieke Dienstverlening 2017-2020 vast te stellen;
  - b) het Uitvoeringsplan Publieke Dienstverlening 2017-2020 vast te stellen en hiervoor financiële middelen beschikbaar te stellen;
  - c) akkoord te gaan met de uitvoering van de pilot tot en met 31 december 2018;
  - d) het kwaliteitshandvest met bijbehorende servicenormen vast te stellen;
  - e) kennis te nemen van het voorstel voor Aanpassing van de openingstijden en te kiezen voor scenario 2;
  - f) kennis te nemen van het voorstel voor Bezorging van reisdocumenten en akkoord te gaan en te kiezen voor scenario 2;
  - g) kennis te nemen van het klantbehoeftenonderzoek van Totta Research 2017;
  - h) kennis te nemen van de onderzoeken naar telefonische bereikbaarheid (TeamVier).
3. Inleiding  
In mei 2016 heeft u als raad de Startnotitie Publieke Dienstverlening 2016-2020 vastgesteld met als uitgangspunten excellente persoonlijke dienstverlening en excellente digitale dienstverlening.

Tevens gaf u aan het belangrijk te vinden om onze inwoners, bedrijven en instellingen te betrekken bij het bepalen van de uitgangspunten voor de komende jaren. Hier is uitvoering aan gegeven door middel van klantbehoeftenonderzoeken waar circa 1.600 klanten aan hebben deelgenomen en door middel van klanttevredenheidsonderzoeken. Voor toekomstige vraagstukken kan onze gemeente gebruik maken van een nieuw gevormd Klantenpanel Publieke Dienstverlening met 200 deelnemende Rijswijkse inwoners, bedrijven en instellingen.

In de voorliggende nota wordt de visie op Publieke Dienstverlening voor de periode 2017-2020 beschreven. Bij Publieke Dienstverlening gaat om alle vormen van klantcontacten. Het gaat om waar we voor staan als gemeente, hoe we omgaan met onze klanten en hoe we ons werk uitvoeren. Of het nu gaat om Burgerzaken, Belastingen, Vergunningen of één van de vele andere vakgebieden. Publieke Dienstverlening is gemeentebreed en vormt onze basis.



In de nota worden lopende activiteiten, trends en ontwikkelingen, klantbehoeften én de strategische organisatiedoelen met elkaar in samenhang gebracht en in een kader geplaatst. Doel van deze nota is het geven van *richting* aan de Publieke Dienstverlening. Een Publieke Dienstverlening die de wensen en behoeften van haar inwoners, bedrijven en instellingen centraal stelt. In de nota zijn strategische uitgangspunten geformuleerd die de basis vormen van het bijgesloten Kwaliteitshandvest met servicenormen.

#### 4. Beoogd effect

Uitvoering geven aan deze nota zal leiden tot een dienstverlening die aansluit bij de wensen en behoeften van onze klanten én tot meer efficiency in de bedrijfsvoering.

Het beoogde effect is onder andere:

- ✓ Een klant kan straks zelf kiezen of hij een reisdocument ophaalt of bezorgd krijgt. Dienstverlening komt naar onze klanten toe;
- ✓ de openingstijden van de balies in de publiekshal zijn aangepast aan de wensen van de klanten. Ook werkenden, ouders met kinderen en studenten kunnen eenvoudig bij ons terecht;
- ✓ gemeentelijke producten en diensten zijn – waar het juridisch en technisch kan – digitaal aan te vragen via de gemeentelijke website;
- ✓ de gemeente heeft een goede telefonische bereikbaarheid;
- ✓ de klant krijgt in het eerste klantcontact een goed antwoord;
- ✓ de klant kan door middel van “track and trace” de voortgang van aanvragen volgen;
- ✓ de gemeente communiceert in begrijpelijke taal;
- ✓ de klanten kunnen via social media vragen stellen aan het klant contact center;
- ✓ de beantwoording van eenvoudige vragen die gesteld worden via email, post en social media zal sneller plaatsvinden (van nu maximaal 8 weken naar binnen enkele werkdagen);
- ✓ meldingen openbare ruimte gaan op een gebruiksvriendelijke wijze en krijgen altijd navolging;
- ✓ klanten worden betrokken als het gaat om kwaliteitsverbetering en/of innovatie van publieke dienstverlening.

#### 5. Argumenten

Een actuele visie op het gebied van Publieke Dienstverlening stelt onze gemeente in staat om strategische organisatiedoelen te realiseren, onder meer als het gaat om het centraal stellen van wensen en behoeften van onze klanten en het tijdig aansluiten op de snel veranderende omgeving.

#### 6. Kanttekeningen

Geen.

#### 7. Financiën

Om de effectiviteit te toetsen van het uitvoeringsplan zal een proef met uitbreiding van de personele formatie worden uitgevoerd, gedurende anderhalf jaar. In deze proef wordt de personele bezetting in het Klant Contact Center met 50% uitgebreid van hetgeen wordt verondersteld uiteindelijk aan uitbreiding nodig te zijn.

Tussentijds volgt een evaluatie en in het evaluatierapport zal worden aangegeven *wat er bereikt is* met de uitbreiding van de personele bezetting. Dit zal leiden tot een collegeadvies voor vervolgperiode van 2019 en 2020. Het college wordt om de 3 maanden geïnformeerd over behaalde resultaten.

**Eenmalige kosten**

	2017	2018	2019	2020
<b>Thema Klantcontacten op orde</b>				
Doorontwikkeling KCC				
Kwaliteitsmanagement versterken – Kennisbank met vraag-/antwoordcombinaties	€ 50.000			
Begrijpelijk communiceren		€ 20.000	p.m.	
Verbeteren telefonische bereikbaarheid				
Ontwikkelen van managementrapportages	€ 25.000			
<b>Thema We zijn een goede (innovatieve) dienstverlener</b>				
Aanpassing openingstijden	Neutraal	Neutraal	Neutraal	Neutraal
Bezorging van reisdocumenten* (afhankelijk van raadsbesluit)	Optioneel	Optioneel	Optioneel	Optioneel
Verbeteren Meldingen Openbare Ruimte	€ 25.000			
<u>Verdere ontwikkeling Digitale Dienstverlening</u>				
-Wettelijke verplichting om in 2017 alle producten en diensten op de gemeentelijke website digitaal aan te bieden (inhuur van personeel)	€ 105.000	€ 58.000		
-Verdere ontwikkeling Digitale Dienstverlening (techniek, functionaliteiten, content-beheer en informatiebeveiliging)	€ 25.000	€ 50.000	p.m.	p.m.
<b>Thema "Rijswijk sluit aan op de digitale overheid"</b>				
Invoering Zaakgericht werken	p.m.	p.m.	p.m.	p.m.
<b>Totalen</b>	<b>€ 230.000</b>	<b>€ 128.000</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 0</b>

**Extra personele capaciteit in 2017 en 2018**

	2017 (vanaf 1 augustus)	2018
<b>Thema Klantcontacten op orde</b>		
Doorontwikkeling KCC		
Call center bezetting (2x schaal 7 a € 53.800 per jaar)	€ 40.000	€ 107.500
Klantvragen post/e-mail en social media (1,5x schaal 7 a € 53.800)		€ 80.000
Kwaliteitsmanagement versterken		
Kwaliteitsmedewerkers (1,5x schaal 9 a € 69.100 per jaar)	€ 45.000	€ 105.000
<b>Thema "Rijswijk sluit aan op de digitale overheid"</b>		
Invoering Zaakgericht werken	p.m.	p.m.
<b>Totalen</b>	<b>€ 85.000</b>	<b>€ 292.500</b>

## 8. Vervolg

Na toestemming van de raad wordt gestart met de projecten en lijnactiviteiten die in het uitvoeringsplan zijn opgenomen en wordt voor de pilot extra personele capaciteit geworven. Omtrent de voortgang wordt gerapporteerd aan het college en aan u als gemeenteraad.



9. Communicatie

Het Kwaliteitshandvest met de nieuwe servicenormen, de nieuwe openingstijden en het bezorgen van reisdocumenten wordt op een actieve wijze gecommuniceerd met de inwoners, bedrijven en instellingen. Dit en de interne communicatie wordt afgestemd met Communicatie.

10. Bijlagen

- Nota Publieke Dienstverlening 2017-2020 (Corsanr. 17.049940)
- Uitvoeringsplan Nota Publieke Dienstverlening 2017-2020 (Corsanr. 17.048317)
- Kwaliteitshandvest (inclusief servicenormen) (Corsanr. 17.048320)
- Klantbehoeftenonderzoek Totta Research 2017 (Corsanr. 17.048456)
- Voorstel Aanpassing Openingstijden op basis van klantbehoeftenonderzoek 2016 (Corsanr. 17.048329)
- Voorstel Bezorging van Reisdocumenten (Corsanr. 17.048322)
- Onderzoeken naar telefonische bereikbaarheid (TeamVier) (Corsanr. 17.048465)

Hoogachtend,  
burgemeester en wethouders,  
de secretaris,

de burgemeester,

drs. M. Middendorp MPC

drs. M.J. Bezuijen



De gemeenteraad van Rijswijk,  
Bijeen in openbare vergadering op 6 juni 2017  
Gelezen het voorstel van  
d.d. (datum), nr.

**BESLUIT:**

- a) de Nota Publieke Dienstverlening 2017-2020 vast te stellen;
- b) het Uitvoeringsplan Publieke Dienstverlening 2017-2020 vast te stellen en hiervoor financiële middelen beschikbaar te stellen;
- c) akkoord te gaan met de uitvoering van de pilot tot en met 31 december 2018;
- d) het kwaliteitshandvest met bijbehorende servicenormen vast te stellen;
- e) kennis te nemen van het voorstel voor Aanpassing van de openingstijden en te kiezen voor scenario 2;
- f) kennis te nemen van het voorstel voor Bezorging van reisdocumenten en akkoord te gaan en te kiezen voor scenario 2;
- g) kennis te nemen van het klantbehoefteonderzoek van Totta Research 2017;
- h) kennis te nemen van de onderzoeken naar telefonische bereikbaarheid (TeamVier).

Aldus besloten door de Raad van de gemeente Rijswijk, in zijn openbare vergadering van 6 juni 2017

de griffier,

de voorzitter,

J.A. Massaar, bpa

drs. M.J. Bezuijen