

Rijswijk



NOTA PUBLIEKE
DIENSTVERLENING 2017-2020

Inhoud

1	Inleiding	3
1.1	Dienstverlening vanuit de bedoeling.....	3
1.2	De beoogde resultaten van deze nota	3
1.3	Relatie met Informatiebeleid en informatiebeveiliging	3
1.4	Bijlagen bij deze nota	3
1.5	Leeswijzer	4
1.6	Aanleiding.....	4
1.6.1	Actualisering beleid Publieke Dienstverlening	4
1.6.2	Uitkomst Klantbehoeftenonderzoek Totta Research 2017	4
1.6.3	Lokale ambities.....	6
1.6.4	De Digitale Agenda 2020	6
1.6.5	Burgerzaken en burgerlijke stand	7
1.6.6	Sociaal domein	7
1.6.7	Integraal werken.....	8
1.6.8	Nieuwe omgevingswet	8
1.6.9	Participatiesamenleving	8
1.6.10	Trends en ontwikkelingen	9
2	Achtergrond en totstandkoming.....	12
3	Strategische uitgangspunten voor onze Publieke Dienstverlening.....	13
3.1	We zijn betrouwbaar	13
3.2	We zijn transparant	13
3.3	We zijn verbindend en versterkend	13
3.4	We staan voor kwaliteit.....	13
4	Ambities.....	14
4.1	We leveren excellente persoonlijke dienstverlening (hostmanship).....	14
4.2	We leveren excellente digitale dienstverlening	14
4.3	We zijn goed bereikbaar.....	15
4.4	We geven vaker het antwoord bij het eerste klantcontact	15
4.5	We stellen de klant écht centraal in ons werk	15

Nota Publieke Dienstverlening 2017-2020

4.6	We werken zaakgericht.....	16
4.7	We communiceren in begrijpelijke taal	16
4.8	We gaan van “zorgen voor” naar “zorgen dat”	16
4.9	We omarmen standaardisatie en deregulatie	16
4.10	We verbeteren de kwaliteit van onze dienstverlening	16



1 Inleiding

In deze 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 een van de vele andere vakgebieden. Publieke Dienstverlening is gemeentebreed en vormt onze basis.

In deze 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.

De nota gaat over de hoofdlijnen. De nadere uitwerking en de resultaatverplichtingen zijn beschreven in het bijbehorende Uitvoeringsplan 2017-2020.

1.1 Dienstverlening vanuit de bedoeling

Als gemeente bevinden we ons in een snel veranderende maatschappij en maken we deel uit van een snel veranderende overheid. Er spelen vele ontwikkelingen, zoals bijvoorbeeld: verregaande digitalisering, centralisering van processen in de optie- en naturalisatieketen en bij de aanvraag van bezorging van reisdocumenten en rijbewijzen, decentralisatie Sociaal Domein, plaatsonafhankelijke dienstverlening, aansluiting op de digitale overheid, etc. En daarnaast zijn er in Nederland 2,5 miljoen inwoners niet of minder taal- en digitaal vaardig. Mede voor hen is persoonlijke dienstverlening belangrijk voor de aansluiting.

De geschetste ontwikkelingen hebben invloed op de wijze *waarop* we als gemeente onze Publieke Dienstverlening *organiseren*. De voorliggende nota richt zich niet op de dynamiek en de complexiteit van deze ontwikkelingen. Het richt zich primair op de essentie van verbetering van onze Publieke Dienstverlening en op de waarde die de gemeente Rijswijk op dit vlak wil creëren. De visie zal als een kompas richting geven zodat we nieuwe ontwikkelingen kunnen vertalen naar Publieke Dienstverlening.

1.2 De beoogde resultaten van deze nota

Uitvoering geven aan deze nota – die een reikwijdte heeft tot en met 2020 - zal leiden tot een dienstverlening die aansluit bij de wensen en behoeften van onze klanten. En tot efficiency in de bedrijfsvoering.

1.3 Relatie met Informatiebeleid en informatiebeveiliging

Mede vanwege de transformatie met een digitale overheidsorganisatie is een goed samenspel tussen de vakgebieden Publieke Dienstverlening, Informatiebeleid en Informatiebeveiliging van belang. Met deze nota wordt de beleidsmatige verbinding gelegd.

1.4 Bijlagen bij deze nota

Onderstaande documenten zijn als bijlagen bij deze nota toegevoegd:

- ✓ Uitvoeringsplan 2017-2020
- ✓ Kwaliteitshandvest (inclusief servicenormen)
- ✓ Klantbehoeftenonderzoek Totta Research 2017

Nota Publieke Dienstverlening 2017-2020

- ✓ Voorstel Aanpassing openingstijden op basis van klantbehoefteonderzoek 2016
- ✓ Voorstel Bezorging van reisdocumenten
- ✓ Onderzoek naar telefonische bereikbaarheid (onderzoeksbureau TeamVier)

1.5 Leeswijzer

Hoofdstuk 1 bevat de inleiding, aanleiding en de managementsamenvatting.

Hoofdstuk 2 beschrijft de totstandkoming en de achtergrond.

Hoofdstuk 3 gaat in op strategische uitgangspunten voor Publieke Dienstverlening.

Hoofdstuk 4 beschrijft onze ambities voor de periode 2017-2020

1.6 Aanleiding

Een van de Strategische organisatie doelen van de gemeente Rijswijk is "We zijn een toegankelijke dienstverlenende organisatie en sluiten tijdig aan op de snel veranderende omgeving en wensen die aan ons worden gesteld".

Nieuwe trends, maatschappelijke ontwikkelingen, digitalisering en wettelijke eisen vragen om deze wendbaarheid. In de komende twee hoofdstukken zijn de meest relevante trends en ontwikkelingen in beeld gebracht.

1.6.1 Actualisering beleid Publieke Dienstverlening

Het vorige visiedocument van Publieke Dienstverlening is vastgesteld in 2006. Hoewel het in grote lijnen nog voldoet is er behoefte aan een geactualiseerde visie en een Kwaliteitshandvest met servicenormen.

1.6.2 Uitkomst Klantbehoefteonderzoek Totta Research 2017

Om in beeld te krijgen wat de wensen en behoeften op het gebied van Publieke Dienstverlening zijn van de Rijswijkse inwoners, bedrijven en instellingen is in februari/maart 2017 door Totta Research een klantbehoefteonderzoek uitgevoerd. De uitkomsten bevestigen de juistheid van de strategische organisatiedoelen en geven daarnaast ontwikkelpunten om de komende jaren mee aan de slag te gaan.

1.6.2.1 De voornaamste conclusies uit het onderzoek:

1. Het nakomen van afspraken en beloften vinden inwoners het meest essentieel
2. De door de gemeente verstrekte informatie moet duidelijk zijn en kloppen.
3. De gemeente moet duidelijkheid geven over de afhandeltermijn van een (aan)vraag.

1.6.2.2 De top vijf van belangrijkste klantwaarden en normen:

In het nieuwe Kwaliteitshandvest staan - naast de Rijswijkse servicenormen - ook de twaalf kwaliteitsnormen van de landelijke Burgerservicecode vermeld. We hebben klanten gevraagd om aan te geven wat voor hen de belangrijkste kwaliteitswaarden en normen zijn. Dit heeft geresulteerd in de onderstaande top vijf.

1. Persoonlijke informatieservice
Dit betreft: een juiste, volledige en actuele informatievoorziening. In begrijpelijke taal gecommuniceerd. De gemeente levert deze informatievoorziening actief, op maat en afgestemd op de situatie van de klant.

Nota Publieke Dienstverlening 2017-2020

2. Ontvankelijk bestuur

Dit betreft: de klant kan klachten of meldingen en ideeën voor verbeteringen eenvoudig kwijt. De gemeente herstelt fouten, compenseert tekortkomingen en gebruikt klachten en tips om daarvan te leren.

3. Digitale betrouwbaarheid

Dit betreft: De klant kan ervan op aan dat de gemeente haar digitale zaken op orde heeft. De gemeente garandeert betrouwbaarheid van gegevens, betrouwbaar digitaal contact en zorgvuldige elektronische archivering.

4. Gemakkelijke dienstverlening

Dit betreft: de klant hoeft persoonlijke gegevens maar een keer aan te leveren en kan gebruik maken van pro actieve diensten. De gemeente maakt inzichtelijk wat zij van de klant weet (mijnoverheid.nl) en gebruikt de gegevens van de klant niet zonder zijn of haar toestemming.

5. Transparante werkwijzen

Dit betreft: de klant kan gemakkelijk te weten komen hoe de gemeente werkt. De gemeente houdt de klant op de hoogte van het verloop van de procedures waarbij de klant betrokken is.

1.6.2.3 De top vijf van meest belangrijke punten voor de werkwijze van onze gemeente

Daarnaast is gevraagd wat voor de klanten belangrijk is aan de werkwijze van de gemeente. Dit heeft geleid tot onderstaande top vijf.

1. Kom afspraken na
2. Goede bereikbaarheid
3. Een snelle afhandeling van (aan)vragen
4. Persoonlijk contact
5. Houd de klanten goed op de hoogte van ontwikkelingen en de voortgang van aanvragen

De uitkomsten van dit klantbehoefteonderzoek zijn verwerkt in de strategische visie van Publieke Dienstverlening en worden als basis uitgangspunten meegenomen in het Uitvoeringsplan 2017-2020.

1.6.3 Lokale ambities

Onze gemeente heeft eigen ambities, zoals onder andere geformuleerd in de Stadsvisie en de Strategische Organisatiedoelen.

Strategische organisatie doelen vertaald naar publieke dienstverlening

- ✓ **We zijn een dienstverlenende organisatie**
 - ✓ We zijn een toegankelijke dienstverlenende organisatie.
 - ✓ We sluiten tijdig aan op de snel veranderende omgeving en wensen die aan ons worden gesteld.
 - ✓ We houden de kwaliteit van onze dienstverlening in stand.
 - ✓ We gaan respectvol om met onze klanten.
 - ✓ De wensen en behoeften van de klant staan centraal
 - ✓ We zijn open en transparant en leggen uit wat we doen en waarom
 - ✓ We maken duidelijke afspraken met de klant over te leveren prestaties en diensten en houden ons daaraan
 - ✓ We nemen verantwoordelijkheid voor ons handelen

- ✓ **Stimuleren zelfredzaamheid**
 - ✓ We stimuleren de zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid van inwoners
 - ✓ We bieden ruimte waar dit kan en zorg waar dit echt nodig is
 - ✓ We betrekken actief onze omgeving en nodigen mensen uit om verantwoordelijkheid te nemen en mee te (blijven) doen

1.6.4 De Digitale Agenda 2020

Als het gaat om digitale dienstverlening richt de gemeente Rijswijk zich met name op het mogelijk maken om producten- en diensten digitaal aan te vragen. Er is in 2016 een nieuwe gemeentelijke website in gebruik die hiervoor een geschikt en modern platform vormt. Daarnaast wordt gewerkt aan het op orde brengen en houden van de Basisregistraties waar de gemeente verantwoordelijk voor is.

De slag om het verminderen van administratieve lasten vraagt tevens om een kritische blik op administratieve processen en systemen. **Deze zijn vaak ingericht vanuit de wet, terwijl de omslag is om te beredeneren vanuit de klant.** Om klantgerichtheid verder te brengen, worden volledige klantreizen uitgewerkt.

Als gemeente hoeven we dit niet alleen te doen. Door samenwerking binnen de Digitale Agenda 2020¹ (van de Rijksoverheid) is voor gemeenten veel schaalvoordeel te bereiken. Sleutelwoorden zijn standaardiseren en samen.

1.6.4.1 Wat gaan klanten merken van de Digitale Overheid?

- ✓ Informatie die relevant is kan digitaal worden ingezien;
- ✓ Digitaal aanvragen kunnen doen en de voortgang digitaal kunnen volgen;
- ✓ Digitaal met de gemeente kunnen communiceren;
- ✓ Inzage hebben in het gebruik van persoonlijke informatie door overheidsorganisaties.

¹ Een deel van de gebruikte tekst is afkomstig van www.ad2020.nl.

Nota Publieke Dienstverlening 2017-2020

1.6.4.2 Waar staat de gemeente Rijswijk op het gebied van digitale dienstverlening?

Voor elke gemeente geldt dat er intern dan ook geheel digitaal gewerkt moet gaan worden. De ene gemeente is hier verder mee dan de andere. De gemeente Rijswijk werkt in de bedrijfsvoering nog niet geheel digitaal en heeft voor de komende jaren dan ook met name stappen te zetten op:

- het stroomlijnen en digitaal maken van interne werkprocessen;
- het toepassen van zaakgericht werken;
- het geschikt maken van applicaties en ICT systemen;
- het aansluiten op de generieke digitale infrastructuur van de landelijke overheid.

Dit alles zal op termijn leiden tot een betere en efficiëntere dienstverlening en bedrijfsvoering. Maar het vraagt in eerste instantie om extra investeringen.

De transformatie naar een digitale overheid is onontkoombaar. In het rapport iOverheid (opgesteld door de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid in 2011) werd gesteld dat er weliswaar meerdere wegen naar Rome leiden, maar dat de overheid het zich niet kan veroorloven om niet in Rome aan te komen.

In het bijgesloten Uitvoeringsplan zijn vanuit de Digitale Agenda 2020 de onderdelen opgenomen waar de inwoners, bedrijven en instellingen direct effect van merken in de dienstverlening.

Naast digitale dienstverlening blijft persoonlijke dienstverlening even zo belangrijk.

1.6.5 Burgerzaken en burgerlijke stand

Dat er de komende jaren heel wat ontwikkelingen zijn is bijvoorbeeld te zien bij Burgerzaken en Burgerlijke stand. Dit zijn bij uitstek vakdisciplines die gericht waren op naleving van wetgeving en minder op klantgerichtheid. Door de komst van eID en de aanstaande samenvoeging van wetgeving Burgerzaken en Burgerlijke Stand gaat het werk de komende inhoudelijk jaren veranderen. Het zal zich straks inhoudelijk vooral richten op “identity management”. Daarnaast is de wetgeving rondom reisdocumenten aangepast zodat de documenten plaatsonafhankelijk en tijdsafhankelijk kunnen worden bezorgd bij inwoners. Nieuwe wetgeving om ditzelfde mogelijk te maken voor rijbewijzen is al aangekondigd, inclusief het volledig digitaal aanvragen.

Nu is het zo dat inwoners voor een aantal gemeentelijke producten- en diensten naar het gemeentehuis moeten komen in verband met een verschijningsplicht/identiteitsplicht. Maar we zien al dat het bedrijfsleven, zoals banken, hier met innovatieve technologie klantgerichter en slimmer mee omgaan. Het zal een kwestie van tijd zijn voordat een inwoner zich via een app op de smartphone kan identificeren en niet meer naar het gemeentehuis hoeft te komen.

1.6.6 Sociaal domein

Het Sociaal Domein met zorg, werk en jeugdhulp vraagt om een andere dienstverlening dan bijvoorbeeld bij Burgerzaken of Belastingen waarbij de dienstverlening aanbodgericht is. Het vraagt om het stimuleren van zelfredzaamheid van inwoners waar het kan en het bieden van zorg en ondersteuning waar het nodig is. Tegelijkertijd zien we net als bij Burgerzaken het aspect “dienstverlening komt naar je toe” terugkomen met de wijkteams en de regisseur die bij de klant thuis komt.

Ten opzichte van aanbodgerichte dienstverlening is bij het Sociaal Domein meer behoefte aan persoonlijk contact. Klanten kiezen bij voorkeur niet uit een winkel met digitale producten en diensten. De gemeente – maar de ook de klant maar gaan bij voorkeur eerst met de gemeente in gesprek.

Nota Publieke Dienstverlening 2017-2020

Het telefonische spreekuur van Sociale Zaken (9:00-10:00 uur) en WMO/Zorgloket (10.30-12:00 uur) leidt tot extra lange telefonische wachttijden in het Klant Contact Center vanwege het beperkte tijdslot waarbinnen cliënten kunnen bellen met onze gemeente. Het is niet uitzonderlijk dat cliënten – maar ook andere klanten van onze gemeente – mede hierdoor 15 tot 30 minuten moeten wachten voordat zij een medewerker van het Klant Contact Center aan de telefoon krijgen. Dit knelpunt zal de komende maanden worden verholpen (overheveling expertise naar het Klant Contact Center zodat cliënten de gehele dag kunnen bellen).

1.6.7 Integraal werken

In het Sociaal Domein is het voor de kwaliteit van dienstverlening maar ook voor de kostenbeheersing van belang om integraal te werken tussen zorg, werk en jeugdwerk. Als het kán dan meerdere vakdisciplines samen één aanpak! Ook op andere fronten zien we deze tendens terugkomen. Denk bijvoorbeeld aan de Nieuwe Omgevingswet of bij de aanpak van uitkeringsfraude.

1.6.8 Nieuwe omgevingswet

In 2019 treedt de Nieuwe Omgevingswet in werking. Sneller, eenvoudiger en meer ruimte voor initiatief. Deze kernwaarden staan centraal in de nieuwe Omgevingswet. De huidige regels voor ruimtelijke plannen zijn ingewikkeld, onduidelijk en verspreid. De Omgevingswet vereenvoudigt de regels en voegt ze samen. Alle regels over de fysieke leefomgeving vallen straks onder één wet. Dit leidt tot duidelijkheid, zekerheid en samenhang.

Om dit te bewerkstelligen worden in de wetgeving zelf vier verbeterpunten meegegeven, te weten:

- ✓ Het gebruiksgemak verhogen
- ✓ Een integrale benadering stimuleren
- ✓ Een actieve aanpak stimuleren
- ✓ Processen versnellen en verbeteren

Deze uitgangspunten zien we bij praktisch alle nieuwe ontwikkelingen terug. We omarmen ze dan ook in de visie op het gebied van Publieke Dienstverlening.

1.6.9 Participatiesamenleving

“De klassieke verzorgingsstaat verandert langzaam maar zeker in een participatiesamenleving. Van iedereen die dat kan wordt gevraagd verantwoordelijkheid te nemen voor zijn of haar eigen leven en omgeving.”² We vragen als gemeente meer zelfredzaamheid van onze inwoners en we vragen tegelijkertijd meer aan inwoners om hulp en mee te denken en werken bij het vormen van beleid en het maken van plannen.

Dit betekent dat we meer dan voorheen in gesprek gaan met onze inwoners, meer ‘samen maken’. Bewoners, bedrijven, maatschappelijke instellingen en de gemeente maken Rijswijk tenslotte tot wat de stad Rijswijk is. De kracht van de inwoner komt meer en meer centraal te staan in de rol die de gemeente Rijswijk in de samenleving inneemt. Dat betekent dat de inwoners binnen beleidsvormingsprocessen goed moeten kunnen participeren.

Daarbij is de gemeente steeds minder de partij die de ontwikkelingen daadwerkelijk tot stand brengt en neemt de gemeente minder vanzelfsprekend een voortrekkersrol. Initiatieven die in de samenleving ontstaan worden belangrijker voor waar de gemeente zich mee bezig houdt.

² Dit zei koning Willem-Alexander twee jaar geleden in zijn eerste troonrede. Het werden historische woorden: het werd hét woord van het jaar 2013 en het is inmiddels niet meer weg te denken uit ons collectieve vocabulaire.

Dit vraagt om verandering van rollen, verantwoordelijkheden en werkwijzen. Van sturend en bepalend naar meer regievoerend, informierend, faciliterend, participierend en verbindend. Deze veranderingen vragen tevens om leerprocessen en experimenteer ruimte om met elkaar tot de gewenste nieuwe invullingen en werkwijzen te komen.

Om binnenkomende signalen in het Klant Contact Center en de organisatie op een juiste wijze op te pakken is het van belang dat de gemeente een meer faciliterende rol heeft. Hiertoe wordt het initiatievenloket ingericht.

1.6.10 Trends en ontwikkelingen

Hieronder zijn de meest relevante trends en ontwikkelingen samengevat.

1.6.10.1 Maatschappelijke

1.6.10.1.1 Internet als aanjager

Vandaag de dag is alles informatie. En informatietechnologie is dagelijks kost worden. Met meer dan driekwart van de bevolking online is het internet niet langer een ruimte voorbestemd voor techneuten. Bovendien is door middel van social media het internet persoonlijker geworden en krijgen we door locatiebepaling informatie op maat aangeboden. Denk bijvoorbeeld aan weerberichten of verkeersinformatie.

We hebben internet “altijd” bij ons: op onze tablets of smartphones. En daarop ontvangen we op de persoon toegesneden advertenties, want leveranciers van websites analyseren ons internet- en koopgedrag. De bedrijvigheid gaat dag en nacht door. De behoefte groeit om 24 uur per dag overal online te kunnen zijn.

Een verandering is zichtbaar ten aanzien van de ‘digitale kloof’. De snelst groeiende groep van internetgebruikers blijken juist degenen te zijn waar ooit de zorg naar uitging: minderheden en ouderen. Bovendien heeft bijna 100 procent van de scholen toegang tot internet.

Er ontstaat een kennisintensieve samenleving waarbinnen de verwachtingen vanuit inwoners, bedrijfsleven en maatschappelijke instellingen snel toenemen. Deze samenleving wil optimaal profiteren van nieuwe ontwikkelingen zoals sociale media, digitale inspraak- en samenwerkingsvormen. Men verwacht op een gemeentelijke website op dezelfde wijze zaken te kunnen doen als bij commerciële websites. Immers, de website van een gemeente is er maar één te midden van miljarden.

Inwoners, bedrijven en instellingen kiezen hun eigen informatiekanalen en –bronnen en bepalen steeds meer zelf welke informatie zij tot zich nemen. De gemeente is daarbij niet meer de enige bron. Als we onze gemeentelijke website gegevens analyseren dan zien we ook dat de meeste klanten doorgestuurd worden vanuit zoekmachines zoals Google. Daar hebben ze als eerste hun vraag gesteld.

1.6.10.1.2 Veranderende samenleving

Mensen werken thuis, mensen leren thuis, mensen doen thuis boodschappen, mensen boeken hun vakantie vanuit huis, mensen kopen kleding en soms zelfs al auto’s vanuit huis, een arts kan “realtime” via internet de medische situatie van een patiënt die thuis is monitoren. En het gaat alsmat verder. Mensen onderhouden vanuit huis sociale contacten, nemen vanuit thuis deel aan inspraak- en discussieforums, boeken thuis toeristische trips en raadplegen thuis digitaal wat de gemeente op cultuurgebied te bieden heeft. Overigens, “thuis” is te vervangen door “waar dan ook” want er is geen locatiegebondenheid meer. Als er maar internet is.

Via internet kunnen mensen en organisaties over de hele wereld contacten en samenwerkingsverbanden aangaan. Aanwezig zijn in- en samenwerken met netwerken is constant, niet alleen tussen negen en vijf.

Ook de grenzen van groepen wordt diffuser. Mensen zoeken naar sociale verbanden, met een nauwere aansluiting bij persoonlijke interesses en de deelname verschilt sterk in duur en intensiteit. Het vormen en vinden van online groepen is zo gemakkelijk dat voor elke interesse en of elk doel wel een groep gelijkgestemden te vinden is. Of anders snel is gevormd.

De samenleving wordt steeds meer versnipperd in individuen en kleine groepen die door informatietechnologie in staat worden gesteld om zichzelf laagdrempelig te organiseren. Denk bijvoorbeeld aan “crowd sourcing” waar individuen zich groeperen om gezamenlijk een doel te realiseren. Maar denk ook aan voorbeelden waarbij een oproep op Facebook kan zorgen voor een onverwacht grote toestroom van bezoekers in een gemeente.

1.6.10.1.3 Overheid

De maatschappelijke ontwikkelingen zijn van invloed op het functioneren van de overheid en de relatie tussen inwoners, bedrijven, instellingen en overheid.

1.6.10.1.4 Zeggenschap en rekenschap

Er is sprake van een toenemende mate van individualisering. Deze stelt hoge eisen aan de (snelheid van) dienstverlening en een veranderende manier van besluitvorming die moet zijn afgestemd op het individu. Informatieavonden en inspraakrondes voldoen vaak niet meer voor de inwoners. De inwoner stelt steeds hogere eisen aan publieke verantwoording van resultaten en verwachten een transparante gemeente.

Zo wil men zelf invloed op zijn leefomgeving en op de politieke besluitvormingsprocessen die plaatsvinden. Er is behoefte aan tweerichtingsverkeer communicatie en interactieve besluitvorming.

1.6.10.1.5 Digitalisering van relatie overheid en inwoner

De communicatie tussen overheid en inwoner zal in de toekomst steeds verder verschuiven van fysiek naar digitaal. Door het alsmaar groeiende aanbod van digitale informatie zullen mensen anders met informatie omgaan. De neiging ontstaat informatiebronnen snel te scannen alvorens verdiepend te gaan bestuderen. Dit stelt bijvoorbeeld hoge eisen aan de vormgeving en structuur van een website om de boodschap over te kunnen brengen.

Voor inwoners, bedrijven en instellingen is het niet begrijpelijk als de elektronische dienstverlening van een gemeente achterblijft. Een overheid waarbij het verkeer tussen overheid en inwoner zoveel mogelijk digitaal plaatsvindt, met als doel betere dienstverlening, betere handhaving en bevordering van inspraak en zeggenschap vormt al langere tijd een ambitie van de gezamenlijke overheden – rijk, provincies, waterschappen en gemeenten.

En gelijktijdig is het van belang om als gemeente niet de groep inwoners uit het oog te verliezen die minder taal- of digivaardig zijn. We zijn er immers voor alle inwoners.

1.6.10.1.6 Terugtrekkende overheid

Een van de belangrijkste ontwikkelingen is die van de terugtrekkende overheid. De inwoner kan minder van de overheid verwachten en zal meer zelf moeten doen. Dit uit zich in het feit dat een gemeente zich waar mogelijk zal beperken tot een regisserende en/of faciliterende rol en de uitvoering

Nota Publieke Dienstverlening 2017-2020

van taken zal uitbesteden. We zien dit met taken die de dienstverlening raken, maar ook met taken die deel uit maken van de bedrijfsvoering. Het is voor gemeenten vandaag de dag al niet meer ongebruikelijk om uitvoerende taken over te laten aan maatschappelijke initiatieven, of onder te brengen in gemeenschappelijke regelingen of bij bedrijven.

Als het gaat om faciliteren kan de gemeente een “enabler” zijn voor nieuwe initiatieven en innovaties, onder andere door overheidsinformatie beschikbaar te stellen. Men kan voortbouwen op overheidsinformatie en er nieuwe diensten mee ontwikkelen (bijvoorbeeld Apps). Op die manier wordt het potentieel vollediger benut, misschien wel op onvoorziene manieren.

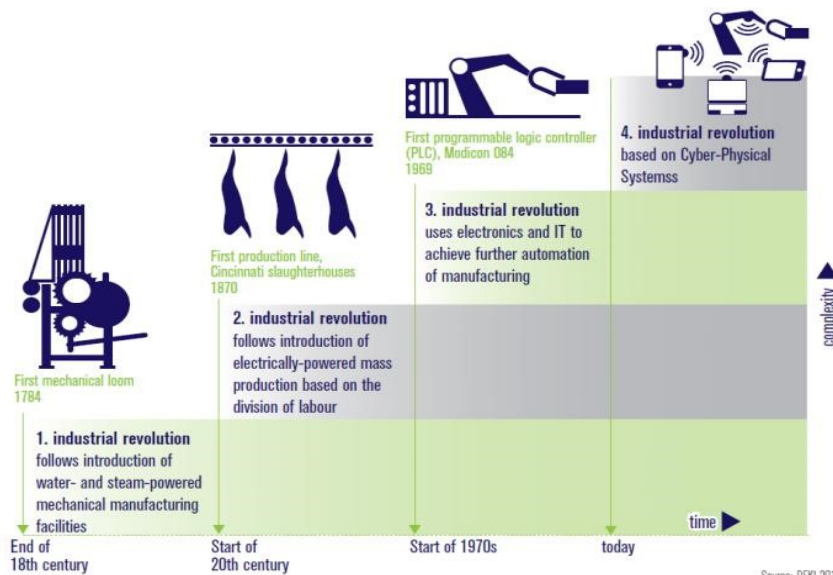
1.6.10.2 Technologische ontwikkelingen

Uit voorgaande paragrafen is duidelijk geworden dat ICT techniek inmiddels een flinke invloed heeft gekregen op ons dagelijks leven. We staan, niet minder dan bedrijven, als gemeente midden in de samenleving. Van ons wordt verwacht dat we deze ontwikkelingen op enig moment volgen.

Wat zijn de grootste ontwikkelingen die we zien, nu en in de komende jaren?

1.6.10.2.1 De vierde industriële revolutie

Het klinkt wellicht niet als een onderwerp voor een Nota Publieke Dienstverlening van een gemeente. Maar in de paragraaf worden trends en ontwikkelingen geschetst en de vierde industriële revolutie maakt hier deel van uit.



De vierde revolutie bouwt voort op de derde revolutie, de digitale revolutie. ³

Deze vierde revolutie wordt gekenmerkt door samensmelting van verschillende technologieën waardoor de lijnen vervagen tussen de fysieke, digitale en biologische domeinen. Er zijn onbeperkte mogelijkheden wanneer miljarden mensen met elkaar in verbinding staan via mobiele apparaten met ongekende rekenkracht, opslagcapaciteit en toegang tot kennis. En

³ De tekst over “de vierde industriële revolutie” is afkomstig van <http://hetnieuwewerkenblog.nl/de-4e-industriële-revolutie-en-wat-dit-betekent-voor-de-toekomstige-manier-van-werken/>.

deze mogelijkheden zullen worden vermenigvuldigd met opkomende technologische doorbraken op gebieden zoals kunstmatige intelligentie, robotica, het internet-of-things, zelfrijdende voertuigen, 3D printen, nanotechnologie, biotechnologie, energieopslag en quantum computing. Deze nieuwe revolutie creëert nieuwe vormen van interactie tussen mens en machine.

1.6.10.2.2 Big data

Een trend die vandaag de dag al wordt ingezet binnen de overheid betreft Big Data. Er bestaat geen algemeen geldende definitie voor maar het gaat in principe om het samenvoegen van informatie uit verschillende gegevensbronnen met het doel om er analyses op uit te voeren voor verschillende doeleinden. Een gemeente kan er bijvoorbeeld voor kiezen om big data in te zetten om real time feedback te krijgen over de effectiviteit van het beleid.

2 Achtergrond en totstandkoming

In 2016 is de startnotitie Nota Publieke Dienstverlening vastgesteld door de gemeenteraad. De Nota volgt de BOB procedure van de gemeenteraad. Een van de onderdelen van de BOB procedure is het consulteren van de klanten. Door middel van een tweetal grootschalige klantbehoefteonderzoeken is aan het consulteren invulling gegeven.

De Nota Publieke Dienstverlening 2017-2020 is op deze wijze tot stand gekomen.

- ✓ De Nota Publieke Dienstverlening 2017-2020 is geschreven door de opgave Publieke Dienstverlening, in samenspel met alle andere organisatieonderdelen die te maken hebben met rechtstreeks publiekscontact en de faciliterende organisatieonderdelen;
- ✓ de strategische organisatie doelen vormden het uitgangspunt bij het opstellen van de strategische uitgangspunten Publieke Dienstverlening;
- ✓ er is onderzoek gedaan naar de Digitale Agenda 2020 en de gevolgen voor de gemeente Rijswijk, waaronder zaakgericht werken;
- ✓ er is een kwaliteitshandvest opgesteld met servicenormen;
- ✓ er is onderzoek gedaan naar landelijke- en maatschappelijke ontwikkelingen, trends en ontwikkelingen;
- ✓ er is deelgenomen aan sessies over actuele dienstverleningsontwikkelingen bij het Kwaliteit Instituut Nederlandse Gemeenten (KING van de VNG);
- ✓ er is in februari/maart 2017 een klantbehoefteonderzoek uitgevoerd door Totta Research. De uitkomsten zijn geanalyseerd en meegenomen in de voorliggende nota;
- ✓ er is in april/mei 2016 een klantbehoefteonderzoek naar de openingstijden van de publieksbalies en het langkomen op afspraak. De uitkomsten zijn geanalyseerd en meegenomen in de voorliggende nota;
- ✓ de uitkomsten van klanttevredenheidsonderzoeken van Waarstaatjegemeente.nl, Klantinfocus en een eigen telefonisch tevredenheidsonderzoek zijn geanalyseerd en daar waar nodig meegenomen in de voorliggende nota.

3 Strategische uitgangspunten voor onze Publieke Dienstverlening

In voorgaande hoofdstukken zijn de achtergrond, totstandkoming, diverse ontwikkelingen en trends geschetst. Van ons als gemeente wordt door de landelijke overheid en de maatschappij verwacht dat we blijven meebewegen met deze ontwikkelingen en daarom komt er veel op ons af. Vaak zijn hier wettelijke verplichtingen aan verbonden, in een aantal gevallen betreft het ontwikkelingen die we als gemeente zelf in gang hebben gezet.



Om focus aan te brengen in de wijze waarop we uitvoering geven aan Publieke Dienstverlening werken we met strategische uitgangspunten. *Deze vormen het kader waarbinnen we uitvoering geven aan Publieke Dienstverlening en de Uitvoeringsagenda 2017-2020 realiseren.* Hieronder staan de strategische uitgangspunten beschreven:

3.1 We zijn betrouwbaar

- ✓ We maken duidelijke afspraken waar we op afgerekend kunnen worden
- ✓ We behandelen iedereen gelijk en respectvol en maken geen onderscheid
- ✓ We zijn goed en laagdrempelig bereikbaar
- ✓ We bieden gemakkelijke en snelle dienstverlening
- ✓ We gaan zorgvuldig met de gegevens van inwoners om

3.2 We zijn transparant

- ✓ We schrijven en spreken op een begrijpelijke wijze
- ✓ We informeren inwoners juist, eenduidig en volledig
- ✓ We zijn open over besluitvorming
- ✓ Inwoners kunnen eenvoudig informatie vinden
- ✓ Wij houden inwoners op de hoogte van de voortgang van een aanvraag
- ✓ Inwoners kunnen hun eigen gegevens inzien

3.3 We zijn verbindend en versterkend

- ✓ In verbinden en samenwerken ligt onze kracht
- ✓ We staan open voor de ideeën van inwoners en denken graag mee
- ✓ We versterken de zelfredzaamheid van inwoners
- ✓ We stimuleren contact tussen inwoners onderling en met ondernemers

3.4 We staan voor kwaliteit

- ✓ We werken samen met inwoners aan de verbetering van dienstverlening
- ✓ We behandelen klantvragen integraal
- ✓ We innoveren om de dienstverleningservaring van inwoners te verbeteren
- ✓ Een inwoner kan een klacht, melding of idee voor verbeteringen eenvoudig bij ons kwijt. Wij herstellen fouten en gebruiken klachten, meldingen en tips om daarvan te leren.
- ✓ We meten continue de kwaliteit van onze dienstverlening en stellen deze informatie actief beschikbaar

4 Ambities

In het vorige hoofdstuk zijn de strategische uitgangspunten beschreven. In dit hoofdstuk benoemen we voor de periode 2017-2020 onze ambities. De uitvoering hiervan zal plaatsvinden in het dagelijkse werk en binnen de projecten die vermeld staan in de Uitvoeringsagenda 2017-2020.

4.1 We leveren excellente persoonlijke dienstverlening (hostmanship)

Dit houdt een klantgerichte en persoonlijke benadering in. Enerzijds gaat het hier voor de gemeente Rijswijk om persoonlijke informatievoorziening en om de mogelijkheid van persoonlijk contact als de klant hier behoefte aan heeft. En anderzijds gaat het om de 'menselijke' bejegening van klanten, de empathie, de deskundigheid van de dienstverleners en het echt willen oplossen van een klantprobleem. Simpel gesteld: klanten het gevoel geven dat ze welkom zijn en gewaardeerd worden. Dit wordt ook wel hostmanship genoemd en het betekent; de kunst om mensen het gevoel te geven dat ze welkom zijn. Het is meer dan alleen vriendelijk zijn, het is een mentaliteitsverandering die gebaseerd is op zes meetbare pijlers:

1. Dienstbaar zijn: je bent er voor de klant.
2. Verantwoordelijkheid nemen: je voelt je verantwoordelijk voor (het oplossen) van het probleem.
3. Consideratie tonen: laat zien dat het je echt iets kan schelen.
4. Het geheel zien: de medewerker is bepalend voor de prestatie van de hele organisatie.
5. Dialoog aangaan: ga in gesprek met de klant om het probleem te begrijpen en tot een oplossing te komen.
6. Kennis inzetten: je antwoordt de klant op basis van jouw kennis.

Hostmanship is een investering die zich vertaalt in betrokken medewerkers en tevreden klanten.

4.2 We leveren excellente digitale dienstverlening

Dit houdt in dat de inwoner op een begrijpelijke wijze informatie kan vinden, vragen kan stellen, alle⁴ producten en diensten digitaal 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 op een actieve wijze een helpende hand. Rijswijk streeft continue naar *innovatie* van de digitale dienstverlening en richt zich daarbij ook op efficiencyvoordelen voor het lokale bedrijfsleven.

Om digitale dienstverlening te realiseren voert de gemeente Rijswijk projecten uit van de Digitale Agenda 2020 van de Rijksoverheid en zorgt het voor het volledig digitaal werken in de eigen bedrijfsprocessen. In het Uitvoeringsplan 2017-2020 zijn de projecten opgenomen waar de inwoners, bedrijven en instellingen op een directe wijze in de digitale dienstverlening profijt van zullen ondervinden.

⁴ Voor zover juridisch en technisch kan. Of beleidsmatig gewenst is zoals in het Sociaal Domein.

4.3 We zijn goed bereikbaar

Telefonisch

De telefonische bereikbaarheid van de gemeente Rijswijk is niet optimaal te noemen. Het telefonische mysterieguest onderzoek van TeamVier (uitgevoerd in de periode december 2016 tot en met januari 2017) geeft een bevestiging van dit beeld. In de praktijk gaat het met name mis met de bereikbaarheid van de vakspecialisten in de backoffice organisatieonderdelen en het terugbellen naar de klanten.

De uitkomsten van het telefonische onderzoek zijn bijgesloten.

Om de telefonische bereikbaarheid *significant te verbeteren* wordt het project “Telefonisch beter bereikbaar” uitgevoerd (Uitvoeringsagenda 2017-2020).

e-Mail

Uit het klantbehoefteonderzoek van Totta Research is gebleken dat inwoners, bedrijven en instellingen het liefst via e-mail communiceren met de gemeente Rijswijk. De afhandeling van e-mailberichten verloopt echter niet snel genoeg, het past niet bij de verwachtingen. Met de nieuwe servicenormen en het afhandelen van (eenvoudige) vragen door het Klant Contact Center wordt de lat hoger gelegd als het gaat om de kwaliteit van de dienstverlening per e-mail. In de projecten “Doorontwikkeling Klant Contact Center” en “Invoering zaakgericht werken” wordt hier invulling aan gegeven (Uitvoeringsplan 2017-2020).

4.4 We geven vaker het antwoord bij het eerste klantcontact

In het landelijke programma Antwoord© was het uitgangspunt dat het Klant Contact Center in 80% van de klantcontacten direct het antwoord op de vraag geeft. In de praktijk haalt het Klant Contact Center dit percentage niet en gaat het om circa 12%. Dit legt op een directe wijze een hogere telefonische druk op de vakspecialisten in de achterliggende organisatieonderdelen.

Om het percentage *significant te verhogen* worden de projecten “Invoering zaakgericht werken” en “Doorontwikkeling Klant Contact Center” uitgevoerd (Uitvoeringsagenda 2017-2020).

4.5 We stellen de klant écht centraal in ons werk

Om de klanten écht centraal te stellen zal de gemeente Rijswijk in de periode tot en met 2020 twintig dienstverleningsprocessen inrichten met de “bril op” van burgers en ondernemers. Dit doet zij door doelgroepen actief te consulteren en door middel van de uitkomsten van klanttevredenheidsonderzoeken te leren van verbeterpunten.

Daarnaast ziet de gemeente Rijswijk het als vanzelfsprekend dat bestaande en nieuwe werkprocessen zo kort - als kwalitatief - mogelijk worden gemaakt en er altijd een eenmalige uitvraag van gegevens van burgers en ondernemers plaatsvindt.

Voor het behalen van dit resultaat wordt het project “Doorontwikkeling Kwaliteitsmanagement” en “Doorontwikkeling Klant Contact Center” uitgevoerd (Uitvoeringsagenda 2017-2020).

4.6 We werken zaakgericht



Het is voor de gemeente Rijswijk van belang om gemeentebreed zaakgericht te gaan werken. We gaan hiertoe in de periode 2017-2020 grote stappen zetten. In 2020 zijn de dienstverleningsprocessen van de 50 meest gevraagde producten- en diensten geheel digitaal en zaakgericht ingeregeld en kunnen inwoners de voortgang van hun aanvraag digitaal volgen.

Voor het behalen van dit resultaat wordt het project “Invoering zaakgericht werken” uitgevoerd (Uitvoeringsagenda 2017-2020).

4.7 We communiceren in begrijpelijke taal

Brieven van de gemeente aan inwoners zijn lang niet altijd begrijpelijk geschreven. We gaan hier verandering in brengen door uitgaande brieven op taalniveau 1 (basisschool groep 8) te schrijven. Om dit resultaat te behalen wordt het project “In begrijpelijke taal communiceren” uitgevoerd (Uitvoeringsagenda 2017-2020).

4.8 We gaan van “zorgen voor” naar “zorgen dat”



In 2020 zijn initiatieven van burgers medebepalend voor de rol en inzet van gemeenten (van burger- naar overheidsparticipatie). De gemeente Rijswijk organiseert dit integraal en begrijpelijk voor burgers.

Daarnaast geeft de gemeente Rijswijk burgers een grote rol in co-creatie van het dienstverleningsproces. Hierdoor wordt dienstverlening goedkoper, sluiten we aan bij wensen/mogelijkheden van inwoners en vergroten we zelfredzaamheid.

4.9 We omarmen standaardisatie en deregulatie

In 2020 zullen op initiatief van de landelijke overheid gemeentelijke diensten, processen en informatiesystemen – zover als mogelijk – gestandaardiseerd worden. Hiermee komt een eind aan de situatie dat dezelfde processen door verschillende gemeenten nog verschillend worden georganiseerd. Met als gevolg remming en bemoeilijking van digitalisering. De gemeente Rijswijk zal de standaardisatie actief toepassen.

4.10 We verbeteren de kwaliteit van onze dienstverlening

We verbeteren continue de kwaliteit van onze dienstverlening. Verbeterpunten worden snel opgepakt. Bij de klanttevredenheidsonderzoeken van de Burgerpeiling en de Ondernemerspeiling richten we ons op het gemiddelde cijfer van een 7,5 en oplopend naar een 8 in 2020.

We stáán voor de kwaliteit van onze dienstverlening en houden ons aan het Kwaliteitshandvest.