

UITVOERINGSPLAN
NOTA PUBLIEKE
DIENSTVERLENING
2017-2020

Inhoudsopgave

1	Van beleid naar thema's voor uitvoering	3
1.1	Inleiding	3
1.2	Waar staan we nu?	3
1.2.1	Wat is de afgelopen jaren gerealiseerd?	3
1.3	Wat vinden onze inwoners, ondernemers en instellingen?	4
1.3.1	Uitkomst van het klantbehoeftenonderzoek door Onderzoeksbureau Totta in 2017 ...	4
1.3.2	Uitkomsten van klanttevredenheidsonderzoeken	4
1.4	Telefonische bereikbaarheid en afhandeling van post, e-mail en klachten	6
1.4.1	Onderzoek naar telefonische bereikbaarheid	6
1.4.2	Afdoeningscijfers post en algemene e-mail	6
1.4.3	Afdoeningscijfers klachten	6
2	Aan de slag met thema's	7
2.1.1	Thema 1: Onze klantcontacten zijn op orde (kwaliteit)	7
2.1.2	Thema 2: We zijn een goede (innovatieve) dienstverlener (aanbod)	7
2.1.3	Thema 3: Rijswijk sluit aan bij digitale overheid (digitale overheid)	7
2.2	De gevolgen	7
2.3	Samenhang van de thema's	8
2.4	Opzet Uitvoeringsplan	8
2.5	Leeswijzer	9
3	Thema "Onze klantcontacten zijn op orde"	10
3.1	Doelstelling	10
3.2	Resultaatverplichting	10
3.3	Project "Doorontwikkeling KCC"	10
3.4	Project "Kwaliteitsmanagement versterken"	11
3.5	Project "Begrijpelijk communiceren"	11
3.6	Project "Verbeteren telefonische bereikbaarheid"	12
4	Thema "We zijn een goede dienstverlener"	12
4.1	Doelstelling	12
4.2	Resultaatverplichting	12
4.3	Project "Aanpassing openingstijden balies publiekshal"	12
4.4	Project "Bezorging van reisdocumenten"	13
4.5	Project "Verbeteren meldingen openbare ruimte"	13
4.6	"Verdere ontwikkeling digitale dienstverlening"	13

5	Thema “Rijswijk sluit aan op de digitale overheid”	13
5.1	Doelstelling	13
5.2	Resultaatverplichting	13
5.3	Project “Invoering zaakgericht werken”	14
5.4	Project “Berichtenbox”	14
6	Totale planning van de thema’s.....	14
6.1	Criteria voor opname in de planning	14
6.2	Planning van projecten die voldoen aan criteria 1 t/m 2	15
6.3	Projecten die vallen onder criterium 3	15
6.4	Randvoorwaarden	15
6.4.1	Voldoende personele capaciteit	15
6.4.2	Voldoende financiële middelen	15
7	Samenhang en volgorde van uitvoering	16
8	Hoe blijven we “in controle” op de uitvoering	16
8.1.1	Centrale bewaking.....	16
8.1.2	Verantwoordelijkheden bewaking en sturing vanuit de verschillende rollen	17
9	Risicobeheersing.....	17
10	Financiële paragraaf	18
10.1	Eenmalige kosten (scenario 1 en 2)	18
10.2	Extra personele capaciteit 2017 en 2018.....	18



1 Van beleid naar thema's voor uitvoering

1.1 Inleiding



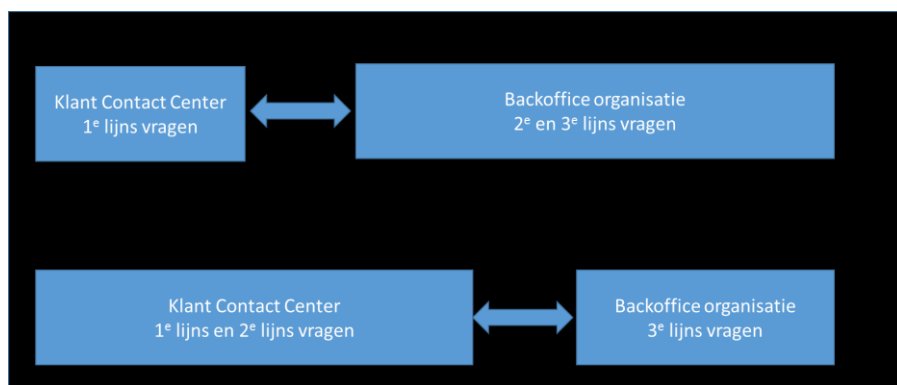
In de Nota Publieke Dienstverlening 2017-2020 zijn de visie en het beleid voor Publieke Dienstverlening geformuleerd. Met de nota hebben we invulling gegeven aan het “richten”. We hebben bepaald welke kant we op willen en wat we willen bereiken. De volgende stappen zijn “inrichten” en “verrichten”: aan de slag om de gekozen richting te realiseren. En dat doen we in dit uitvoeringsplan.

1.2 Waar staan we nu?

1.2.1 Wat is de afgelopen jaren gerealiseerd?

Op basis van het landelijke Programma Antwoord© is in 2012 het Klant Contact Center van de gemeente Rijswijk van start gegaan. Doel van het Programma Antwoord© was onder meer dat het Klant Contact Center in 80% van de klantcontacten direct antwoord geeft en dat het regie heeft op de klantcontactafdoening gemeentebreed. Om dit te bereiken wordt doorgaans, naast de 1^e lijns klantcontactafhandeling, ook de 2^e lijns ondergebracht in het Klant Contact Center. Bijvoorbeeld als het gaat om Sociale Zaken, Vergunningen, Belastingen, Burgerzaken, etc.. Dit leidt bij gemeenten in het algemeen tot relatief grote Klant Contact Centra. In Delft bestaat het KCC bijvoorbeeld uit 300 medewerkers en in Leidschendam-Voorburg uit 150.

In de gemeente Rijswijk is het doorkantelen van 2^e lijns klantcontactafhandeling naar het KCC nooit uitgevoerd. Het Klant Contact Center bestaat uit 20 medewerkers die voor de jaarlijkse afhandeling van circa 150.000 1^e lijns klantcontactafhandeling zorgen. Als het nodig is wordt de klant in contact gebracht met een specialist van de backoffice organisatie. Een ander concept dus dan indertijd met het Programma Antwoord© was beoogd. In de praktijk houdt dit in dat er een vrij grote afhankelijkheid is van de backoffice organisatie.



In september 2016 is het Kennisteam KCC van start gegaan, met als opdracht het versterken van de samenwerking tussen het Klant Contact Center en de backoffice organisatie. Zo worden voor alle 400 gemeentelijke producten en diensten vraag-/antwoordcombinaties opgezet, worden de vindbaarheid en bereikbaarheid van medewerkers vergroot, wordt er gemonitord op afhandeling van de terugbelnotities en wordt samen met de backoffice organisatie gewerkt aan het méér digitaal aanbieden van producten en diensten. Het Kennisteam KCC bestaat grotendeels uit KCC medewerkers die daarnaast ook diensten meedraaien aan de telefoon en aan de balie.¹

Verder worden stappen gezet om gemeentebreed met zaakgericht werken aan de slag te gaan. Als de gemeente Rijswijk zaakgericht werkt dan kan het Klant Contact Center meer klantvragen zelfstandig beantwoorden en is de klant sneller geholpen. Klanten kunnen dan zelf via MijnOverheid de voortgang van aanvragen volgen.

¹ Het concept is weliswaar goed maar er is behoefte aan personele versterking van dit team. (Zie hiervoor paragraaf 3.4 met project “Kwaliteitsmanagement versterken”)

Een andere stap die vorig jaar is gezet betreft de vernieuwde gemeentelijke website. De website is opgeschoond en voorzien van herschreven teksten op taalniveau B1 (basisschoolgroep 8). De website maakt moderne dienstverlening mogelijk en werkt ook prima op smartphones en tablets.

1.3 Wat vinden onze inwoners, ondernemers en instellingen?

1.3.1 Uitkomst van het klantbehoeftenonderzoek door Onderzoeksbureau Totta in 2017

Voor het bepalen van de strategische uitgangspunten in de Nota Publieke Dienstverlening 2017-2020 is een grootschalig klantbehoeftenonderzoek uitgevoerd onder de inwoners, ondernemers en instellingen in Rijswijk. Ruim 600 respondenten hebben aangegeven wat zij als klant belangrijk vinden. Het rapport van het Onderzoeksbureau Totta Research is als bijlage bijgesloten (Bijlage X).

De conclusies van het onderzoeksbureau zijn:

- De inwoners van Rijswijk vinden het heel erg belangrijk dat de gemeente haar afspraken nakomt;
- vermeld in elk geval de afhandelduur wanneer een (aan)vraag wat langer nodig heeft;
- er is een lange afhandelduur bij (aan)vragen via e-mail.

Alle uitkomsten zijn meegenomen in de Nota Publieke Dienstverlening 2017-2020, het Kwaliteitshandvest met servicenormen en het project “Doorontwikkeling KCC”.

1.3.2 Uitkomsten van klanttevredenheidsonderzoeken

In 2016 en 2017 zijn onderstaande klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd:

- ✓ Ondernemerspeiling van Waarstaatjegemeente.nl
- ✓ KlantInFocus
- ✓ Eigen onderzoek naar klanttevredenheidsonderzoek Telefonie (Klant Contact Center)

Er is niet recent meegedaan met Burgerpeiling (inwonersonderdeel van waarstaatjegemeente.nl). Dit staat wél voor het tweede kwartaal van 2017 gepland.

(Daarnaast doet de gemeente Rijswijk mee aan het Dashboard Dienstverlening van de Nederlandse Vereniging van Burgerzaken. Dit is geen klanttevredenheidsonderzoek, maar een benchmarking voor de bedrijfsvoering van Publieke dienstverlening .)

Rapport Ondernemerspeiling (maakt deel uit van Waarstaatjegemeente.nl)	Score van de gemeente Rijswijk	Landelijk gemiddelde
Waardering voor algehele dienstverlening	6,50	6,44
Waardering dienstverlening via digitale faciliteiten	40%	28%
Gewenste zaken kunnen worden afgehandeld via de digitale faciliteiten	35%	33%
Afhandeling van digitale communicatie is voldoende snel	29%	41%
Informatie op de gemeentelijke website makkelijk vindbaar	42%	46%
Informatie op de gemeentelijke website actueel en correct	42%	49%
Waardering professionaliteit gemeentelijke organisatie en haar medewerkers	31%	25%
Aanvragen en voorleggen is makkelijk	60%	59%
Afhandeltermijn is acceptabel	43%	43%
Ontvangen en /of beschikbare informatie om een aanvraag te kunnen doen was juist en volledig	64%	47%
Verloop van de afhandeling van een aanvraag voldoende gecommuniceerd	39%	39%
Medewerker toonde zich verantwoordelijk om tot een oplossing te komen	50%	62%
Medewerker heeft de vraag zelf zo goed mogelijk beantwoord	57%	61%
Medewerker was voldoende deskundig	54%	58%

Medewerker kon zich goed inleven	53%	57%
Medewerker bood ruimte om mee te denken	45%	53%
Medewerker verraste mij aangenomen met verleende service	31%	30%

KlantInFocus (publiekshal)	Score van de gemeente Rijswijk
Klant voelt zich welkom bij de balies	93%
Klant is tevreden over de wachttijd bij de balies	66%
Klant geeft aan de baliemedewerker goed naar de klant geluisterd heeft	86%
Klant geeft aan deskundig geholpen te zijn bij de balies	79%
Klant geeft aan in het algemeen goed geholpen te zijn bij de balies	93%

Klanttevredenheidsonderzoek telefonie (eigen onderzoek en specifiek voor telefonische contacten van het Klant Contact Center)	Score van de gemeente Rijswijk	Landelijk gemiddelde
Heeft dit gesprek geleid tot beantwoording van uw vraag?	57%	N.v.t.
Was de informatie die u kreeg duidelijk?	69%	N.v.t.
Bent u tevreden over de deskundigheid van de medewerker?	67%	N.v.t.
Bent u tevreden over de klantvriendelijkheid van de medewerker?	75%	N.v.t.

De uitkomsten zijn meegenomen in de Nota Publieke Dienstverlening 2017-2020, het Kwaliteitshandvest met servicenormen en de projecten “Doorontwikkeling KCC”, “Doorontwikkeling kwaliteitsmanagement”, “Begrijpelijk communiceren”, “Verdere doorontwikkeling digitale dienstverlening” en “Invoering zaakgericht werken”.

Dashboard met servicenormen en prestatie-indicatoren Publieke Dienstverlening

Een klanttevredenheidsonderzoek is een prima instrument om te meten hoe goed we ons werk doen. De extern uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoeken zoals Waarstaatjegemeente.nl en benchmarking Dashboard Dienstverlening geven echter geen compleet beeld en/of geen inhoudelijke verdieping.

Derhalve is besloten om aanvullend gebruik te gaan maken van het systeem KlantInFocus. Met KlantInFocus kunnen we op basis van onze eigen onderzoeksvragen continue meten wat de inwoners, ondernemers en instellingen vinden van onze publieke dienstverlening. Het systeem is inmiddels in gebruik genomen in de Publiekshal en op de gemeentelijke website. Andere contactkanalen volgen later dit jaar.

In een centraal dashboard zullen de uitkomsten van alle klanttevredenheidsonderzoeken worden opgenomen. Dit dashboard zal via de gemeentelijke website worden getoond, inclusief wat de gemeente Rijswijk gaat doen om de dienstverlening te verbeteren.

1.4 Telefonische bereikbaarheid en afhandeling van post, e-mail en klachten

1.4.1 Onderzoek naar telefonische bereikbaarheid



Naar aanleiding van signalen van inwoners, ondernemers en instellingen én de gemeenteraad is de telefonische bereikbaarheid van onze gemeente onderzocht en de kwaliteit van beantwoording van de klantvragen.

Als eerste is meegedaan aan de landelijke Kwaliteitsmonitor Telefonie. Dit is een benchmarking waarbij de bereikbaarheid en de kwaliteit van het Klant Contact Center vergeleken wordt met andere gemeenten.

Aansluitend is er een onderzoek uitgevoerd naar de bereikbaarheid en kwaliteit van de backoffice organisatieonderdelen. Beide rapporten zijn bijgesloten.

De voornaamste uitkomsten zijn:

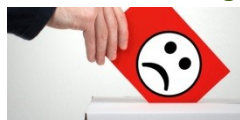
- Het Klant Contact Center handelt met een call center team van 5 personen circa 75.000 telefonische klantcontacten per jaar af. Door een te geringe personele bezetting lukt het slechts om in 20% van de gevallen de servicenorm na te komen van binnen 20 seconden de telefoon te beantwoorden. Dit is een VNG branchenorm. Landelijk behalen Klant Contact Centra gemiddeld in 55% van de gevallen deze norm wel. In een kwart van de gevallen duurt het zelfs langer dan 200 seconden voordat de beller een medewerker van het Klant Contact Center aan de telefoon krijgt.
- Door het Klant Contact Center worden te weinig terugbelnotities aangeboden. Tijdens het onderzoek slechts in 2% van de gevallen. De backoffice organisatie belde geen enkele keer de beller terug.
- De bereikbaarheid van de backoffice organisatie is niet optimaal. In 26% van de gevallen lukt het niet om de klant telefonisch in contact te brengen met een medewerker van de backoffice organisatie.
- Naast de bereikbaarheid is gekeken naar de kwaliteit van de antwoorden. Het Klant Contact Center beantwoordt in 39% van de gevallen de vragen volledig en juist. Het landelijk gemiddelde van andere Klant Contact Centra is 21%.
- De backoffice medewerkers beantwoorden in 37% van de gevallen de vragen volledig en juist.

De uitkomsten bevestigen de signalen van onze klanten en de gemeenteraad en zijn derhalve meegenomen in de Nota Publieke Dienstverlening 2017-2020, het Kwaliteitshandvest met servicenormen en de projecten “Doorontwikkeling KCC”, “Doorontwikkeling Kwaliteitsmanagement” en “Verbetering telefonische bereikbaarheid”.

1.4.2 Afdoeningscijfers post en algemene e-mail

De afhandeltermijn voor zowel post als e-mail is momenteel ²nog 8 weken, tenzij sprake is van afwijkende wettelijke termijnen. De gemeente Rijswijk heeft in 2016 27.723 brieven en e-mailberichten (via info@rijswijk.nl en stadhuis@rijswijk.nl) ontvangen. Hiervan is 85,14% binnen 8 weken afgehandeld. In het nieuwe Kwaliteitshandvest is de servicenorm voor afhandeling van e-mail aangepast naar 5 werkdagen.

1.4.3 Afdoeningscijfers klachten



In 2017 (tussen 1 januari 2017 en 17 maart 2017) zijn 48 klachten afgehandeld. Hiervan zijn er inmiddels 12 afgehandeld, waarvan 1 buiten de wettelijke termijn. Het grootste deel van de klachten had betrekking op het per 1 januari 2017 nieuw ingevoerde parkeerbeleid.

In 2016 zijn 194 klachten ontvangen. Hiervan zijn 150 binnen de wettelijke termijn (=78%) afgehandeld. Het grootste deel van de klachten had betrekking op het (nieuwe) parkeerbeleid, sociale zaken en te lang moeten wachten op een antwoord.

² Omdat uit het klantbehoeftenonderzoek van Totta Research is gebleken dat e-mail het meest gebruikte contactkanaal is voor onze klanten, is de servicenorm aangepast naar 3 werkdagen voor eenvoudige vragen en maximaal 2 weken als de beantwoording meer tijd vergt.

In 2015 zijn 193 klachten ontvangen. Hiervan zijn 162 klachten tijdig afgehandeld (84%). Het grootste deel van de klachten had betrekking op sociale zaken, parkeren en het te lang moeten wachten op antwoord / geen reactie van de gemeente.

2 Aan de slag met thema's

Als we de stappen vertalen naar concrete acties, dan zien we een verscheidenheid aan projecten en lijnactiviteiten ontstaan. Al deze projecten en lijnactiviteiten zijn op basis van de onderlinge samenhang te plaatsen binnen een thema. Elk thema levert een bijdrage aan de doorontwikkeling van publieke dienstverlening. Het geven van uitvoering aan de thema's zal voor inwoners, bedrijven en instellingen merkbaar worden als een verbetering van de Rijswijkse dienstverlening.

2.1.1 Thema 1: Onze klantcontacten zijn op orde (kwaliteit)

Doelstelling



Dit thema zorgt ervoor dat er uitvoering wordt gegeven aan het Kwaliteitshandvest en de servicenormen. We werken met meetbare prestatieindicatoren en we toetsen door middel van klanttevredenheidsonderzoeken continue of we goed ons werk doen. We gaan direct aan de slag met verbeterpunten en betrekken inwoners, ondernemers en instellingen door middel van het Klantenpanel Publieke Dienstverlening actief bij kwaliteitsverbeteringen van onze publieke dienstverlening. We versterken het Klant Contact Center met kennis en formatie.

2.1.2 Thema 2: We zijn een goede (innovatieve) dienstverlener (aanbod)

Doelstelling



Dit thema gaat over de daadwerkelijke dienstverlening. Over dat wat inwoners, bedrijven en instellingen aan producten en diensten van ons ontvangen. We streven naar een excellente persoonlijke en digitale dienstverlening. We innoveren waar we kansen zien. We betrekken het klantenpanel als het gaat om nieuwe ontwikkelingen op het gebied van dienstverlening, zoals bijvoorbeeld self service.

2.1.3 Thema 3: Rijswijk sluit aan bij digitale overheid (digitale overheid)

Doelstelling



Dit thema zorgt er voor dat de gemeente Rijswijk aansluit bij de digitale overheid en dat inwoners, bedrijven en instellingen in 2020 digitaal hun zaken met ons kunnen regelen. Dit impliceert dat ook binnengemeentelijke informatiesystemen en processen moeten worden aangepast. Dat we als gemeente zelf geheel digitaal werken. In dit thema worden alleen de elementen genoemd - uit de Digitale Agenda 2020 - waar klanten op een directe wijze iets van merken in de Publieke Dienstverlening. Overige punten zoals de technische infrastructuur etc., worden opgenomen in het beleidsplan voor ICT van de gemeente. Thema 3 heeft tevens een relatie met het gemeentelijke Informatiebeveiligingsplan.

2.2 De gevolgen

De gevolgen van uitvoering van de thema's zullen in positieve zin vrij groot zijn. Hieronder staat een aantal voorbeelden genoemd:

- ✓ 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;
- ✓ 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.

2.3 Samenhang van de thema's

Met het thema “Onze klantcontacten zijn op orde” zorgen we ervoor dat de basis van onze publieke dienstverlening op orde is en dat we werken volgens het Kwaliteitshandvest met de servicenormen. We hebben grip op de kwaliteit van onze dienstverlening en stellen onze inwoners, bedrijven en instellingen centraal. Het betreft de basis op orde brengen. Met de thema's “We zijn een goede (innovatieve) dienstverlener” en “Rijswijk sluit aan op de digitale overheid” zorgen we voor verbreding van het aanbod van publieke dienstverlening.



Met name bij de thema's “We zijn een goede (innovatieve) dienstverlener” en “Rijswijk sluit aan op de digitale overheid” is er sprake van onderlinge afhankelijkheden. Deze worden weergegeven in een overzicht wat u verderop in dit uitvoeringsplan kunt vinden.

2.4 Opzet Uitvoeringsplan

In het Uitvoeringsplan worden de thema's, zoals hierboven benoemd nader uitgewerkt en voorzien van een meerjarenplanning en financiële raming. In de planning is rekening gehouden met de onderlinge relatie van projecten en lijnactiviteiten. We maken gebruik van een drietal thema's, met daarin projecten en lijnactiviteiten. Zie onderstaande weergave.

Onze klantcontacten zijn op orde	We zijn een goede (innovatieve) dienstverlener	Rijswijk sluit aan op de digitale overheid
1. Doorontwikkeling KCC 2. Doorontwikkelen kwaliteitsmanagement 3. Begrijpelijk communiceren 4. Verbeteren telefonische bereikbaarheid	1. Aanpassing openingstijden balies publieksbal 2. Bezorging van reisdocumenten 3. Optimaliseren meldingen openbare ruimte	1. Invoering zaakgericht werken 2. Verdere doorontwikkeling digitale dienstverlening 3. Berichtenbox

2.5 Leeswijzer

In de volgende hoofdstukken is per thema de doelstelling en de resultaatverplichting beschreven. Daarnaast is een beschrijving van de projecten en lijnactiviteiten te vinden. In hoofdstuk 5 is de planning beschreven, voor de periode van 2017 tot en met 2020. In hoofdstuk 6 wordt beschreven welke samenhang er tussen de verschillende projecten is. In hoofdstuk 7 is tevens aangegeven op welke wijze we “in control” blijven. In hoofdstuk 8 staan risico's beschreven, met daarbij tegenmaatregelen. En tot slot bevat hoofdstuk 9 de financiële paragraaf.

3 Thema “Onze klantcontacten zijn op orde”

3.1 Doelstelling



Dit thema richt zich op **het verbeteren van de kwaliteit van alle vormen van klantcontacten** van de gemeente Rijswijk. Dit is een vrij breed begrip. Want niet alleen het Klant Contact Center heeft klantcontacten, maar ook de vakdisciplines als het bijvoorbeeld gaat om Sociale Zaken, Jeugdzorg, Vergunningen, Parkeren, Belastingen, Burgerzaken, etc.. We kiezen ervoor om een aantal generieke onderdelen kwalitatief te verbeteren. En we doen dit op basis van resultaatverplichtingen.

3.2 Resultaatverplichting

- ✓ Er is een vastgesteld Kwaliteitshandvest met servicenormen. Deze is bekend bij alle medewerkers;
- ✓ we leiden medewerkers op om te schrijven in begrijpelijke taal (taalniveau b1) en passen uitgaande brieven hierop aan;
- ✓ klantvragen kunnen ook via Social Media en What's app gesteld worden aan het Klant Contact Center;
- ✓ we meten continue de kwaliteit van dienstverlening en pakken verbeterpunten snel op. We delen de uitkomsten van klanttevredenheidsonderzoeken op de gemeentelijke website, aangevuld met wat we gaan doen zijn om het te verbeteren;
- ✓ het Klant Contact Center geeft door middel van een goed gevulde kennisbank op alle contactkanalen (post, e-mail, balie, telefonie en social media) hetzelfde antwoord;
- ✓ het Klant Contact Center gaat eenvoudige vragen die per post binnenkomen binnen twee werkdagen zelf beantwoorden;
- ✓ het Klant Contact Center geeft in 50% van de klantcontacten direct het gevraagde antwoord;
- ✓ we zijn telefonisch goed bereikbaar;
- ✓ we voeren klantreizen uit om de dienstverlening te verbeteren;
- ✓ we doen een proef met chatbots ³om inwoners, bedrijven en instellingen op een innovatieve wijze ook na openingstijden van dienst te zijn.

3.3 Project “Doorontwikkeling KCC”

Het Klant Contact Center heeft een belangrijke functie als het gaat om afhandeling van eerstelijns klantcontacten (per jaar 150.000 klantcontacten). Met dit project zal het Klant Contact Center zich verder ontwikkelen, mede op basis van het klantbehoeftenonderzoek van Totta en de klanttevredenheidsonderzoeken.

Verbeteren telefonische bereikbaarheid

In paragraaf 1.2.1 “Wat is de afgelopen jaren gerealiseerd” is reeds beschreven dat het Klant Contact Center een vrij lage personele bezetting kent. Dit leidt in het call center van het Klant Contactcenter frequent tot lange wachttijden voor klanten die 14070 bellen. Het is niet uitzonderlijk als een klant 15-30 minuten moet wachten voordat hij of zij een medewerker van het Klant Contact Center aan de telefoon krijgt. Voor de beeldvorming: de VNG minimum branchenorm voor het beantwoorden van de telefoon is 20 seconden.

Er zijn het afgelopen jaar op het gebied van ICT en informatievoorziening meerdere verbeteringen doorgevoerd en dit heeft al minuten tijdswinst per klantgesprek opgeleverd. Wat nu rest is uitbreiding van de personele formatie.

Opleidingen

Alle Klant Contact Center medewerkers zullen gaan deelnemen aan een eenjarig opleidingstraject op MBO 4 niveau zodat zij voldoen aan de meest recente opleidingseisen voor Burgerzaken en Burgerlijke stand, met extra aandacht voor de bestrijding van identiteitsfraude, documentfraude, uitkeringsfraude, adresfraude en

³ De chatbots maken gebruik van dezelfde kennisbank als het Klant Contact Center. Een chatbot geeft rechtstreeks antwoord op de vragen van inwoners, bedrijven en instellingen die worden gesteld via de website of bijvoorbeeld What's app.

mensenhandel. Een direct gevolg van het opleidingstraject is dat méér klantvragen over Burgerzaken en Burgerlijke stand direct kunnen worden beantwoord in het call center van het KCC.

Meer 1^e lijns vragen beantwoorden

Op dit moment beantwoordt het Klant Contact Center met name vragen die via de balies binnenkomen en via het call center. Met dit project gaan we dit uitbreiden met de beantwoording van eenvoudige vragen die via de post binnenkomen, of via e-mail (info@rijswijk.nl en stadhuis@rijswijk.nl) en via social media of what's app.

Nu worden deze klantvragen nog doorgestuurd naar de backoffice organisatie, met als gevolg dat beantwoording relatief lang op zich laat wachten. Het Klant Contact Center zorgt voor beantwoording van eenvoudige vragen binnen drie werkdagen na ontvangst.

Om te voldoen aan de gestelde servicenormen is het nodig om de personele formatie in het Klant Contact Center uit te breiden. Er is weliswaar sprake van een (voorzichtig) teruglopend aantal baliebezoeken in de publiekshal, maar deze uren worden ingezet om de uitbreiding van de openingstijden budgettair neutraal uit te kunnen voeren. Daarnaast is er sprake van een significante stijging van het aantal telefoongesprekken dat binnenkomt bij het call center (+ 9% in 2016) en tevens vragen eerder vermelde activiteiten zoals beantwoording van eenvoudige vragen die binnenkomen per post en e-mail, klantvraagafhandeling via Social Media en What's app, om extra personele formatie.

Het gaat om een uitbreiding met 7 Klant Contact Center medewerkers, waaronder één senior. Het Klant Contact Center zal hierdoor tevens in staat zijn om de telefonische bereikbaarheid van het call center te laten voldoen aan de servicenormen.

Om de effectiviteit te toetsen van deze maatregel zal een proef met uitbreiding van de personele formatie worden uitgevoerd, gedurende anderhalf jaar. Daarna volgt een evaluatie en wordt het college een nieuw advies voorgelegd.

3.4 Project “Kwaliteitsmanagement versterken”

Om het Klant Contact Center verder door te laten groeien en de kwaliteit van publieke dienstverlening gemeentebreed te verbeteren is het nodig om een sterkere invulling te geven aan kwaliteitsmanagement.

Concreet gaat het bij dit project om de invoering van kennismanagement zodat klanten vaker bij het eerste klantcontact antwoord krijgen. In een Kennisbank zullen de veel gestelde vragen en antwoorden met betrekking tot de 400 gemeentelijke producten en diensten worden opgenomen. Dit zorgt ervoor dat het Klant Contact Center minder afhankelijk is van de backoffice organisatie en we klanten sneller van dienst kunnen zijn.

Daarnaast ontbreekt het aan een goed informatiesysteem waar de prestatie-indicatoren en de uitkomsten van continue uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoeken gemonitord kunnen worden. Hier zal een dashboard voor gebouwd worden. Kwaliteitsmanagement zal niet alleen het nakomen van de servicenormen monitoren en verbeterpunten oppakken met de backoffice organisatie, maar zelf ook door middel van klantreizen het aanvragen van producten en diensten – op alle contactkanalen – verbeteren.

Op dit moment is er één kwaliteitsmedewerker werkzaam binnen het KCC. Hierdoor kan het KCC onvoldoende doorpakken als het gaat om kwaliteitsbewaking, kennismanagement en doorontwikkeling publieke dienstverlening. Gezien de hoeveelheid werk is een structurele uitbreiding nodig met 3 kwaliteitsmedewerkers.

Om de effectiviteit te toetsen van deze maatregel zal een proef met uitbreiding van de personele formatie worden uitgevoerd, gedurende anderhalf jaar. Daarna volgt een evaluatie en wordt het college een nieuw advies voorgelegd.

3.5 Project “Begrijpelijk communiceren”

In de Nota Publieke Dienstverlening 2017-2020 is het strategische uitgangspunt geformuleerd dat we als gemeente zijnde op een begrijpelijke wijze communiceren. In dit project gaan we medewerkers trainen die brieven sturen naar inwoners, bedrijven en instellingen en zorgen we er voor dat begrijpelijk schrijven (op

taalniveau B1) een continue aandachtspunt is. We betrekken het Klantenpanel Publieke Dienstverlening om de begrijpelijkheid van brieven te toetsen en zullen met klanttevredenheidsonderzoeken extra focussen op het begrijpelijk communiceren.

3.6 Project “Verbeteren telefonische bereikbaarheid”



Uit onderzoek blijkt dat de telefonische bereikbaarheid van de gemeente Rijswijk niet optimaal is. De problemen zitten met name bij de bereikbaarheid van medewerkers in de backoffice organisatie en het terugbellen. Daarnaast is uit onderzoeken gebleken dat ook de kwaliteit van de beantwoording van vragen beter kan.

In dit project zullen maatregelen worden genomen om de telefonische bereikbaarheid te verbeteren en om de kwaliteit van beantwoording van de vragen te verhogen. Om de problematiek op te lossen gaat het om:

- ✓ Het continue toetsen op naleving van de servicenormen op het gebied van telefonie en bij knelpunten direct actie ondernemen;
- ✓ de aanschaf van telefonie managementrapportage software voor de telefooncentrale;
- ✓ de inzet van kennismanagement door middel van een centrale kennisbank (zie project “Kwaliteitsmanagement versterken”);
- ✓ medewerkers voorzien van mobiele telefoons en aanschaf van de hiertoe benodigde functionaliteit (vast-mobiel integratie) voor de telefooncentrale;
- ✓ aanschaf van software voor het Klant Contact Center waarmee men snel kan zien welke backoffice specialist telefonisch beschikbaar is;
- ✓ uitbreiding personele formatie binnen het KCC om het binnenkomende telefoonverkeer binnen de daarvoor gestelde servicenormen te verwerken.

4 Thema “We zijn een goede dienstverlener”

4.1 Doelstelling



Dit thema richt zich op wat we aanbieden aan onze inwoners, bedrijven en instellingen. We passen de openingstijden van de balies in de publiekshal aan zodat het beter aansluit bij de klantbehoeften. We bieden de klant aan om reisdocumenten tijdsafhankelijk en plaatsafhankelijk te bezorgen. We innoveren de manier waarop een melding openbare ruimte kan worden gedaan. Daarnaast gaan we het aantal producten en diensten wat op de website digitaal kan worden aangevraagd fors verhogen in 2017. **We maken het de klant graag zo makkelijk mogelijk.**

4.2 Resultaatverplichting

- ✓ De openingstijden zijn aangepast aan de wensen van de inwoners, bedrijven en instellingen;
- ✓ reisdocumenten kunnen – als dit gewenst is – overdag, ’s avonds of in het weekend plaatsafhankelijk bezorgd worden;
- ✓ we verbeteren de applicatie en het proces van doen van meldingen openbare ruimte;
- ✓ het aantal digitale producten en diensten op de gemeentelijke website wordt jaarlijks met 100 uitgebreid;
- ✓ er komen zelfservice mogelijkheden op de gemeentelijke website en in de publiekshal van het stadhuis;

4.3 Project “Aanpassing openingstijden balies publiekshal”

Uit een klantbehoeftenonderzoek, wat in april/mei 2016 is uitgevoerd, blijkt dat de openingstijden voor inwoners, bedrijven en instellingen in 38% van de gevallen niet aansluiten op de klantbehoeften. Het gaat hierbij met name om werkenden, ouders met kinderen en studenten. We gaan de openingstijden derhalve aanpassen.

4.4 Project “Bezorging van reisdocumenten”

In het project “Bezorging van reisdocumenten” bieden we voor paspoorten en identiteitskaarten de service aan om het thuis of op het werk te laten bezorgen. Omdat er eerst een aanbesteding moet plaatsvinden van de opdracht zal deze nieuwe dienst pas per 1 januari 2018 kunnen worden aangeboden.

4.5 Project “Verbeteren meldingen openbare ruimte”



Bij het project “Verbeteren meldingen openbare ruimte” gaat het om het optimaliseren van de bestaande oplossing. De gemeente Rijswijk maakt op dit moment gebruik van Melddesk. De applicatie is toe aan een nieuwe functionele inrichting. Daarnaast zal – naast de bestaande Mijngemeente app - een koppeling met de app van “Buiten Beter” worden gerealiseerd zodat ook deze meldingen direct in de werkvoorraad van de juiste medewerker terecht komen. Tenslotte zullen medewerkers die “naar buiten gaan” om de meldingen te verhelpen voorzien worden van digitale apparatuur zodat zij op een efficiëntere wijze kunnen werken (toekenning werkvoorraad, optimale werkindeling qua route en de mogelijkheid om administratieve aanpassingen of afmeldingen direct te verwerken). Hierin is tevens de terugmelding aan de melder geregeld.

4.6 “Verdere ontwikkeling digitale dienstverlening”



Bij de lijnactiviteit “Verdere ontwikkeling digitale dienstverlening” worden steeds meer producten en diensten digitaal aangeboden op de gemeentelijke website. Omdat vanuit de landelijke overheid is aangegeven dat burgers vanaf 2017 het recht hebben om elektronisch zaken te kunnen doen met gemeenten, wordt er in 2017 een inhaalslag uitgevoerd waarbij voor alle producten en diensten geldt dat deze digitaal via de gemeentelijke website kunnen worden aangevraagd, tenzij dit technisch, juridisch of beleidsmatig niet mogelijk is.

Daarnaast worden specifieke ontwikkelingen uitgevoerd, zoals bijvoorbeeld de bouw van een initiatievenloket, het mogelijk maken om APV vergunningen via de website aan te vragen, het tonen van uitkeringsinformatie op de persoonlijke internetpagina (PIP) van cliënten van Sociale Zaken. Tevens wordt er voor gezorgd dat de website voldoet aan de Webrichtlijnen en aan eisen op het gebied van ICT beveiliging en informatiebeveiliging.

Een andere belangrijke ontwikkeling is dat de 0^e lijn dienstverlening verder wordt uitgebreid. Hiermee bedoelen we dat we “onnodige” klantcontacten willen voorkomen. Als een cliënt van Sociale Zaken bijvoorbeeld wil weten wanneer haar/zijn uitkering wordt overgemaakt en hoe hoog deze is, dan kan zij/hij dit vanaf nu ook teruglezen op de persoonlijke internetpagina op onze gemeentelijke website (inloggen met Digid). Dit werkt bijvoorbeeld ook op een smartphone. Deze vorm van dienstverlening voorkomt klantcontacten (kostenbesparend) en maakt het voor de inwoners, bedrijven en instellingen gemakkelijker (betere dienstverlening). De komende jaren zal steeds meer 0^e lijn op de persoonlijke internetpagina worden aangeboden.

5 Thema “Rijswijk sluit aan op de digitale overheid”

5.1 Doelstelling



Dit thema richt zich op de transformatie naar een digitale overheid, op basis van de landelijke Digitale Agenda 2020. De Digitale Agenda 2020 bevat meerdere onderdelen. In het uitvoeringsplan zijn uitsluitend die onderdelen opgenomen die direct effect hebben op het klantcontact en daarmee op onze publieke dienstverlening. Overige onderdelen worden vanuit Informatiebeleid opgepakt en uitgevoerd.

5.2 Resultaatverplichting

- ✓ We werken zaakgericht;

- ✓ we kunnen door middel van de Berichtenbox communiceren met inwoners, bedrijven en instellingen. Bijvoorbeeld als het gaat om Belastingen of Burgerzaken.



5.3 Project “Invoering zaakgericht werken”

Een gemeente die zaakgericht werkt is in staat om aanvragen van inwoners en bedrijven sneller, goedkoper en beter af te handelen. Het digitaliseren van de dienstverlening is een belangrijk onderdeel van zaakgericht werken. Het stelt de inwoner, bedrijf of instelling in staat om zichzelf online te helpen.

Bijvoorbeeld door via de website van onze gemeente producten of diensten aan te vragen of de status van de aanvraag te raadplegen. Doordat de inwoner, bedrijf of de instelling minder snel een beroep op de gemeente hoeft te doen vermindert het aantal inkomende telefoontjes significant en worden kostenbesparingen gerealiseerd.

Daarnaast verbeteren we met zaakgericht werken de interne bedrijfsvoering. Met de inzet van digitale formulieren en een zaakstelsel is het mogelijk om veel tijd te besparen in de afhandeling van (product)aanvragen. Enerzijds doordat deze aanvragen compleet en digitaal binnenkomen en automatisch worden toegewezen aan de juiste opgaven, anderzijds doordat het zaakstelsel bij de afhandeling administratieve taken automatiseert.

Hoewel er enkele jaren geleden een voorzichtige start is gemaakt met een zaakstelsel, is gemeentebreed zaakgericht werken binnen de gemeente Rijswijk nog niet gerealiseerd. Hier zijn meerdere redenen voor aanwezig. Voor de publieke dienstverlening is zaakgericht werken van essentieel belang. Er zijn derhalve stappen gezet om eerst een gemeentelijke visie op het gebied van zaakgericht vast te stellen, te onderzoeken of we aan alle randvoorwaarden voldoen om deze visie te implementeren en ten slotte te bekijken of het wellicht nodig is om het bestaande zaakstelsel te vervangen. **Hoe dan ook zal snel een start gemaakt moeten worden gemaakt met de invoering van zaakgericht werken.**

Hoewel zaakgericht werken zonder twijfel een inderdieneffect zal laten zien, is er in eerste instantie een investering nodig voor (mogelijk de software en) de implementatie. Daarnaast biedt de invoering van zaakgericht werken een uitgelezen kans om processen – die op dat moment digitaal worden gemaakt – “lean” te maken.

5.4 Project “Berichtenbox”



Het project “Berichtenbox” heeft betrekking op de eigen, beveiligde postbus van berichten van de overheid. De Berichtenbox is het elektronische alternatief voor de huidige papieren post. Door middel van de Berichtenbox wordt een kostenbesparing gerealiseerd, omdat de communicatie met inwoners, bedrijven en instellingen volledig digitaal kan verlopen in plaats van via de post.

6 Totale planning van de thema’s

6.1 Criteria voor opname in de planning

Voor opname in de planning gelden op basis van de strategische uitgangspunten van de Nota Publieke Dienstverlening 2017-2021 de volgende criteria:

1. Wettelijk verplichte projecten worden altijd opgenomen en krijgen een passende prioriteit;
2. projecten om de kwaliteit van dienstverlening te verbeteren worden altijd opgenomen en krijgen een passende prioriteit;
3. overige projecten worden uitsluitend opgenomen op basis van een positieve business case waaruit de te behalen efficiency blijkt.

Alle eerder genoemde projecten voldoen aan de criteria 1 t/m 2:

Onze klantcontacten zijn op orde 1. Doorontwikkeling KCC 2. Doorontwikkelen kwaliteitsmanagement 3. Begrijpelijk communiceren 4. Verbeteren telefonische bereikbaarheid	We zijn een goede (innovatieve) dienstverlener 1. Aanpassing openingstijden balies publieksbal 2. Bezorging van reisdocumenten 3. Optimaliseren meldingen openbare ruimte	Rijswijk sluit aan op de digitale overheid 1. Invoering zaakgericht werken 2. Verdere doorontwikkeling digitale dienstverlening 3. Berichtenbox
--	---	---

6.2 Planning van projecten die voldoen aan criteria 1 t/m 2

Zie hoofdstuk 7.

6.3 Projecten die vallen onder criterium 3

Er zijn op dit moment geen projecten die onder criterium 3 vallen.

6.4 Randvoorwaarden

Om de projecten volgens planning uit te voeren gelden de volgende randvoorwaarden.

6.4.1 Voldoende personele capaciteit

Om uitvoering te kunnen geven aan de strategische uitgangspunten van de Nota Publieke Dienstverlening 2017-2020 is structurele formatie-uitbreiding in het KCC zelf en binnen Kwaliteitsmanagement noodzakelijk. Daarnaast is structurele formatie-uitbreiding benodigd voor het te vormen fraudebestrijdingsteam van Burgerzaken. Fraudebestrijding kent een inderdieneffect. In al deze gevallen betreft het geen taken van tijdelijke aard.

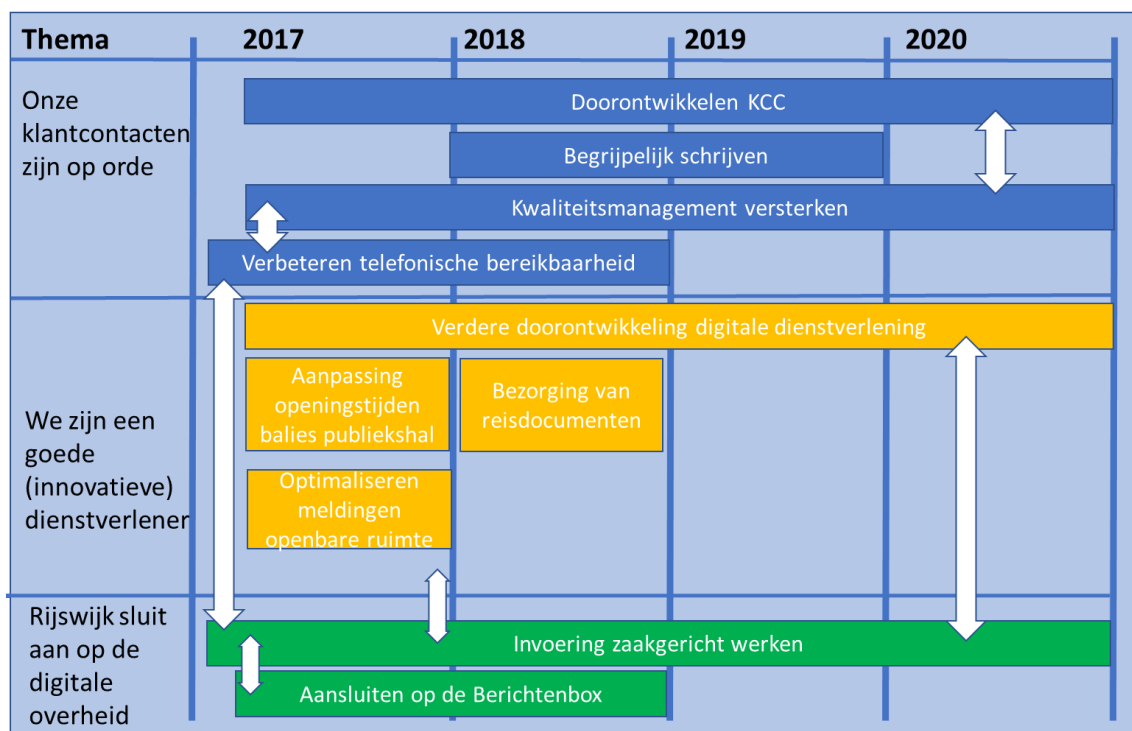
6.4.2 Voldoende financiële middelen

Voor personele inzet en softwarekosten zullen de benodigde financiële middelen aanwezig moeten zijn. Alleen de projecten uit het meerjarenuitvoeringsplan waarvoor financiële dekking is, kunnen doorgang vinden.

7 Samenhang en volgorde van uitvoering

In onderstaand overzicht staan de projecten benoemd, inclusief jaar van uitvoering. De pijlen geven de onderlinge afhankelijkheden aan.

Het overzicht laat de complexiteit zien. Het *centraal* bewaken van de afhankelijkheden en de voortgang is van essentieel belang om projecten binnen ingecalculeerde personele- en financiële inzet af te ronden. Daarnaast borgen we hiermee de succesvolle oplevering van een project en het totaal aan activiteiten.



8 Hoe blijven we “in controle” op de uitvoering

8.1.1 Centrale bewaking

De uitvoering is omvangrijk door de vele projecten, loopt over meerdere jaren en het gaat om een aanzienlijke investering. Daarnaast is er sprake van complexiteit omdat een deel van de projecten van elkaar afhankelijk is en we in een aantal gevallen te maken hebben met urgentie op het gebied van de kwaliteit van dienstverlening of omdat het wettelijke taken betreft. Elk project wordt door een projectleider uitgevoerd en bij het merendeel van de projecten zijn meerdere organisatieonderdelen (opgaven) met direct publiekscontact betrokken.

De voortgang van het uitvoeringsplan wordt derhalve centraal bewaakt vanuit de Opgave Publieke Dienstverlening. De opgavenmanager stuurt in opdracht van de Portefeuillehouder Dienstverlening en het GMT de projectleiders en uitvoerders van lijnactiviteiten aan en rapporteert hierover periodiek aan het GMT en het bestuur. Daar waar het gaat om de twee projecten binnen het thema “Rijswijk sluit aan op de digitale overheid” gaat het uitsluitend om opdrachtgeverschap en wordt de uitvoering gerealiseerd door de Opgave Informatie en ICT Delft.

Als er een probleem dreigt te ontstaan in een project, door uitloop van de planning of door te weinig mankracht, dan wordt door de Opgave Publieke Dienstverlening gerapporteerd aan het GMT en het bestuur en wordt geholpen bij het zoeken naar een oplossing.

De projecten en lijnactiviteiten in de thema’s hebben alles te maken met onze organisatie en dienstverlening. Afstemming met stakeholders vanuit de organisatie is van essentieel belang. **We doen het samen.** Om te borgen dat de stakeholders voldoende invloed hebben op de kwaliteit en uitvoering van de projecten zijn in het

Breed Dienstverleningsoverleg (BDO) de belangrijkste interne stakeholders aanwezig. Het Breed Dienstverleningsoverleg heeft op regelmatige basis overleg en bespreekt de voortgang en mogelijke knelpunten.

8.1.2 Verantwoordelijkheden bewaking en sturing vanuit de verschillende rollen

De realisatie van het uitvoeringsplan vergt een forse inspanning over meerdere jaren met bestuurlijke en organisatorische belangen. Voor de sturing op de realisatie en de bewaking van de voortgang is zowel het college van burgemeester en wethouders, als het GMT, als de opgabenmanager Publieke Dienstverlening verantwoordelijk. Alle genoemde partijen kennen een eigen functionele rol met bijbehorende verantwoordelijkheid.

Hieronder is beschreven hoe de verantwoordelijkheden vanuit de rollen portefeuillehouder Dienstverlening, GMT en opgabenmanager Publieke Dienstverlening zich tot elkaar verhouden bij de realisatie van dit uitvoeringsplan voor de Nota Publieke Dienstverlening 2017-2020.

De Opgavenmanager Publieke Dienstverlening rapporteert per kwartaal aan het GMT en de Portefeuillehouder Dienstverlening over de voortgang van de projecten. De projectenregisseur krijgt hiervoor de input aangeleverd van de projectleiders en levert zelf de input voor de lijnactiviteiten. De rapportage ziet zowel toe op de voortgang van de planning als op de kosten van het project. De projectenregisseur en desgewenst de individuele projectleiders lichten de rapportages mondeling toe aan de directie en de portefeuillehouder.

Het GMT maakt de uitvoeringsagenda onderwerp van het concernplan. Het GMT neemt op basis van de rapportages zo nodig actie binnen de organisatie. Te denken valt hierbij aan aansturing van het management (opgabenmanagers). De Portefeuillehouder Dienstverlening hanteert de uitvoeringsagenda als vast onderdeel van het interne portefeuillehoudersoverleg (AMPO). Op basis van de voortgangsrapportages informeert de portefeuillehouder het college van burgemeester en wethouders en de raad elk half jaar. Zo nodig leidt dit tot bijstelling van de planning en/of middelen op bestuurlijk niveau.

9 Risicobeheersing

Bij de uitvoering van de uitvoeringsagenda is sprake van een aantal risicofactoren. In onderstaande tabel staan ze benoemd. In de rechterkolom zijn de tegenmaatregelen beschreven.

#	Risico	Tegenmaatregel
1	Voor de uitvoering van de project/lijnwerkzaamheden is onvoldoende personele capaciteit aanwezig binnen de Opgave Publieke Dienstverlening.	Invulling geven aan de personele capaciteitsvraag zoals geformuleerd bij paragrafen 2.3, 2.4 en 3.5 van het Uitvoeringsplan 2017-2020. Capaciteitsplanning toepassen.
2	Voor uitvoering van de werkzaamheden en het behalen van de resultaten is de inzet nodig van andere opgaven. Samenwerking is essentieel. Mocht deze samenwerking niet geborgd zijn dan zijn de resultaten en de planning niet haalbaar.	Stakeholders deel laten nemen aan het Breed Dienstverleningsoverleg. En aan het GMT periodiek de voortgang en mogelijke knelpunten rapporteren.
3	Een risicofactor is onvoldoende bewustwording, denk bijvoorbeeld aan zaakgericht werken en de bijbehorende digitale documentstromen. Dit is een hele omslag voor medewerkers.	In de projecten aandacht besteden aan veranderingsmanagement. Deelnemen aan teambijeenkomsten van opgaven om met elkaar in gesprek te blijven.
4	Budgetoverschrijding.	Alleen projecten laten starten waarvoor voldoende financiële middelen aanwezig zijn. Actieve budgetbewaking.

10 Financiële paragraaf

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

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.

10.1 Eenmalige kosten

	2017	2018	2019	2020
Thema Klantcontacten op orde				
Doorontwikkeling KCC				
Kwaliteitsmanagement versterken – Kennisbank met vraag-/antwoordcombinaties	€ 50.000			
Begrijpelijk communiceren		€ 20.000	p.m.	
Verbeteren telefonische bereikbaarheid				
Ontwikkelen van managementrapportages	€ 25.000			
Thema We zijn een goede (innovatieve) dienstverlener				
Aanpassing openingstijden	Neutraal	Neutraal	Neutraal	Neutraal
Bezorging van reisdocumenten* (afhankelijk van raadsbesluit)	Optioneel	Optioneel	Optioneel	Optioneel
Verbeteren Meldingen Openbare Ruimte	€ 25.000			
Verdere ontwikkeling Digitale Dienstverlening				
-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.
Thema “Rijswijk sluit aan op de digitale overheid”				
Invoering Zaakgericht werken	p.m.	p.m.	p.m.	p.m.
Totale	€ 230.000	€ 128.000	€ 0	€ 0

10.2 Extra personele capaciteit 2017 en 2018

Hieronder staat de financiële uitwerking vermeld.

	2017 (vanaf 1 augustus)	2018
Thema Klantcontacten op orde		
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
Thema “Rijswijk sluit aan op de digitale overheid”		
Invoering Zaakgericht werken	p.m.	p.m.
Totale	€ 85.000	€ 292.500

