Raadsvoorstel

Rijswijk

Datum besluit B&W	15 november 2022
Forumverg. d.d.	6 december 2022
Agendapunt nr.	(nummer)
Portefeuillehouder(s)	W.J.M. van Damme - Financiën, Economische Zaken, Voorkomen ondermijning, Bedrijfsvoering en Dienstverlening
Redacteur	A. Donkers
Doorkiesnummer	(06) 485 280 38
Domein / Team	MO / Publieke Dienstverlening
Corsanummer	22.054650

Aan de Raad,

1. Onderwerp
   Vaststellen Strategie Publieke Dienstverlening 2022-2027

2. Voorstel
   1. De Strategie Publieke Dienstverlening 2022-2027 vast te stellen.
   2. De incidentele en structurele financiële consequenties te verwerken in de 1e halfjaarrapportage 2023.

3. Inleiding

In de Strategie Publieke Dienstverlening wordt het toekomstbeeld voor de dienstverlening van de gemeente Rijswijk geschetst. De Strategie Publieke Dienstverlening is uitgewerkt in twee uitvoeringsplannen:

1. Het Uitvoeringsplan Dienstverlening DNA 2022-2027.
2. Het Uitvoeringsprogramma Digitalisering dienstverlening en informatie 2022-2025.

Het college heeft deze uitvoeringsplannen, onder voorbehoud van de vaststelling van de Strategie Publieke Dienstverlening 2022-2027, goedgekeurd en onder dit voorbehoud vastgesteld.

Met dit raadsvoorstel wordt de Strategie Publieke Dienstverlening en de financiële consequentie van het Uitvoeringsprogramma Digitalisering dienstverlening en informatie ter besluitvorming aan de raad voorgelegd.

Dit voorstel is een vervolg op het raadsbesluit Nota Publieke Dienstverlening dat op 21 september 2017 door de raad is vastgesteld.

4. Beoogd effect

De gemeente Rijswijk wil aan alle inwoners, ondernemers en instellingen een klantgerichte dienstverlening bieden, die toegankelijk, zorgvuldig, transparant en betrouwbaar is. Door standaardisering van kwaliteit kan de klant rekenen op zekerheid van de dienstverlening. Voor de grootste groep (in 80% van de gevallen) is dit digitaal en heeft de klant zelf regie over zijn gegevens. De dienstverlening is afgestemd moet zijn op de behoefte van de klant. We willen onze dienstverlening zo inrichten dat:

- We voor de klant één organisatie zijn.
- De klant 24/7 de meeste gebruikte diensten en producten digitaal kan afnemen of aanvragen.
- De klant zijn aanvraag of melding kan volgen.
- De klant via een gericht aantal kanalen contact kan zoeken met de gemeente. Deze kanalen kunnen door elkaar heen gebruikt worden.
- De klanttevredenheid minimaal wordt gewaardeerd op een 7,5.

5. Argumenten

Met de vaststelling van de Strategie Publieke Dienstverlening zetten we een nieuwe stap in het verbeteren van onze dienstverlening en sluiten we aan bij vernieuwingen en veranderingen in onze maatschappij. Het uitvoeringsplan Dienstverlening DNA legt de nadruk op kwaliteitsmanagement, bereikbaarheid en gedrag & cultuur. Om onze doelen te halen wordt er ingezet op:

- Het verbeteren van de telefonische bereikbaarheid.
- Het verkorten van afhandelingstermijnen door kanaalsturing.
- Digitaal waar het kan, persoonlijk contact waar het moet.
- Gedrag en cultuur om de dienstverleningsprincipe onderdeel te maken van de werkwijze in heel de organisatie.

Met het Uitvoeringsprogramma Digitalisering dienstverlening en informatie zetten we stappen naar een moderne informatiehuishouding die toekomstbestendig is en bijdraagt aan een transparante en snelle beantwoording van de klantvraag. De informatiehuishouding van de gemeente wordt gemoderniseerd en werkprocessen worden zo ingericht dat informatie automatisch wordt ontsloten binnen de organisatie voor de uitvoering van het werkproces. Alle afdelingen binnen de gemeenten gaan werken met een zaaksysteem. In lijn met de ontwikkeling op gebied van ICT gaan systemen en taakspecifieke applicatie werken vanuit de ‘cloud’ in plaats van op de lokale servers.

De ontwikkelingen op ICT-gebied zorgen niet alleen voor een veranderende verwachting vanuit de samenleving ten aanzien van de dienstverlening, maar zijn ook noodzakelijk om systemen draaiend te houden. Wat de huidige standaard is bij veel gemeenten, wordt over een paar jaar technisch niet meer ondersteund door ICT-leveranciers. Investeringen zijn noodzakelijk voor een moderne en eigentijdse dienstverlening, maar ook onvermijdelijk voor de continuïteit van werkprocessen en de informatiehuishouding in de toekomst.

Met het Uitvoeringsprogramma Digitalisering dienstverlening en informatie zetten we stappen in de invoering van de Wet open overheid, Wet digitale overheid, Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer en de Baseline Informatiebeveiliging Overheid. De werkprocessen die vanuit de deelprojecten binnen dit programma worden doorgelicht, worden getoetst aan de boven genoemde wet- en regelgeving.

6. Kanttekeningen

Digitalisering betekent investeren in systemen en nieuwe werkwijzen. Hier zit een lange frictieperiode in, waardoor het aspect kostenreductie (door bijvoorbeeld minder personele inzet) pas in een later stadium van toepassing gaat zijn.

De uitvoering van het Uitvoeringsprogramma Digitalisering dienstverlening en informatie vraagt een grote inzet vanuit de hele gemeentelijke organisatie. De benodigde capaciteit is echter sterk afhankelijk van de complexiteit van de benodigde aanpassingen in de digitale werkprocessen en de infrastructuur die daarmee samenhangt. Dit vraagt om continue monitoring en actualisering gedurende de uitvoering van het programma.

7. Financiën

De Strategie Publieke Dienstverlening wordt uitgevoerd met twee uitvoeringsplannen: Uitvoeringsplan Dienstverlening DNA en het Uitvoeringsprogramma Digitalisering dienstverlening en informatie.

Aan de uitvoering van het Uitvoeringsplan Dienstverlening DNA zijn geen financiële consequentie verbonden. Dit uitvoeringsplan wordt uitgevoerd binnen de bestaande formatie.

Voor de uitvoering van het Uitvoeringsprogramma Digitalisering dienstverlening en informatie is incidenteel € 1.018.880,- en structureel € 51.000,- nodig, waarvan € 180.000 kan worden gedekt vanuit het vrijvallende kapitaallasten als gevolg van het laten vervallen van het krediet Zaakgericht Werken.

Eerder is voor de invoering van Zaakgericht werken € 300.000 door de gemeenteraad beschikbaar gesteld. Als gevolg van BBV regelgeving in het kader van activeren en afschrijven, mogen de hier voorgestelde lasten niet worden geactiveerd. Omdat het een Software as a Service oplossing is (in de cloud) moeten alle lasten worden verantwoord in de exploitatie. Bij het opstellen van de jaarrekening zal aan het college worden voorgesteld om de vrijval van dit krediet aan de raad voor te stellen. Hierdoor valt ook de geraamde afschrijvingslast vrij van € 60.000 voor de periode van 5 jaar. Voorgesteld wordt om deze vrijvallende kapitaallasten in te zetten als gedeeltelijke dekking voor de incidentele lasten in dit voorstel voor de jaren 2023-2025. De vrijvallende kapitaallasten voor de jaren 2026-2027 vallen vrij in de algemene middelen.

De lasten voor de implementatie van Connecting as a service, upgrade van Corsa/Liber en de vervanging van de website zijn reeds verwerkt in de begroting 2022.

De financiële consequenties van dit voorstel zijn de komende drie jaar als volgt:

Incidenteel budget cf. planning	Incidenteel	Beschikbaar	Gevraagd budget
2023	€ 463.000,00	€ 60.000,00	€ 403.000
2024	€ 323.000,00	€ 60.000,00	€ 263.000
2025	€ 232.880,00	€ 60.000,00	€ 172.880
Totaal	**€ 1.018.880,00**	**€ 180.000,00**	**€ 838.880**

Het uitvoeringsprogramma loopt van 2023 tot en met 2025. Naast de incidentele lasten zijn de structurele lasten vanaf 2023 € 51.000,- per jaar. Deze lasten zijn nog niet verwerkt in de begroting, maar zijn onderdeel van het aangekondigde bedrag van € 5 mln. voor nog te nemen besluiten, zoals is verwoord in de inleiding van de begroting 2023. Het gaat daarbij specifiek om het onderdeel Digitaliseringsagenda.

Voorgesteld wordt om de financiële consequenties te verwerken in de 1e halfjaarrapportage 2023.

8. Vervolg

De voortgang van dit project wordt in de reguliere P&C cyclus gerapporteerd aan de raad.

9. Communicatie

Communicatie naar inwoners en ondernemer is cruciaal onderdeel van onze dienstverlening. Met de uitvoeringsplannen wordt deze communicatie verbeterd door informatie digitaal te ontsluiten. Met het uitvoeringsplan Dienstverlening DNA zetten we in op het verbeteren van de bereikbaarheid en verkorten van de afhandelingstermijnen.

10. Bijlagen

1. Strategie Publieke Dienstverlening 2022-2027
2. Uitvoeringsplan Dienstverlening DNA 2022-2027
3. Uitvoeringsprogramma Digitalisering dienstverlening en informatie.

Burgemeester en wethouders,

de secretaris,	de burgemeester (wnd),
P.M. Schuit	mr.drs. G.A.A. Verkerk

Raadsbesluit

Rijswijk

De gemeenteraad van Rijswijk,
Bijeen in openbare vergadering op 20 december 2022
Gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders
d.d.15 november 2022, nr.

B E S L U I T :

1. De Strategie Publieke Dienstverlening 2022-2027 vast te stellen.
2. De incidentele financiële consequenties ad. € 1.018.880, met inachtneming van de gedeeltelijke dekking uit de vrijvallende afschrijvingslasten van het investeringskrediet Zaakgericht werken te verwerken in de 1e halfjaarrapportage 2023.
3. De structurele financiële consequenties ad. € 51.000 te verwerken in de 1e halfjaarrapportage 2023.

Aldus besloten door de Raad van de gemeente Rijswijk, in zijn openbare vergadering van 20 december 2022.

De gemeenteraad,

de griffier,	de voorzitter,
J.A. Massaar, bpa	mr.drs. G.A.A. Verkerk