



Gemeente Raalte

Plan van Aanpak

Klantcontact en digitale dienstverlening

Programma Dienstverlening

Kerngroep Dienstverlening mei 2023



Ambitie in dienstverlening

In 2019 is de 'Ambitie in dienstverlening: het verschil maken voor Raalte!', vastgesteld door de gemeenteraad. Hierin is de volgende ambitie opgenomen:

"Wij zijn de gemeente Raalte en dienstverlening aan inwoners, ondernemers, instellingen en verenigingen is de essentie van ons werk. De behoefte die zij hebben is leidend in hoe wij onze diensten verlenen. Sterker nog: zij waarderen onze dienstverlening in 2020 met minimaal een 8 op onze prioritaire diensten en we zoeken constant naar hoe het beter kan. Wij zijn een echte gewaardeerde partner voor de gemeenschap en gaan met de tijd mee. We zijn betrouwbaar, werken oplossingsgericht en verbindend én we pakken de dingen op een slimme manier aan. Onze mensen maken daarbij het verschil!"

Om de Ambitie in Dienstverlening vorm te geven is een programma Dienstverlening opgezet met als doel het continu en in samenhang verbeteren van de dienstverlening en hierbij van buiten naar binnen te blijven denken en werken.



Programma Dienstverlening

Het programma bestaat uit zes sporen:

1. Menselijke maat
2. Klantcontact
3. Digitale Dienstverlening
4. Optimalisatie van prioritaire diensten
5. Meten/Monitoren
6. Informeren

Binnen het programma is focus aangebracht door ons als eerste te richten op spoor 2 en 3: 'Klantcontact' en 'Digitale dienstverlening'. Voor de uitwerking van deze sporen is een plan van aanpak gemaakt.



Doel en opbouw plan van aanpak

Doel van dit plan van aanpak is om de ambities rondom de sporen 'Klantcontact' en 'Digitale dienstverlening' concreet te maken, zodat aan de slag kan worden gegaan met de uitvoering.

Opbouw

1. Uitgangspunten en principes.
2. Te realiseren doelstellingen.
3. Een overzicht van alle projecten, uitgezet in tijd, die uitgevoerd moeten worden om de doelstellingen te bereiken.
4. Randvoorwaarden om het plan van aanpak uit te kunnen voeren.
5. Afspraken over monitoring en bijsturing.



Uitgangspunten en principes klantcontact en digitale dienstverlening

In de Ambitie in Dienstverlening is een aantal uitgangspunten over klantcontact en digitale dienstverlening opgenomen:

- **Behoeftte van inwoners en ondernemers is leidend:** "Het kanaal van de vraag moet niet uitmaken voor de beantwoording (no wrong door). Dit betekent rekening houden met mensen met specifieke behoeften zoals laaggeletterde, minder digitaal vaardige, visueel beperkte, slecht- en niet horende inwoners."
- **Persoonlijk contact maakt het verschil:** "In onze organisatie is iedere collega het gezicht naar inwoners. Wij zijn bereikbaar en onze communicatie is toegankelijk."
- **Wij passen digitalisering slim toe:** "We maken onze standaarddienstverlening zo veel mogelijk plaats- en tijdsafhankelijk. Dit doen we door de digitale mogelijkheden die er zijn te benutten. Dit betekent dat onze inwoner niet alleen offline geholpen wordt, maar waar mogelijk ook online."

In de I-visie en het Strategisch informatieplan 2020 staan de volgende principes ten aanzien van digitale dienstverlening:

- We werken toe naar een omnichannel kanaalstrategie;
- We werken met één online omgeving;
- We werken toe naar één integraal klantbeeld;
- We werken met het principe van één uitvraag, meervoudig gebruik.



Welke wet- en regelgeving speelt een rol?

- **Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer** : geeft inwoners en ondernemers het *recht* om digitaal met de overheid te communiceren. De gemeente moet de digitale kanalen aanwijzen die inwoners en ondernemers daarvoor kunnen gebruiken.
- **Tijdelijk Besluit Digitale Toegankelijkheid, wet digitale overheid**: verplicht de gemeente om haar websites, apps en documenten toegankelijk te maken en te houden.
- **Wet Elektronische Publicaties**: verplicht gemeenten en gemeenschappelijke regelingen om alle wettelijk voorgeschreven bekendmakingen, mededelingen en kennisgevingen van (voorgenomen) besluiten in het officiële elektronisch publicatieblad te doen.
- **Wet Open Overheid**: regelt het recht op informatie over alles wat de overheid doet. Het is de opvolger van de Wet openbaarheid van bestuur (Wob).
- **Archiefwet 2021**: schrijft voor dat de overheid haar informatie op een goede manier bewaart. De Archiefwet wordt aangepast aan digitale ontwikkelingen.



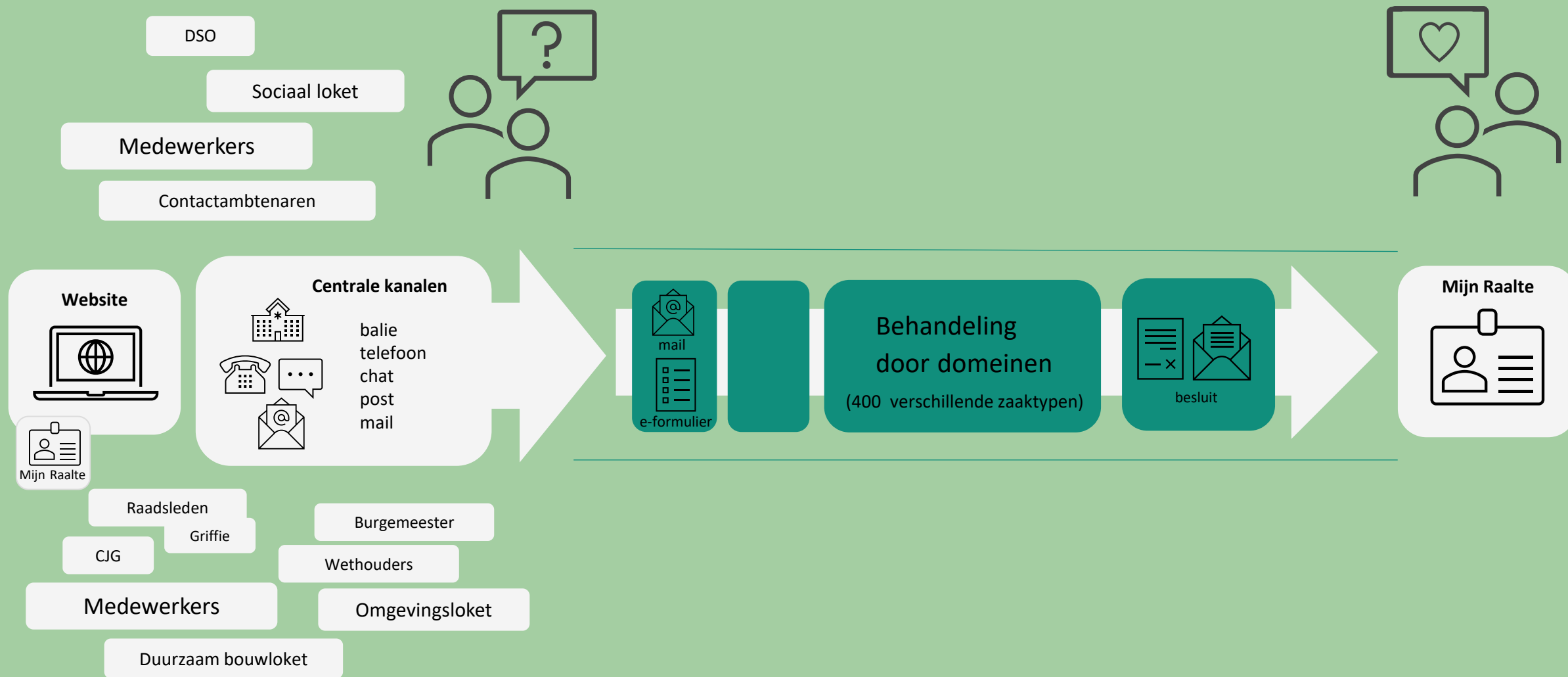
Inrichting dienstverlening

Om deze uitgangspunten en principes vorm te geven, is een basisontwerp gemaakt van de inrichting van de digitale infrastructuur:

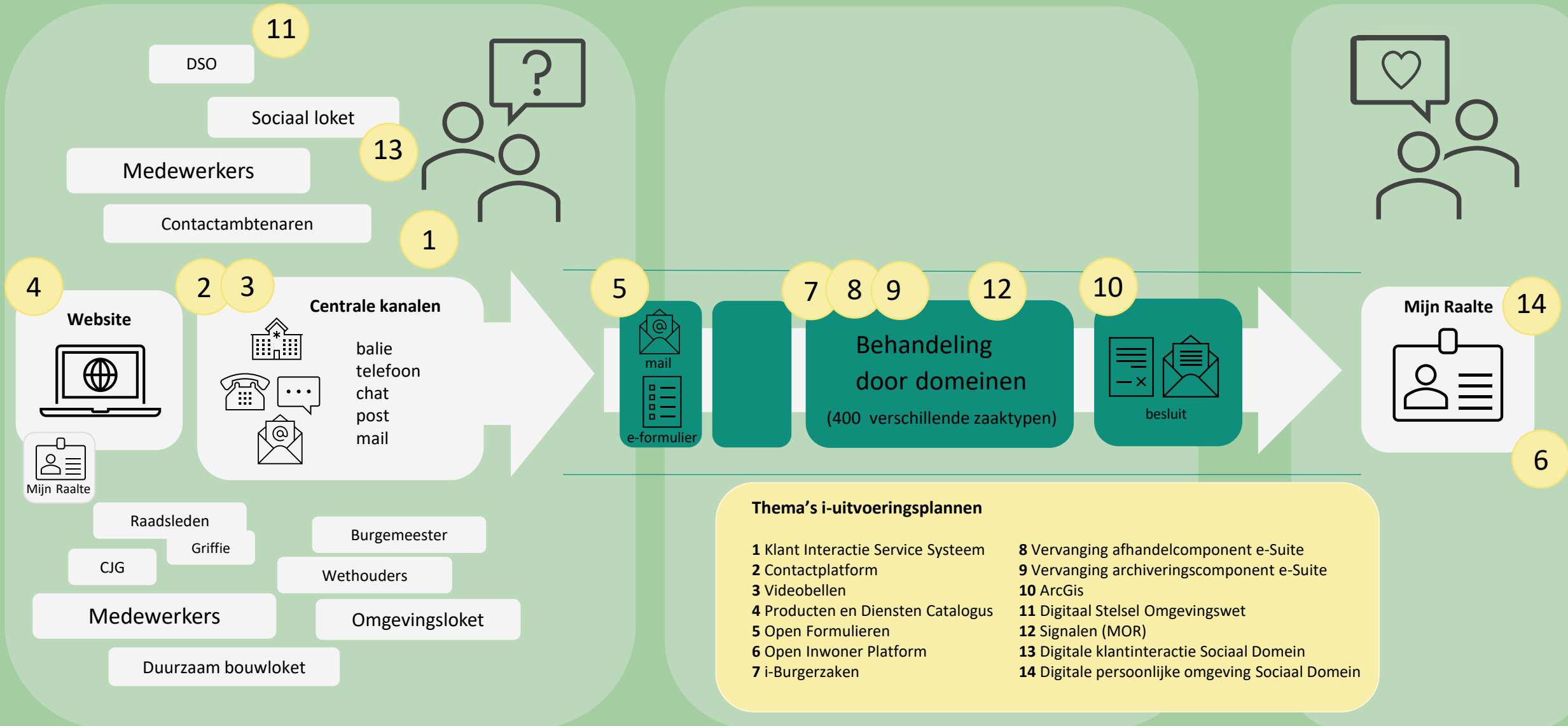
- Dat helder maakt waar we organisatiebreed naar toe werken en waarom.
- Dat weergeeft hoe de betrokken actoren, kanalen, werkprocessen en systemen georganiseerd moeten zijn om het digitale klantproces zo maximaal mogelijk te faciliteren.
- Dat aangeeft hoe de (digitale) infrastructuur er uit moet zien, zodat we ook daadwerkelijk plaats- en tijdsonafhankelijk kunnen werken, we toegankelijk zijn voor iedereen en we afgewogen keuzes kunnen maken welke ICT-oplossingen ons hierbij gaan helpen.

Dit is tevens een basisarchitectuur voor verdere ontwikkeling en innovatie.

Dienstverlening - basisontwerp digitale infrastructuur



Dienstverlening - digitale infrastructuur met i-projecten





Doelstellingen

Om het basisontwerp te realiseren werken we met drie hoofddoelstellingen:

1. Inwoners, ondernemers en samenwerkingspartners ervaren onze online omgeving als duidelijk, eenvoudig en toegankelijk.
2. Inwoners, ondernemers en samenwerkingspartners krijgen snel een passend antwoord op hun vraag via het kanaal van hun voorkeur.
3. Inwoners, ondernemers en samenwerkingspartners kunnen makkelijk en veilig digitaal zaken regelen.

Hierna volgt per doelstelling een korte toelichting, met opgenomen mijlpalen en uit te werken projecten.



Doelstelling 1:

Inwoners, ondernemers en samenwerkingspartners ervaren onze online omgeving als duidelijk, eenvoudig en toegankelijk. Onze online omgeving is (in)gericht op de informatiebehoefte van onze 'klant'. Informatie is eenvoudig te vinden en de teksten zijn makkelijk leesbaar. De online omgeving is toegankelijk voor iedereen, ook voor mensen met een beperking.

Mijlpalen:

- Het contentmanagement van de website is zo ingericht dat teksten up-to-date blijven, deze worden gecheckt op leesbaarheid en begrijpelijkheid en aangepast worden waar nodig.
- We monitoren het gebruik van de website en halen actief feedback op bij inwoners, ondernemers en samenwerkingspartners. Met deze input verbeteren we de online omgeving continu en passen deze aan op de behoefte van de klanten.
- Onze digitale content is ingericht op specifieke behoeften van laaggeletterde, minder digitaal vaardige, visueel beperkte, slecht- en niet horende inwoners.

Uit te werken

- Online strategie
- Contentmanagement online omgeving
- Uitgangspunten website
- Contentcreatie website
- Toegankelijkheid online omgeving

IT-projecten algemeen

- Producten en Diensten Catalogus
- Single Digital Gateway

IT-projecten domeinspecifiek

- ArcGIS



Doelstelling 2:

Inwoners, ondernemers en samenwerkingspartners krijgen snel een passend antwoord op hun vragen via het kanaal van hun voorkeur.

Inwoners, ondernemers en samenwerkingspartners kiezen zelf via welk kanaal ze contact willen opnemen met de gemeente. Onze digitale kanalen sluiten aan bij de tijdsgeest. Met persoonlijk contact blijven we het verschil maken. Inwoners en ondernemers ervaren zowel online als offline een warm welkom.

Mijlpalen:

- Inwoners, ondernemers en samenwerkingspartners merken dat zij via de website, live chat of door telefonisch contact snel antwoord kunnen krijgen op eenvoudige en veel gestelde vragen.
- Bij complexere vragen is er snel contact met de juiste medewerker.
- Het is duidelijk voor de inwoner en ondernemer wanneer het gemeentehuis open is.
- De inrichting van de publiekshal past bij de geboden dienstverlening.

Uit te werken

- Kanaalstrategie
- Servicenormen kanalen
- WhatsApp
- Chatbot
- Social media
- Openingstijden
- Inrichting publiekshal

IT-projecten algemeen

- Contactplatform
- Klant Interactie Service Systeem
- Videobellen

IT-projecten domeinspecifiek

- Digitale klantinteractie
Sociaal Domein



Doelstelling 3:

Inwoners, ondernemers en samenwerkingspartners kunnen makkelijk en veilig digitaal zaken regelen.

Inwoners, ondernemers en samenwerkingspartners kunnen op ieder gewenst moment digitaal zakendoen. Steeds meer diensten worden gedigitaliseerd en het aanvraagproces is uniform en simpel. Het is mogelijk online gegevens in te zien en statusinformatie op te vragen via MijnRaalte.

Mijlpalen:

- We hebben de meest prioritaire producten via Mijn Raalte opengesteld.
- We hebben het aantal producten en diensten dat eenvoudig met een digitaal formulier is aan te vragen verhoogd met 10%.
- We hebben een proces ingericht om digitale formulieren continu te verbeteren en eenvoudig te maken.
- We hebben implementatie van wet- en regelgeving rond privacy- en veiligheid goed georganiseerd.

Uit te werken

- Strategie zaakgericht werken
- Doorontwikkelen digitaal zaakgericht werken
- MijnRaalte
- Digitaliseren producten/diensten
- Servicenormen processen

IT-projecten algemeen

- Open Formulieren
- Open Inwoner Platform
- Zaakafhandelcomponent e-Suite
- Archiveringscomponent e-Suite

IT-projecten domeinspecifiek

- I-Burgerzaken
- Signalen (Meldingen Openbare Ruimte)
- Digitaal Stelsel Omgevingswet
- Digitale persoonlijke omgeving Sociaal Domein



Samenhang projecten

De doelstellingen en bijbehorende projecten staan niet op zichzelf. De uitwerking van het ene project heeft invloed op het andere. Het is daarom van belang om zaken afgestemd en in samenhang met elkaar te ontwikkelen.

We willen graag toewerken naar de situatie dat ICT faciliterend is aan de doelen die we willen bereiken en niet het vertrekpunt is voor ontwikkeling. We willen eerder scherp hebben wat onze doelen zijn en daarmee onze wensen beter kunnen inbrengen in DOWR-i.

De volgende sheet geeft een beeld van de projecten in hun onderlinge samenhang. Het overzicht geeft tevens aan:

- Welke projecten een tactisch karakter hebben (aquablauwe projecten)
- Welke projecten een operationeel karakter hebben (groene projecten)
- Op welke manier ICT faciliterend is aan het realiseren van de doelen (witte en roze projecten)

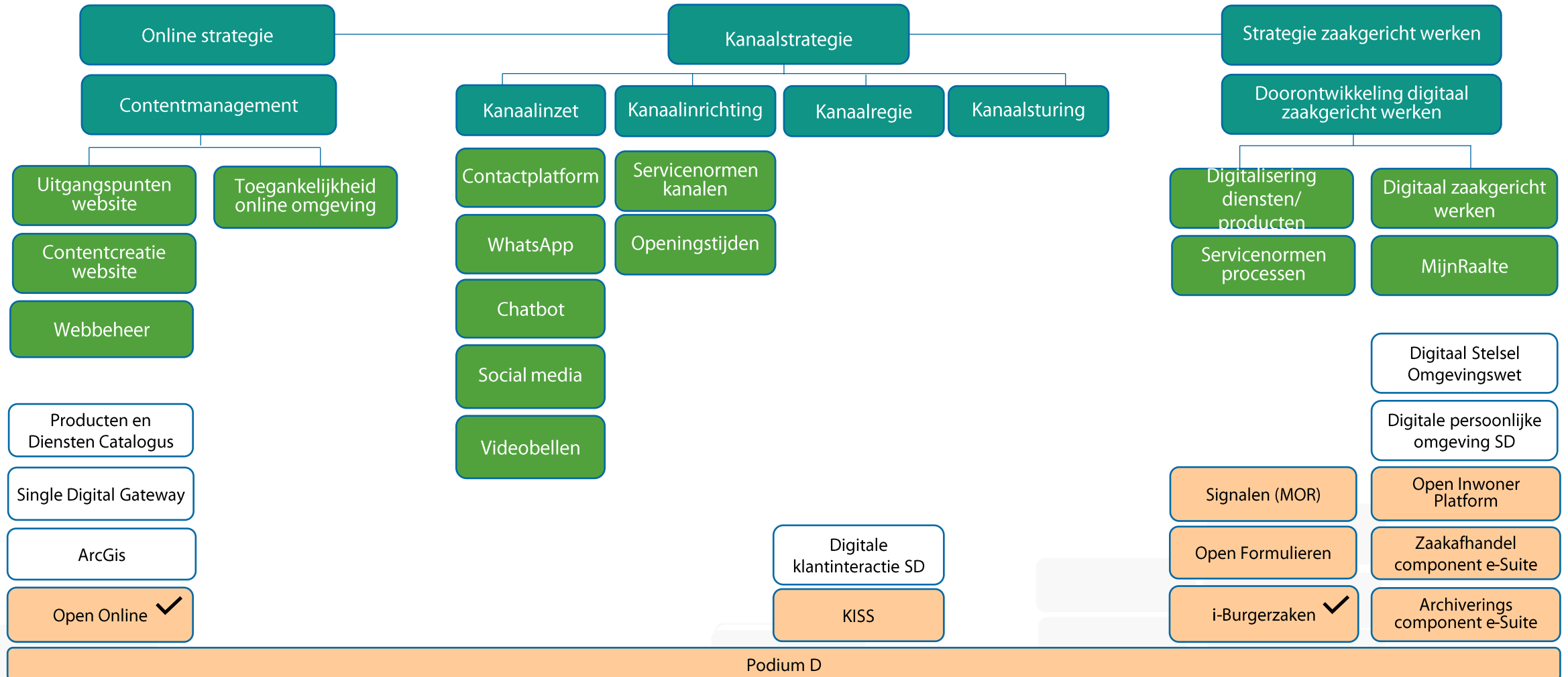
Dit is een raamwerk voor de komende jaren voor spoor 2 en 3 van het programma.



Inwoners, ondernemers en samenwerkingspartners ervaren onze online omgeving als duidelijk, eenvoudig en toegankelijk

Inwoners, ondernemers en samenwerkingspartners krijgen snel een passend antwoord op hun vragen via het kanaal van hun voorkeur

Inwoners, ondernemers en samenwerkingspartners kunnen makkelijk en veilig digitaal zaken regelen





Meerjarenplanning projecten

[illegible]



Overkoepelend

Om de drie doelstellingen te bereiken zijn er een aantal overkoepelende zaken die opgepakt moeten worden.

Communicatie: Het realiseren van de doelstellingen staat of valt met de inzet en inbreng van medewerkers. We willen daarom werken met een goed communicatieplan waarbij we medewerkers meenemen in waar we naar toe werken en waarom. De ontwikkelingen gaan de komende jaren leiden tot een andere manier van werken voor medewerkers. Hierbij wordt gekeken wat we faciliterend kunnen doen om extra administratieve werklast zo veel mogelijk te beperken.

Werkprocessen: In het kader van de implementatie van nieuwe applicaties met nieuwe mogelijkheden zullen ook de bijbehorende werkprocessen naar alle waarschijnlijkheid opnieuw moeten worden bekeken en geoptimaliseerd. Onze inwoners blijven hierbij centraal staan. Hun leefwereld is leidend voor de manier waarop wij ons organiseren en onze processen inrichten.

Wet- en regelgeving: De wetgeving op het gebied van digitale dienstverlening, digitale toegankelijkheid en digitaal archiveren is sterk in ontwikkeling. We willen hier goed zicht op blijven houden, zodat we er voor kunnen zorgen dat onze dienstverlening voldoet aan wettelijke verplichtingen.

Monitoren: We willen cyclisch monitoren hoe inwoners en ondernemers de digitale dienstverlening, toegang en bereikbaarheid ervaren. Om gericht, op basis van feedback van buiten, te blijven verbeteren. Monitoring vindt plaats door middel van analyse van intern beschikbare data (kwantitatief), gecombineerd met ervaringen van gebruikers die we actief ophalen (kwalitatief).



Randvoorwaarden

De volgende randvoorwaarden zijn van belang:

- Samenvoegen van (de opgaven van) spoor 2 en spoor 3: digitale dienstverlening en klantcontact.
- Commitment van het MT op de doelen.
- Duidelijke afspraken over rollen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden.
- Extra capaciteit en expertise.
- Goede samenwerking met DOWR-i en Dimpact.
- We zetten de komende jaren zo veel mogelijk in op het verstevigen en borgen van dienstverleningsopgaven in de lijn organisatie.



Evaluatie en bijsturing

- Het plan van aanpak is een levend document. In de loop van de tijd zullen er projecten worden afgerond, verschuiven en er nieuwe bij komen.
- Ieder half jaar maken we een concrete planning met op te starten projecten en op te leveren resultaten voor het komend half jaar. Deze wordt ter instemming voorgelegd aan het MT en de bestuurlijk opdrachtgever.
- Alle projecten worden in de start up fase uitgewerkt middels een projectopdracht. Hierin worden de mijlpalen gedefinieerd en beschrijven we de op te leveren resultaten.
- De projectleiders leggen verantwoording af aan de programmamanager over de voortgang van de behaalde resultaten. De programmamanager legt verantwoording af over de mijlpalen aan de ambtelijk en bestuurlijk opdrachtgever.
- Tussentijdse bijsturing vindt plaats in het Pfo Dienstverlening.
- Er vindt periodiek afstemming plaats met de IMA's over (de IT-projecten uit) het plan van aanpak.
- Ieder half jaar informeren we het MT of de afgesproken resultaten zijn gehaald.