



aan
Raad

van / doorkiesnummer
J. Weijertse
(070) 326 16 00

ter kennisname aan
-

corsanummer
21.000272

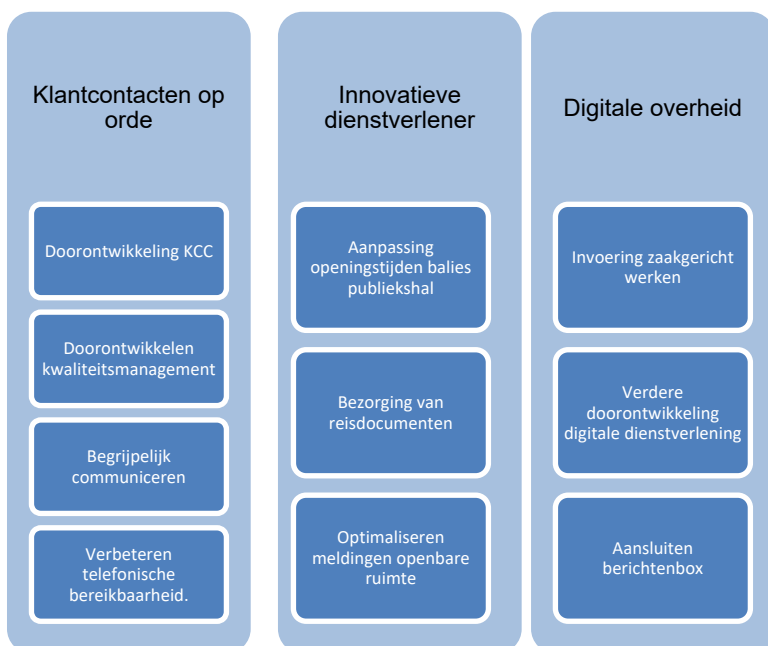
bijlage(n)
geen

datum
12 januari 2021

betreft

Bijlage bij 2^e voortgangsrapportage Groot Project (21.000268): Stand van zaken projecten dienstverlening

In deze bijlage volgt een wat uitgebreidere toelichting op de stand van zaken rond de activiteiten voor de verbetering van de dienstverlening. De strategische doelen uit het Groot Project zijn verder uitgewerkt in een uitvoeringsplan 'Excellente Dienstverlening', inclusief planning. 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, die ook is opgenomen in de raadsinformatiebrief.



Stand van zaken Projecten

De doorlooptijd van de in de nota genoemde projecten loopt van 2017 tot en met 2020. Er zijn reeds flinke stappen gezet en daarnaast lopen er momenteel nog een aantal projecten. De verwachting is echter dat een aantal projecten de komende jaren nog doorloopt. Dit wordt deels veroorzaakt door de uitgestelde stop in 2019 vanwege de bezuinigingen en ook Corona heeft een vertragende werking gehad. Het verbeteren van de dienstverlening is daarnaast een continu proces en vooral op het gebied van digitalisering dient een flinke slag te worden gemaakt. ICT projecten kenmerken zich bovendien door een zekere mate van complexiteit, zeker gezien de samenhang met andere systemen. Dit komt omdat de omgeving waarin de applicaties staan, deel moet nemen aan een continue verbeteringencyclus om de applicaties veilig voor gebruik te hebben en houden voor de burgers. Dat vraagt dat we met de



gemeentelijke leveranciers verbeteringen uitvoeren. Ook bereiden we de ICT omgeving voor op het uitrollen van digitaal slimme projecten binnen de privacy normen en daarbij behorende audits.

Hieronder wordt een overzicht geven van de tot op heden gerealiseerde resultaten en de projecten die momenteel nog lopen. Tevens wordt een doorkijkje gegeven naar de toekomst.

Onze klantencontacten zijn op orde

1. Doorontwikkeling klant contactcenter (KCC)

Opleidingen

De medewerkers van het KCC volgen opleidingen om hun kennis en kunde te vergroten. Hierdoor kunnen zij inwoners, zowel aan de telefoon als aan de Publieksbalie, beter te woord staan. In 2019 zijn de meeste opleidingen voor Burgerzaken en het voeren van telefonische klantgesprekken afgerond. In 2020 en verder zullen de trainingen zich richten op kennis van het sociaal domein en vergunningen. Wij willen hiervoor gaan werken met skills.

Klantcontactsysteem

Begin 2021 zal gestart worden met de aanbesteding voor een nieuw Klantcontactsysteem (KCS). Dit is eerder uitgesteld vanwege de uitgavestop, maar wordt nu weer opgepakt. Met dit systeem wordt de informatie uit de Kennisbank op een slimme manier gekoppeld, zodat het KCC één bron heeft voor alle vraag/antwoord-combinaties. Daardoor kunnen zij de vragen van Inwoners nog sneller en zelfstandiger beantwoorden. Ook wordt van de medewerkers van vakafdelingen (backoffice) de komende jaren –meer dan voorheen– een dienstverlenende houding gevraagd. Het gaat dan om contact en interactie met de burger. Een nieuw KCS met meer functionaliteiten is dus de basis om in de toekomst de inwoners en de medewerkers van de gemeente efficiënter met elkaar te laten communiceren.

Slimme zoekmachine

Met de aanschaf van de zoekmachine MyLex, wordt het opzoeken van informatie uit de verschillende applicaties waarmee de gemeente werkt, verder vergemakkelijkt. Het vinden en combineren van de juiste informatie ligt aan de basis van de gemeentelijke online dienstverlening. Hierdoor kunnen we inwoners, bedrijven en instellingen *sneller en gericht* informeren over hun, binnen de gemeente, lopende zaken.

2. Doorontwikkeling kwaliteitsmanagement

Er zijn Kwaliteitsmedewerkers KCC aangesteld die zich bezig houden met het verder ontwikkelen van de publieke dienstverlening. Daarbij ligt de focus op zowel het KCC als de vakafdelingen. Het team is aan de slag gegaan met het optimaliseren van de werkprocessen van het KCC, deze zijn grotendeels gestandaardiseerd en beschreven.

Daarnaast gaan we meer gebruik maken van klanttevredenheidsonderzoeken, zoals Klant in focus. Hierbij wordt de burger gevraagd de aan hem verleende dienstverlening te beoordelen. Wij hebben dit bijvoorbeeld ingevoerd bij de afhandeling van de Meldingen Openbare Ruimte. De burger kan middels een smiley-systeem aangeven hoe het afhandelen van de melding ervaren is. Dit geeft de mogelijkheid om actief te sturen op basis van deze klantbeoordelingen. Door aan de slag te gaan met deze input wordt bijgedragen bij aan een betere dienstverlening voor de inwoners.



3. Begrijpelijk communiceren

De verbetering van de communicatie is onderdeel van de optimalisatie van werkprocessen. Dit is een proces dat continu aandacht behoeft. Zo herschrijven we bijvoorbeeld brieven aan onze burgers in meer begrijpelijke taal en daarnaast is de website in 2019 geoptimaliseerd wat betreft begrijpelijke taal. Begin 2020 hebben team PDV en team Communicatie afgesproken samen op te trekken om de communicatie organisatiebreed te verbeteren. Begin maart is hierover ook eerste contact geweest met Bedrijfsvoering Sociaal Domein. Daarnaast heeft team Communicatie het plan om in 2021 een tool (Klinkende Taal) voor beter schrijven op verschillende taalniveaus aan te schaffen. Er wordt een plan van aanpak opgesteld met als onderdelen: impuls huisstijl, 'best practices vanuit de VNG', handreikingen vanuit het ministerie, standaardbrieven/ formats, 'beeldbrieven' en inzet taalcoaches. Dit moet in 2021 resulteren in meetbare verbetering van gemeentebrede communicatie.

4. Verbeteren telefonische bereikbaarheid

Extra inzet

Er zijn extra medewerkers aangetrokken in het KCC zodat de formatie nu op orde is en dat zien we terug in betere cijfers over de bereikbaarheid. Daarnaast gaan we werken met een flexibele pool van uitzendkrachten. We hebben hierover contacten met het Werkgeversservicepunt, zodat we mensen in de bijstandssituatie een kans kunnen bieden. Door de uitbreiding kan het KCC eenvoudige vragen die binnenkomen per post en e-mail zelf afhandelen. Hier hoeft de vakafdeling dus niet meer aan te pas te komen.

Bewustwordingscampagne

Binnen de gemeente dient een verbeterslag plaats te vinden in de bewustwording als het gaat om de (telefonische) bereikbaarheid van de vakafdelingen voor de Rijswijkse burger. We doen het goed, maar het kan altijd beter. Er is daarom een bewustwordingscampagne Bereikbaarheid in voorbereiding. Deze campagne is *van* en *voor* de gehele interne organisatie en het draait om het creëren van meer bewustzijn als het gaat om "waarom" we goede dienstverlening aan onze klanten willen leveren. De start van deze campagne is getemporeerd vanwege het ontbreken van het budget dat benodigd is voor de inzet van een extern adviesbureau. Dit was eerder niet in beeld en is daarom nog niet geraamd en aangevraagd. Wanneer het gevraagde budget beschikbaar wordt gesteld, zal begin 2021 daadwerkelijk gestart worden. De campagne is een onderdeel van de campagne voor de organisatievisie.

Wij zijn een goede (innovatieve) dienstverlener

1. Aanpassing openingstijden

Eind 2017 hebben we op basis van de uitkomsten van een klantbehoeftenonderzoek onder inwoners de openingstijden van de Publieksbalie aangepast en uitgebreid. Zo zijn we beter in staat in te spelen op de behoefte die er is. *Dit project is reeds afgerond.*

2. Bezorging reisdocumenten

Het is sinds maart 2018 mogelijk om reisdocumenten thuis te laten bezorgen. Dit kan ook 's avonds en op zaterdag. Inwoners hoeven hierdoor niet een tweede keer terug te komen naar het stadhuis om hun reisdocument op te halen, maar ontvangen dit thuis op een moment dat hun het beste uitkomt. *Dit project is reeds afgerond.*



3. Verbetering melding openbare ruimte

Het proces meldingen openbare ruimte is verbeterd. Meldingen komen gedigitaliseerd en sneller bij de behandelaars terecht. Het nieuwe proces bespaart het KCC jaarlijks 12.000 handmatige acties.

Vanwege een eigen werkvoorraad worden de overige medewerkers meer betrokken bij het proces. Inwoners worden na het doen van een melding via eenduidige e-mails op de hoogte gesteld van de voortgang. Middels een kaart op de website is inzichtelijk welke meldingen er op een moment openstaan. Behandelaars hebben ook de mogelijkheid om direct een terugkoppeling mee te sturen in de afhandeling naar de burger. Er is akkoord gegeven op een upgrade van de MijnGemeente app. Dit draagt bij aan het gebruiksgemak van de app. Hiermee kan de melder:

- alle meldingen van de gemeente op kaart zien en meldingen volgen
- zijn eigen, en gevolgde meldingen inzien
- push notificaties ontvangen
- melden op objectniveau

Ontwikkeling

Bijgaande cijfers laten de ontwikkeling zien van handmatig ingeklopte meldingen, naar digitale meldingen over de jaren 2019 en 2020. Te zien is dat het aantal handmatige meldingen afneemt, de verschuiving naar digitale meldingen en een toename van het doen van een digitale melding.

Omschrijving	januari – oktober 2020	januari – oktober 2019
<i>Meldwijze handmatig</i>		
Social media	290	222
Telefoon	3.619	5.893
Eigen waarneming	95	170
Bedrijfscontactpunt		6
E-mail	1.242	978
Balie	34	146
<i>Totaal handmatig</i>	<i>5.280</i>	<i>7.415</i>
<i>Meldwijze geautomatiseerd</i>		
Webformulier www.rijswijk.nl	7.512	7.114
BuitenBeter app	2.418	1.111
Mijn gemeente app	5.196	4.624
<i>Totaal geautomatiseerd</i>	<i>15.126</i>	<i>12.849</i>
Totaal	20.406	20.264

Koppeling Avalex

In plaats van het realiseren van een koppeling met Avalex, is besloten om het proces slimmer in te richten. De meldingen waar Avalex standaard verantwoordelijk voor is gaan vanaf december direct naar Avalex. Op deze manier zorgen we ervoor dat er niet onnodig meldingen in het systeem van Rijswijk worden geregistreerd. De burger kan Avalex direct benaderen met vragen over de melding.

Koppeling openbare verlichting

De aanbesteding met CityTec voor de openbare verlichting loopt momenteel nog. Vanwege corona en andere factoren heeft dit proces vertraging opgelopen. Het koppelen met CityTec gaat ervoor zorgen dat inwoners en het KCC gericht meldingen kunnen maken, namelijk op lantaarnpaal niveau. Op deze manier kan er beter gestuurd worden op de werking de openbare verlichting in Rijswijk.



Rijswijk sluit aan op de Digitale overheid

1. Invoering Zaakgericht werken

De voorbereiding van het project Invoering Zaakgericht Werken is van start gegaan, dat doet team Publieke dienstverlening samen met team Informatie. De visie is in concept opgesteld en het onderzoek naar het applicatielandschap is uitgevoerd. Met het aantrekken van een externe projectleider kan dit project van start gaan. Dit project is afgelopen periode vanwege de uitgavestop tijdelijk getemporiseerd. Dat wil zeggen dat het jaar 2020 een voorbereidend jaar is en we in 2021 daadwerkelijk gaan starten.

2. Aansluiting Berichtenbox

Het project Berichtenbox heeft betrekking op de eigen beveiligde postbus voor Inwoners 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 de inwoner, bedrijven en instellingen volledig digitaal kan verlopen in plaats van via de post. Dit heeft bijvoorbeeld betrekking op de communicatie van Belastingen of Burgerzaken. Dit project is nog niet gestart, omdat dit samenhangt met het project Zaakgericht werken. Dit zal naar verwachting starten in 2021 en doorlopen in 2022.

3. Doorontwikkeling digitale dienstverlening

Digitaal loket

Om de ambities op het gebied van digitale dienstverlening te behalen, is in 2019 een nieuw digitaal loket opgeleverd: MijnRijswijk. Met dit loket bieden we inwoners selfservicemogelijkheden op het gebied van onder andere het Sociaal Domein, Burgerzaken en Vergunningen. Het past bij de eisen en wensen die burgers en bedrijven stellen aan de overheid én bij onze inzet om meer producten en diensten digitaal aan te kunnen vragen en te leveren (kanaalsturing). Vanzelfsprekend altijd met oog voor niet-digitaalvaardigen en met ruimte om maatwerk te bieden waar dat nodig is. Ook houden we daarbij rekening met de (digitale) toegankelijkheid voor mensen met een (lichamelijke of mentale) handicap. Deze worden betrokken bij het testen van nieuwe systemen om de toegankelijkheid in de praktijk te garanderen. Bij het vergroten en continu verbeteren van het aanbod van digitale producten wordt geprioriteerd naar de meerwaarde voor onze klanten. Tevens worden voordelen gehaald voor de gemeente op het gebied van efficiëntie en betere managementinformatie.

Burgerportaal eDiensten

Met de aanschaf van het Burgerportaal eDiensten realiseren we een automatiseringsslag voor de Burgerzaken producten. Daar waar de medewerkers van Burgerzaken informatie van bijvoorbeeld online verhuisaanvragen voorheen moesten overtypen in een ander systeem, gaat dit straks automatisch. Ook wordt met dit portaal de online melding van overlijden door de Rijswijkse begrafenisondernemers mogelijk gemaakt zodat zij hier niet meer fysiek voor aan de balie hoeven langs te komen. Andere Burgerzaken processen zoals bijvoorbeeld een uittreksel uit het BRP zullen tevens via dit Burgerzaken portaal mogelijk gemaakt gaan worden. Dit project wordt naar verwachting dit jaar afgerond.