

Aan de gemeenteraad

Behandeld door	C. van Veldhuisen	Datum	23 januari 2023
Doorkiesnummer	030 - 28 61275	Kenmerk	106 91 762
E-mail	c.van.veldhuisen@utrecht.nl	Onderwerp	Voortgang programma Publieksdienstverlening 2023
Bijlage(n)	-	Beleidsveld	Publieksdienstverlening

Geachte leden van de raad,

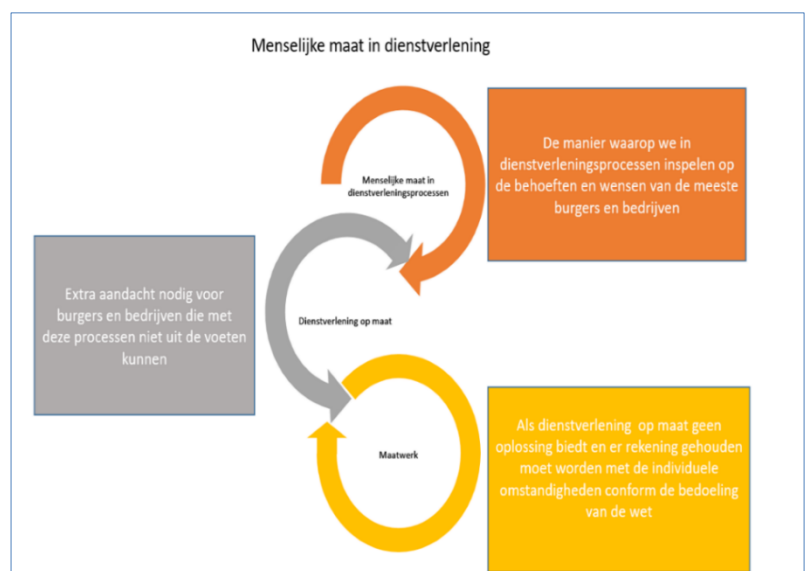
Via deze brief informeren wij u over de voortgang van het Programma Publieksdienstverlening. Concreet willen we stilstaan bij de belangrijkste dienstverleningsprojecten voor 2023. Deze speerpunten zijn een invulling van de Visie op dienstverlening 2022-2023 zoals aan u voorgelegd in het raadsvoorstel 'Visie en meerjarenperspectief 2022-2033 op dienstverlening'.

Speerpunten programma dienstverlening 2023

Vooruitlopend op de definitieve vaststelling van de visie maar met name als invulling van het coalitieakkoord hebben we voor 2023 speerpunten bepaald. In deze brief de belangrijkste ontwikkelingen voor 2023. Goed te benoemen: De speerpunten voor het aankomende jaar zijn in overeenstemming met de huidige werkdruk en de personele problemen die zich voordoen op de krapte op de arbeidsmarkt en de prognose daarvan voor de komende jaren. Mocht de personele capaciteit een nog groter probleem gaan vormen zal dat de snelheid waarmee we zaken oppakken verminderen.

2.1 De menselijke maat

De afgelopen jaren zijn vele goede stappen gezet om een betrouwbare, begripvolle en sensitieve dienstverlener te zijn. Maar dit is in deze tijd niet meer voldoende. Uit verschillende voorbeelden, denk aan de lessen van de toeslagenaffaire, maar ook in Utrechtse voorbeelden van klachten, meldingen en klanttevredenheidsonderzoeken zien we dat we nog extra stappen moeten zetten om een betrouwbare dienstverlener te zijn en blijven, waarbij de menselijke maat centraal staat.



In 2023 werken we om die reden aan de volgende drie speerpunten:

De menselijke maat als standaard in onze dienstverleningsprocessen.

De basis voor de menselijke maat in onze dienstverleningsprocessen is begripvol werken. Om begripvol en empathisch te kunnen handelen en daarmee beter in te kunnen spelen op de behoefte en wensen van inwoners is handelingsperspectief nodig. Dit doen we door het aanbieden van een breed opleidings,- en bewustwordingsprogramma voor alle medewerkers van de gemeente. Hiervoor is in 2022 al een goede basis voor ontwikkeld die we in 2023 zullen gaan verbreden. In deze basis zijn onder andere trainingen rondom *Direct Duidelijk*, *Stress-sensitief Werken* en *Omgaan met regeldruk* opgenomen.

Dienstverlening op maat

Maar begripvol handelen alleen is niet voldoende. We weten immers uit ervaring dat niet alle inwoners met onze standaard processen uit de voeten kunnen. Voor deze groepen leveren we dienstverlening op maat. In 2023 willen we methoden ontwikkelen die organisaties helpen om nog beter zicht krijgen op hun standaarden. Deze methoden geven niet alleen snel inzicht in wat het standaardproces is, maar ook hoe inwoners gebruik maken van dit proces. Zo willen we nog beter de kwaliteit van onze standaarden en routines gaan meten om zo beter en sneller zicht te krijgen wanneer maatwerk nodig is of verwacht wordt of wanneer beleid niet aansluit bij de uitvoering

Daarnaast werken we in 2023 samen met de VNG aan het versterken van ons servicepunt. Doel is om de klantreis van inwoners die met meerdere overheidsinstanties te maken hebben te verbeteren. Concreet werken we aan zowel een digitaal als fysiek loket waar inwoners terecht kunnen met al hun vragen aan de overheid. De mate waarin de gemeente hierin een regisserende rol heeft of 'alleen maar' een rol als effectieve doorverwijzer is onderwerp van landelijke discussie.

Maatwerk

En in sommige gevallen werkt de standaard niet en moet er rekening gehouden worden met individuele omstandigheden en moeten we zoeken naar maatwerk. Dit binnen de grenzen van de wet. Uit een eerste analyse op dit thema zien we dat veel medewerkers nog onvoldoende kennis en kunde hebben om maatwerk te kunnen leveren. Medewerkers werken nu veelal langs (geautomatiseerde) standaardprocessen en worden nog te weinig opgeleid en/of getraind om uitzonderingen op tijd te herkennen. En daar waar het wel herkend wordt zijn medewerkers nog onvoldoende in staat om, binnen de grenzen van de wet, de ruimte te nemen of te zoeken om de juiste handelingen te kunnen doen. Handelingen die soms afwijken van de voorgeschreven procedures en regels door de landelijke overheid of het beleid van de eigen organisatie.

Daarmee is het nodig dat we een duidelijke en transparante manier van werken bieden om daar waar het nodig is maatwerk te kunnen leveren zonder het risico op (vermeende) willekeur. In 2023 werken we, samen met de verschillende organisatieonderdelen, uit wat er precies nodig is om medewerkers hierop te faciliteren. Hierbinnen kijken we wat al goed werkt. Denk aan de citydeals maar doen we ook en aantal pilots om te beproeven of nieuwe manieren van werken ook daadwerkelijk bijdragen aan deze doelstellingen. In 2023 zullen we de eerste stappen zetten in deze koers en eind 2023 evalueren we de uitkomsten en bepalen het vervolg.

2.2 Lerende gemeente: klantbeleving centraal

Om aan te blijven sluiten bij onze inwoners moeten we weten wat zij nodig hebben en wat hun beleving bepaalt. De belangrijkste input krijgen we uit inwonerssignalen zoals KTO's, klachten en meldingen maar ook uit de data over het gebruik van de dienstverleningskanalen zoals de website en telefonie. Zorgvuldige data-analyse en duiding geven niet alleen aan hoe de dienstverlening van de

gemeente gebruikt wordt. Het legt ook bloot waar knelpunten zitten en waar mogelijk aanpassingen nodig zijn. Hierbij houdt het verbeteren van de dienstverlening niet op bij de interactie met de inwoner, die immers het hele proces van aanvraag van een dienst/product tot en met de levering/afwikkeling als dienstverlening beschouwt.

Daarvoor is het nodig dat het gebruik van inwonersdata en informatie vast onderdeel is van ons werk. Door structureel kwalitatieve en kwantitatieve data en informatie te duiden en analyseren kunnen we continu werken aan het verbeteren van onze dienstverlening en uitvoering waarbij we de inwoner centraal zetten.

De Stadskamer

Om deze beweging te versterken zijn we in 2022 gestart met de stadskamer. De stadskamer is een nieuwe afdeling binnen het KCC, waar expertise over het contact met alle Utrechters samenkomt. In de Stadskamer worden signalen van de inwoners geanalyseerd. Hier maken zij inzichtelijk wat voor inwoners belangrijk is, wat van ons verwacht wordt, wat we anders kunnen doen en hoe we negatieve ervaringen kunnen voorkomen. Deze informatie wordt teruggegeven aan de organisatie met als doel om de dienstverlening te verbeteren en te zorgen dat de inwoner ons blijft ervaren als een betrouwbare gemeente.

Als er signalen zijn die we niet meteen goed kunnen duiden of direct kunnen omzetten naar verbetervoorstellen, dan doen wij daar verder onderzoek naar. Dit doen we bijvoorbeeld met behulp van klantreizen of door middel van gebruikersonderzoek.

Daarbij moet dit de plek worden waar de organisatie ook terecht kan met vragen over de beleving van de dienstverlening. De stadskamer zal daarbij dan helpen om antwoord te vinden op deze vragen. Ook biedt de Stadskamer handvatten aan de organisatie om hen zelf op basis van klantbeleving en data nog beter, eerder en sneller te reageren op incidenten. Maar ook om onderliggende trends te signaleren en te anticiperen op ontwikkelingen. Kortom vaardiger maken in het signaleren, repareren, leren en voorkomen in het eigen proces.

Op dit moment is de Stadskamer in oprichting en zal in 2023 worden versterkt. Belangrijkste thema voor de stadskamer in 2023 is om aan te sluiten bij de onderzoeksvragen van het verbeteren van de dienstverlening op maat. (Zie punt 2.1)

Ook zullen we in 2023 een start maken met het analyseren van inwonerssignalen met behulp van kunstmatige intelligentie; daarmee kan breder, gericht en vollediger in alle bronnen van inwonersinformatie gezocht worden naar relevante signalen met als doel om sneller tot verbeteringen te komen.

2.2 Laagdrempelig en op maat

Wij vinden het belangrijk dat iedereen snel en makkelijk met ons in contact kan komen en eenvoudig gebruik kan maken van onze diensten. Daarom is ons doel om zichtbaar en makkelijk benaderbaar te zijn. Om deze reden werken we continu aan laagdrempelige middelen die aansluiten bij de vraag. Een belangrijke uitdaging in deze ontwikkeling is de krapte op de arbeidsmarkt. Op dit moment is het moeilijk om de juiste mensen te krijgen en te houden en de verwachting is dat dat ook niet snel opgelost wordt. Om die reden willen we de komende twee jaar ook echt inzetten op methoden die niet alleen laagdrempelig zijn voor de inwoners maar die ook de organisatie in personele zin ontlasten. Voor 2023 zetten we om die reden in op de volgende projecten.

Datum 23 januari 2023
Ons kenmerk 106 91 762

Virtuele assistent

Gem, de virtuele assistent voor gemeenten die Utrecht ontwikkelt samen met 16 andere gemeenten, kan op dit moment als chatbot vragen van inwoners herkennen en beantwoorden. De assistent is zo ingericht en getraind dat deze antwoord kan geven op vragen van inwoners over generieke producten bij gemeenten, zoals onder andere: verhuizen, reisdocumenten, rijbewijs, uittreksels, melding openbare ruimte en afval. Gem is daarmee een virtuele collega voor klantcontact-medewerkers die actief zijn via het live chat-kanaal via utrecht.nl.

Uit de inzet van Gem in 2022 blijkt dat de virtuele assistent in staat is 14% van de gesprekken zelfstandig (zonder tussenkomst van een medewerker/mens) af te handelen. In de gesprekken waar Gem de inwoner geen antwoord kan geven schakelt hij door naar een medewerker. Naast het inhoudelijk beantwoorden van vragen over de generieke gemeente-producten is Gem in staat gebleken om de inwoner te verwijzen naar de juiste plek online over onderwerpen als: energietoeslag, coronavirus en recent nog de Vuelta.

In 2023 ontwikkelen we Gem door samen met de andere deelnemende gemeenten. Niet alleen verbreden we zijn kennis, het is ook de inzet om Gem inwoners te informeren in een andere taal dan de Nederlandse als zij Gem in een andere taal aanspreken. Verder willen we Gem in staat te stellen om te ondersteunen bij het maken van afspraken. En we streven ernaar om Gem naast live chat ook actief te laten zijn via het WhatsApp nummer van de gemeente.

Voor de inhoudelijke ontwikkeling van Gem volgen we het 'voice first principe'. Dit betekent dat het bevragen van Gem met de stem mogelijk moet zijn. Dat betekent ook: zo min mogelijk knoppen. Belangrijk voor inclusiviteit en toegankelijkheid. Op termijn komt daarmee het perspectief in beeld om Gem actief te laten zijn via de telefoon.

Meldingen

Op 1 november 2022 is de eerste versie van ons nieuwe meldingssysteem, Signalen, live gegaan. Met signalen maken we een grote verbeterslag voor inwoners. Het is vanaf nu niet meer nodig om een hele selectie aan categorieën door te gaan voordat je gaat melden. Je kan eenvoudig je melding in een veld tikken en kunstmatige intelligentie zorgt ervoor dat het gerouteerd wordt naar de juiste afdeling. Daarnaast is het systeem heel eenvoudig om als snelkoppeling/webapp op een telefoon te plaatsen en zijn meldingen ook weer in te zien op een kaart. Uiteraard werkt het met deze techniek zo dat het systeem moet leren. Maar we verwachten wel dat dit snel steeds beter en nauwkeuriger wordt. De verwachting zelfs nu is al dat het start niveau ongeveer gelijk zal zijn aan het huidige niveau.

Daarnaast is het systeem in de Common Ground ontwikkeld. Hierdoor wordt het in de toekomst steeds eenvoudiger om door te ontwikkelen maar ook om straks data/processen/informatie te integreren in andere systemen waardoor de afhandeling weer sneller en beter kan verlopen.

In 2023 werken we door het aan verbeteren van het meldingssysteem. Dit doen we door actief gebruikersonderzoek te doen.

Videobellen

Videobellen wordt binnen Utrecht nu actief ingezet bij de afdelingen Werk en Inkomen, Vergunningen, Toezicht en Handhaving en het KCC. De gemeente Utrecht heeft nu 2500 videogesprekken per jaar. Het doel is om het aantal diensten via videobellen te laten groeien, omdat inwoners dit een heel prettige en persoonlijke manier vinden om in contact met ons te zijn. Daarnaast doen we in 2023 onderzoek naar de mogelijkheid om dit kanaal door te ontwikkelen naar een volwaardige digitale balie waarbij ook identificatie en betalen een optie is.

Datum 23 januari 2023
Ons kenmerk 106 91 762

2.4 In regie op eigen gegevens en informatie

We hebben de ambitie dat een inwoner zelf kan aangeven op welk moment en via welk (beschikbaar) kanaal hij geholpen wil worden. Wij vinden het dan belangrijk dat hij via elk kanaal dezelfde informatie en beleving krijgt en daarin niet verstrikt raakt. Maar bovenal willen we ernaartoe werken dat hij in regie is van zijn eigen gegevens en informatie. We hebben hier al veel stappen in gezet, maar onze huidige informatievoorziening is daar nu niet toereikend genoeg voor. Om die reden hebben we in Utrecht (maar ook in Nederland) een nieuwe, moderne, gezamenlijke informatievoorziening nodig: de Common Ground.

De Common Ground biedt ons niet alleen de mogelijkheid om flexibeler te vernieuwen, het stelt inwoners straks in staat om echt in regie te zijn van zijn gegevens, informatie en diensten en het wordt ook echt mogelijk om de inwoner een naadloze inclusieve klantreis te laten beleven over onze kanalen heen.

De Common Ground biedt ons niet alleen veel kansen, de transitie is ook noodzakelijk omdat de doorontwikkeling van onze huidige dienstverleningssystemen stopt en vanaf 2024 niet volledig meer zal worden ondersteund. Dit vraagt om een grote transitie van onze dienstverleningsprocessen naar de nieuwe systemen in de Common Ground.

Op dit moment worden de verschillende scenario's van deze transitie ontwikkeld. Maar in 2023 zullen in ieder geval het digitale loket, de e-formulieren en deel van onze klantcontactmodule worden vervangen. Met een forse inzet proberen wij ervoor te zorgen deze transitie te doorlopen zonder dat de inwoner hier hinder van zal hebben.

Tot slot

Mochten er naar aanleiding van deze brief vragen zijn, laat het ons weten. Wij geven graag een toelichting.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Utrecht,

De secretaris, de burgemeester,