

Forumvragen

1. De raadsinformatiebrief geeft een overzicht van de stappen die zijn respectievelijk worden gezet. Die stappen dragen bij aan het op orde brengen van de basis. Daar zijn we nog niet. De wisseling van portefeuillehouder heeft geen gevolgen gehad voor de wijze waarop het Groot Project Organisatieontwikkeling wordt aangestuurd.
2. De ambitie blijft voor nu dezelfde. De portefeuillwisseling heeft daarop geen effect gehad. De komst van een nieuwe raad is een goed moment om met elkaar de ambitie voor de komende raadsperiode te bepalen.
3. Zoals hiervoor gezegd is de komst van een nieuwe raad een goed moment om de ambities voor de komende jaren te bepalen. Een ambitie waarmee het college aan de slag gaat.
4. Organisatieontwikkeling is nooit 'af'. Organisaties, en zeker ook gemeentelijke organisaties, zullen zich blijven aanpassen aan ontwikkelingen in de samenleving. Dat geldt zeker voor onze gemeente, die een grote ontwikkeling doormaakt. Bijvoorbeeld door het grote aantal woningen dat de komende jaren zal worden gebouwd. De impactanalyse over de effecten van deze ontwikkelingen op de organisatie die Berenschot uitvoerde is in december jl. aangeboden aan de Griffie, en wordt met de raad besproken. Dat kan input zijn voor de ambities en doelstellingen in het Groot Project.
5. De business controllers in de domeinen zijn zo ingebed in de structuur van de domeinen (op stafniveau) dat ze goed kunnen bijdragen aan het halen van de verbeterdoelstellingen. De business controllers zijn ook onderdeel van de managementteams van de domeinen. Daarnaast hebben de business controllers ook met elkaar structureel overleg om er voor te zorgen dat de aanpak tussen de verschillende domeinen coherent is. Een van de eerste resultaten is dat de jaarrekening op tijd was, en de accountant een goedkeurende verklaring voor getrouwheid en rechtmatigheid heeft afgegeven.
6. Wij hebben een apart Klant Contact Center. Alleen de routing loopt via 14070 en geeft een keuzemenu. Er is een aantal redenen voor het iets oplopen van de wachttijd naar 2.33 minuten. De servicenorm is 2 minuten.
 - Het aantal ontvangen calls is met 10% gestegen en de bezetting van het KCC is niet altijd optimaal geweest vanwege langdurige ziekte verzuim. Corona hier ook een rol in gespeeld.
 - Het verzenden van grote hoeveelheid naheffingsaanslagen voor parkeren heeft ervoor gezorgd dat het KCC veel extra telefoonverkeer heeft ontvangen, voordat het parkeerloket in het leven is geroepen. Dit is dan nu ook opgelost.
 - De landelijke verkiezingen in maart 2021 hebben ook een rol gespeeld in de toename van het telefoonverkeer. Voor de verkiezingen van dit jaar en de belastingaanslagen die binnenkort op de mat vallen zijn wij extra bezetting aan het regelen op basis van cijfers van de afgelopen jaar.
 - De complexiteit van de klantvragen is toegenomen. Hierdoor is het KCC meer tijd kwijt aan een goede afhandeling van de klantvragen.

De implementatie van een nieuw Klant Contact Systeem zal bijdragen aan een verdere verbetering van de dienstverlening door het KCC.

7. Vanwege de toenemende drukte bij het KCC is begin vorig jaar besloten om alleen de belangrijkste klantvragen te registreren. Algemene vragen over bijvoorbeeld openingstijden, kosten reisdocumenten et cetera werden niet geregistreerd. De maatregel is in het leven geroepen om de wachttijden naar beneden te brengen. De werkwijze is halverwege 2021 teruggedraaid toen we de targets haalden. Wij streven ernaar om 100% van de klantvragen te registreren.
8. Het is zeker niet de bedoeling Corona als excuus te (blijven) gebruiken. Immers, ook onze organisatie heeft aangetoond de afgelopen twee jaar prima te kunnen functioneren. We kunnen er echter niet om heen dat bijvoorbeeld het toenemend aantal besmettingen en medewerkers die in quarantaine moeten blijven effect heeft op de uitvoering van met name dienstverlenende activiteiten. Ook andere dienstverlenende organisaties hebben daar inmiddels volop hinder van.
9. De vervanging van de website was gepland voor 2021, omdat toen het einde van de support voor het software type stond gepland. De Open Source organisatie heeft deze datum uitgesteld naar november 2022. Dit geeft ons extra tijd om de content op de nieuwe website beter in te zetten voor de inwoner en het webgovernance rapport te leveren om de online informatie te verbeteren.
10. De vertragingen komen met name door de impact van de pandemie. Daarnaast zijn er technische afhankelijkheden, waardoor een project kan starten als aan eerdere randvoorwaarden wordt voldaan. Het project staat nu gepland voor Q3 2022, ook omdat er beperkte capaciteit is voor projecten als de Berichtenbox. Zo vragen de gemeenteraadsverkiezingen en de aanstaande belastingaanslagen veel aandacht. Technisch gezien kan het eerder, maar het gaat om keuzes maken binnen de beperkte capaciteit die er is. Bij deze afwegingen is onze belangrijkste prioriteit het goed door kunnen laten lopen van de dagdagelijkse dienstverlening voor onze inwoners en ondernemers.
11. We grijpen het moment van inhuizing in het Huis van de Stad zeker aan om de dienstverlening een stuk verder te brengen. Naast de inzet op digitale kanalen zal het Huis van de Stad betere mogelijkheden bieden om het contact met onze inwoners op natuurlijke wijze te vergroten. Niet alleen omdat de balies aan de centrale hal gepositioneerd worden, maar ook door de gelegenheid die er komt om met de vraagsteller direct in contact te gaan in de informele en formele ontmoetingsruimtes op de begane grond.
12. Het Plan van Aanpak voor Domein Zaakgericht Werken is afgerond. Er vinden technisch gezien al koppelingen plaats. We bekijken nu integraal hoe de grote ICT projecten met elkaar samenlopen, omdat zoals eerder gesteld de onderlinge afhankelijkheden groot zijn. We stellen hiervoor een Roadmap op. Deze zullen we gaan bespreken delen met de nieuwe Raad.
13. De nieuwe Strategie en het bijbehorende Uitvoeringsplan 2022-2027 zijn in concept klaar. Voor het Uitvoeringsplan komt er een gedegen Roadmap (zie antwoord op vraag 12). Er loopt een aantal grote ICT-projecten, waarbij goed gekeken moet worden naar planning en onderlinge relaties. Zoals gezegd gaan we deze delen met de nieuwe Raad.
14. De crediteuren worden al een paar jaar digitaal verwerkt met behulp van Kofax software. In de loop van 2021 bleek een upgrade van deze software meer functionaliteiten te

bieden, en bijvoorbeeld besparing in tijd op te leveren. Voor de implementatie daarvan was de inzet van een extern bedrijf noodzakelijk. De implementatie werd vertraagd door Corona, met de nodige lockdowns, waardoor het bedrijf niet direct beschikbaar was. Daarnaast moest gewacht worden op de noodzakelijke verplaatsing van de applicatie naar een andere Windowsserver van de GR ICT Rijswijk-Delft. Deze stap was noodzakelijk voor de update van het financiële systeem. De update van Kofax is randvoorwaardelijk voor het volledig operationeel maken van Kofax met de verplichtingenadministratie. Voor het meer digitaliseren van debiteurennota's was deze stap óók een randvoorwaarde. Deze verbetering zal naar verwachting in 2022 feitelijk worden doorgevoerd. Hoewel er dus een afhankelijkheid is van externe partijen (GR en Centric), is de verwachting dat dit medio 2022 afgerond wordt.

15. Deze 3^e voortgangsrapportage is opgesteld in het derde kwartaal van 2021. In Q2 van 2022 zal de volgende voortgangsrapportage volgen. Daarin nemen we de cijfers over heel 2021 op. In februari zijn ook de uitkomsten van de burgerpeiling 'Waar staat je gemeente?' bekend. Die is uitgezet in november – december 2021. In de volgende (4^e) voortgangsrapportage zullen we cijfers die relevant zijn voor dit project met u delen.
16. Bedankt voor het compliment. Dat doet de organisatie goed. Er wordt hard voor gewerkt. Dit jaar zal bovendien nog Begrijpelijk Schrijven (Nederlands B1 niveau) door de hele organisatie uitgerold worden. Inmiddels is ook een traject 'Schrijven voor de Raad' gestart.
17. Baker Tilly heeft een evaluatie van de parkeerketen uitgevoerd. De rapportage daarvan is nagenoeg gereed. De aanbevelingen van Baker Tilly zijn vaak breder dan de parkeerketen, en zullen we uitvoeren om onze bedrijfsvoering en dienstverlening verder te verbeteren.

Aanvullend aan de beantwoording door de burgemeester

Een aantal projecten uit de nota Excellente Dienstverlening is inmiddels afgerond. Andere projecten lopen de komende jaren nog door. Dat zijn vooral grote ICT-projecten.

Digitalisering is de grootste bottleneck is geweest bij het tijdig afronden van projecten. Hiervoor is een aantal redenen:

- Het zijn complexe projecten, ook omdat de privacy en bescherming van informatie en persoonlijke gegevens van burgers goed geborgd moet zijn.
- De projecten vragen om een goede afstemming tussen de externe en interne partners die bij de implementatietrajecten zijn betrokken.
- Een reële project- en met name capaciteitsplanning is nodig.

Met de inzet van de afgelopen jaren is het volgende gerealiseerd:

- Circa 33 gemeentelijke producten nu digitaal kunnen worden aangevraagd. Variërend van de aanvraag van een Ooievaarspas tot die voor een evenementenvergunning.
- Via het Burgerportaal e-diensten het doen van aangifte van overlijden door uitvaartondernemers gerealiseerd is. Er zijn daarnaast nog 4 digitale aanvragen die aan de inwoners worden aangeboden via dit Burgerportaal: Aangifte geboorte, Huwelijk, Partnerschap en Doorgeven vermissing reisdocument. Er is hierbij een koppeling gemaakt met de backoffice en archivering, ook in het kader van Zaakgericht Werken.
- De uitkeringsspecificaties en jaaropgaven gedownload kunnen worden van MijnRijswijk.

- Het webformulier Jeugdhulp geïmplementeerd is.
- Er nieuwe afspraak modules geïmplementeerd zijn voor het werken op afspraak.
- Er aan alle noodzakelijke randvoorwaarden voldaan is om te starten met de implementatie van Domein Zaakgericht Werken.
- De voortgang van diverse productaanvragen nu al gevolgd kan worden door burgers en/of bedrijven. Voorbeelden zijn:
 - De status van parkeervergunningen die in behandeling worden genomen door de gemeente via het Parkeerloket.
 - De status van aanvragen en meldingen ten behoeve van de WABO via het Omgevingsloket.
 - De status van betalingen met betrekking tot gemeentelijke belastingen via het Belastingenportaal.
- Een toenemend aantal inwoners maakt gebruik van het portaal Mijn.Rijswijk.nl. In het jaar 2021 waren dit 38.000 bezoeken: de bezoekersaantallen blijven toenemen.
- Rapportages voor verbeteringen van online dienstverlening zijn gemaakt om beter online door te ontwikkelen, en de succesfactoren vast te stellen. Er wordt nu een participatie onderzoek gedaan. De voorbereidingen zijn daarmee getroffen voor het vervangen van de website.
- Er een Programma van Eisen is opgesteld voor de oplevering van de nieuwe website
- Het proces Meldingen Openbare Ruimte aanzienlijk verbeterd is. Deze komen nu gedigitaliseerd en daarmee eerder bij de behandelaars terecht.
- De klanttevredenheid continu kan worden gemeten via Klant in Focus bij de Publieksbalies, op de website en voor de Meldingen Openbare Ruimte.
- Het programma van Eisen afgerond is, zodat het nieuwe klant Contact Systeem dit jaar geïmplementeerd kan worden.
- De medewerkers van het KCC verschillende opleidingen gevolgd hebben om hun kennis en kunde te vergroten.
- De bewustwordingscampagne Serious Game Dienstverlening in de organisatie is uitgerold en afgerond.

Berichtenbox eerder?

- We gaan zoals eerder aangegeven via een Roadmap bepalen welke ICT projecten prioriteit hebben. En in welke volgorde we wat gaan uitrollen. Er loopt een aantal grote ICT projecten, met veel onderlinge afhankelijkheden.