



corsanummer
21.097316

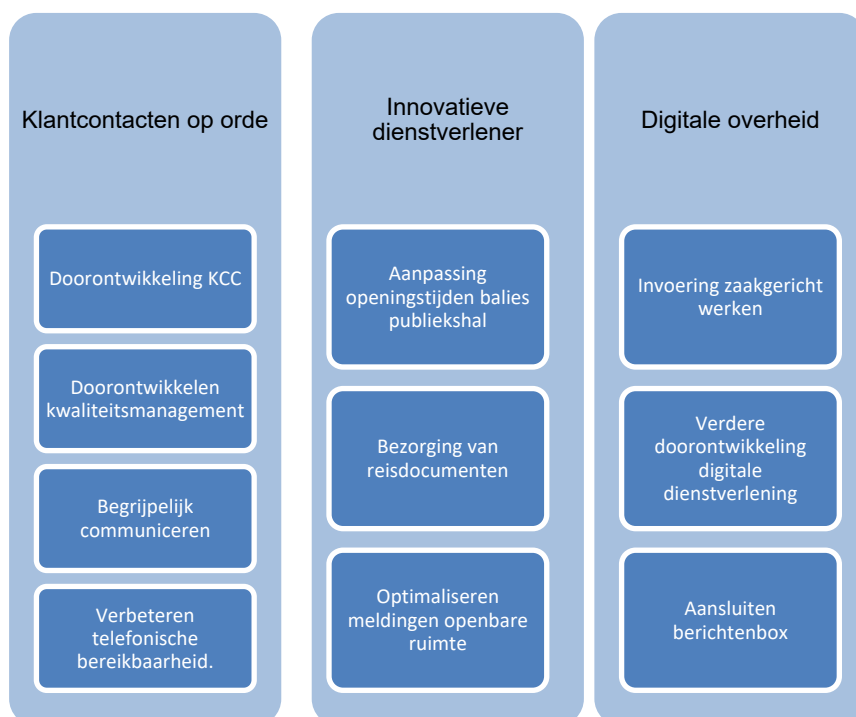
bijlage(n)
-

datum
2 december 2021

betreft

Stand van zaken projecten dienstverlening (aanvulling op 3^e voortgangsrapportage Groot Project)

In deze bijlage bij de 3^e voortgangsrapportage Groot Project 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 daarbinnen projecten en lijnactiviteiten. Zie onderstaande weergave.



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 loopt 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 uitgavestop 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 verbetercyclus 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. Momenteel richten wij ons op het verbreden van onze kennis van het sociaal domein en vergunningen. Wij willen hiervoor gaan werken met zogenoemde skills.

Klantcontactsysteem

Begin 2021 is gestart 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. Ondanks de druk die de parkeerproblematiek het KCC heeft gegeven, zijn we een marktconsultatie gestart met als doel om leveranciers van Klant Contact Systemen hun systeem te laten presenteren. Dit wordt gedaan zodat de medewerkers van Rijswijk een beeld krijgen van de systemen die in de markt te verkrijgen zijn. Hierna zal de aanbesteding in de markt worden gezet.

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. Op dit moment wordt geïventariseerd waar de knip moet komen tussen de front- en backoffice qua informatievoorziening. Dit zal bepalen welke informatie in het KCC verstrekt zal gaan worden. Informatie die specialistisch van aard is zal door de backoffice beantwoord gaan worden.

Wanneer de inventarisatie afgerond is, wordt er hier een overzicht van gemaakt zodat duidelijk wordt welke informatie uit de systemen de medewerkers in het KCC straks moeten kunnen zien. Dit overzicht is een verplichting vanuit de AVG omdat dit veelal persoonlijke informatie van inwoners betreft. Daarna zullen we de technische realisatie starten.

2. Doorontwikkeling kwaliteitsmanagement

Er zijn Kwaliteitsmedewerkers KCC aangesteld die zich bezighouden met het verder ontwikkelen van de publieke dienstverlening. Daarbij ligt de focus op zowel het KCC als de vakteams. 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 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 organisatie breed te verbeteren. Begin maart is hierover ook eerste contact geweest met Bedrijfsvoering Sociaal Domein.

Daarnaast heeft team Communicatie het plan om een taaltool aan te schaffen van het Ministerie van BZK. Deze tool komt in het eerste kwartaal van 2022 beschikbaar.

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 2022 resulteren in meetbare verbetering van gemeentebrede communicatie.

4. Verbeteren telefonische bereikbaarheid

Extra inzet medewerkers

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 het vakteam 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 vakteams voor de Rijswijkse burger. We doen het goed, maar het kan altijd beter. Er is daarom een bewustwordingscampagne Bereikbaarheid in voorbereiding. Daarmee willen we een boost geven aan de aandacht voor dienstverlening en bereikbaarheid, mede omdat we aansluiten bij de campagne die is ingezet ten behoeve van de organisatievisie 'De kracht van de verantwoordelijkheid'. Dienstverlening wordt een specifiek onderdeel van deze campagne, waarin we onder andere serious gaming inzetten.

De serious game is gericht om deelnemers mee te nemen in de gedachte dat dienstverlening van ons allemaal is. Tijdens de serious game ervaren deelnemers hoe dienstverlening werkt en wat er nodig is om dit als organisatie succesvol te leveren. Thema's als beschikbaarheid, bereikbaarheid en kwaliteit van dienstverlening worden met verschillende casussen belicht. Na het doorlopen van de serious game weten deelnemers hoe ze betere dienstverlening kunnen leveren als organisatie.

De adviseur Dienstverlening heeft dit samen met projectleider van de organisatievisie opgepakt. De games voor de kernwaarden van de organisatievisie worden momenteel opgestart, het onderdeel Dienstverlening staat naar verwachting na de zomer op de rol.

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. *Dit project is afgerond.*

2. Bezorging reisdocumenten



Het is sinds maart 2018 mogelijk om reisdocumenten thuis te laten bezorgen. *Dit project is afgerond.*

3. Verbetering melding openbare ruimte

Het proces meldingen openbare ruimte is verbeterd. In 2020 werden er 13.849 meldingen ontvangen. Die komen nu gedigitaliseerd en eerder bij de behandelaars terecht. Daarmee worden de meldingen van onze inwoners sneller afgedaan. Het bespaart het KCC evenveel handmatige acties, ook gezien de toename van het aantal meldingen (1.643 meer dan in 2019) is deze efficiëntere werkwijze van belang.

Het proces van de afdoening van deze meldingen wordt continu verbeterd. Zo is bijvoorbeeld onlangs een nieuwe versie van de MijnGemeente App door de leverancier van de software beschikbaar gesteld. Met deze App kunnen inwoners meldingen maken. De App zal op basis van input van de gebruikers de komende maanden worden doorontwikkeld, zodat een melder zijn eigen (en gevolgde) meldingen kan inzien en push notificaties ontvangt. Alle meldingen van de gemeente op kaart zijn ook voor hen te zien. Ten slotte zijn dan meldingen op objectniveau mogelijk.

Ter bespoediging van de afdoening van de meldingen van onze inwoners zijn begin mei nieuwe afspraken gemaakt met Avalex. Het betreft directe doorzetting van meldingen waar onze partner verantwoordelijk voor is. Meldingen worden hierdoor sneller afgehandeld. Geborgd is dat informatie die van belang is voor onze reinigingsinspecteurs hen zonder vertraging blijft bereiken. Realisatie van geautomatiseerde verwerking van meldingen betreffende openbare verlichting is naar verwachting zeer nabij (mogelijk volgende maand gereed). Ook bij dit onderdeel hebben we te maken met koppelingen van systemen en samenwerking met meerdere externe partijen. Aan een belangrijke voorwaarde – ‘koppeling met een plattegrond in MeldDesk’ – is inmiddels voldaan.

Rijswijk sluit aan op de Digitale overheid

1. Invoering Zaakgericht werken

In 2018 heeft Informatie als voorbereiding op het zaakgericht werken een extern onderzoek laten uitvoeren. Getoetst is of het huidige IT-landschap (applicaties en beschikbare functionaliteiten) voldoet om de doelen die beschreven staan in de Nota Publieke dienstverlening 2017-2020 te kunnen ondersteunen. De conclusies uit het rapport waren:

1. Rijswijk is in staat om met het huidige IT-landschap (applicatie-architectuur) zaakgericht werken breed te implementeren.
2. In- en externe ontwikkelingen vragen om een andere visie en benadering rondom zaakgericht werken, namelijk het domein-zaakgericht werken (op hoofdlijnen: het onderscheid tussen één groot zakensysteem waarmee iedereen werkt en het leggen van een 'laag' over de al in gebruik zijnde applicaties waarmee we dan kunnen blijven werken, zodat medewerkers kunnen blijven werken vanuit de applicaties waarmee ze bekend zijn).

Op basis van de uitkomsten van dit onderzoek is in 2019 een aangepaste visie voor het invoeren van Domein Zaakgericht Werken uitgewerkt. Deze is in nauw overleg tussen teams PDV en Informatie vastgesteld.

Vanwege bezuinigingen is het budget dat beschikbaar is voor de invoering doorgeschoven naar 2021. Daarmee is in 2020 geen verdere invulling gegeven aan de realisatie van het zaakgericht werken.

Het jaar 2020 is benut om een aantal noodzakelijke randvoorwaarden te voldoen. Zo zijn verbeteringen doorgevoerd op applicaties die een essentiële rol vervullen bij de invoering van het zaakgericht werken (met name het Document Management Systeem en het zakenmagazijn). Tevens zijn afspraken gemaakt met o.a. externe leveranciers rondom standaardisatie, eenduidige vastlegging



van zaakstatusinformatie en om te borgen dat de toekomstige oplossing blijft voldoen aan de Archiefwet.

De voortgang van diverse productaanvragen kunnen overigens nu al worden gevolgd door burgers en/of bedrijven. Voorbeelden zijn: de status van parkeervergunningen die in behandeling worden genomen door de gemeente (via het Parkeerloket), statussen rondom aanvragen/meldingen ten behoeve van de WABO (via het Omgevingsloket) en statussen rondom betalingen met betrekking tot de gemeentelijke belastingen (het Belastingenportaal).

We hebben in mei 2021 een projectleider Zaakgericht Werken aangetrokken. De projectleider zal starten met het maken van een implementatie-/projectplan. Eind 2021 wordt een implementatieplan opgesteld voor de invoering van domein-zaakgericht werken. We verwachten hierna minimaal een doorlooptijd van 12 maanden te nodig te hebben om zaakgericht werken in te voeren in onze organisatie.

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 (ook het budget is doorgeschoven naar 2021) en doorlopen in 2022.

Het aansluiten op de Berichtenbox is een sluitstuk van de digitaliseringsslag die wij momenteel maken. Wij zijn aan het onderzoeken of de Berichtenbox kan worden ingezet voor het verzenden van de gemeentelijke belastingaanslag. Momenteel krijgen andere digitaliseringsprojecten, zoals ook de vernieuwing van de website, de prioriteit.

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. Circa 33 gemeentelijke producten, variërend van de aanvraag van een Ooievaarspas tot die voor een evenementenvergunning, kunnen inmiddels digitaal worden aangevraagd. Oplevering van deze producten is bewerkelijk geweest, mede omdat het DigID-producten met hoge beveiligingsvoorwaarden betreft. Daar is inmiddels de nodige ervaring mee opgedaan.

Een andere, door veel gemeenten gebruikte en door de VNG geadviseerde webformulieren module, zal dit jaar zorgen voor versnelling van de oplevering van nieuwe formulieren. Naar verwachting wordt nog een 15-tal webproducten opgeleverd dit jaar. Een toenemend aantal inwoners maakt gebruik van het portaal Mijn.Rijswijk.nl in de periode maart tot en met december 2020 waren er 11.898 bezoekers en 878 downloads van jaaropgave c.q. uitkeringsspecificatie Sociale Zaken. Dit jaar januari t/m september 27.981 bezoekers en 1352 downloads van jaaropgave c.q. uitkeringsspecificatie Sociale Zaken.

Burgerportaal eDiensten

Met de aanschaf van het Burgerportaal eDiensten realiseren we een automatiseringsslag voor de producten van Burgerzaken. Het doen van aangifte van overlijden door uitvaartondernemers is gerealiseerd. Dit jaar zijn er nog 4 digitale aanvragen (webformulieren) die aan de inwoners worden aangeboden via dit Burgerportaal (Aangifte geboorte, Huwelijk, Partnerschap, Doorgeven vermissing reisdocument).



Website Rijswijk

We zijn gestart met de voorbereidingen om de gemeentelijke website en het digitaal loket aan te besteden. We hebben een adviesbureau ingeschakeld om te adviseren over de volgende onderwerpen:

- adviseren over het huidige beheer/webredactie van de gemeentelijke website
- op basis van statistieken adviseren welke informatie op de gemeentelijke website moet komen (en welke informatie verwijderd zou moeten worden)

Ook is inmiddels een concept PvE (Programma van Eisen) gemaakt. We zijn in overleg met de teams over hun eisen en wensen wat betreft dit PvE.

Onderdeel daarvan is het managen van het niet langer ondersteunen van de broncode op basis waarvan de website is gemaakt (dat moment is overigens uitgesteld van november 2021 naar november 2022, dus een acuut probleem is niet aan de orde). Aandachtspunten voor de nieuwe site zijn de toegankelijkheid, verbetering van de beveiliging en het beter vindbaar maken van informatie.

De toegankelijkheidseisen worden meegenomen in het Programma van Eisen voor aanschaf van de nieuwe website. Door opname in het Programma van Eisen wordt dit op deze wijze ook meegenomen naar de (toekomstige) leverancier waardoor wij hier automatisch aan gaan voldoen. Bovendien zal (als check) door een expert een audit na oplevering worden uitgevoerd om het resultaat te valideren. De gemeente kan bij het opleveren van producten gebruik maken van testers vanuit de gebruikersgroepen.

De volgende producten kunnen ondernemers en inwoners straks digitaal uitvoeren: afschrift burgerlijke stand, verhuizing, vermissing reisdocument, aangifte van geboorte, huwelijk en partnerschap. Voor het komend jaar staan bovendien ook de digitalisering van de omgevingswet, aanvraag formulieren horecaloket, gehandicaptenparkeerkaart op de agenda. Laatstgenoemde vindt plaats om de formulieren m.b.t. WMO te digitaliseren. Ook is onlangs de digitale begrotingswebsite gepresenteerd aan de fracties in Auditcommissie. Dit laatste vormt tevens (onder)deel van de website. Tot slot is er blijvend overleg met de vak afdelingen om daar waar mogelijk eventuele opties tot digitalisering te onderzoeken.

Op dit moment is er een leveranciersselectie uitgevoerd. Er is contact opgenomen met het team Inkoop om de voorbereidingen te treffen voor de manier van aanbesteden.

De nieuwe website wordt rond het einde van het tweede kwartaal van 2022 opgeleverd.

Overigen

Digitale facturen

Crediteurenfacturen worden gedigitaliseerd verwerkt. Dat gebeurt door twee gekoppelde applicaties: ons standaard financiële informatiesysteem, Key2Finance en Kofax. Laatstgenoemde pakket heeft meer mogelijkheden; inmiddels is een extern bedrijf ingeschakeld dat ons gaat ondersteunen in het gebruiken van de verbeterde functionaliteiten bij het geautomatiseerd inlezen en verwerken van de digitale facturen. Naast de duur van deze zoektocht (kost veel tijd), zijn er nog 2 zaken die tijd kosten. Onze applicatiebeheerder gaat met pensioen en zijn ervaren vervanger moest vóór die tijd ingewerkt worden. Tot slot blijkt het lastig – in Corona tijd – om de leverancier concreet over de vloer te krijgen.

Voor de debiteuren geldt dat we ook dat willen digitaliseren. Hier staan we nog aan de start. Ook hier waren wat belemmeringen omdat software van Microsoft en Centric niet de juiste updates en instellingen hadden. Daar wordt nu aan gewerkt en als dat is afgerond kunnen we verder.

