Bijlage 2 – Voortgangsrapportage Meerjarenplan Dienstverlening 2023 – 2030 (okt 2024)

Project	Opdrachtbeschrijving	Status	Toelichting status
01 – Servicenormen	Inventariseer de huidige servicenormen, dat wil zeggen, afhandel- en antwoordtijden. Herzie deze normen met een kritische blik en scherp ze waar nodig aan. Maak de servicenormen breed bekend in de organisatie en stel een plan op om te zorgen dat ze worden nageleefd. Het doel is dat inwoners weten binnen welke termijnen wij contact met hen opnemen en dat we dit ook naleven.	Afgerond	De servicenormen zijn herzien en gedeeld in de organisatie. Het management heeft via dashboards informatie beschikbaar om te sturen om de servicenormen. In de projecten 'Alle externe communicatie begrijpelijk', 'Open formulieren' en 'Vervangen Mijn Omgeving' wordt verdere invulling gegeven aan de communicatie met de inwoner over de doorlooptijden. Het project is afgerond, data en sturing hebben voortdurend aandacht nodig in de organisatie.
02 – Interne beschikbaarheid en bereikbaarheid	Bevorder interne beschikbaarheid en bereikbaarheid, ongeacht het kanaal (bijvoorbeeld telefoon, e-mail, Whatsapp) waarmee inwoners contact opnemen met de gemeente. Instrueer medewerkers in agendabeheer en zorg voor een altijd actuele wie-is-wie en wie-is-waarvan. Zorg dat interne bereikbaarheid en beschikbaarheid wordt gemonitord en gerapporteerd. Het doel is dat iedereen in de organisatie gemakkelijk kan zien welke collega op welke momenten voor welke vraagstukken beschikbaar is. Daarbij weet iedereen hoe dit contact verloopt en worden vragen van collega's en inwoners serieus opgepakt.	In uitvoering	Dit project is in navolging van het project 'Servicenormen' in 2024 opgestart. Medewerkers zijn geïnstrueerd in agendabeheer en interne beschikbaarheid. De interne beschikbaarheid is in kaart gebracht. Intern gebruik van telefoons is een punt van aandacht en hier wordt gewerkt aan een oplossing met behulp van tooling. Voor de naleving van de werkafspraken over agendabegeer en beschikbaarheid volgt in de tweede helft van 2024 een adoptietraject.
03 – Interne communicatie en adoptie	Neem collega's mee in de ontwikkelingen rondom dienstverlening. Begin met creëren van draagvlak en zet in op brede kennisgeving van verwachtingen ten aanzien van dienstverlening. Train medewerkers op het gebied van dienstverlening. Welke competenties zijn nodig om een goede dienstverlener te zijn? En hoe zorgen we dat we deze competenties centraal zetten bij onze collega's en nieuw te werven collega's?	In uitvoering	Collega's zijn op diverse manieren meegenomen in de ontwikkelingen op het gebied van het meerjarenplan dienstverlening. In elk project is in- en externe communicatie een vast onderdeel in de aanpak. Hiermee borgen we communicatie en adoptie in het volledige meerjarenplan.
04 – Investeren in kennis en ervaring moderne ontwikkelingen (Componentenstrategie Dimpact Beyond23)	Investeer in het opdoen van kennis en ervaring op het gebied van moderne ontwikkelingen zoals Common Ground, Open Source en PodiumD. Hanteer daarbij de strategie dat Dimpact voorloper is en dat Roermond binnen Dimpact slimme volger is. Dat betekent dat gemeente Roermond op de hoogte is van ontwikkelingen binnen Dimpact en zich aansluit waar en wanneer dat passend is voor de eigen organisatie.	In uitvoering	Moderne ontwikkelingen binnen de Dimpact-vereniging zijn inzichtelijk gemaakt in de vorm van een ontwikkelstrategie. In deze strategie vervangt de gemeente in 2024 de techniek waarvan de inwoner direct de gevolgen ervaart zoals 'Open formulieren', 'Chatbot' en 'Doorontwikkeling melding openbare ruimte'. Onderdelen die minder directe impact hebben voor de inwoner volgen vanaf 2025, zoals bijvoorbeeld 'Mijn omgeving' en 'Vervanging e-Suite'. Het continu volgen van ontwikkelingen buiten de Dimpact-vereniging heeft blijvende aandacht nodig.
05 – Actualiseren online strategie	Actualiseer de online strategie zodat deze aansluit op moderne ontwikkelingen en de behoefte van inwoners en ondernemers. De huidige online strategie is gefocust op de gemeentelijke website www.roermond.nl. De scope van de online strategie wordt verbreed naar digitale dienstverlening als geheel. Dus ook decentrale gemeentelijke websites en websites van partners die namens ons diensten verlenen (zoals bijvoorbeeld BsGW en Van Kaathoven).	Afgerond	De online strategie is vastgesteld door het CMT begin oktober 2024.

06 – Borgen GIBIT	Gemeente Roermond hanteert de GIBIT (Gemeentelijke Inkoop bij IT Toolbox) als inkoopvoorwaarden. Echter, uit het RKC onderzoek naar digitale dienstverlening uit 2022 blijkt dat de GIBIT niet altijd consequent gehandhaafd wordt. Concentreer daarom op handhaving van de naleving van de GIBIT. Daarbij is consequent contractmanagement nodig.	Afgerond	Maatregelen zijn genomen om frequent nieuw gecontracteerde leveranciers te monitoren op de inkoopvoorwaarden. Inkopers en de eigenaren van producten in de organisatie zijn hiervoor verantwoordelijk. Inkoop organiseert hiervoor periodieke toetsing.
07 – Visie uitvoeringsovereenkomst onderaannemers actualiseren	Stel de uitgangspunten, servicenormen, visie op dienstverlening en online strategie ook vast voor onderaannemers zoals bijvoorbeeld belastingen (BSGW) en afvalinzameling (Van Kaathoven). Maak gezamenlijk afspraken over eventuele afwijkingen.	In uitvoering	De uitgangspunten en servicenormen zijn in de gemeentelijke organisatie gedeeld met de contactpersonen van de onderaannemers die in beeld zijn. Het is een voortdurend proces om te zorgen dat werkafspraken en servicenormen worden nageleefd door onderaannemers. Bij nieuwe contracten worden de werkafspraken en servicenormen direct meegenomen.
08 – Voldoen aan Woo	Een verdere/meer gedetailleerde impactanalyse van nieuwe wet- en regelgeving zoals de WOO, WEP, Wmebv en SDG loopt op dit moment. De grootte van de opgave om te gaan voldoen aan deze wet- en regelgeving is daarom nog niet te bepalen. Voldoen aan wetgeving is een belangrijk onderdeel van ‘de basis op orde’. Dit project heeft daarom als doel regie en overzicht te bewaren op de trajecten (projecten 8 tm 12) die uiteindelijk resulteren in het voldoen aan wetgeving.De Wet open overheid (Woo) heeft als doel de transparantie van de overheid te vergroten. De Woo vervangt de Wob, die het al mogelijk maakte voor inwoners om overheden te verzoeken inforamtie te verstrekken. deze plicht tot passieve openbaarmaking blijft bestaan, maar hiernaast wordt ook het actief openbaarmaken van informatie verplicht. Om hieraan te voldoen, is het noodzakelijk dat gemeente Roermond haar informatiehuishouding en technische randvoorwaarden de komende jaren verder op orde brengt.	In uitvoering	De gemeente voldoet tijdig aan de verplichtingen die gelden op 1 november 2024. Dit betekent dat we organisatiegegevens en bereikbaarheidsgegevens actief publiceren. De organisatie bereidt op dit moment de (technische) randvoorwaarden voor die nodig zijn om te voldoen aan de wettelijke verplichtingen die gelden vanaf medio 2025. Denk aan andere informatie categorieën zoals bijvoorbeeld onderzoeksrapporten en klachtoordelen.
09 – Voldoen aan WEP	De Wet elektronische publicaties (Wep) ging 1 juli 2021 van kracht. De Wep introduceert een verplichting voor gemeenten om alle wettelijk voorgeschreven bekendmakingen, mededelingen en kennisgevingen van (voorgenomen) besluiten die niet tot één belanghebbende zijn gericht, in een officieel elektronisch publicatieblad te doen.	Afgerond	De gemeente voldoet aan de verplichtingen die gelden. Dit betekent dat naast regelgeving, kennisgevingen ook verkeersbesluiten op officielebekendmakingen.nl worden gepubliceerd.
10 – Voldoen aan Wmebv	De Wet elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) geeft inwoners het recht om officiele berichten elektronisch aan overheden te versturen. Gemeente Roermond mag bepalen op welke voorkeurskanalan zij aanwijst. Randvoorwaarden waaraan deze communicatie moet voldoen, zijn bijvoorbeeld het verzenden van een ontvangstbevestiging en het terugtonen van gegevens.	In uitvoering	De ingangsdatum van de wet is verschoven naar 1-1-2026. Hiermee heeft de gemeente meer ruimte gekregen om aan de wettelijke vereisten te voldoen. De projectgroep blijft doorgaan met de werkzaamheden en het streven om op 1-1-2025 al te voldoen aan de wettelijke verplichtingen. Dit betekent dat de gemeente webformulieren gebruikt als voorkeurskanaal. Op dit moment zijn nagenoeg alle producten en diensten geïnventariseerd qua huidige werkwijze/ voorkeurskanaal en of de Wmebv van toepassing is op dit product of dienst.
11 – Voldoen aan SDG	De Single Digital Gateway (SDG) geeft burgers en bedrijven makkelijk toegang tot digitale overheidsdienstverlening in de Europese Unie. Dat gebeurt met het portaal (gateway) Your Europe. Deze centrale toegangspoort verwijst gebruikers door naar de juiste websites in de verschillende lidstaten. Via Your Europe kunnen burgers en bedrijven op een eenvoudige manier betrouwbare informatie vinden over overheidsdiensten,-producten en -procedures in Europa. Sommige procedures kunnen ze bovendien online doorlopen.	Afgerond	De gemeente voldoet aan de verplichtingen die op dit moment gelden. De organisatie bereid op dit moment de technische randvoorwaarden voor die nodig zijn om te voldoen aan de wettelijke verplichtingen die later gelden. De gemeente volgt hierin de ontwikkelingen zoals deze vanuit de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) plaatsvinden.

12 – Voldoen aan eisen digitale toegankelijkheid (Wdo)	Zorg dat alle digitale omgevingen (websites en apps) waar gemeente Roermond in het kader van Wdo verantwoordelijk voor is, toegankelijk worden gemaakt, geïnspecteerd en voorzien van een toegankelijkheidsverklaring. Start met de gemeentelijke website Roermond.nl en maak vervolgens de overige sites van de gemeente toegankelijk. Heb daarbij intern aandacht voor bewustwording voor het publiceren van digitaal toegankelijke documenten (pdf-bestanden). In het kader van andere wetgeving (o.a. Woo en Wmebv) is dit randvoorwaardelijk. Overheden moeten websites en apps toegankelijk maken. Dit doen overheden door de regels te volgen voor digitale toegankelijkheid. Daardoor neem je digitale drempels weg voor een hele grote groep mensen. Want er zijn miljoenen Nederlanders met een beperking of chronische ziekte.	In uitvoering	Digitale toegankelijkheid van Roermond.nl voldoet op technisch vlak. Informatie op de websites (content en bestanden) voldoen nog niet volledig. Overige gemeentelijke websites voldoen nog niet aan de gestelde eisen, hiervoor wordt in 2024 een platform gecreëerd zodat ook deze websites voldoen aan de gestelde eisen. Borging, training en opleiding in de organisatie vindt begin 2025 plaats.
13 – Kaders voor College B&W Gemeenteraad	Bepaal wie op welk niveau eigenaar is van gemeentelijke dienstverlening en welke rol hij of zij hierin heeft. Stem samen met het college en raad de kaders af voor gemeentelijke dienstverlening en welke rol beide organen hierin nemen op het gebied van monitoring, rapportages verantwoording en sturing. Minimaal een keer per jaar wordt de voortgang van de deelprojecten door het CMT gerapporteerd aan Commissie BM.	Nog starten	Inzichten uit projecten '14 - Behoeften van inwoners meten' en '18 - Meetplan dienstverlening' worden eind 2024 verzameld om vervolgend begin 2025 met het College de kaders te bepalen.
14 – Behoeften van inwoners meten	Meet de behoefte van inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties voortdurend. Maak gebruik van data die de gemeente bezit, maak statistieken inzichtelijk en breng klantreizen in kaart. De voorbereidingen voor het eerste digitale KTO loopt nu, herhaal het onderzoek periodiek. Interpreteer resultaten en speel hierop in.	In uitvoering	Het klanttevredenheidsonderzoek loopt en in het vierde kwartaal van 2024 hebben we de resultaten van het eerste jaar. De gemeente heeft de wens om meerdere vormen van feedback te verzamelen (o.a. klachten, meerdere kanalen, proactief testen). Dat wordt opgepakt vanuit project 18 - Meetplan Dienstverlening.
15 – Alle externe communicatie begrijpelijk	Bied alle schriftelijke communicatie aan in B1 niveau, denk aan website teksten, formulieren en brieven. Bied waar kan meer visuele hulp zoals afbeeldingen en video's. Breng in kaart welke zaken relevant zijn voor laaggeletterden en begin met het begrijpelijk maken van deze zaken. --> Mogelijke ondersteunende inzet van AI op het verduidelijken van teksten verkennen	In uitvoering	Eerste inventarisatie gedaan van veel voorkomende documenten bij de clusters Publiekszaken, Sociale zaken en VTH. De 26 meest gebruikte sjablonen worden als eerste geoptimaliseerd. Daarnaast een afstudeeropdracht gemaakt rondom dit project om te bekijken hoe we het kennisniveau hierover in de organisatie naar een hoger niveau kunnen brengen (met concrete voorbeelden). Deze opdracht loopt van september 2024 t/m januari 2025.
16 – Open formulieren	Zet alle PDF formulieren zoveel mogelijk om naar Open Formulieren en migreer huidige e-formulieren naar Open Formulieren. Doe dit in samenwerking met Dimpact. (PodiumD Formulier)	In uitvoering	Project is gestart en wordt in het vierde kwartaal opgeleverd. Hiermee zijn dan ongeveer 80 formulieren online staan.
17 – Chatfunctie en chatbot	Implementeer een chatfunctie op de website. Hou hierbij rekening met het menselijk aspect en leer medewerkers hoe zij moeten werken met de chatfunctie. Onderzoek de mogelijkheid een chatbot te implementeren. (GEM - Chatbot)	In uitvoering	Project is gestart en de pilot is in juli 2024 afgerond. De pilot is geëvalueerd en vervolgkanalen inzichtelijk gemaakt. In het vierde kwartaal van 2024 wordt hier vervolg aan gegeven.
18 – Meetplan dienstverlening	Stel een meetplan op met concrete KPI's en zorg voor voortdurende monitoring. Zorg dat het meetplan gerelateerd is aan de vastgestelde servicenormen. Houd rekening met de wens te sturen op digitaal. Zorg dat gemeenteraad en college van B&W deze informatie kan gebruiken om te sturen en zorg voor twee jaarlijkse terugkoppeling wat betreft de voortgang.	In uitvoering	Project is opgestart in 2024. Data is beschikbaar gesteld in dashboards. Op basis van de informatie uit project '14 - Behoeften van inwoners meten' en interne wensen en behoeften om grip te hebben op sturingsinformatie wordt in het vierde kwartaal van 2024 e.e.a. inzichtelijk gemaakt. Daarna kunnen de dashboards worden opgesteld.

19 – Doorontwikkelen melding openbare ruimte	Ontwikkel een nieuwe omgeving waarin inwoners een melding openbare ruimte kunnen doen. Zorg dat processen worden geoptimaliseerd, met daarin een prominente plek voor gebruikersgemak. Werk hierin samen met Dimpact (Podium D - Meldingen (Signalen))	In uitvoering	Het project wordt opgeleverd in december 2024 waarbij het proces geoptimaliseerd is en behandelaren digitaal meldingen afhandelen. Inwoners kunnen makkelijker digitaal een melding doen en op een kaart de locatie aangeven.
20 – Vereenvoudigen klantcontact eerste lijn	Implementeer KISS (Klantinteractie Servicesysteem) in samenwerking met Dimpact. (Podium D - Contact)	In uitvoering	Intern worden voorbereidingen getroffen om informatie en informatiebronnen inzichtelijk te maken. Ontwikkelingen in de Dimpact-vereniging (PodiumdD - Contact) worden gevolgd. De technische implementatie vindt in 2025 plaats.
21 – Anderstaligen informatie	Geef invulling aan de opdracht uit het coalitieakkoord om anderstalige informatie voor inwoners beschikbaar te maken. We nemen taalbarrières zoveel mogelijk weg en voorzien nieuwe inwoners van de eerste essentiële informatie, waar mogelijk, in de moedertaal.	In uitvoering	Online informatie wordt in andere talen beschikbaar gemaakt. Ontwikkelingen worden binnen de Dimpact-vereniging gevolgd om de website voor de gebruker vertaalbaar te maken in ca. 30 verschillende talen (implementatie Deepl binnen Open Online o.l.v. Zwolle). Zodra de technische mogelijkheden breed en goed inzetbaar zijn, dan stapt de gemeente Roermond in. Naar verwachting de eerste helft van 2025.