Ambitieplan Dienstverlening en informatievoorziening

Update en uitwerking



Raadsvergadering 17-12-2020

- Ambitieplan dienstverlening en informatievoorziening vastgesteld
- Toezegging: in juni 2021 update over voortgang stand van zaken
- Winstwaarschuwing



Deelprojecten Ambitieplan

9 deelprojecten

- Invoering Klant Contact Systeem
- Digitaal samenwerken
- Verbeteren digivaardigheden
- Procesoptimalisaties
- Digitale ondertekening
- Wet open overheid
- Bouwblok 2 en 3
- Inzet berichtenbox
- Opstellen Cloudstrategie



Invoeren Klant Contact Systeem

- Doel: De klant die telefonisch contact heeft beter en sneller te kunnen helpen

- Pilot voor 1 jaar, livegang wordt over zomer heengetild
- Hoe:
  - centraal registreren klantcontact
  - status klantcontact bijhouden
  - serviceniveau terugbellen te volgen
  - opbouw bel info en vervolgacties mogelijk



Digitaal samenwerken

- Doel: Onderzoek en invulling geven aan inzet Office365 en het voorsorteren inclusief operationeel maken van zaakgericht werken

- Heeft een relatie met Klant Contact Systeem
- Beleid maken m.b.t. wat doen we waarmee en hoe bedienen wij onze interne en externe klanten (oplevering september 2021)
- Aantrekken programmamanager Dienstverlening
- Marktverkenning zaakgericht werken
- Ongestructureerde data



Verbeteren digivaardigheden

- Doel: vergroten digitale vaardigheden om zo plezieriger maar ook beter te kunnen werken

- Opdracht voor uitvoeren scan naar digivaardigheden is gegeven
- Op basis van resultaten scan worden gerichte trainingen voor medewerkers en bestuur uitgezet



Procesoptimalisatie

- Doel: inzicht en sturing in bedrijfsprocessen met de focus voor de burger

- Uitwerking van de processen m.b.t. dienstverlening in relatie tot de omgevingswet (kader stellend voor de overige bedrijfsprocessen)
- Aansluitend focus op processen richting burgers zoals burger –en bedrijven contacten/ diensten. Denk hierbij aan publiekszaken, vergunningen, subsidies e.d.



Elektronische ondertekening

- Doel: doorlooptijd verkorten d.m.v. elektronische handtekening en rechtmatige procedure (logging)

Status:

- Juridische analyse welke stukken ondertekend moeten worden is uitgevoerd. Uitgangspunt: elektronische ondertekening, tenzij..
- Elektronische weg is keuze voor de burger
- Klein starten met enkele bedrijfsprocessen en invulling geven aan een proef tot elektronisch ondertekenen.



Overheidscommunicatie (1)

- Doel: transparantere overheid

In uitvoering:

- Wet Electronische Publicaties: verplichting om beleid ook via electronische weg bekend te maken.
  Vanaf 1-7-2021: nieuwe beleidsregels electronisch bekend maken
  In 2022: inhaalactie voor bestaande beleidsregels.
- Voldoen aan regelgeving voor toegankelijkheid van onze websites



Overheidscommunicatie (2)

Wetgeving in ontwikkeling:

- Vermoedelijk 2022: Wet Open Overheid (vervangt WOB) - actieve openbaarmaking van overheidsinformatie
- Vermoedelijk 2022: Wet modernisering electronisch bestuurlijk verkeer - het recht van burgers en bedrijven om digitaal met de overheid te communiceren



Bouwblok 2 en 3 (1)

Doel: Inregelen en professionaliseren 4 beleidspijlers

- Strategisch informatiebeleid: **ambitieplan dienstverlening en informatievoorziening**
- Informatiebeveiligingsbeleid: herijking IBP, IB-governance en BIG-compliancy
- Informatiearchitectuur: architectuur kaders en governance
- Informatiemanagement: inventarisatie distributie

Momenteel inregelen van de ‘cadans van accountability’ in het sturen op beleid- en adviesvraagstukken enerzijds, en de realisatie in projecten anderzijds



Bouwblok 2 en 3 (2)

Doel: Visie en ambitie op dienstverlening

- Verder uitwerken van een aantal leidende principes: wat betekent de uitvoeringsagenda voor zaakgericht werken, het verder inrichten van kanaalsturing (Click, Call, Face principe.)
- Daadwerkelijke realisatie van plannen en ambities en sturing op de **betrouwbaarheid van dienstverlening**

Status: Nog starten



Inzet berichtenbox

Doel: Communicatiekanaal via de berichtenbox operationeel maken

- Ook in relatie met de omgevingswet aanbeveling vanuit VNG berichtenbox functionaliteit in te zetten

Status: Nog starten



Opstellen cloudstrategie

Doel: Voorbereiding op toekomstige informatievoorziening op afstand

Status:

- Afstemming met gemeente Breda
- Invulling geven aan beleid richting regieorganisatie gemeente Drimmelen



Evaluatie meldpunt, burgerparticipatie

- Toegevoegd aan raadsvoorstel Ambitieplan n.a.v. opinieronde
- Evaluatie is in uitvoering door:
  - analyse klachten
  - toevoegen tevredenheidstoets aan meldpunt (smiley's)
  - betrekken van burgers aan de hand van vraagstelling (burgerparticipatie)



Verbeteringen Meldpunt

- Ingevoerde verbeteringen:
  - Terug-meld teksten zijn verbeterd
  - Vindbaarheid van meldingen is verbeterd
  - Afhandeling in het veld is mogelijk geworden
- Verbeteringen in ontwikkeling:
  - Afvalkalender wordt aan de app toegevoegd
  - Er worden standaard antwoorden gemaakt
- Managementinfo:
  Afhandeltermijn van 5 werkdagen wordt in 93% van de gevallen gehaald, norm is 90 %



Vervolg

- Voorstel voor volgend moment van terugkoppeling aan de raad: juni 2022

- VRAGEN??

