

RAADSINFORMATIEBRIEF

VAN HET COLLEGE VAN B&W
VOOR de gemeenteraad
CC
DATUM 30 januari 2024
ONDERWERP Dienstverlening dichtbij de inwoner

Beste meneer, mevrouw,

Naar aanleiding van de aangenomen motie en de toezegging van 19 september 2023 (M23-063 en T23-127) willen wij u met deze brief graag informeren over dienstverlening dichtbij de inwoner. Het komende jaar gaan wij een aantal projecten starten die bijdragen aan dit gevoel van nabijheid. Ook willen wij u met deze brief graag informeren over de toezegging die gedaan is aan de raad op 4 juli 2023 (TZ23-096) over de wijze waarop wij inwoners informeren over de verschillende manieren waarop zij contact kunnen opnemen met de gemeente. Tenslotte vindt u in de bijlage van deze brief het Jaaroverzicht dienstverlening dat op 30 januari in Het Kontakt staat.

In de afgelopen jaren hebben wij op verschillende manieren onderzocht wat onze inwoners vinden van onze dienstverlening. Er is een burgerpeiling gehouden (RIB 22-10-2019), we hebben diverse gebruikersonderzoeken uitgevoerd en er is een onderzoek gedaan naar dienstverlening via het inwonerspanel (RIB 28-02-2023). Ook hebben we naar aanleiding van dit onderzoek gesprekken gevoerd met inwoners.

Wat vinden inwoners belangrijk?

Uit al deze onderzoeken komen steeds drie thema's naar voren die volgens inwoners het meest belangrijk zijn:

1. *Dienstverlening dichtbij*

- Een meer persoonlijke benadering
- Mogelijkheden bieden voor persoonlijk contact
- Wees duidelijk en transparant en leg uit waarom iets niet mogelijk is

2. *Bereikbaarheid*

- Verbeteren van de telefonische bereikbaarheid
- Voldoen aan onze servicenormen
- Digitaliseren van producten, maar persoonlijk contact als dat nodig is

3. *Toegankelijkheid*

- Alternatieven bieden voor inwoners die niet digitaal vaardig zijn
- Zorg dat iedereen van onze dienstverlening gebruik kan maken (inclusieve dienstverlening)
- Informatie moet voor iedereen begrijpelijk zijn (B1 taalgebruik)

Met onze dienstverleningsvisie als uitgangspunt en met de focus op de drie bovengenoemde thema's hebben wij het afgelopen jaar een aantal projecten voortgezet en starten wij dit jaar nieuwe projecten om onze dienstverlening verder te verbeteren. Hieronder lichten wij een aantal van deze projecten nader toe.



Dienstverlening dichtbij de inwoner

Onderzoek uitbreiding IDO

Naar aanleiding van de aangenomen motie van 19 september 2023 (M23-063) gaat de bibliotheek Krimpenerwaard onderzoeken wat de mogelijkheden zijn om het Informatiepunt Digitale Overheid verder uit te breiden. Over de uitkomst van dit onderzoek wordt u in het derde kwartaal van 2024 geïnformeerd.

Pilot spreekuren college

In het collegeprogramma staat onder het thema dienstverlening als ambitie omschreven dat wij ons richten op zoveel mogelijk persoonlijk contact tussen bestuur, inwoners, organisaties en ondernemers. Om dit te bewerkstelligen gaat het college spreekuren houden voor inwoners. Elke maand is een collegelid aanwezig in één van de 11 kernen. Inwoners en ondernemers zijn tijdens de spreekuren van harte welkom om in gesprek te gaan of om ideeën te delen over hun eigen dorp of stad.

Dienstverlening op maat

Inwoners kunnen ons bellen, bij ons langskomen of wij komen bij hen langs. Er is altijd een alternatief kanaal beschikbaar naast het digitale. Voor inwoners die dat prettig vinden, of die digitaal niet uit de voeten kunnen, bespreken we de situatie persoonlijk. In 2024 gaan we samen met een aantal teams in de organisatie onderzoeken hoe wij deze vorm van dienstverlening verder kunnen verbeteren.

Bereikbaarheid

Communiceren over de contactmogelijkheden (T23-096)

De gemeente Krimpenerwaard is op veel manieren bereikbaar. Inwoners en ondernemers kunnen ons bellen, mailen, een Whatsappbericht sturen of via social media een vraag stellen. Voor openbare meldingen, zoals een losse stoeptegels, hebben wij de MijnGemeente app. En inwoners die hulp nodig hebben bij het invullen van een formulier kunnen terecht bij de Welzijnsstichting.

Om aan deze – en andere kanalen – meer bekendheid te geven, maken we een overzicht in beeld. Deze overzichtskaart wordt dit jaar huis-aan-huis verspreid met het Het Kontakt en wordt gedeeld via social media. Eind vorig jaar heeft er ook een interview in diverse media gestaan met Pascal van der Hek, wethouder dienstverlening. Ook in dit interview zijn de diverse kanalen onder de aandacht gebracht. Tenslotte is een overzicht van alle contactmogelijkheden iedere week na te lezen op de gemeentepagina en is te vinden op www.krimpenerwaard.nl.

Verder verbeteren telefonische bereikbaarheid

Sinds september 2023 maakt de gemeente gebruik van een nieuwe telefooncentrale. Tegelijk met de implementatie daarvan is ook de inrichting aangepast. Medewerkers van het KCC hoeven nu niet meer op zoek naar de betreffende collega, maar kunnen eenvoudiger en sneller doorverbinden naar het telefoonnummer van het team. Wij monitoren doorlopend de telefonische bereikbaarheid. Met behulp van deze klantdata ondernemen wij actie om de doorlooptijd van telefoontjes te verkorten en de telefonische bereikbaarheid voortdurend te verbeteren.

Servicenormen evalueren en communiceren

In 2019 is het Kwaliteitshandvest van de gemeente Krimpenerwaard opgesteld. Dit handvest is in 2023 omgezet naar servicenormen. In deze servicenormen staat bijvoorbeeld dat wij binnen twee werkdagen terugbellen en dat wij binnen één werkdag reageren op Whatsappberichten. In 2024 worden deze servicenormen geëvalueerd en herijkt. De – eventueel aangepaste – servicenormen communiceren wij daarna intern, zodat alle medewerkers hiervan op de hoogte zijn. Vervolgens worden de servicenormen gepubliceerd op de website en in Het Kontakt, zodat inwoners weten dan wat zij van de gemeente kunnen verwachten.



Toegankelijkheid

Wat is digitale toegankelijkheid?

Iedereen moet informatie en diensten van de overheid kunnen bereiken en gebruiken, ook mensen met een beperking. Dat geldt ook voor digitale informatie en diensten. Daarom moeten de websites en apps van de gemeente verplicht toegankelijk zijn. Dit staat in de wet voor digitale toegankelijkheid: het Besluit digitale toegankelijke overheid. Een website is niet toegankelijk als deze bijvoorbeeld een witte tekst op een blauwe achtergrond aanbiedt. Dat is onleesbaar voor slechtziende inwoners. Of als een video geen ondertiteling heeft en daarmee onbegrijpelijk wordt voor dove of slechthorende bezoekers. Een digitaal toegankelijke website heeft veel voordelen: de website kan door iedereen gebruikt worden, is goed vindbaar via zoekmachines en zorgt ervoor dat er minder vragen via de telefoon gesteld worden.

Nieuwe toegankelijke website

In 2023 heeft er een aanbesteding plaatsgevonden voor een nieuwe website. De nieuwe leverancier heeft nog meer aandacht voor gebruiksvriendelijkheid voor de inwoners. Zo voeren zij regelmatig gebruikersonderzoeken uit, waarbij de website wordt getest door gebruikers. De nieuwe website wordt volledig digitaal toegankelijk opgeleverd. Het digitaal team zorgt er vervolgens voor dat ook alle content (tekst, afbeeldingen en video's) zoveel mogelijk toegankelijk is voor iedereen. In het tweede kwartaal van 2024 wordt de nieuwe website op feestelijke wijze gelanceerd.

Voortzetten van project begrijpelijke taal

Sinds 2019 werkt de gemeente Krimpenerwaard aan begrijpelijke communicatie. Team voor team worden brieven herschreven op B1-taalniveau. Verschillende teams hebben dit al gedaan, onder andere het team Werk en Inkomen, team Klantcontact en team Openbare Orde en Veiligheid. Het resultaat is dat er al meer dan 400 standaardbrieven op B1-taalniveau zijn herschreven. Verder worden er cursussen begrijpelijk schrijven gegeven voor medewerkers. In 2024 wordt dit project voortgezet.

Naast deze projecten werken wij natuurlijk ook dagelijks aan het verbeteren van onze dienstverlening. Bijvoorbeeld door het continu monitoren van de klanttevredenheid. En door naar aanleiding van binnen gekomen klachten de dienstverlening te verbeteren. Dagelijks zijn er medewerkers aan het werk om de kennisbank voor het KCC te vullen, zodat inwoners zo snel mogelijk een duidelijk antwoord op hun vraag krijgen.

Dienstverlening is natuurlijk nooit af. Technische ontwikkelingen – zoals de opkomst van AI - gaan razendsnel. Er wordt daarom ook doorlopend bijgestuurd en er worden regelmatig nieuwe projecten opgestart. Wij hopen u met dit overzicht een beeld te hebben gegeven over de wijze waarop wij continu werken aan het verbeteren van onze dienstverlening dichtbij onze inwoners.

Als bijlage bij deze raadsinformatiebrief treft u het Jaaroverzicht dienstverlening aan. Hierin kunt u zien dat onze dienstverlening aan de balie met een 9,5 wordt gewaardeerd, onze webformulieren met een 8,8 en de nieuwsbrief met 8,1. Prachtige cijfers waar wij trots op zijn.

Bijlagen RIB: Jaaroverzicht dienstverlening

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Krimpenerwaard,
de secretaris,

de burgemeester,

J. Hennip

ir. J. Beenakker

Jaaroverzicht dienstverlening 2023

In dit overzicht vindt u een aantal cijfers over het contact tussen u en de gemeente van het afgelopen jaar. Wij vinden een goede dienstverlening heel belangrijk! Wij doen er dan ook alles aan om onze dienstverlening steeds te verbeteren. Heeft u tips voor ons, stuur dan gerust een e-mail naar info@krimpenerwaard.nl met als onderwerp Dienstverlening.

Pascal van der Hek
Wethouder dienstverlening



KCC en burgerzaken

Afspraken aan de balie
19.082

Cijfer: 9,5*

Telefoontjes afgehandeld
48.385

info@krimpenerwaard.nl
32.091

Vragen WhatsApp
3.372
89% binnen 2 uur beantwoord

Vragen social media
3.686
47% binnen 2 uur beantwoord

Aangevraagde producten

Paspoort en ID-kaart
5.019

Rijbewijs
4.838



Digitale dienstverlening

Website bezoeken
476.255

Contactformulier
1.213

Ingevulde formulieren
4.250

Cijfer: 8,8*

Digitale nieuwsbrief
1.127 abonnees

Cijfer: 8,1*



Buitenruimte

Meldingen buitenruimte
10.807



Verleende vergunningen

Omgevingsvergunningen
285

Evenementenvergunningen
241

Overige vergunningen
(bijv. standplaatsen, horecazaak)
304



* Beoordeling van inwoners 2023