

## Raadsinformatiebrief

Datum	30 juni 2020	Zaaknummer	
		Portefeuille	Werk, jeugd en cultuur, dienstverlening en bedrijfsvoering M.H.B. Roosendaal
Onderwerp	Dienstverlening		

### Behandeling in commissie

Niet van toepassing

### Kennisnemen van:

Stand van zaken gemeentelijke dienstverlening Meierijstad

### Aanleiding

In mei 2019 hebben wij u tijdens een beeldvormende avond geïnformeerd over de stand van zaken van de gemeentelijke dienstverlening Meierijstad met een toezegging voor een update in de eerste helft van 2020. In verband met de Corona crisis is er nog geen beeldvormende avond voor dienstverlening gepland. Op dit moment loopt er een rekenkameronderzoek naar Dienstverlening. Dit valt samen met het moment waarop we jaarlijks een beeldvormende avond verzorgen over dienstverlening. Daarom hebben we ervoor gekozen om u op dit moment te informeren met deze brief. Om recht te doen aan het onderzoek willen we op het moment dat de onderzoeksresultaten bekend zijn de aanbevelingen (en de wijze waarop we daarmee om willen gaan) graag meenemen in een presentatie aan u over de dienstverlening in Meierijstad. We willen u nu graag laten weten waar we staan met onze dienstverlening op dit moment en onze verwachtingen voor de komende periode. We gaan in op de ontwikkelingen in het ruimtelijk en sociaal domein, telefonische bereikbaarheid, het schrijven in Klare Taal, de doorlopende klantonderzoeken en de verbeteringen in onze digitale dienstverlening.

### Kernboodschap

#### **De dienstverlening in Meierijstad is in beweging, we meten en verbeteren**

De ambitie op het gebied van dienstverlening is dat deze klantvriendelijk, resultaatgericht, laagdrempelig, servicegericht en dichtbij is. Vanaf 1 oktober 2019 heet onze gastvrouw of gastheer bezoekers persoonlijk welkom, verstrekt informatie over veelvoorkomende gemeentelijke producten en procedures, verwijst bezoekers door naar de juiste balie of medewerkers en houdt toezicht op een nette uitstraling van de publiekshal. Hiermee draagt de gastvrouw of gastheer bij aan een bijzonder persoonlijke klantbeleving van de dienstverlening van Meierijstad.

In de dienstverlening gaan we uit van de logica van en het gemak voor de klant. We willen inzicht krijgen in wat onze klanten ( inwoners, ondernemers, verenigingen en samenwerkingspartners) ècht nodig hebben – kloppen onze aannames daarover? Daarom vragen we het hen en meten we de klantbeleving op processen meteen nadat we een dienst hebben verleend. We doen dat zo eenvoudig mogelijk. En we leggen een directe koppeling met de werkwijze in onze organisatie. De input van de klant is het uitgangspunt voor verbeteren van onze werkprocessen.

In Meierijstad maken we gebruik van de volgende methodes om klantbeleving te meten:

1. Investeren in Klantbeleving: we vragen meteen na het verlenen van een dienst om feedback. De klant beoordeelt ons in waarderingscijfers en geeft tips voor verbetering. Met die tips gaan we aan de slag.
2. Klare Taal: we willen duidelijke brieven en formulieren en doen hiervoor onderzoek via een QR-code op die brieven en formulieren. Naast de trainingen die onze medewerkers volgen in het schrijven in Klare Taal, voorzien we onze brieven van een QR-code. De brief wordt zo door de lezer (doelgroep) beoordeeld met een waarderingscijfer over de duidelijkheid van de tekst. Aan de hand van de feedback van de lezer wordt de brief aangepast.
3. Klantreizenconcept Meierijstad  
Hoe ziet de reis van de klant eruit wanneer hij iets nodig heeft van de gemeente? Wat betekent dit voor de inrichting van dienstverlening en onze processen? Door middel van klantreizen krijgen we hierop antwoord.

### **Dienstverlening Ruimtelijk Domein**

Op 1 januari 2022 gaat de nieuwe Omgevingswet in. Dan moet binnen 8 weken een aangevraagde Omgevingsvergunning afgegeven kunnen worden. De nieuwe wet stelt de initiatiefnemer centraal en legt daarmee de lat voor dienstverlening hoog. Het op een hoger niveau krijgen van de dienstverlening in het fysieke domein, bepaalt daarmee in belangrijke mate het succes van de Omgevingswet. Dit vraagt om innovatie van de dienstverlening: sneller, transparanter en altijd aansluitend op de leefwereld van burgers.

We starten binnenkort met een klantreis voor de Omgevingswet. Dit is een onderdeel van de procesoptimalisatie die daar op dit moment loopt. We hebben er vertrouwen in dat komend jaar alle noodzakelijke stappen kunnen worden gezet om klaar te zijn als de Omgevingswet in gaat.

### **Dienstverlening Sociaal Domein**

In de Toegang tot voorzieningen is erg veel in ontwikkeling voor 2020 en 2021. Enerzijds zoeken we samenwerking met de maatschappelijke partners om de dienstverlening efficiënter en op eenzelfde manier te laten verlopen ongeacht of de dienstverlening door een van de partners of door de gemeente uitgevoerd wordt. Anderzijds gaan we meer integraal – dicht bij de klanten – in gebiedsteams werken. Dit is een flinke verandering voor iedereen.

Actueel zijn ook de werkzaamheden naar aanleiding van de Corona crisis:

De rijksoverheid heeft een aantal regelingen gepubliceerd die ondernemers en zelfstandigen moeten ondersteunen in deze tijden, onder andere de Tozo regeling. Hierbij kwam en komt veel werk af op de gemeente: aanvragen die (snel) verwerkt moesten worden om nog meer problemen te voorkomen. Samen hebben we hier een mooie prestatie in geleverd.

Onlangs (mei 2020) zijn we binnen Toegang ook nog gestart met het meten van de klantbeleving op het proces Wmo.

## Digitale dienstverlening

Vanuit het perspectief van de klant werken we op een drietal gebieden aan het digitaal aanbieden van dienstverlening naast de bestaande wegen.

1. Vanuit het uitvoeringsprogramma Dienstverlening loopt het project invoering Persoonlijke Internet Pagina (PIP), [MijnMeerijstad](#) genoemd. Hierin zijn voor de klant de volgende onderdelen beschikbaar:

- MijnInkomen om voor degene met een uitkering de uitkeringsspecificatie en jaaropgave in te zien. Een beperkte groep mensen kan ook maandelijks de specificatie van de wijziging in hun inkomen uploaden. Dit willen we uitbreiden.
- MijnBelasting om de WOZ-beschikking, het taxatieverslag in te zien, bezwaar te maken of om een betalingsregeling voor te stellen.
- MijnGegevens om de bij de overheid geregistreerd gegevens in te zien.
- Vanaf 6 juli is MijnBurgerzaken beschikbaar om uittreksel BRP of Burgerlijke stand aan te vragen en om verhuizingen, geheimhouding of wijziging naamgebruik door te geven.

2. De WOZ-beschikkingen zijn in februari via MijnOverheid BerichtenBox verstuurd en sinds afgelopen mei worden ook de aanschrijvingen voor verlopen reisdocumenten via MijnOverheid BerichtenBox verstuurd. Voor de inwoners die zich aangemeld hebben bij MijnOverheid zijn de aanschrijvingen digitaal verstuurd, de rest is via de traditionele post verstuurd.

3. Meerijstad biedt binnenkort mogelijkheden aan begrafenisondernemers om digitaal aangifte van overlijden te doen en aan ouders om digitaal aangifte van geboorte te doen.

## Telefonische bereikbaarheid

Op dit moment loopt er een onderzoek naar telefonische bereikbaarheid in de organisatie.

Eerdere onderzoeken naar telefonische bereikbaarheid laten ons zien dat we in het eerste contact een voldoende scoren. In de opvolging, de zogenaamde tweede lijn, scoren we onvoldoende en onder de gemiddelde normen die hiervoor landelijk gelden. Doordat we onze inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen (klanten) intensief bevragen merken we dat zij dit met enige regelmaat benoemen. Vanuit het uitvoeringsprogramma dienstverlening is daarom het project 'verkenning van een toekomstgericht kanaal telefonie' opgepakt.

We zijn in Meerijstad gestart met een traditionele werkwijze in telefonische dienstverlening, zoals voorheen in het Antwoord concept. Dat concept ging uit van 80% kwalitatieve afhandeling in een centraal KCC. In de praktijk blijkt dit niet haalbaar. Veel gemeenten sturen daarop bij. De komende tijd verdiepen we ons daarom in de vraag of de inrichting in de huidige vorm nog passend is om onze ambities op het gebied van dienstverlening waar te kunnen maken. We starten in de Toegang een pilot om te ervaren of we dienstverlening kunnen verbeteren door het telefoniekanaal iets anders te gaan inrichten.

## Onze verwachting voor de komende periode

Met de doorlopende klantonderzoeken die we uitvoeren hebben we veel data om onze verbeteringen op in te zetten. We werken hard om steeds dat extra stapje in bijzonder persoonlijke dienstverlening te zetten voor onze klanten. We hebben er vertrouwen in dat we samen verder inhoud kunnen geven aan onze dienstverlening en gaan daarbij uit van de logica van en gemak voor de klant. Samen dragen we zo bij aan *Bijzonder persoonlijke dienstverlening* voor inwoners, ondernemers of ketenpartners in Meerijstad.

## Communicatie

We informeren onze medewerkers, de pers en onze samenwerkingspartners over de informatie uit deze brief.

**Participatie**

We houden klantreizen en vragen onze klanten om feedback op onze klantprocessen en onze brieven en formulieren. We leren zo van de goede en minder positieve ervaringen van onze klanten en kunnen zo onze dienstverlening continu verbeteren en aanpassen aan de behoefte van onze inwoners en ondernemers.

**Duurzaamheid**

n.v.t.

**Financiën**

Voor de verbetering van de dienstverlening van Meierijstad is een jaarlijks werkbudget opgenomen in de begroting.

**Planning****Bijlage(n)**

-

**Ter inzage documenten**

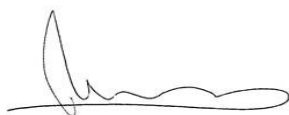
n.v.t.

Met vriendelijke groet,

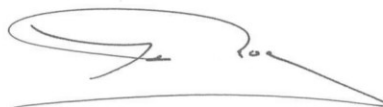
Burgemeester en wethouders van de gemeente Meierijstad

De secretaris,

De burgemeester,



drs. M.G.C. Wilms-Wils RA



ir. C.H.C. van Rooij