



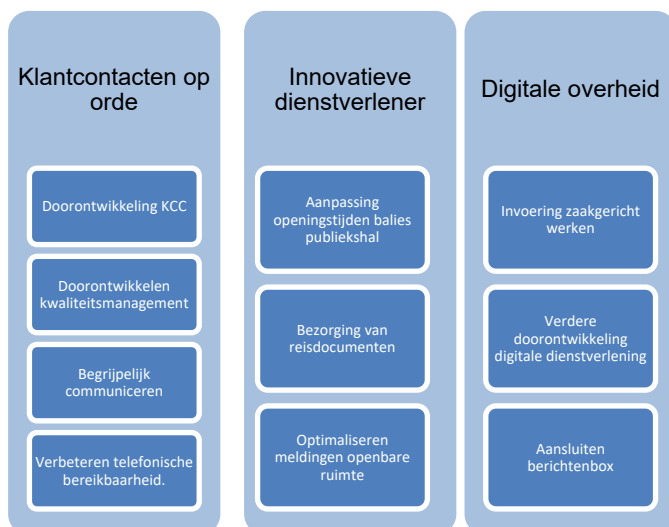
corsanummer

22.094822

betreft

Stand van zaken projecten Dienstverlening (bijlage 1 bij RIB 4e voortgangsrapportage Groot Project Organisatieontwikkeling)

In deze bijlage 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, 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 daarin projecten en lijnactiviteiten. Zie onderstaande weergave.



Stand van zaken Projecten

De doorlooptijd van de in de nota genoemde projecten liep van 2017 tot en met 2020. Een aantal projecten uit het groot project is inmiddels afgerond en andere projecten lopen de komende jaren nog door. Het gaat hierbij met name om grote IT-projecten.

Deze projecten zijn complex, vanwege de samenhang met andere IT systemen en de privacy normen. Deze zorgen ervoor dat de gegevens van onze inwoners en ondernemers beschermd worden wanneer zij digitaal contact zoeken met de gemeente.

Deze projecten vragen daarom om een integrale aanpak. Dat wil zeggen: samen met andere projecten of vak gebieden die eraan raken. Dit zorgt voor een efficiënte project aanpak, met het beste resultaat voor onze inwoners en ondernemers.

Op korte termijn zullen er dan ook twee uitvoeringsplannen aangeboden worden om dit te realiseren:

1. Uitvoeringsplan digitalisering dienstverlening & informatie.
2. Dienstverlening DNA.

Hieronder wordt een overzicht geven van de tot op heden gerealiseerde resultaten en de projecten die momenteel lopen. Tevens wordt een doorkijkje gegeven naar de toekomst.



Onze klantencontacten zijn op orde

1. Doorontwikkeling klant contactcenter (KCC)

Opleidingen

De medewerkers van het Klant Contact Centrum (KCC) volgen continu opleidingen om hun kennis en kunde te vergroten. Hierdoor kunnen zij inwoners, zowel aan de telefoon als aan de Publieksbalie, beter te woord staan en helpen. In 2019 zijn de meeste opleidingen voor Burgerzaken en het voeren van telefonische klantgesprekken afgerond. Begin 2022 zijn de laatste verplichte cursussen afgerond.

Klantcontactsysteem

Begin 2021 is gestart met de aanbesteding voor een nieuw Klantcontactsysteem (KCS). In 2022 is er een leverancier gekozen en gestart met de implementatie. Deze is eind 2022 afgerond.

Met dit systeem worden verschillende applicaties gekoppeld, zodat het KCC één bron heeft waarin zij medewerkers en informatie kunnen vinden. Daardoor kunnen zij de vragen van inwoners en ondernemers nog sneller en zelfstandiger beantwoorden.

2. Doorontwikkeling kwaliteitsmanagement

Er is een kennisteam Publieke Dienstverlening, die zich bezighoudt met het verder ontwikkelen van de publieke dienstverlening. Daarbij ligt de focus op zowel het KCC als de vak afdelingen. Het team omschrijft de nieuwe werkprocessen vanwege de komst van het nieuwe Klant Contact Systeem. Daarnaast voeren zij klanttevredenheidsonderzoeken uit via bijvoorbeeld Klant in Focus.

Er zal gestart worden met het uitvoeren van klantreizen op het moment dat de nieuwe website live is. De reden hiervoor is dat het digitale kanaal een belangrijk onderdeel uitmaakt van de klantreis. Een verouderde website die momenteel vervangen wordt, geeft daardoor geen goed beeld voor een klantonderzoek.

3. Begrijpelijk communiceren

De verplichte training "Begrijpelijk Schrijven" uit de nota is voor de teams Burgerzaken en Belastingen afgerond. Zij hebben de training in Q2 2022 gevolgd. Communicatie en Publieke Dienstverlening zijn hierin samen opgetrokken. Er is besloten om de training breder uit te rollen in de organisatie. Dat betekent dat alle medewerkers die contact hebben met inwoners en ondernemers de training kunnen volgen komend jaar.

Ook is in juli 2022 de Direct Duidelijk Deal ondertekend door de gemeentesecretaris en de wethouder Dienstverlening. Een initiatief van het Ministerie van Binnenlandse Zaken. Daarmee beloven we in heldere en duidelijk taal te communiceren met onze inwoners en ondernemers.

Verder is er een lezerspanel opgezet van ongeveer 20 inwoners. Zij zullen feedback gaan geven op de brieven die wij uitsturen, om deze te verbeteren. Het lezerspanel start in het najaar van 2022.

4. Verbeteren telefonische bereikbaarheid

Begin 2022 is er een plan van aanpak telefonische bereikbaarheid opgesteld. In dit plan wordt er via verschillende acties toegewerkt naar de verbetering van de telefonische bereikbaarheid. De acties liggen op het gebied van techniek, procesverbetering en samenwerking. Uiteindelijk wordt er toegewerkt naar een overzicht (dashbord) waar de stuurinformatie op regelmatige basis terug te zien is.



Techniek

Het nieuwe Klant Contact Systeem zal veel verbetering opleveren voor de bereikbaarheid. Daarnaast is er gestart met de aanbesteding van een nieuwe telefooncentrale. De verwachting is dat deze er in de zomer van 2023 zal zijn.

Processen

In nauwe samenwerking met de vak afdelingen zijn er in Q3 2022 procesafspraken gemaakt. Deze gelden voor telefoontjes die niet in de eerste lijn (door het KCC) beantwoord kunnen worden. Ook is er kritisch gekeken naar het toepassen van kanaalsturing waar dit kan. Het doorverwijzen van de inwoner of ondernemer naar het juist passend kanaal zorgt ervoor dat de afhandelingstermijn verkort wordt. Dit kan het doorverwijzen naar een digitaal kanaal zijn, of direct naar het juiste fysieke of telefonische loket. Een vraag of verzoek komt daarmee direct bij de juiste persoon terecht. Voor afhankelijk en/of kwetsbare inwoners blijft telefonische ondersteuning natuurlijk altijd mogelijk.

Samenwerking

In Q3 2022 is er beleid telefonische bereikbaarheid ontwikkeld. Op basis van de behoeftes van onze inwoners en ondernemers ten aanzien van de bereikbaarheid. En verder in nauwe samenwerking met de vak afdelingen en als vervolg op de bewustwordingscampagne. Het beleid zorgt ervoor dat we binnen de organisatie op dezelfde manier omgaan met onze inwoners en ondernemers. En dat de afspraken over bereikbaarheid voor iedereen duidelijk zijn. Eind 2022 wordt de telefoonwijzer met filmpje in de organisatie verspreid. Hierin komen de praktische afspraken terug.

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 reeds afgerond.*

2. Bezorging reisdocumenten

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

3. Digitaal aanvragen van rijbewijzen

Sinds 1 juni jl. is Rijswijk één van de gemeenten die deelneemt aan de pilot van de RDW voor het digitaal aanvragen van rijbewijzen.

Inwoners van Rijswijk kunnen nu digitaal een rijbewijs aanvragen bij verlenging, categorie-uitbreiding of herafgifte. Hierin loopt Rijswijk voor op de geplande wetwijziging van het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat waarbij het digitaal aanvragen van rijbewijzen landelijk wordt ingevoerd. *Project is reeds afgerond.*

4. Verbetering melding openbare ruimte

Via MijnGemeente App kunnen inwoners meldingen maken. De App heeft in 2021 een doorontwikkeling meegemaakt, waardoor 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 en zijn meldingen op objectniveau mogelijk.

Verwerking van geautomatiseerde meldingen betreffende openbare verlichting is sinds begin van dit jaar gerealiseerd.

BeheerVisie heeft in 2021 hard gewerkt aan het door ontwikkelen van de MijnGemeente.

Ontwikkeling van de MeldDesk app heeft in dezelfde periode onvoldoende plaatsgevonden. Het systeem verouderd daardoor, heeft minder functionaliteit en is trager dan andere apps op de markt.



Inmiddels zijn er diverse aanbieders van soortgelijke producten op de markt met SaaS oplossingen. Het laatste kwartaal van 2022 zal een start worden gemaakt met een onderzoek naar eventuele vervanging van de Melddesk app.

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 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. In het eind 2021 wordt een implementatieplan opgesteld t.b.v. de invoering van het domein-zaakgericht werken. We verwachten hierna minimaal een doorlooptijd van 12 maanden 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 gestart. Live gang wordt beoogd voor Q1 2023.



3. Doorontwikkeling digitale dienstverlening

Digitaal loket

Het gebruik van het digitaal loket en de webformulieren is ook dit jaar weer toegenomen. Het aantal bezoeken om webformulier aanvragen te doen en/ of informatie te halen en/of downloads te doen van het digitale loket is geanalyseerd van september 2021 tot september 2022. Resultaat hiervan 238.594 paginaweergaven, 123.115 unieke paginaweergaven. Als gevolg van de gemeentelijke Cloudstrategie en standaardisatie is de nieuwe SIM webformulieren module in productie genomen. De implementatie van deze module levert de gemeente de dubbele digid inlog functionaliteit met audit en dataclassificatie voor het Sociaal Domein. Het kwaliteitsteam maakt nieuwe web producten. Ervaringen van de gebruikers worden opgevraagd en suggesties worden meegenomen ten einde de digitale producten te verbeteren.

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. Voor deze digitale dienst stijgt het aantal online aanvragers. Dit jaar zijn er nog 3 digitale aanvragen (webformulieren) die aan de inwoners worden aangeboden via dit Burgerportaal. De backoffice- en balieprocessen worden opnieuw ingericht met de afdeling. Het Zaakgericht archiveren is geïmplementeerd voor dit systeem, zodat niet meer handmatig gearchiveerd hoeft te worden. De eDiensten uitrol na de migratie naar de Cloud van onze document- en zaak management omgeving (resp. Corsa en Liber) plannen we verder. Samen werken we aan een nieuwe cultuur op de afdelingen.

Website Rijswijk.nl

Het afgelopen jaar zijn veel voorbereidende werkzaamheden afgerond voor de livegang van de nieuwe website.

De nieuwe vormgeving is toegankelijk ontworpen.

Veranderingen in de eisen van toegankelijkheid en vertragingen bij de leverancier hebben echter wel invloed op de beoogde oplevering van de vernieuwde site. Livegang zal in januari 2023 plaatsvinden. Maar ook na deze livegang blijft doorontwikkeling en verdere aanpassing van de website noodzakelijk. Er is een dashboard in de maak bij een ondersteunende organisatie om te tonen welke online applicaties van de gemeenten verbeterd moeten worden.