Raadsinformatiebrief Sliedrecht

Voortgangsrapportage Dienstverlening Drechtsteden 2018

Doelstelling
De gemeenteraad informeren over de voortgang bij Dienstverlening Drechtsteden en in gesprek met de gemeenteraad over de ambities op dienstverlening.

Samenvatting
In deze raadsinformatiebrief blikken we terug op de eerste jaren van Dienstverlening Drechtsteden (DD) en kijken we vooruit op de ontwikkelingen en ambities.

Inleiding

Dienstverlening Drechtsteden (DD) is de uitvoerder van de publieksdienstverlening voor de gemeenten Alblasserdam, Dordrecht, Hendrik-Ido-Ambacht en Sliedrecht. Voor de gemeente Zwijndrecht vormt DD alleen het klantcontactcentrum (1e contact voor telefonie en social media) en werken we nauw samen in de dienstverleningsontwikkeling. In de bijlage staat meer informatie over het ontstaan, de activiteiten en het juridisch construct van DD.

In deze informatiebrief blikken we terug op de eerste jaren van DD en kijken we vooruit naar de ambities en ontwikkelingen.

Terugblik

Tevreden inwoners en bedrijven
Ons streven is een tevreden klant (gemiddelde cijfer 8). We meten daarom continu de klantwaardering en gebruiken de reacties voor het realiseren van verbeteringen.

De uitkomst van de meting op klanttevredenheid laat een constante (gemiddelde) waardering zien op de diverse dienstverleningskanalen:
- balie ruime 8;
- telefoon een 8-;
- social media een ruime 8;
- website een 7-.

We zijn blij met de waardering, maar het kan op punten nog beter. Dat geldt met name voor de dienstverlening via de website: te lang wachten op online antwoord, (aan)vragen niet online kunnen afhandelen en registratiefouten. Voor de klant is het in één keer goed afhandelen heel bepalend voor de mate van waardering van de dienst.

Wacht- en doorlooptijden:
Naast tevredenheid sturen we ook op de afgesproken wacht- en doorlooptijden van onze dienstverlening. Minimaal 80% van het aantal moet hieraan voldoen. Dat lukt in ruime mate. Hierbij zijn echter wel aandachtspunten. Met name de telefonische bereikbaarheid en reactietijd van de gemeente moet beter. Dit vraagt inzet van de gehele gemeentelijke organisatie.

Verkiezingen
Sinds 2016 zijn we verantwoordelijk geweest voor de organisatie van diverse verkiezingen en een referendum. Een hele mooie en zware verantwoordelijkheid. Voor vier gemeenten dit organiseren is omvangrijk en complex. Met de nodige leermomenten in de afgelopen jaren staat de uitvoering nu stevig en kijken we tevreden terug op de organisatie van de gemeenteraadsverkiezing in 2018.

Ontwikkeling dienstverlening
In de afgelopen jaren is hard gewerkt aan de doorontwikkeling van de dienstverlening. Hiermee is DD een voortrekker in de regio en ook actief op landelijke podia. DD biedt daarmee inwoners en bedrijven toekomstbestendige dienstverlening die persoonlijk, online, dichtbij en slim is. Enkele voorbeelden van vernieuwingen zijn:
- We bezoeken mensen thuis die niet mobiel zijn voor het aanvragen van reisdocumenten;

- We laten reisdocumenten thuis bezorgen als zij dat willen;
- Online regelen van diverse burgerzaken producten;
- De gemeente is nu ook bereikbaar via What's app en live chat;
- Het zoeken naar verloren voorwerpen en het melden van gevonden voorwerpen kan nu gebruiksvriendelijk online in een landelijk bestand;
- We zijn actief in de landelijke aanpak adresfraude en hanteren nieuwe middelen voor het opsporen van identiteitsfraude.

Financieel
Met de start van DD zijn direct structurele efficiency maatregelen gerealiseerd. Met name door de verlaging van de overheadkosten (management en staf). Daar staan tijdelijke extra transitiekosten tegenover. In de afgelopen twee jaar kende DD een overschot in de begroting. Het overschot is toegevoegd aan een egalisatiereserve. Deze reserve is nu maximaal gevuld, ruim € 250.000,-, en dient als buffer voor eventuele tekorten op de exploitatiebegroting.

Ambities en ontwikkelingen

Ambitie
'Bedankt, goed geholpen!'. Dat horen we graag. Dit gaat niet vanzelf en de verwachtingen veranderen in de tijd. Onze inwoners en bedrijven zijn steeds veeleisender. Bij commerciële dienstverleners zijn ze immers gewend dat het gemakkelijk, snel en vooral online kan. Dit vertaalt zich in de ambitie:
- We helpen persoonlijk en hartelijk;
- We helpen in één keer goed, op tijd en als één gemeente;
- Online dienstverlening bieden waar het kan en onze dienstverlening steeds gemakkelijker maken. Daarbij houden we nadrukkelijk rekening met mensen die moeite hebben met de overheidssysteem(online)wereld.

De bovengenoemde ambitie vertaalt zich in een ontwikkelagenda voor 'vandaag' en ‘morgen’. Hieronder staan enkele voorbeelden.
‘Vandaag’:
- Dienstverleningsprocessen gemakkelijker en eenvoudiger maken (we gaan aan de slag met zogenaamde klantreizen);
- Spreken en schrijven van eenvoudige taal;
- Meer en betere online diensten (melding voorgenomen huwelijk, volledig automatiseren werkprocessen, datagestuurd werken, verbeteren informatie op online kanalen etc).

'Morgen':
- Chatbot (lerend systeem) gebruik in het klantcontactcentrum;
- Steeds meer landelijke standaardisatie in processen en ondersteunende ICT;
- Regie op eigen gegevens voor burgers;
- Digitale identiteit gelijkwaardig aan fysieke identiteit.

Fit voor de toekomst
De dienstverlening verschuift langzaam maar zeker steeds meer naar online. Dit heeft impact op het aantal bezoekers van de gemeentewinkel. Echter, vanaf 2019 neemt het aantal bezoekers vooral af door de zogenaamde 'paspoortendip' (geldigheidsduur van 5 naar 10 jaar). Dat loopt door tot 2023 en uiteindelijk betekent dit alles dat circa 45% minder capaciteit nodig is aan de balie. In 2017 startte een doorlopend programma 'Fit voor de toekomst', die de medewerkers voorbereidt op de veranderende omstandigheden: mobiliteit naar ander werk, maar ook ontwikkelen om de toename in complexiteit van de klantvragen goed op te vangen.

Verder kijken in de regio
Bij de vorming van DD kozen een aantal gemeenten (Papendrecht, Zwijndrecht en later Hardinxveld-Giessendam) om de publieksdienstverlening zelfstandig te blijven uitvoeren. De vorming van de nieuwe gemeentebesturen biedt mogelijk hierin een gewijzigd standpunt. De komende tijd verkennen we dit.

Tijdspad, vervolg en evaluatie

Naast de verantwoording in de reguliere Planning & Control producten, ontvangt de gemeenteraad eens per jaar een raadsinformatiebrief, zoals deze, over de voortgang bij Dienstverlening Drechtsteden. De overige DD-gemeenten ontvangen deze raadsinformatiebrief ook, met daarin de eigen gemeente-specifieke informatie op de bedrijfsvoering.

Wij vertrouwen er op u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Bijlage Raadsinformatiebrief Voortgangsrapportage Dienstverlening Drechtsteden

'achtergrond ontstaan, activiteiten en juridisch construct Dienstverlening Drechtsteden'

Achtergrond ontstaan DD
DD is sinds januari 2016 actief als uitvoerder van de publieksdienstverlening voor de gemeenten Alblasserdam, Dordrecht, Hendrik-Ido-Ambacht en Sliedrecht (en functioneert als een uitgeplaatste, regionaal gedeelde, afdeling van de gemeenten). De gemeente Dordrecht 'host' de uitvoering voor de andere 3 gemeenten. Voor de gemeente Zwijndrecht vormt DD alleen het klant contact centrum (1e contact voor telefonie en social media) en werken we nauw samen in de ontwikkeling.
We bundelen binnen DD de krachten om een toekomstbestendige, goede en efficiënte dienstverlening te realiseren voor onze inwoners en bedrijven. We zetten fors in op digitalisering en houden tegelijkertijd ruimte voor maatwerk en persoonlijk contact.

De DD-gemeenten besefte bij de keuze voor de vorming van DD dat de forse en noodzakelijke ontwikkelopgaven op het gebied van dienstverlening gezamenlijk beter het hoofd kan worden geboden. De aard van veel taken van DD kennen een landelijke uniformiteit en bieden daarom kansen op meer efficiency in de organisatie. Tegelijkertijd biedt DD de lokale nabijheid van de gemeenten als eerste ingang voor inwoners, ondernemers en instellingen. DD werkt op basis van een gezamenlijk geformuleerde missie en visie, waarbinnen ruimte is voor lokale verschillen en lokale invloed van de deelnemende Drechtsteden. De lokale eigenheid krijgt onder andere invulling door de lokale gemeentewinkel met vaste kernbezetting, gebruik van het eigen logo en de eigen huisstijl van de gemeente.

Activiteiten
Dienstverlening is een breed begrip. Binnen de uitvoering van DD verstaan we daar onder:
- Burgerzaken: Burgerlijke stand (geboorte, trouwen, overlijden etc.) en Basis Registratie Persoonsgegevens (verhuizen etc.);
- Frontoffice: parkeren, belastingen, ondernemersloket, melding openbare ruimte, Wabo en APV;
- Klantcontactcentrum: telefoon, website, social media, Whats app, live chat;
- Receptie;
- Verkiezingen.

Diverse klantcontactteams zorgen voor de uitvoering van deze activiteiten. Een apart ontwikkelteam zorgt voor de ondersteuning van de uitvoering en is trekker in nieuw beleid. Onze dienstverleningsexpertise zetten wij ook in voor de gemeentebrede dienstverlening. Voorbeelden hiervan zijn het schrijven in eenvoudige taal en de telefonische bereikbaarheid.

Juridisch construct
De juridische basis van DD is de 'Regeling onderlinge samenwerking Drechtstedengemeenten' (lichte GR/ hostingsprincipe). Met de drie deelnemende gemeenten is vanuit Dordrecht een samenwerkingsovereenkomst afgesloten. De inhoudelijke koers is vastgelegd in een meerjarenplan (Raadsinformatiebrief – 1343588, de huidige business case loopt door tot en met 2020). De portefeuillehouders van de vier gemeenten vormen het portefeuillehoudersoverleg. Zij bepalen het jaarlijkse beleidskader. De gemeenteraad krijgt minimaal eens per jaar een informatiebrief over de voortgang.