

## Jaarrapportage Programma verbetering Dienstverlening 2015

Aan de gemeenteraad

### **VOORSTEL**

Wij stellen u voor:

1. Kennis te nemen van de resultaten van het Programma verbetering Dienstverlening over 2015.

### **INHOUD**

#### **INLEIDING**

Op 28 mei 2015 heeft de gemeenteraad het Programmaplan verbetering Dienstverlening 2015-2018 vastgesteld. Dit programmaplan is een actualisatie van het Meerjarenprogramma "Koersen op Dienstverlening 2010-2015". De meeste projecten en activiteiten die genoemd waren in het meerjarenprogramma zijn uitgevoerd. Enkele echter nog niet of niet volledig. Daarnaast werd en wordt door zowel de samenleving zelf als door de rijksoverheid nieuwe eisen gesteld aan de gemeenten ten aanzien van de digitalisering van de overheidsdienstverlening. Daarom werd eind 2014, begin 2015 een nieuw Programmaplan Dienstverlening voorbereid. Op 28 mei 2015 werd het "Programmaplan verbetering Dienstverlening 2015-2018" vastgesteld door de gemeenteraad.

Met deze jaarrapportage informeert het college de raad graag over de voortgang van het Programma verbetering Dienstverlening over het jaar 2015 en de daarmee behaalde doelstellingen en resultaten over 2015 en geven we u graag op hoofdlijnen een beeld van de plannen voor 2016 en verder, zoals door u verzocht.

#### **Wat hebben we bereikt in 2015**

De voor het Programma verbetering Dienstverlening te realiseren doelstellingen (de maatschappelijke effecten), heeft u bepaald met de vaststelling van het Programmaplan verbetering Dienstverlening 2015-2018 en onderdelen daarvan opgenomen in de Programmabegroting 2015. Als we kijken naar die bestuurlijke doelstellingen uit de programmabegroting en de onze resultaten, dan zien we het volgende beeld over de afgelopen jaren:

*Waarderingscijfers klanttevredenheid 2010-2015*

	2010				2011				2012			
	Dronten	Doel	VGG	Gem.	Dronten	Doel	VGG	Gem.	Dronten	Doel	VGG	Gem.
Balie	7,6	7,5	7,8	7,8	7,6	7,6	7,8	7,8	7,7	7,7	7,8	7,8
Telefonie	7,5	7,5	7,5	7,5	7,6	7,6	7,5	7,4	7,4	7,7	7,4	7,4
Digitaal loket	nvh	nvh	nvh	nvh	nvh	nvh	nvh	nvh	7,6	7,5	7,1	7,2

	2013				2014				2015			
	Dronten	Doel	VGG	Gem.	Dronten	Doel	VGG	Gem.	Dronten	Doel	VGG	Gem.
Balie	8,0	7,7	7,8	7,8	8,2	7,8	8,3	8,3	8,3	7,9	8,3	8,3
Telefonie	7,6	7,6	7,4	7,4	7,7	7,7	8,0	8,0	8,2	7,8	7,9	8,2
Digitaal loket	7,9	7,5	7,1	7,1	8	7,5	7,2	7,2	8,1	7,5	7,2	7,4

\* Geel betekent significant lager dan gemiddeld, groen betekent significant hoger dan gemiddeld

VVG = vergelijkbare gemeente (qua grootte)

Gem. = gemeenten (alle aan de benchmark deelnemende gemeenten)

nvh = niet voorhanden (bestond in 2010 en 2011 nog niet)

De trend toont dat we van significant lager dan gemiddeld zijn opgeschoven naar minimaal gemiddeld en in veel gevallen zelfs bovengemiddeld. Tevens zien we dat de door ons in de programmabegrotingen gehanteerde bestuurlijke doelstellingen in nagenoeg alle gevallen werden gerealiseerd en soms zelfs overtroffen. Ook zien we dat Dronten een zeer constante en stabiele groei in klanttevredenheid heeft gerealiseerd en behouden de afgelopen jaren. Wij zien dat de programmatische aanpak van de afgelopen jaren, waarin we stapsgewijs hebben doorontwikkeld met een snelheid die op dat moment paste bij de organisatie, uiteindelijk mede heeft geleid tot deze mooie stabiele resultaten. Uiteindelijk zijn het onze eigen mensen die jaar in, jaar uit, het verschil hebben weten te maken.

### Wat hebben we gedaan in 2015

2015 stond in het teken van vier speerpunten. Ten eerste diende er een nieuw Programmaplan verbetering Dienstverlening met een looptijd tot 1 januari 2018 te worden voorbereid en voorgelegd aan de gemeenteraad. De gemeenteraad heeft hiermee ingestemd op 28 mei 2015. Daarnaast speelden er nog drie belangrijke speerpunten:

#### Implementatie zaakgericht werken

Vanuit het voormalige project Egem-i, was het inrichten en implementeren van een zaakstelsel nog een uit te voeren project. Gelet op de vele technische componenten en de druk op de ICT-kalender qua volgorde, kon het zaakstelsel pas in maart 2015 technisch worden gerealiseerd in plaats van eind 2014. Allereerst werd in een pilot het proces leerlingenvervoer opgenomen in het zaakstelsel. Ouders moesten hiervoor hun aanvraag digitaal indienen, die zonder enige tussenkomst van wie dan ook digitaal werd opgenomen in het zaakstelsel. Gedurende het proces konden de ouders de status van de aanvraag volgen via een persoonlijke internetpagina. Hiermee werden ruim 600 aanvragen volledig digitaal verwerkt, tot tevredenheid onder de ouders en ook binnen de organisatie. Alle gegevens zijn immers continue voor geautoriseerde gebruikers volledig digitaal beschikbaar en indien nodig

kunnen tussentijds aanvullende gegevens eenvoudig digitaal aan de zaken gekoppeld worden. Na dit succes worden de poststromen per afdeling digitaal opgenomen in het zaakstelsel (dunne uitrol) hetgeen zal duren tot medio 2016. Anno januari 2016 is dat bij 3 van de 9 afdelingen gerealiseerd. Vanaf het 3<sup>e</sup> kwartaal van 2016 zal worden gestart met het opnemen van de andere kanalen in het zaakstelsel (email uitgebreid, telefonie, fysieke klantcontacten), de zogenaamde dikke uitrol.

### ***Integratie informatie en informatiesystemen***

In 2015 is hard gewerkt aan het voorbereiden en realiseren van een nieuwe website. De noodzaak daarvoor was dat de informatie op onze huidige website niet altijd even eenvoudig vindbaar was voor onze inwoners en bedrijven (zo bleek uit de klanttevredenheidsonderzoeken), maar ook niet voor onze eigen medewerkers. We willen de dienstverlening graag zoveel als mogelijk digitaal aanbieden. Daarvoor moeten we de informatie klantgericht en eenvoudig vindbaar ontsluiten via onze website. In de loop van 2015 werden alle veel gestelde vragen aan de organisatie geïdentificeerd en voorzien van meer klantgerichte, meer begrijpelijke antwoorden. De nieuwe website wordt nu zo ingericht dat deze kan worden gebruikt door zowel onze inwoners en bedrijven als informatiebron en ingang tot tal van digitale producten, maar ook als kennisbank voor onze medewerkers. De wettelijk opgelegde Webrichtlijnen vragen technisch steeds meer van overheidswebsites. Onze huidige website was onvoldoende in staat om mensen met een beperking voldoende op weg te helpen. In het eerste halfjaar van 2016 zal de nieuwe website, die dan tevens dienst zal doen als kennisbank voor al onze medewerkers in het algemeen maar voor onze mensen binnen het KCC in het bijzonder, operationeel zijn.

### **Uitvoering Implementatieprogramma KlantContactCentrum (KCC)**

Vanaf 2015 is gestart met het onderzoek naar het overhevelen van taken vanuit de vakafdelingen naar het KCC. Daarvoor is een selectie gemaakt van veelvoorkomende vragen, die voortaan zullen worden afgehandeld binnen het KCC. We doen dit ontwikkelgericht waarbij we per vakafdeling met medewerkers bepalen welke vragen en producten door het KCC extra geleverd gaan worden. Dit zal leiden tot overheveling van kennis van medewerkers van de vakafdeling naar de medewerkers van het KCC, maar kan ook leiden tot overhevelen van informatie naar het KCC. De eerste stap in 2015 is geweest het digitaal beschikbaar stellen van (vakafdelings)kennis, die ontsloten zal worden in het KlantContactSysteem (KCS), door het opstellen van Vraag Antwoord Combinaties (VAC) van onze producten en diensten en dit op te nemen in onze nieuwe website. Een voorbeeld hiervan was het opnemen van Vraag Antwoord Combinaties op de website in de periode waarop de taken rondom de transitie bij de gemeente kwam te liggen en veel eenvoudige vragen telefonisch door het KCC konden worden beantwoord. Bij meer ingewikkelde vragen werden deze doorgeleid naar 2<sup>e</sup> lijns medewerkers met specialistische kennis op dit terrein. We koersen nu om medio 2017 alle KCC waardige vragen en producten te hebben ondergebracht in het KCC, waarmee we verwachten circa 80% van de vragen en aanvragen direct te beantwoorden vanuit het KCC.

### **Welke concrete resultaten zijn behaald in 2015**

Als we kijken naar de in het Jaarprogramma Dienstverlening 2015 concreet opgenomen activiteiten, dan hebben we aanvullend de volgende zaken gerealiseerd of gestart:

#### **Kanaal Balie**

Één ambtenaar. Aan de balie zijn inmiddels meerdere medewerkers in staat om een breder takenpakket met diverse producten en diensten af te handelen. We stelden eerder vast dat voor de medewerkers met de toenmalige ICT-middelen de grens was bereikt wat we qua productomvang konden verenigen in een persoon. Daarom hebben we in 2015 de veelgestelde vragen en hun antwoorden digitaal ontsloten binnen onze website, waaruit zowel onze inwoners en bedrijven als onze medewerkers kunnen putten. De kwaliteit van deze gegevens wordt door specialisten in de vakafdeling beheerd. Ook werden de medewerkers, op eigen verzoek, waar

mogelijk meer ingezet binnen die taakgebieden waar hun kennis en kwaliteiten het meest naar voren komt, om daarmee de klanten met nog meer deskundigheid te kunnen helpen.

Meer klanten op afspraak. In 2012 en 2013 kwam ongeveer 4% van de klanten voor de balie op afspraak. In 2014 was dit aantal gegroeid naar 7% en in 2015 mochten we circa 15% van onze klanten aan de balie verwelkomen via een afspraak. Om zeker te kunnen stellen dat we voor onze klanten de juiste medewerkers in huis hebben en wachtrijen worden voorkomen zullen we medio 2016 voor een aantal veelgevraagde eenvoudige producten volledig op afspraak gaan werken. Daarvoor is wel een aanpassing van de huidige klantgeleidingssystemen inclusief een koppeling naar de website noodzakelijk, wat momenteel in uitvoering is.

Klanttevredenheidsonderzoek balie. In 2015 is het klanttevredenheidsonderzoek balie continue uitgevoerd.

Ook werden diverse trainingen op het gebied van klantgericht werken aangeboden en verzorgd, hetgeen zich wederom heeft uitbetaald in de hoge klantwaardering voor de balie, zoals aan u per brief in januari 2016 werd gerapporteerd.

### **Kanaal Post en email**

Optimalisatie kanaal Post. In 2015 zijn de eerste zichtbare stappen gezet in het digitaal opnemen (zowel technisch als procesmatig) van de post binnen het zaakstelsel. Dat is nu voor 3 van de negen afdelingen ingericht. Poststukken gaan bij binnenkomst op basis van een gedefinieerd zaaktype digitaal het zaakstelsel in en blijven daar digitaal gedurende het behandelproces. Per afdeling wordt met medewerkers van de vakafdeling zelf het zaaktype ontworpen en opgenomen in het zaakstelsel. Concreet betekent dit het digitaal routeren van de post en het opnemen van de poststukken in een zaakstelsel, waardoor sturing kan plaatsvinden op het tijdig afhandelen van de poststukken. Ook zal hierdoor breder inzichtelijk worden (ook aan de frontoffice) wat de status van een klantcontact via het postkanaal is. Het klantdoel hierbij is een verhoging van de klanttevredenheid, doordat transparant zicht is op de poststukken, waardoor een snellere afhandeling kan worden bewaakt en gewaarborgd. Daarnaast is technisch geregeld dat we eind 2015 stukken voortaan digitaal mogen aanbieden en verwerken en zijn de digitale handtekening geformaliseerd, waardoor veel gesleep met fysiek documenten kan worden voorkomen.

Koppeling email aan zaakstelsel. Bij die afdelingen waar het zaakgericht werken is geïmplementeerd (MO, PZ, IM) kan vanuit een zaak een email naar onze inwoners worden gestuurd en e-mails van de inwoners aan de zaak worden gekoppeld. De overige afdelingen worden in de loop van 2016 aangesloten, gelijktijdig met het programmatisch uitrollen van het zaakgericht werken per afdeling.

### **Kanaal Internet**

Statusinformatie opvragen via Digi-D. Vanaf 2015 kan de burger via een persoonlijke internetpagina (PIP) de status rondom aanvragen Leerlingenvervoer digitaal volgen. Dit vindt plaats aan de hand van een zaaknummer en persoonlijk wachtwoord. In de loop van 2016 gaan we aansluiten op mijnoverheid.nl, waarvoor we nog enkele technische voorzieningen moeten implementeren. Binnen mijn overheid.nl kan een burger communiceren met alle overheden en veel van zijn bij de overheid bekende informatie (persoonsgegevens, eigendommen in het kader van de WOZ, rijbewijsgegevens, belastingen etc.) vinden. Met de verdere uitrol van het zaakgericht werken zullen voor steeds meer producten de status digitaal gevolgd kunnen worden en in sommige gevallen pro-actief via automatische email-notificatie worden bekendgemaakt.

Uitbreiding digitaal loket. In 2015 zijn weer enkele producten en diensten toegevoegd aan de website, met gebruikmaking van zogenaamde digitale formulieren. Een zichtbaar voorbeeld hiervan is het elektronisch formulier voor de aanvraag van Leerlingenvervoer. In 2015 zijn daarnaast een aantal e-formulieren gekoppeld aan het nieuwe zaakstelsel, waardoor de formulieren niet alleen digitaal worden ingediend maar ook automatisch in onze systemen wordt opgenomen en niet handmatig alsnog moeten worden overgenomen in een ander registratiesysteem. Dit voorkomt onnodig werk en voorkomt het maken van fouten in de opname. Op termijn kunnen alle inwoners die een product aanvragen via een e-formulier, de status van hun aanvraag in een persoonlijke internetomgeving volgen.

## **Kanaal Telefonie**

Doorontwikkeling KCC-Telefonie. In 2015 is verder worden gewerkt aan de bereikbaarheid van ons als gemeente en vermindering van de wachttijd voor onze burgers en bedrijven. Ruim 75% wordt door ons geholpen binnen 25 seconden (onze normtijd). Voor 2015 koersten we op 50% directe vraagafhandeling binnen het KCC-Telefonie. Gebleken is dat we gedurende 2015 48% van de telefonische vragen direct konden beantwoorden binnen het KCC.

Opleiding medewerkers. In 2015 zijn weer 2 medewerkers opgeleid voor het kanaal telefonie, ter behoud van de bezettingscontinuïteit van de telefonie-taken en we beter kunnen borgen dat de antwoorden aan de balie, gelijk zijn aan de telefonische beantwoording van de klantvragen. Tevens werden de medewerkers waar mogelijk meer ingezet binnen die taakgebieden waar hun kennis en kwaliteiten het meest naar voren komt, om daarmee de klanten met nog meer deskundigheid te kunnen helpen.

Klanttevredenheidsonderzoek Telefonie. In 2015 is het klanttevredenheidsonderzoek Telefonie continue uitgevoerd, zodat continue gemeten kan worden of de ingevoerde verbeteringen leiden tot een verhoogde klanttevredenheid.

## **Bijzonderheden 2015**

Transities Sociaal Domein: Omdat 2015 het eerste jaar van de invoering van de transities in het sociaal domein was, werd bijzondere aandacht besteed aan de opvang van nieuwe klantvragen en klantstromen binnen het KCC en daarbuiten. Vraag-Antwoord-Combinaties werden daarvoor opgesteld en gehanteerd binnen het KCC en digitaal beschikbaar gesteld aan onze samenleving via de website.

Actualisatie Meerjarenprogramma. Het Meerjarenprogramma "Koersen op Dienstverlening 2010-2015" liep af in 2015. Daarnaast vroeg de visiebrief "Digitale overheid 2017" van Minister Plasterk een extra impuls aan de digitale dienstverlening. In mei 2015 is daarom een nieuw Programmaplan verbetering Dienstverlening 2015-2018 aangeboden aan de gemeenteraad en door haar vastgesteld.

KlantContactSysteem. De implementatie van het KlantContactSysteem is afhankelijk van de realisatie van het zaakstelsel en de vernieuwde website in verband met de vulling van het kennisstelsel. Op dit moment van het schrijven is het KlantContactSysteem technisch wel gerealiseerd maar nog niet gebruiksklaar.

Implementatie aanbevelingen Wet Bescherming Persoonsgegevens (Wbp).

Het in beeld brengen van de processtromen rondom persoonsgegevens heeft meer verwerkingen opgeleverd dan waarmee in eerste instantie rekening is gehouden. Er is geanalyseerd in hoeverre de in beeld gebrachte verwerkingen van persoonsgegevens formeel voldoen aan alle regels van de Wet bescherming persoonsgegevens. Op basis van deze analyse kunnen alle gemeentelijke afdelingen in 2016 met de voor hun in beeld gebrachte ontwikkelpunten aan de slag, om daarmee de bescherming van de persoonsgegevens nog verder te borgen. In die situaties, waarin het functioneel delen van noodzakelijke informatie via de digitale weg gaat plaatsvinden, wordt met voorrang gekeken naar het volledig voldoen aan de Wet bescherming persoonsgegevens. Het omgaan met gegevens waarin persoonsgegevens staan opgenomen blijft altijd mensenwerk en kan niet alleen door systemen worden beveiligd. De nieuwe Europese Privacyverordening die nu nog in procedure is, zal zodra deze in werking treedt (nu naar verwachting in 2018) ook gelden voor de gemeentelijke praktijk, aangezien de Verordening direct geldend is en niet zal worden vertaald in landelijke wetgeving.

## **WAT HEBBEN WE NOG NIET BEREIKT IN 2015?**

Als we de gerealiseerde verbeterpunten optellen over 2015 zien we dat we 14 van de 18 verbeterpunten hebben uitgevoerd (sommige lopen qua uitvoering nog door in 2016). 4 verbeterprojecten zijn in 2015 niet of onvoldoende in uitvoering genomen en zullen daarom vanaf 2016 in uitvoering worden genomen. Deze zijn:

Meer producten aan de balie. Ook in 2015 is hard gewerkt aan het intern opleiden van medewerkers. Een uitbreiding van het aanbieden van meer producten aan de balie vindt pas plaats nadat de kwaliteit van de afhandeling van bestaande producten voldoende is geborgd.

Ook het ontbreken van het Klantcontactstelsysteem en de inrichting van een zaakstelsysteem met Vraag-Antwoord-Combinaties maakten uitbreiding van meer producten aan de balie in 2015 nog niet haalbaar.

Afspraken maken. In 2015 kan voor minimaal 20 producten telefonisch, mondeling of via de website een afspraak worden gemaakt. Door het vertraagd opleveren van de nieuwe website en de daaraan gekoppelde klantgeleidingssysteem, heeft er in 2015 geen groei plaatsgevonden met producten en/of diensten waarvoor je een afspraak kunt maken.

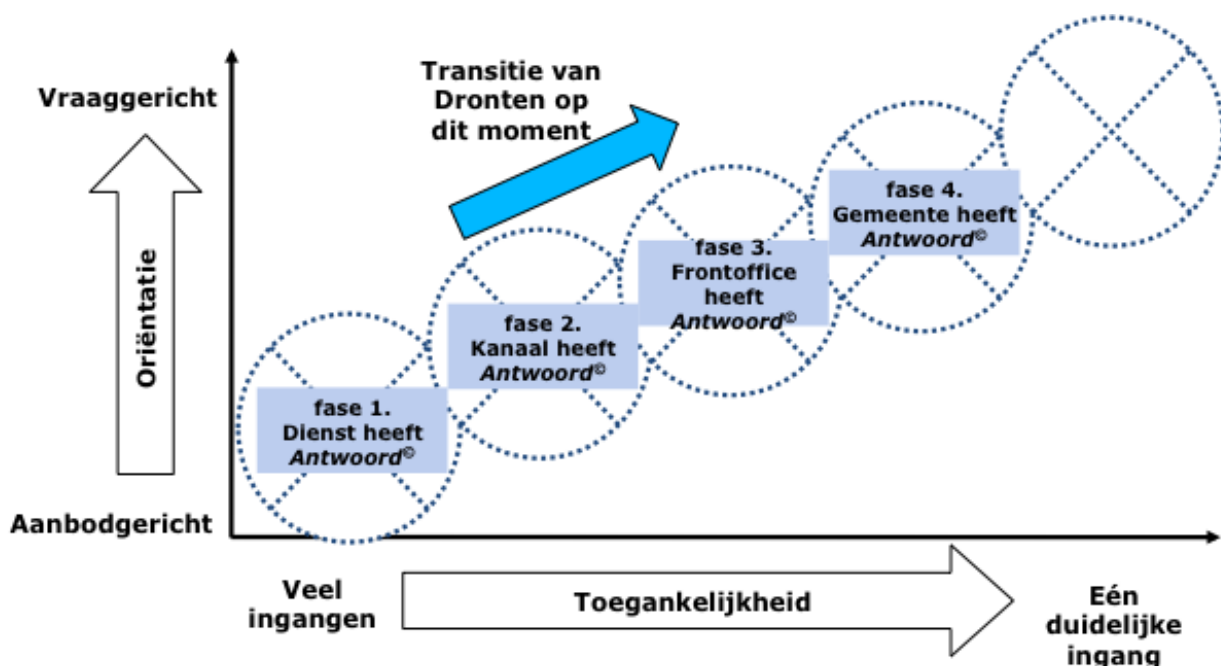
Onderzoek Social Media. Tijdens de raadsbehandeling van het Programmaplan verbetering Dienstverlening 2015-2018 is er een raadsbrede motie aangenomen waarin het college werd verzocht om in 2015 een onderzoek uit te voeren naar het gebruiken van Whatsapp als dienstverleningskanaal. Gelet op de omvang van te realiseren activiteiten is ervoor gekozen om allereerst de focus te leggen op de realisatie van de website, om vervolgens in 2016 het onderzoek om Social Media als dienstverleningskanaal in te gaan zetten, uit te voeren.

Uitvoering Implementatieprogramma KlantContactCentrum. Eind 2014 is gestart met het onderzoek naar en de realisatie van het overhevelen van taken vanuit de vakafdelingen naar het KCC. De eerste stap in 2015 is geweest het digitaal beschikbaar stellen van (vakafdelings)kennis in het KlantContactSysteem (KCS), door het opstellen van Vraag Antwoord Combinaties (VAC) van al onze KCC-waardige producten en diensten in overleg met de vakafdelingen en dit op te nemen in onze nieuwe website (volledig operationeel medio 2016). Na de zogenaamde dikke uitrol van het zaakstelsysteem (dus vanaf medio 2016), kunnen taken van vakafdelingen worden overgeheveld naar het KCC.

### Wat we willen bereiken in 2016 en 2017?

In 2016 willen we onze dienstverlening op eenzelfde niveau handhaven qua klanttevredenheid, als in 2015. De verwachtingen van onze inwoners en bedrijven nemen steeds meer toe en de eisen vanuit de rijksoverheid daagt ons ook jaarlijks uit om te verbeteren. Daarom is behoud van onze huidige klanttevredenheidscijfers een voldoende ambitieus doel.

In 2016 worden de kanalen Balie, Post, Internet, Email en Telefoon verder doorontwikkeld. Aan het einde van 2016, begin 2017 willen we fase 3, zoals hieronder afgebeeld, hebben afgerond. Hieronder staat de fasering van het landelijke concept Antwoord© schematisch weergegeven. Hierbij ziet u na fase 4 (de fase waarin het KCC de regie heeft genomen op de tijdige afhandeling van alle klantcontacten) een lege fase ingetekend. Oorspronkelijk kende het landelijke concept Antwoord© 5 fasen, waarbij de gemeenten in fase 5 de ingang zouden worden voor de burgers, bedrijven en instellingen voor de gehele overheid. Die ambitie is inmiddels landelijk geschrapt. Wel blijft de gemeente voor haar burgers, bedrijven en instellingen de meest nabije overheid.



## **Wat gaan we daarvoor doen in 2016?**

Wat we de komende jaren gaan doen hebben we op hoofdlijnen vastgelegd in het Programmaplan verbetering Dienstverlening 2015-2018. In 2016 ligt de focus op de verdere implementatie van het zaakgericht werken bij alle afdelingen, de implementatie van de nieuwe website en het klantcontactsysteem. Daarnaast zullen we (te beginnen in de frontoffice) zoveel als mogelijk op afspraak gaan werken; de beantwoording van veel voorkomende vragen overdragen aan het KCC; invoering van digitale handtekeningen en het volledig digitaliseren van de post en daarmee op termijn van het archief (zogenaamde "substitutie"). Ook zal een onderzoek plaatsvinden naar het inzetten van Social media als dienstverleningskanaal en indien mogelijk geïmplementeerd binnen het KCC.

## **FINANCIËN PROGRAMMA VERBETERING DIENSTVERLENING 2016**

Met de vaststelling van het Programmaplan verbetering Dienstverlening 2015-2018 zijn in mei 2015 middelen toegekend door de raad. Dit budget is het afgelopen half jaar afdoende gebleken voor de uitgevoerde werkzaamheden. We verwachten voorsnog de kosten voor de diverse activiteiten, projecten en inzet gedurende 2016 en 2017 te kunnen bekostigen vanuit het beschikbaar gestelde programmabudget, alhoewel we de druk op de middelen zien toenemen door steeds verdergaande technische eisen aan onze bedrijfsvoering op het gebied van beveiliging en zekerstelling performance van onze systemen. In de jaarrekening 2015 wordt specifiek ingegaan op de inzet van de middelen over 2015 voor de uitvoering van het Programma verbetering Dienstverlening.

## **ARGUMENTEN**

- 1.1 In mei 2015 werd het Programmaplan verbetering Dienstverlening 2015-2018 door de gemeenteraad vastgesteld met bijbehorende projectenplanning, programmering en financiering;
- 1.2 Op basis van het Programmaplan verbetering Dienstverlening 2015-2018 wordt de raad jaarlijks geïnformeerd over de voortgang van het programma.

Het college

R. Kool  
secretaris

mr. A.B.L. de Jonge  
burgemeester