

- Tozo 1 en Tozo 2 aanvraag
- Er wordt nu gewerkt aan het digitaal maken van de aanvragen voor een evenementenvergunning en evenementenmelding

In totaal worden dit jaar 11 nieuwe digitale diensten ontwikkeld. De doelstelling uit de begroting om 7 nieuwe digitale diensten te ontwikkelen wordt dit jaar daarmee ruimschoots gehaald.

Digitale belastingbalie

Een digitale balie biedt inwoners en ondernemers de mogelijkheid om hun belastingzaken op elk willekeurig moment in te zien en te regelen.

Op dit moment wordt een digitale belastingbalie ontwikkeld. Via deze balie kunnen inwoners en ondernemers zelf digitaal belastingzaken regelen en hebben ze inzicht in zijn/haar belastingzaken, aanslagen en gegevens. In september 2020 gaat deze digitale belastingbalie online.

Deze belastingbalie voldoet aan de overheidsstandaard webrichtlijnen WCAG 2.1 en wordt in de look en feel van de gemeentelijke website vormgegeven.

1.1 Website en het Antwoordportaal: basis op orde

Het uitgangspunt is dat de website actueel en accuraat is zodat inwoners en ondernemers op ieder moment toegang hebben tot de juiste informatie. Dit geldt ook over de informatie in het Antwoordportaal. Dit is de kennisbank die het klantcontactcentrum (KCC) gebruikt om eerstelijns vragen van inwoners te beantwoorden.

In 2021 stellen we een beheerplan op om het eigenaarschap van informatie voor onze inwoners in de organisatie te borgen. De producteigenaar is verantwoordelijk om ervoor te zorgen dat de informatie op de website en in het Antwoordportaal actueel is.

Wet digitale toegankelijkheid

Voor de aanpak van de digitale toegankelijkheid volgen wij het stappenplan van het ministerie van binnenlandse zaken: www.digitoegeankelijk.nl. Op dit moment kunnen wij niet aangeven wanneer de toegankelijkheidsverklaring op www.renkum.nl wordt gezet. Om beter te weten hoe de gemeente ervoor staat wat betreft digitale toegankelijkheid laten wij onze website toetsen op de WCAG 2.1. AA eisen. Op basis van dit onderzoek wordt een plan van aanpak/advies opgesteld om de digitale toegankelijkheid te verbeteren en te borgen in de organisatie. De aandacht die uitgaat naar digitale toegankelijkheid moet passen binnen de beperkte middelen die wij op dit moment hebben.

1.2 Doorontwikkeling toegang gemeente

Klantstroom

Het is wenselijk dat onze inwoners, ondernemers en gasten bij een bezoek aan het gemeentehuis snel en efficiënt worden geholpen. Door te werken op afspraak kunnen wij garanderen dat mensen op de afgesproken tijd geholpen worden. Daarnaast weten de medewerkers met wie de afspraak is, kunnen ze de inwoners gericht informatie sturen en beter regie voeren op de hoeveelheid bezoekers in de hal. Zeker in coronatijd is dat van groot belang.

Daarom werkt burgerzaken sinds 1 maart 2020 volledig op afspraak. Spoedzaken worden tussendoor afgehandeld.

Zowel inwoners al medewerkers zijn overwegend positief over het werken op afspraak. Daarom bereiden we nu ook het werken op afspraak door het Sociaal Team voor. In eerste instantie voor de 1^e intake bij het Sociaal Team. Daarvoor is nu op maandag-, woensdag- en vrijdagochtend de vrije inloop. Het is de bedoeling dat inwoners via de website of telefonisch een afspraak maken. Een volgende stap is het proces Aanvraag levensonderhoud anders in te richten zodat de inwoners die daarvoor in aanmerking komen zelf een afspraak kunnen maken.

MeldDesk

Wij gebruiken de applicatie MeldDesk voor de registratie en afhandeling van meldingen in de openbare ruimte. Het is belangrijk dat inwoners en ondernemers op een gebruiksvriendelijke manier digitaal een melding kunnen doen en een terugkoppeling krijgen over hun melding.

Onderwerp

Dienstverlening

Datum

30 juni 2020

Ons kenmerk

122004

Pagina

2 van 4

Daarvoor is het nodig om het proces op een andere manier en vanuit het inwonersperspectief in te richten. Ook hebben we het gebruik van Melddesk onderzocht. Hieruit blijkt dat we niet een aantal opties binnen Melddesk niet of beperkt gebruiken.

Om de gewenste optimalisatie van het proces en de applicatie te realiseren loopt er op dit moment een project Melddesk.

Tijdens het project Melddesk hebben we onder andere het aantal hoofd en – subcategorieën, waaruit een inwoner moet kiezen om een melding te doen, drastisch teruggebracht. Als inwoners een melding openbare ruimte indienen, ontvangen ze een ontvangstbevestiging en krijgen ze een bericht als de melding is afgehandeld. Daarnaast is gekeken naar welke melding bij welk team terecht moet komen en wat de afhandeltermijn moet zijn van de meldingen.

De komende tijd monitoren we of Melddesk nu werkt zoals we willen, bekijken we welke andere opties binnen Melddesk we kunnen gaan gebruiken en borgen we het proces en beheer van Melddesk in de organisatie.

Contactformulier

Het is belangrijk dat onze inwoners en ondernemers op ieder willekeurig moment vragen en opmerkingen met ons kunnen delen.

Daarom hebben we een algemeen digitaal contact-formulier ontwikkeld waarop inwoners en ondernemers vragen en opmerkingen kwijt kunnen. Dit digitale formulier vervangt (deels) het bestaande mailcontact via info@renkum.nl.

Project Telefonie (GT Connect)

Ook telefonische toegankelijkheid en bereikbaarheid zijn een belangrijk onderdeel van onze dienstverlening. In het project Telefonie (GT Connect) nemen we deel aan een gezamenlijke aanbesteding van de VNG voor overheidscommunicatie/ de vervanging van de telefooncentrales.

Inwoners en ondernemers merken niet direct iets van de keuze die wij maken in onze telefoonaanbieders, maar deze aanbesteding biedt wel de kans om onze telefonische toegankelijkheid en bereikbaarheid te verbeteren. Zo wordt dit moment gebruikt om te zorgen dat onze medewerkers op een moderne en flexibele manier bereikbaar zijn en beter worden ondersteund in het tijd en plaats onafhankelijk werken.

De daadwerkelijke overgang naar het nieuwe communicatieplatform staat gepland voor het eind van dit jaar.

1.3 Opstellen servicenormen

Externe servicenormen

Het is belangrijk dat inwoners en ondernemers weten wat ze van ons en onze dienstverlening mogen verwachten. Daarom is de afgelopen tijd gewerkt aan het opstellen van servicenormen.

In deze servicenormen staat wat onze inwoners en ondernemers van ons mogen verwachten: hoe snel krijgen ze van ons een reactie? Hoe worden ze ontvangen in het gemeentehuis? Deze servicenormen zijn extern. In de bijlage van deze brief vindt u een visueel van deze servicenormen.

Interne servicenormen

Maar niet alleen extern, ook intern is het belangrijk dat medewerkers weten wat ze van elkaar mogen verwachten. Daarom gaan we de komende tijd ook aan de slag met onze interne servicenormen. 'Extern winnen is intern beginnen!' Een goed geoliede interne structuur heeft effect op de uitstraling naar buiten.

Het is van belang om dit samen, en in gesprek met medewerkers op te pakken. Daarom gaat de voorkeur uit naar samenkomsten in real life. Door de huidige corona situatie is dat lastig en is het opstellen van de interne servicenormen opgeschoven naar het einde van dit jaar.

Onderwerp

Dienstverlening

Datum

30 juni 2020

Ons kenmerk

122004

Pagina

3 van 4

Dit houdt in dat we na de zomer eerst in gesprek gaan met onze medewerkers over externe en interne servicenormen en pas na deze gesprekken, 1 oktober, de externe servicenormen gelden. Dit geeft ons de tijd om de servicenormen eerst samen met medewerkers goed te borgen.

1.4 Organisatorische inbedding doorontwikkeling dienstverlening

Er wordt van ons verlangd dat wij niet alleen op losse thema's, maar ook gemeentebreed aan de slag gaan met dienstverlening. Begin 2020 is daarom gestart met de organisatie brede aanpak in het project Dienstverlening. Dit project is overkoepelend aan alle andere, inhoudelijke, dienstverleningsprojecten. Het project Dienstverlening richt zich met name op de invulling van dienstverlening door de hele organisatie heen (hoe vertalen we onze visie). Wat is nodig om onze dienstverlening te verbeteren en hoe draagt iedere medewerker hier maximaal aan bij?

Het projectteam was bezig, er lag een plan van aanpak en toen kwam de coronacrisis. Veel medewerkers en projectleden waren de afgelopen tijd bezig met andere werkzaamheden & prioriteiten, en werkten grotendeels thuis. Hierdoor is besloten de uitrol van het project in de organisatie uit te stellen. Werken aan een thema als dienstverlening vraagt gesprek en vindt bij voorkeur plaats met fysieke ontmoeting.

Om het project niet helemaal stil te laten vallen is er door de projectgroep de afgelopen tijd gewerkt aan het opstellen van de externe servicenormen. Nu er weer meer tijd en ruimte is om aan het reguliere werk te besteden, gaat de projectgroep weer verder met de organisatiebrede dienstverlening en de bijbehorende cultuur. Zij gebruiken hierbij de externe servicenormen als uitgangspunt, en gaan hier gemeentebreed het gesprek over aan.

Aan het einde van het jaar informeren wij u opnieuw over de voortgang van het project Dienstverlening.

Met vriendelijke groet,

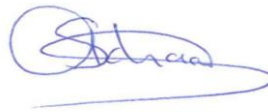
BURGEMEESTER EN WETHOUDERS VAN RENKUM

de secretaris,



M. (Maurits) de Geijn

de burgemeester,



A.M.J. (Agnes) Schaap

Onderwerp

Dienstverlening

Datum

30 juni 2020

Ons kenmerk

122004

Pagina

4 van 4