

Gemeenteraad Gemeente Renkum

Datum
1 november 2020

Onderwerp
Dienstverlening

Beste leden van de gemeenteraad,

In juni heeft u een brief ontvangen over de ontwikkelingen en voortgang van onze gemeentelijke dienstverlening. In deze brief brengen wij u graag op de hoogte van de meest recente ontwikkelingen. Ook kijken we ook alvast vooruit naar wat er nog op de planning staat. Deze brief bestaat uit 2 onderdelen:

1. De voortgang van inhoudelijke projecten & thema's dienstverlening;
2. Servicenormen.

1. Voortgang inhoudelijke thema's dienstverlening

In 2018 is de visie op dienstverlening vastgesteld en een uitvoeringsprogramma opgesteld. Sindsdien is er gewerkt aan verschillende thema's uit de visie op dienstverlening. Hieronder leest u per thema terug aan welke projecten er de afgelopen tijd gewerkt is, wat er bereikt is en wat er nog op de planning staat.

1.1 Uitbreiding van E-diensten

We vinden het belangrijk dat inwoners en bedrijven zoveel mogelijk zaken met de gemeente op elk willekeurig moment kunnen regelen. Daarom ontwikkelen we e-diensten.

Sinds juni 2020 zijn er twee nieuwe e-diensten ontwikkeld:

- Tozo3 nieuwe aanvraag;
- Tozo3 verlenging.

In totaal zijn er dit jaar 13 nieuwe digitale diensten ontwikkeld. Dat zijn er 2 meer dan we in de eerdere raadsbrief in juni aangegeven. De doelstelling uit de begroting om 7 nieuwe digitale diensten te ontwikkelen wordt dit jaar daarmee ruimschoots gehaald.

Digitale belastingbalie

Uw brief van

-

Uw kenmerk

-

Behandeld door

R. (Ruth) Eikenaar

Verzenddatum van deze brief

Ons kenmerk

Bijlage

1

Vanaf 1 oktober 2020 kunnen inwoners en bedrijven gemeentelijke belastingzaken digitaal regelen via de nieuwe digitale balie belastingen. Denk daarbij aan het inzien van gemeentelijke belastinggegevens, het indienen van een bezwaar, het aanvragen van kwijtschelding, betalingsregeling en automatische incasso, aan- of afmelden hond. Er komen steeds meer diensten bij.

Hierdoor wordt het voor onze inwoners naast overzichtelijker, ook gebruiksvriendelijker en makkelijker om hun belastingzaken te regelen. De nieuwe digitale balie voor gemeentelijke belastingen is mogelijk doordat de 4 gemeenten (Arnhem, Renkum, Rheden en Rozendaal) gezamenlijk een nieuw belastingstelsel in gebruik hebben genomen. De gemeenten werken daarvoor samen met De Connectie.

KCC scherm

Met de komst van het nieuwe belastingstelsel kan het klantcontactcentrum (KCC) een zogenaamd KCC scherm raadplegen. Hierdoor kunnen de medewerkers van het KCC eenvoudige vragen over belastingen van inwoners direct beantwoorden. Voorheen werden inwoners hiervoor doorverbonden naar belastingen van De Connectie of werd er een terugbelnotitie gemaakt. De eerste ervaringen leert dat hierdoor ongeveer 1/3 van de belastingtelefoontjes direct door het KCC beantwoord kunnen worden.

1.2 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 de verantwoordelijkheid voor juiste & actuele 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. Voor de websites waarvoor de gemeente Renkum verantwoordelijk is, zijn de toegankelijkheidsverklaringen gepubliceerd. Meer informatie vindt u op de pagina <https://www.renkum.nl/conf/Overig/Toegankelijkheidsverklaring>.

Eind 2020 voert een extern bureau een toegankelijkheidsonderzoek uit voor de website van de gemeente. Aan de hand van de uitkomsten maken wij een plan van aanpak hoe we afwijkingen gaan aanpakken. Dit geldt zowel voor de gemeentelijke website, als de websites waarvoor de gemeente verantwoordelijk is.

Omdat digitale toegankelijkheid organisatiebrede consequenties heeft stellen we ook een advies op om digitale toegankelijkheid te borgen in de organisatie. Hiervoor wordt voor het MT en medewerkers een bewustwordingssessie georganiseerd. Voor dit project wordt een tijdelijke projectleider aangetrokken die gespecialiseerd is in digitale toegankelijkheid.

1.3 Doorontwikkeling toegang gemeente

Klantstroom

Het is wenselijk dat onze inwoners, ondernemers en gasten bij een bezoek aan het gemeentehuis gastvrij, 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.

Onderwerp

Dienstverlening

Datum

1 november 2020

Ons kenmerk

-

Pagina

2 van 4

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

We zijn bezig ook bezig om het werken op afspraak in te voeren bij het Sociaal Team. Dit staat nu gepland voor het eerste kwartaal van 2021. In eerste instantie doen we dit voor de 1^e intake. Daarvoor gebruiken we nu de vrije inloop ochtenden. Het is de bedoeling dat inwoners straks ook 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. Daarvoor is het nodig om het proces op een andere manier en vanuit het inwonersperspectief in te richten. Hierin zijn al een aantal stappen gezet. Zo ontvangen inwoners bij het doen van een melding een ontvangstbevestiging .

Om onze dienstverlening bij meldingen openbare ruimte verder te ontwikkelen en te verbeteren, is het proces van MeldDesk opgenomen in het project procesoptimalisatie van de NCOD. Het proces optimaliseren van de meldingen loopt november tot januari.

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 contactformulier waarin inwoners en ondernemers vragen en opmerkingen kwijt kunnen. Dit digitale formulier vervangt (deels) het bestaande mailcontact via info@renkum.nl .

Sinds juni van dit jaar hebben we het contactformulier uitgebreid. Zo is het nu mogelijk om op onderwerp te selecteren, wat bijdraagt aan een snellere afhandeling.

Het formulier wordt veel gebruikt. Alleen al voor het onderwerp 'overig' (1 van de 10 onderwerpen) komen er +/- 1500 mailtjes per jaar binnen. Op basis van de eerste maanden van het contactformulier is de inschatting dat inwoners en anderen in totaal 10.000 keer per jaar gebruik maken van het contactformulier.

Project Telefonie (GT Connect)

Ook telefonische toegankelijkheid en bereikbaarheid zijn een belangrijk onderdeel van onze dienstverlening. Aan de basis van het project telefonie staat deelname aan de gezamenlijke aanbesteding van de VNG voor overheidscommunicatie/ de vervanging van telefooncentrales (GT Connect). Concreet richt het project zich op het vervangen van onze huidige telefooncentrale door de overgang naar een nieuw communicatieplatform, (het vervangen van) de apparatuur die we gebruiken om te telefoneren, en het vormgeven van de wijze waarop de gemeente en onze medewerkers telefonisch bereikbaar zijn en anderen kunnen bereiken.

Inwoners en ondernemers merken niet direct iets van de overgang naar het nieuwe communicatieplatform, maar deze aanbesteding biedt wel de gelegenheid om onze telefonische bereikbaarheid te verbeteren. We willen ervoor zorgen dat onze medewerkers op een moderne en flexibele manier bereikbaar zijn en beter worden ondersteund in het tijd- en plaatsonafhankelijk werken.

De daadwerkelijke overgang naar het nieuwe communicatieplatform stond oorspronkelijk gepland voor dit jaar. Door onder andere vertragingen aan de kant van de leverancier en

Onderwerp

Dienstverlening

Datum

1 november 2020

Ons kenmerk

-

Pagina

3 van 4

het daardoor uitstellen van de testperiode, is het nu onzeker wanneer de overgang zal zijn. Dit zal in ieder geval niet meer in 2020 zijn.

2. Servicenormen

Naast alle ontwikkelingen op het gebied van dienstverlening loopt ook sinds begin van dit jaar het overkoepelende project dienstverlening. De projectgroep heeft zich dit jaar voornamelijk bezig gehouden met het opstellen en borgen van de servicenormen.

2.1 Externe servicenormen

Het is belangrijk dat inwoners en ondernemers weten wat ze van ons en onze dienstverlening mogen verwachten. Aan het begin van de zomer zijn daarom de externe servicenormen opgesteld. In de raadsbrief van juni zijn de servicenormen met u gedeeld.

De afgelopen tijd heeft de projectgroep dienstverlening veel van de teams binnen de gemeente bezocht om in gesprek te gaan over deze externe servicenormen.

Een aantal van de teams heeft de projectgroep nog fysiek kunnen ontmoeten op het gemeentehuis. Door de nieuwe maatregelen zijn de rest van de overleggen digitaal gevoerd. De coronacrisis, de druk in de organisatie en de perikelen rondom de begroting hebben ervoor gezorgd dat de projectgroep niet alle teams heeft kunnen spreken voor 1 oktober. De eerder gecommuniceerde ingangsdatum van de servicenormen op 1 oktober, komt daarmee dan ook te vervallen. De nieuwe ingangsdatum is 1 januari. Dit geeft de projectgroep en collega's de tijd om achter de schermen alles goed klaar te zetten zodat we de servicenormen succesvol in kunnen laten gaan.

Naar aanleiding van de teamoverleggen zijn er nog een aantal wijzigingen aangebracht in de externe servicenormen. In de bijgevoegde visual vindt u de nieuwe servicenormen.

2.2 Interne servicenormen

Niet alleen extern, ook intern is het belangrijk dat medewerkers weten wat ze van elkaar mogen verwachten. Daarom gaan we de komende tijd 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. Hier is dit jaar al een begin mee gemaakt. In de teamoverleggen is er naast de externe servicenormen ook al gesproken over de interne servicenormen en de daarbij verwachte houding & gedrag. Het ontwikkelen en uitrollen van de interne servicenormen staat gepland voor 2021.

Met vriendelijke groet,

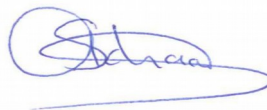
BURGEMEESTER EN WETHOUDERS VAN RENKUM

de secretaris,



M. (Maurits) de Geijn

de burgemeester,



A.M.J. (Agnes) Schaap

Onderwerp

Dienstverlening

Datum

1 november 2020

Ons kenmerk

-

Pagina

4 van 4