

Dienstverlening in Oude IJsselstreek
dichtbij en op maat

Uitvoeringsprogramma

Oude IJsselstreek, maart 2020

Inleiding

In 2020 is de nieuwe visie op dienstverlening vastgesteld. Een visie waarin we in 3 punten aangeven waar we als gemeente Oude IJsselstreek voor staan:

- We werken vanuit de bedoeling. Vanuit de vraag van onze inwoners, op maat en oplossingsgericht.
- De inwoner staat centraal. We sluiten aan bij de leefwereld van onze inwoners. We meten en weten waar de vraag ligt en spelen hierop in.
- We werken vanuit vertrouwen voor, naast en met de inwoner.

We doen dit door:

- Op tijd en helder te informeren
- Altijd dichtbij te zijn
- Partner te zijn in dienstverlening



Dit uitvoeringsprogramma vormt de vertaling van deze visie naar opgaven met beoogde resultaten. We hebben het uitvoeringsprogramma onderverdeeld in twee hoofdoggaven:

- A. Optimaal online
- B. Persoonlijke dienstverlening en bereikbaarheid

Per opgave hebben we de belangrijkste resultaten benoemd, waar we de komende jaren mee aan de slag gaan. We nemen hier 3 tot 4 jaar de tijd voor. Dit uitvoeringsprogramma is geen uitputtend overzicht, maar een dynamisch programma. We voeren deze projectmatig uit, waarin we de kwaliteit van deelprojecten bewaken. Op basis van de voortgang, ontwikkelingen en ervaringen, sturen we voortdurend bij. .

Tot slot komt dienstverlening en de manier waarop we met onze inwoners communiceren in al ons handelen en verdere werkzaamheden terug. We doen dit binnen de organisatie op dezelfde manier en vanuit dezelfde visie.

Optimaal online

- Inwoners kunnen overal en altijd hun zaken regelen, via de meest logische route. We bedienen inwoners zo goed als mogelijk op het kanaal dat zij kiezen, vanuit het principe 'online waar het kan'. Waarbij persoonlijk contact altijd mogelijk blijft.
- Minstens 95% van onze producten en diensten is in 2021 online (plaats – en tijdonafhankelijk) aan te vragen.
- We bieden toegankelijke en begrijpelijke dienstverlening, zodat iedereen eenvoudig zaken met ons kan doen.
- Zaakgericht werken is de basis.

Wat gaan we hiervoor doen?

1. *Opstellen producten- en dienstencatalogus met routekaart*

Het is van belang dat we in kaart krijgen welke producten en diensten we als gemeente aanbieden aan de inwoner. Zodat deze op de meest logische manier kunnen worden aangevraagd en afgehandeld. Dit betekent dat we een product- en dienstencatalogus opstellen. Hierbij hebben we aandacht voor:

- ◆ Het bepalen van verschillende productniveaus zodat we per product kunnen specificeren op welk niveau digitalisering wenselijk is en verder kunnen optimaliseren (digitale 'volwassenheid' van het product).
- ◆ Het maken van een routekaart per product/dienstengroep met een standaard route per productengroep. Zodat de aanvraag via de meest logische route verloopt.
- ◆ Het bepalen van een communicatiestrategie om inwoners te verleiden tot en verleiden tot het gebruik van online mogelijkheden. (Waarbij we altijd andere routes open houden).
- ◆ Het meten, zodat we weten waar de vraag ligt en wat de trends zijn. Ook weten we welke producten veel worden aangevraagd en op welke manier. Op deze manier kunnen we beter inspelen op de vraag van de inwoner.
- ◆ 'Privacy by design and by default'¹. Werken volgens dit principe betekent dat we alleen de minimaal benodigde gegevens uitvragen. Daarnaast werken we volgens de geldende wetten en regels rondom privacy.

¹ Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

2. Online aanvragen producten en diensten

De aanvraag van producten en diensten wordt ingericht volgens het principe 'optimaal online':

- ♦ We maken de producten en diensten waar mogelijk beschikbaar voor online aanvraag. We formuleren ontwerpprincipes² voor het ontwikkelen van de e-formulieren en e-diensten.
- ♦ We maken het e-formulier zo 'slim' mogelijk (dus inspeland op de vraag van de inwoner), waar mogelijk voorzien van koppelingen met backoffice applicaties.
- ♦ We zorgen dat onze organisatie zodanig is ingericht dat we een heldere rol- en taakverdeling hebben.
- ♦ We voeren het volgen van een aanvraag (soort track & trace) verder in via het gebruik van MijnOIJ. We promoten het gebruik van MijnOIJ zowel voor de inwoner, als voor de medewerkers. We maken een richtlijn voor het gebruik van MijnOIJ, waarin we onder andere aangeven welke informatie voor wie beschikbaar is. Via MijnOIJ is de status van de aanvraag van een product of dienst eenvoudig te volgen.
- ♦ We zorgen voor meer bewustwording en kennis bij inwoners rondom onderwerpen zoals DigiD³, eHerkenning⁴ en eIDAS⁵. Hiervoor stellen we een communicatieplan op.
- ♦ Op dit moment worden informatie en beantwoording van aanvragen nog regelmatig per post verstuurd. Als een product online aangevraagd wordt, dan zou het antwoord (voor zo ver mogelijk) ook digitaal moeten zijn. Hiervoor ontwikkelen we een strategie en stellen we een richtlijn op. We houden hierbij rekening met ontwerp, begrijpelijkheid en toegankelijkheid.

² Voorbeelden voor ontwerpprincipes zijn bijvoorbeeld de keuze in systemen die gebruikt worden als toegangspoort, toegankelijkheid, privacy, uniforme taal, werken met vraagverheldering, inwonerparticipatie.

- ♦ Het uitgangspunt is eenmalige aanvraag, meervoudig gebruik. Informatie die we al in huis hebben, vragen we in principe niet nogmaals uit. In sommige gevallen is eenmalige aanvraag niet toegestaan. Dan passen we de aanvraag hierop aan.

3. Website verbeteren

We verbeteren onze gemeentelijke website verder:

- ♦ In 2020 behalen we het Waarmerk drempelvrij voor onze gemeentewebsite (keurmerk voor toegankelijkheid). We inventariseren, verbeteren en verwijderen hiervoor bestaande pdf-bestanden en controleren de techniek van de website.
- ♦ Vanaf 2021 gaan we ook andere digitale communicatiekanalen toegankelijk maken, zodat deze voldoen aan de wetgeving.
- ♦ We maken afspraken en passen de wetgeving toe rondom digitale toegankelijkheid. Bewustwording bij collega's is hierbij belangrijk.
- ♦ We steken de website in volgens het bewezen Drupal Voor Gemeenten⁶-concept.
- ♦ We communiceren op de website in begrijpelijke taal (B1). Dit betekent actiegerichte content, met minimale informatie, gericht op snelle handelingen.
- ♦ We ontwikkelen een protocol voor de website om te hanteren bij crisis, downtime van bedrijfsvoering of andere momenten.
- ♦ We leggen processen over bijvoorbeeld de aanvraag van een product uit met beeld.
- ♦ Content die niet voldoet aan de richtlijnen voor digitale toegankelijkheid is niet welkom op onze gemeentewebsite.

³ De naam van het systeem waarmee Nederlandse overheden iemands identiteit kunnen verifiëren.

⁴ Het gestandaardiseerde inlogsysteem voor organisaties in Nederland

⁵ Gestandaardiseerde inlogsysteem voor inwoners van de Europese Unie

⁶ Samenwerkingsverband tussen circa 35 gemeentes over de gemeentelijke website.

4. *Optimaliseren zaakgericht werken*

Zaakgericht werken is een belangrijke voorwaarde om optimaal online te zijn. Hier zetten we verdere stappen in:

- ◆ We koppelen aan elk product of dienst een zaaktype, voor zover (technisch) mogelijk.
- ◆ Het zaakstelsel is de basis om zaakgericht en optimaal onze diensten te kunnen verlenen en is in feite de centrale toegang voor de inwoner en de medewerker. Erachter hangen we de verschillende databases en programma's die gekoppeld zijn met het zaakstelsel. Voor een visueel overzicht van onze systemen zie bijlage 1. Zo kunnen we beter integraal werken en aansluiten bij de verschillende beleidsterreinen zoals de omgevingswet, sociaal domein, etc.
- ◆ De systemen die we hebben moeten voldoen aan alle wettelijke eisen, dit controleren we actief en we sturen bij waar nodig.
- ◆ We maken een continuïteitsplan bij uitval van systemen om de voortgang van de dienstverlening te waarborgen.
- ◆ We werken aan verdere bewustwording van en kennis over het zaakgericht werken bij alle medewerkers.

5. *EHerkenning gebruiken bij bedrijven en verenigingen*

EHerkenning is landelijk al verplicht, hier sluiten we bij aan.

- ◆ We gebruiken eHerkenning bij online productaanvragen door ondernemers en andere organisaties bij de gemeente en zorgen voor duidelijke informatie hierover.
- ◆ We nemen een besluit over welke digitale route het meest optimaal is voor verenigingen en stichtingen.

6. *Doorontwikkeling online communicatie*

Vanuit de online communicatiestrategie werken we onder andere de volgende opties verder uit:

- ◆ Digitale bereikbaarheid evalueren en uitbreiden. Zoals bijvoorbeeld het invoeren van een contactformulier.
- ◆ Verder uitbreiden van sociale contactkanalen zoals WhatsApp en Facebook, met juiste sturing via de website. Vanwege wet- en regelgeving gaan we hiervoor beleidskaders opstellen.
- ◆ We gaan in de toekomst onderzoeken en experimenteren met andere (innovatieve) webcare kanalen, zoals chatbots.
- ◆ We onderzoeken de mogelijkheden voor live chat.
- ◆ We werken vraaggestuurd op basis van de vraag en aansluitend bij het gedrag van onze inwoners. We sluiten aan op de wens om 24 uur per dag bereikbaar te zijn en vervolgens snel te antwoorden.
- ◆ We werken met beeldtaalbrieven zoals bij het verlengen van een paspoort.
- ◆ We communiceren via verschillende kanalen en maken gebruik van verschillende middelen zoals MijnOverheid.
- ◆ We actualiseren het bestaande crisisprotocol op de (online) communicatie.

7. *Digitale samenwerking met externe organisaties en ketenpartners*

Ook externe organisaties en ketenpartners kunnen profiteren van onze interne ontwikkelingen en vernieuwingen. Zodat we, waar mogelijk en wenselijk, makkelijker digitaal kunnen samenwerken.

- ♦ We stellen hoge eisen aan de kwaliteit van interne ontwikkelingen en systemen. We zorgen dat onze basisregistraties op orde zijn, en we werken samen als het gaat over systemen die betrekking hebben op bijvoorbeeld de omgevingswet.

8. *Toegankelijk maken data voor de inwoner*

- ♦ Open data moet voor de inwoner zo veel mogelijk toegankelijk zijn. Hiervoor sluiten we in de toekomst aan op de Wet open overheid.
- ♦ We ontwikkelen technieken waarbij de inwoner inzage heeft in de gegevens die over hem of haar bekend zijn bij de gemeente. De inwoner heeft op dit moment het recht al om gegevens op te vragen en te laten verwijderen. Deze mogelijkheden gaan we verder uitbreiden en verder digitaliseren.

9. *Nieuwe ontwikkelingen*

We willen in de toekomst nog slimmer gebruik maken van de middelen die we hebben. Denk bijvoorbeeld aan een iDeal betaling om bijvoorbeeld het rekeningnummer te bevestigen. We nemen de ruimte om hierin te experimenteren. We blijven nieuwe ontwikkelingen volgen en sluiten waar nodig hierop aan, zoals bij de ontwikkelingen bij de VNG op het gebied van common ground (het verzamelen van alle databases bij de VNG).

Persoonlijke dienstverlening en bereikbaarheid

- In 2021 wordt de dienstverlening van de gemeente beoordeeld met minimaal een 7,5 (dit is nu 7,2)
- Onze bereikbaarheid wordt op een voldoende beoordeeld
- Door het werken op afspraak, hoeven inwoners maximaal 5 minuten te wachten bij de publieksbalie. Ze worden geholpen door de juiste medewerker op het juiste moment
- 95% van alle contactmomenten tussen inwoner en medewerker wordt binnen de daarvoor bepaalde reactietermijn afgehandeld

Wat gaan we hiervoor doen?

1. *Verbeteren bereikbaarheid voor de inwoner*

We verbeteren onze bereikbaarheid voor de inwoner:

- ◆ We maken betere afspraken rondom telefonische bereikbaarheid (het gebeld worden door inwoners en het terugbellen van inwoners). We zorgen voor juiste controle op het terugbellen van collega's. Voor inhoudelijke vragen zijn de juiste collega's bereikbaar op de tijdstippen dat dat nodig is.
- ◆ We zorgen voor een protocol rondom bereikbaarheid en achtervang.
- ◆ We maken een richtlijn over het delen van persoonlijke contactgegevens, zodat hiermee uniform gewerkt wordt.
- ◆ We maken duidelijke afspraken over reactietijden (via social media, mail, brief, etc). Snel en duidelijk antwoorden is de basis van het (digitale) contact met de inwoner. We sluiten aan bij de gedragscode e-mail van de rijksoverheid.

2. *Verbeteren interne bereikbaarheid*

De interne bereikbaarheid gaan we ook verbeteren:

- ◆ We hanteren standaard procedures, zodat onze telefonistes (TIC) nog beter weten waar inkomende telefoontjes naar doorverwezen moeten worden.
- ◆ We zorgen dat de TIC weet wat er speelt binnen de organisatie en op de hoogte wordt gebracht van ontwikkelingen.
- ◆ De kennisbank voor de TIC wordt verder uitgebreid in content en functionaliteit, en dient samen met de website als standaard voor de 'eerstelijns'-vragen.
- ◆ We maken afspraken over het informeren van de TIC bij vervanging bij afwezigheid door ziekte of vakantie.

3. *Offline productaanvraag*

Het blijft voor alle producten en diensten mogelijk om dit persoonlijk of niet online aan te vragen. Dit wordt meegenomen als onderdeel van de producten- en dienstencatalogus met routekaart.

4. *Werken op afspraak*

Vanaf 1 februari 2020 zijn we gestart met de pilot op afspraak werken. Hiermee kunnen we onze inwoners klantgerichter helpen. We zorgen voor:

- ◆ Goede communicatie richting inwoners.
- ◆ We vragen naar ervaringen met een vragenlijst en evalueren vervolgens of de pilot succesvol is.
- ◆ Op basis van de evaluatie besluiten we of we definitief op afspraak gaan werken.

5. *Één gemeente*

De inwoner heeft te maken met één gemeente. Dit betekent:

- ◆ Dat de inwoner waar mogelijk via dezelfde routes zijn afspraken met de gemeente kan maken en dat de gemeente overal op afspraak werkt.
- ◆ Dat de inwoner vanuit vertrouwen op een gelijke wijze behandeld wordt en op zijn vraag vanuit alle kanalen hetzelfde antwoord krijgt.

6. *Zichtbaar in de wijk*

De inwoner ziet de gemeente vaker in de wijk. We zijn bijvoorbeeld al in de wijk om inwoners te helpen met het aanvragen van reisdocumenten.

- ◆ We gaan de mogelijkheid onderzoeken om bijvoorbeeld de reisdocumenten ook te kunnen bezorgen.
- ◆ We peilen de kwaliteit van onze dienstverlening naast digitale manieren ook regelmatig persoonlijk, door bijvoorbeeld met de Praotbus op pad te gaan of in de wijk te werken.

7. *Complexere aanvragen*

Complexere aanvragen kunnen niet makkelijk online worden aangevraagd en afgehandeld. Deze aanvragen willen we aan de balie afhandelen, zodat we de vraag helder kunnen krijgen en goed advies kunnen geven. Het aantal complexere producten groeit en zal ook in de toekomst meer worden.

- ◆ We bereiden ons voor op de toename van complexe aanvragen. We zorgen dat onze professionals ook in de toekomst kennis behouden. Mogelijk betekent dit een verandering in werkwijze van bijvoorbeeld de frontoffice.

8. *Koppeling met andere partners*

- ◆ Wij hebben contracten met andere partners die namens ons werkzaamheden uitvoeren. We luisteren en leren van elkaar. We verwachten van hen dat zij ook werken vanuit onze visie en dienstverleningsconcept. Hier hebben we aandacht voor en maken we afspraken over.
- ◆ We kijken in hoeverre wij vragen van inwoners die bij onze partners thuishoren kunnen beantwoorden, dan wel eenvoudig kunnen doorgeleiden naar onze partners. Waarbij de vraag van de inwoner adequaat en snel beantwoord blijft.

9. *Duurzaam*

De gemeente werkt duurzaam. Dit betekent dat we zo min mogelijk papier gebruiken.

- ◆ We wijzen de inwoner telefonisch en aan de balie op de voordelen van online. We printen bijvoorbeeld niet zo maar afvalkalenders of andere aanvraagformulieren voor de inwoner.
- ◆ Ook intern zijn we ons hiervan bewust en printen alleen nog daar waar het écht nodig is.

10. *Online bewustwording*

Telefonisch zorgen we ook voor online bewustwording van inwoners.

- ◆ We attenderen de inwoner op de voordelen van een online transactie bij bijvoorbeeld meldingen. Hier werken we richtlijnen voor uit.
- ◆ We maken een communicatieplan om inwoners goed uit te leggen hoe een online aanvraag in zijn werk gaat en wat de voordelen hiervan zijn. Dit blijft uiteraard altijd een vrije keuze: een inwoner houdt altijd de mogelijkheid om via een andere route een aanvraag in te dienen.

11. *Veiligheid*

We stellen alles in het werk om onze inwoners goed van dienst te zijn. Het is daarbij belangrijk dat we weten hoe we onze grenzen aangeven in deze contacten. Agressie en geweld van inwoners tegen medewerkers wordt op geen enkele wijze getolereerd. Hiertoe vernieuwen we onze 'Instructiewijzer ongewenst gedrag'. We ondersteunen dit met trainingen.

Tot slot

De vraag van de inwoner staat voorop als het om onze dienstverlening gaat. Het is dan ook van belang dat we altijd weten wat een inwoner wil, wat de echte vraag is en hoe een inwoner contact wil hebben. Voor een heel aantal zaken ligt dit eenvoudig: het aanvragen van een paspoort is eenduidig. Daar is de oplossing en route ook eenvoudig. Veel andere zaken zijn niet eenduidig: iemand die bijvoorbeeld een vergunning aanvraagt doet dit niet voor de vergunning, maar om iets te bereiken (bv een evenement realiseren). Hier willen we dus eerst de vraag en het probleem écht goed helder krijgen, samen en in gesprek met de ander. Werken vanuit deze visie vraagt dan ook om anders te werken.

Vanuit dienstverlening is het meten van inwonergedrag één van de manieren om zo goed mogelijk aan te sluiten bij de vraag, behoefte en gewenste route van de inwoner. Zonder duidelijke achterliggende statistiek of meting is het lastig om beslissingen te maken over dienstverlening en de uitvoerbaarheid daarvan. Door data te verzamelen, te analyseren en te gebruiken kunnen we beter aansluiten op de leefwereld van mensen. Met passende datagedreven dienstverlening kunnen maatschappelijke opgaven eerder gesignaleerd, problemen voorkomen (signaleren dat iemand in de schulden kan komen) en kansen geboden worden (attenderen op een ongebruikte regeling).

Inwonergedrag is optimaal te meten met klantreizen. We gaan in de toekomst met klantreizen aan de slag, bijvoorbeeld om te meten op welk moment in het proces de inwoner wel of niet tevreden is. Klantreizen maken we samen met de inwoner.

De inwoner wordt daarnaast meer betrokken bij onze dienstverlening door gebruikerstests, actieve evaluatie zowel digitaal als bij de balie en in de wijk met bijvoorbeeld de Praotbus.

Om de voortgang van de visie en dit uitvoeringsplan te bewaken gaan we slim, strategisch en op een actiegerichte manier kijken naar de uitvoering. Op basis hiervan stellen we voortdurend bij. Het uitvoeringsplan is dan ook dynamisch en niet uitputtelijk.

BIJLAGE 1: route digitale dienstverlening

