

## Informatienota

Datum vergadering	: 19 december 2023
Registratienummer	: GZDGWB/1200087
Informatienotnummer	: IN101
Portefeuillehouder	: Govert van Bezooijen
Bijlage(n)	: Analyses proces meldingen openbare ruimte
Onderwerp	: Voortgang projecten dienstverleningsprogramma, peildatum 1 november 2023

---

### Onderwerp

Voortgang projecten dienstverleningsprogramma, peildatum 1 november 2023

### Kennisnemen van

Ontwikkelingen binnen het dienstverleningsprogramma

### Inleiding

De gemeente West Betuwe werkt aan een uitvoeringsagenda gebaseerd op de dienstverleningsvisie. Binnen het programma Dienstverlening zijn momenteel 9 projecten in volle gang. In deze raadsinformatienota informeren wij u op hoofdlijnen over de ontwikkelingen binnen het dienstverleningsprogramma.

### Kernboodschap

De 3 speerpunten waar het dienstverleningsprogramma zich in 2023 en 2024 op richt, hebben betrekking op:

1. het contact met onze inwoners;
2. het moderniseren van de (digitale) dienstverlening;
3. het optimaliseren van een aantal klantprocessen.

#### 1. Het contact met onze inwoners;

##### ✓ **Meedenkfunctionaris**

Eén van de doelen uit het coalitieakkoord is om meedenkfunctionarissen aan te wijzen binnen de ambtelijke organisatie. Deze zomer is de eerste meedenkfunctionarisrol geformaliseerd in de functie van Meedenker dienstverlening. Deze persoon begeleidt inwoners, ondernemers en organisaties die vastlopen met hun vraag en/of klacht. Proactief treedt zij op bij de coördinatie van klachten die via het informele traject lopen en is zij betrokken bij de afhandeling van formele klachten. Ook bij complexe en/of afdelingsoverstijgende klantvragen kan zij worden betrokken. Daarnaast inventariseert de Meedenker dienstverlening op basis van signalen leereffecten, doet verbetervoorstellen en zorgt voor opvolging hiervan.

##### ✓ **Een 'nieuw' gemeentehuis**

Het gemeentehuis in Geldermalsen dient als ontmoetingsplek voor inwoners én voor medewerkers. In de (T)huisvestings visie gemeente West Betuwe staat het volgende

beschreven: "Direct bij binnenkomst wordt de gastvrijheid van de gemeente West Betuwe voelbaar, zowel voor bezoekers als medewerkers. Het publiek toegankelijke deel wordt gehost door een gastvrouw of -heer. Bij de fysieke balie word je als bezoeker ontvangen en kun je terecht met al je vragen en meldingen".

Sinds 3 oktober regelen inwoners hun burgerzaken in het nieuwe gemeentehuis. Ondanks dat de verbouwing nog niet is afgerond, zijn de eerste reacties positief. De ruimte wordt omschreven als "licht, ruim en overzichtelijk". Eind november wordt het overige deel van het gemeentehuis opgeleverd.

✓ **Klant Contact Centra (KCC's)**

Jaarlijks ontvangt ons algemene Klant Contact Centrum ruim 34.000 klantvragen en het KCC van team sociaal ruim 11.000 klantvragen. Een deel van de beschikbare data is geanalyseerd om onze dienstverlening beter aan te laten sluiten op de behoefte van onze inwoners aan telefonisch contact met de gemeente. Zo weten we nu dat op maandagochtend het drukste tijdblok is van de week en welke momenten op de verschillende werkdagen rustiger of juist drukker zijn. Hier passen we de bezetting van de medewerkers aan de telefoon op aan, zodat onze inwoners snel geholpen worden.

Bij team Sociaal zijn gedurende een periode alle klantvragen in beeld gebracht. Hiermee weten we nu dat inwoners het meest contact opnemen over 'vervoer', 'huishoudelijke hulp' en de 'gehandicaptenparkeerkaart'. Ook is een jeugdconsulent toegevoegd aan het KCC, zodat deze in het eerste contact al klantvragen kan beantwoorden en/of direct een goede eerste intake kan doen.

Sinds begin oktober zitten de medewerkers van het algemene KCC en Team sociaal fysiek bij elkaar in één ruimte. Dit stimuleert een betere samenwerking, verhoogt het kennisniveau en helpt bij een snellere beantwoording van klantvragen.

Tijdens het onderzoek zijn een aantal adviespunten ten aanzien van de bereikbaarheid gekomen. Hier dienen nog keuzes in gemaakt te worden.

- Openingstijden KCC team sociaal;
- Invoeren keuzemenu ja/nee
  - In geval van ja, dan biedt dat de mogelijkheid om één algemeen telefoonnummer van de gemeente stop te zetten. Hetgeen ook de toegankelijkheid van de gemeente ten goede komt.

2. Moderniseren van de (digitale) dienstverlening;

✓ **Vernieuwde website**

Deze zomer is het project vernieuwde website afgerond. Bijna 600 pagina's zijn handmatig omgezet van een oud naar een nieuw systeem. Ook is er een nieuwe e-formulierentool aangeschaft. In Q4 2023, met uitloop naar Q1 2024 worden bestaande formulieren overgezet

in de nieuwe tool en op de website geplaatst. Er zijn direct een aantal aanpassingen in de inrichting van de pagina's verwerkt, zodat inwoners intuïtiever en daarmee sneller de informatie kunnen vinden. Ook de formulieren zullen al een eerste verbetering krijgen. In 2024 wordt de website, inclusief de formulieren verder doorontwikkeld. Bij deze doorontwikkeling betrekken we inwoners om goed aan te sluiten op de wensen en behoeften.

✓ **Digitale toegankelijkheid**

De overheid wil dat iedereen mee kan doen in de digitale samenleving. Daarom moeten websites en mobiele apps van overheidsinstanties toegankelijk zijn voor iedereen. Ook voor mensen met een beperking. Niet alleen de website van de gemeente, maar ook de websites waar de gemeente aan meebetaalt of medeopdrachtgever voor is, moeten voldoen aan de internationale standaard voor toegankelijkheid. De verplichting geldt ook voor digitale documenten die online gepubliceerd worden, voor mobiele apps en ons intranet.

Digitale toegankelijkheid staat hoog op onze agenda. Er zijn al mooie stappen gezet. Om alles verder op orde te krijgen stappen we over op een projectmatige aanpak. 2023 gebruiken we om een plan van aanpak op te stellen en het organiseren van kennissessies voor de ambtelijke organisatie en het bestuur.

3. Optimaliseren klantprocessen;

✓ **Inrichten servicebeloften**

Bij de behandeling van de perspectiefnota op 29 juni jl. zijn vragen gesteld over dienstverlening, met name op het gebied van reageren op brieven en terugbellen.

De portefeuillehouder heeft toegelicht dat we aan de slag gaan met servicebeloften en dat dit de benodigde tijd nodig zal hebben om het effectief te laten functioneren. Dit zal onze inwoners duidelijkheid geven over wanneer ze een reactie kunnen verwachten en komt daarnaast ook de gemeentelijke organisatie ten goede.

Gewenste situatie:

- We hebben expliciete servicebeloften. Hierin maken we duidelijk waarop inwoners ons kunnen aanspreken;
- Onze prestaties zijn meetbaar. Hiermee kunnen we controleren of we onze beloften nakomen;
- Onze dienstverlening verbeteren we continu op basis van verzamelde data en feedback.

Op dit moment werken we aan de volgende zaken:

- We inventariseren en analyseren beschikbare data om inzicht te krijgen in onze huidige prestaties en mogelijke pijnpunten;

- We werken aan het vaststellen van kpi's voor de meest voorkomende klantprocessen. Hierbij richten we ons eerst op het verbeteren van het telefonie- en postproces en het proces meldingen openbare ruimte;
- Met de Bedrijfsvoeringsorganisatie BWB onderzoeken wij welke ondersteunende technische functionaliteiten kunnen bijdragen aan het versterken van onze dienstverlening. Voor het telefonie- en postproces zijn al 2 concrete functionaliteiten aangeschaft en/of uitgedacht.

Het gaat om een tool om terugbelverzoeken in vast te leggen. De tool is 1 november in gebruik genomen door 4 klantafdelingen. Medio november wordt de nieuwe werkwijze geëvalueerd en daarna uitgerold binnen de rest van de organisatie. Het voordeel van het op deze wijze vastleggen en afhandelen van terugbelverzoeken is dat we op basis van beschikbare data op organisatie-, team-, maar ook persoonsniveau direct kunnen bijsturen.

Het aanmaken en verzenden van ontvangstbevestigingen in meervoudige klantprocessen als verplichte processtap inbouwen, is een functionaliteit waarvan de inrichting nu wordt voorbereid. In de ontvangstbevestiging worden inwoners en ondernemers geïnformeerd wie de zaakbehandelaar is en op welk telefoonnummer deze, meestal rechtstreeks, bereikbaar is. Ook worden de tijdslijnen van het proces genoemd. Hiermee heeft de inwoner/ondernemer een contactpersoon en worden zijn/haar verwachtingen gemanaged met betrekking tot de doorlooptijd.

✓ **Proces meldingen openbare ruimte**

We doen grondig onderzoek naar de meldingen openbare ruimte over de periode 2021 tot heden. Deze analyse levert waardevolle inzichten op en brengt concrete aanknopingspunten voor verbeteringen aan het licht. Ter illustratie hiervan zijn in de bijlage enkele analyses opgenomen. Een aantal zaken staan hieronder uitgelicht:

- Wekelijks ontvangt onze gemeente gemiddeld 532 meldingen openbare ruimte;
- Bijna 60 procent van de meldingen worden door de burger via de App gedaan;
- 56 procent van de meldingen gaan over: Wegen | verkeer | parkeren, Groen en Afval;
- De top 3 binnen de rubriek Wegen | verkeer | parkeren is:
  1. Verzakkingen en gaten
  2. Bewegwijzering en borden
  3. Verkeersveiligheid
- Meldingen over beplanting en bomen tellen op tot 66 procent van de meldingen in de rubriek Groen;
- Afval, dumping en verbranding leidt in de rubriek Afval tot 70 procent van de meldingen.

We halen al veel informatie uit data-analyses, maar we zijn ook erg benieuwd naar de ervaringen van melders in het meldingsproces. Hiervoor hebben we een vragenlijst opgesteld. Voor een periode van minimaal 2 maanden gaan we melders nadat hun melding is afgerond,

via e-mail vragen om mee te doen met een tevredenheidsonderzoek. De klantsignalen gebruiken we eveneens als input om de dienstverlening te verbeteren.

De komende periode gaan we aan de slag met de verkregen inzichten en stellen we een verbeterplan op. In de prioritering van de verbeterpunten wordt rekening gehouden met verschillende zaken, zoals bijvoorbeeld het aantal meldingen. Door met grote aantallen aan de slag te gaan, ervaren inwoners het snelst verbetering. Ook zijn het formuleren van Kpi's en een beschrijving van concrete activiteiten die ervoor zorgen dat de gestelde kpi's worden gehaald, onderdeel van het verbeterplan.

### **Consequenties**

Een eigentijdse (digitale) dienstverlening die aansluit op de behoefte van onze inwoners.

### **Financiën**

n.v.t.

### **Vervolg en communicatie**

Dit is de tweede raadsinformatienota over het dienstverleningsprogramma. Deze nota sturen wij niet alleen naar u, maar naar alle medewerkers van West Betuwe. Dit om de betrokkenheid te vergroten. Vanaf 2024 zullen wij de ontwikkelingen binnen het dienstverleningsprogramma niet meer als raadsinformatienota met u delen, maar als bijlage opnemen in onze bestuursrapportages.

### **Bijlage(n)**

Analyses proces Meldingen openbare ruimte.

### **Suggestie ter afhandeling**

Voor kennisgeving aannemen.

Burgemeester en wethouders van de gemeente West Betuwe,  
de gemeentesecretaris, Philip Bosman  
de burgemeester, Servaas Stoop