

Raadsinformatiebrief

Onderwerp	: Dienstverlening gemeente Alblasserdam	
Aanleiding	: Realisatieplan dienstverlening en deelacties 2013	
Datum	: 15 januari 2013	
Doel	: het ter kennisname verstrekken van informatie	
Portefeuillehouder	: A.B. Blase (078) 770 6004	b.blase@alblasserdam.nl
Primaathouder	: H. Rietveld (078) 770 6070	h.h.rietveld@alblasserdam.nl

Te verstrekken informatie

1. Aanleiding

1.1 Het Realisatieplan Dienstverlening:

In het collegeprogramma 2010 – 2014, is als hoofddossier d opgenomen: Dienstverlening digitaal en dichtbij. Het verhogen van de kwaliteit van de dienstverlening is daarmee de komende jaren een belangrijk thema voor de gemeente Alblasserdam, met als doelstelling 'een verbeterde dienstverlening aan burgers, bedrijven en instellingen'.

In deze kwaliteitsslag speelt de lokale eigenheid van dienstverlening een belangrijke rol. Deze is beknopt samengevat in het eerder genoemde credo: 'Dienstverlening digitaal en dichtbij'. Voor burgers, bedrijven of instellingen betekent dit dat ze in Alblasserdam voor steeds meer dienstverlening de wijze van afname kunnen kiezen (digitaal of dichtbij aan een balie) en ten behoeve hiervan informatietechnologie wordt ingezet om de levering van producten en diensten te realiseren. Behalve door lokale invloeden, worden de eisen aan de dienstverlening ook sterk beïnvloed door regionale en landelijke ontwikkelingen. Om de lokale, regionale en landelijke vereisten van dienstverlening in samenhang met elkaar te kunnen bezien en de bijbehorende actiepunten op elkaar af te kunnen stemmen, is lokaal het 'Realisatieplan Dienstverlening gemeente Alblasserdam' opgesteld. Dit Realisatieplan is 2012 door het college vastgesteld. Om u als raad te informeren over de ambities op dienstverleningsgebied treft u het Realisatieplan Dienstverlening ter informatie aan (zie bijlage 1).

Van ambities naar daden:

Bij vaststelling van het Realisatieplan Dienstverlening in 2012 zijn alle dienstverleningsambities omgezet in doelstellingen en vervolgens verwerkt in een globaal meerjaren actieplan. Het uitgangspunt is om jaarlijks de in 2012 globaal geformuleerde acties te concretiseren in een 'Actiepuntenplan Dienstverlening'. Jaarlijks vormt dit plan dan een basis voor, in afstemming met de Portefeuillehouder, besluitvorming door het MT ten behoeve prioritering, planning en aansluiting op afdelingsplanningen. Met elkaar en vanuit een gedeelde verantwoordelijkheid worden de actiepunten daarna uitgevoerd en wordt de doorontwikkeling van de dienstverlening stapsgewijs gerealiseerd.

1.2 Hoofdpunten Dienstverlening in 2012 en een doorkijk naar 2013:

In 2012 zijn ten behoeve van de kwaliteitsimpuls aan onze dienstverlening diverse lokale en regionale acties verricht. Onderstaand wordt onder de punten A tot en met G een aantal van de

in 2012 behaalde resultaten toegelicht en voorzien van een doorkijk naar de actiepunten voor 2013.

A. Zaakgericht werken:

Om diensten digitaal aan te kunnen vragen, werkprocessen te uniformeren en klanten te kunnen informeren over de status van hun aanvraag, zijn binnen de regio Drechtsteden in 2012 wederom diverse zaaktypen ontwikkeld. Een aanvraag, waarvan de kwaliteit en doorlooptijd bewaakt wordt, wordt hierdoor vastgelegd als digitale zaak in een mid-officesysteem (Mozaiek). Deze wijze van zaakgericht werken leverde in 2012 behalve het uitbreiden van onze digitale dienstverlening een aantal voordelen op, waaronder verbetering van de bedrijfsvoering (bijv. sturing op basis van managementrapportages) en verdere integratie van de dienstverleningskanalen (aanvragen via post, balie, telefoon en website in één overzicht).

Als gevolg van zaakgericht werken is in 2012 een volgend deel van onze dienstverlening digitaal ontsloten. Ook deze producten en diensten zijn nu via een webformulier digitaal aan te vragen (inclusief te betalen) en vervolgens af te handelen volgens vastgestelde procedures en afhandeltermijnen. De informatievoorziening rondom deze producten en diensten is in 2012 opgesteld conform het landelijke dienstverleningsconcept Antwoord© (*) en ondergebracht in het digitale loket van onze website. Aanvullend heeft in 2012 een doorontwikkeling plaatsgevonden van de statusmeldingen aan de klant, waaronder het op verzoek verschaffen van statusmeldingen per sms.

In 2013 vindt ten behoeve van zaakgericht werken ondermeer een doorontwikkeling plaats van de in gebruik zijnde webformulieren. Gedacht wordt aan het ontwikkelen van zogenaamde dynamische webformulieren (webformulieren die een aanvraag vereenvoudigen). Aanvullend wordt regionaal een actie opgestart om de ontvangstbevestigingen te verbeteren en zullen nog meer producten en diensten worden ondergebracht in het principe van zaakgericht werken en vervolgens in het digitale loket.

() Toelichting op het Landelijk programma Antwoord©*

Het concept waarmee de overheid haar dienstverlening verbetert heet het Landelijk programma Antwoord©. Antwoord© is een dienstverleningsconcept dat helpt de overheidsdienstverlening te digitaliseren en moderniseren. Doel is om sneller en begrijpelijker, maar vooral ook het juiste en zelfde antwoord te geven via de verschillende dienstverleningskanalen. Bovendien moet informatie ook makkelijker vindbaar en betrouwbaar zijn (zie voor een nadere toelichting het Realisatieplan Dienstverlening).

B. Meldlijn openbare ruimte:

De 'Meldlijn openbare ruimte' is het centrale, digitale meldpunt van de gemeente Alblasterdam voor burgers, ondernemers en bezoekers van Alblasterdam om snel en eenvoudig digitaal melding te doen van gebreken en ongemakken in de openbare ruimte. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om kapotte straatverlichting, een gat in de bestrating of kapotte speeltoestellen. Op basis van een zaaktype, dat speciaal is ingericht volgens het beslisboom-principe, kan de melding worden ingediend waarna de melder via statusinformatie op de hoogte blijft van de afhandeling (zie ook onderdeel A). Aanvullend heeft de melder de mogelijkheid om bijvoorbeeld beeldmateriaal aan de melding toe te voegen. In 2012 vond aanvullend een eerste oriëntatie plaats op de ontwikkeling van een 'meldlijn-app' om deze digitale meldingen ook via ondermeer smartphones te kunnen laten plaatsvinden. In 2013 vindt de realisatie en ingebruikneming van deze app plaats.

C. Gevonden en verloren voorwerpen

In 2012 hebben gemeenten de taak van de landelijke politie overgenomen om zorg te dragen voor de registratie van gevonden en verloren voorwerpen. De gemeenten binnen de

Drechtsteden hebben ook hierbij de handen ineen geslagen en het voor klanten mogelijk gemaakt om meldingen van verloren of gevonden voorwerpen digitaal in te dienen binnen het principe van zaakgericht werken. Sec lokaal in Alblasserdam vindt eveneens de service plaats van het matchen van verloren aan gevonden voorwerpen. In 2013 vindt een regionale evaluatie plaats van het melden van gevonden of verloren voorwerpen en het afhandelen van deze meldingen.

D. Klantcontacten

In 2012 hebben diverse acties plaatsgevonden om de afhandeling van klantcontacten binnen alle dienstverleningskanalen te verbeteren. Zo is ondermeer de (regionale) terugbelnotitie in gebruik genomen (welke is opgenomen in het mid-office systeem Mozaiek), is meer statische informatie (informatie die niet regelmatig wijzigt, zoals contactgegevens en indieningsvereisten) opgenomen in het landelijke dienstverleningsconcept Antwoord© en ons digitale loket. Door de gemeentesecretaris is een organisatiebreed traject opgestart om in 2013 aanvullende maatregelen voor specifiek het afhandelen van vragen te kunnen treffen. Aanvullend is ten behoeve van onze dienstverlening het ontwikkelen van bijbehorende competenties van medewerkers ondergebracht in het organisatieontwikkelingstraject (spoor: kernwaarden). In 2013 zullen ondermeer vanuit het traject van de gemeentesecretaris in samenhang met het organisatieontwikkelingstraject diverse verbeteringen plaatsvinden. Promotie van het kwaliteitshandvest en het bewerkstelligen van een bewustwordingsproces (dienstverlening is mensenwerk) zullen hier deel van uitmaken. Eveneens zal in het eerste half jaar een ontwikkeling van de frontoffice Bouw- en woningtoezicht en Vergunningverlening plaatsvinden naar aanleiding van het transitietraject OZHZ.

E. Hulpwijzer

In 2012 is alle informatie over diensten en producten binnen de WMO, evenals de bijbehorende dienstverleningsorganisaties, ondergebracht in het landelijke dienstverleningsconcept Antwoord© en in ons digitale loket. In 2012 heeft hierop aanvullend regionaal de ontwikkeling van de 'Hulpwijzer' plaatsgevonden. De Hulpwijzer vormt straks een digitaal platform waar alle informatie en aanvraagmogelijkheden voor zorg- en hulpgerelateerde diensten, producten en aanbieders is geïntegreerd. Doel van de hulpwijzer vormt de gedachte om de indiener van de hulpvraag gericht inzicht te verschaffen in het brede scala van de voorliggende voorzieningen, die specifiek zijn gericht op zijn/haar hulp situatie. In 2013 zal de Hulpwijzer worden geïmplementeerd.

F. Vernieuwing van de website www.alblasserdam.nl

In het collegeprogramma 2010 – 2014 wordt ondermeer ingezet op een goede kwaliteit van dienstverlening in combinatie met een open bestuursstijl en een vernieuwende wijze van communiceren. Dat betekent voor Alblasserdam dat haar dienstverlening mensgericht, snel en zeker, samenwerkingsgericht, transparant en aanspreekbaar moet zijn. In deze Raadsinformatiebrief werd al eerder aangegeven dat het credo 'Dienstverlening digitaal en dichtbij' daarbij voor Alblasserdam het uitgangspunt vormt en dat ten behoeve hiervan ondermeer informatietechnologie wordt ingezet om de levering van producten en diensten te realiseren. Onze website speelt in deze ontwikkeling een centrale rol. Om te kunnen voldoen aan een moderne vorm van elektronische dienstverlening is de overgang van een digitaal loket naar een 'geïntegreerd digitaal loket' voor Alblasserdam noodzakelijk. In een geïntegreerd digitaal loket is geen serie losstaande producten en diensten ingevoerd, zoals nu de situatie is. Vanuit een procesgerichte organisatie zijn informatie, diensten en producten samengevoegd en vervolgens vanuit diverse invalshoeken binnen de website toegankelijk. Handelen vanuit het perspectief van de websitebezoeker is hierbij leidend. Deze bezoeker wil geen keuze maken, maar snel en rechtstreeks door middel van zoektermen naar de gewenste informatie worden geleid, daarbij worden geattendeerd op mogelijke aanvullende belangrijke informatie en uiteindelijk ook de mogelijkheid hebben om digitaal zaken met de gemeente te doen. Parallel hieraan is een andere groeiende trend waar te nemen, namelijk het explosief groeiende gebruik

van mobiel internet. Dit terwijl onze huidige website niet "tablet en smartphone proof" kan worden gemaakt.

De grootschaligheid van al deze ontwikkelingen noodzaken een vernieuwing van onze huidige website, waardoor Alblasserdam in staat wordt haar ambities op het digitale vlak te kunnen realiseren. In 2012 is daarom een startnotitie opgesteld ten behoeve van het vernieuwen van de website www.alblasserdam.nl. Op basis van de vernieuwde website kan dan uitvoering worden gegeven aan onze digitale bestuurlijke ambities, zoals deze zijn vastgelegd in het Collegeprogramma 2010-2014 en in de nieuwe Bestuursstijl van Alblasserdam. De uitvoering van dit project vindt plaats in 2013.

G. Proeftuin Bundelen van Expertise

In de proeftuin dienstverlening werd gewerkt aan het dienstverleningsperspectief uit de regionale visie op dienstverlening. De proeftuin dienstverlening richtte zich in 2012 ondermeer op het bundelen van expertise, onder andere op de vakgebieden GBA-expertise, GBA-applicatiebeheer en Naturalisatie. In 2012 heeft dit geleid tot ondermeer een aanzet tot de harmonisatie van Burgerzaken Antwoord@pagina's en zaaktypen. Naar aanleiding van dit laatste wordt in 2013 regionaal het traject 'Burgerzaken dienstverlening 2.0' opgestart. Binnen dit project worden Drechtsteden-breed 22 Burgerzakenproducten geharmoniseerd op gebied van informatievoorziening, de wijze van aanvragen en de afhandeling. Parallel aan dit project vindt in 2013 een regionale consolidatie plaats van enkele Burgerzakenapplicaties, waaronder de GBA-systemen.

2. Financiële aspecten

De hoofdonderdelen van het Realisatieplan Dienstverlening zijn voor wat betreft 2013 budgettair opgenomen in:

- Regionale Projectenportfolio CIO (ondermeer t.b.v. de top 8 dienstverleningswensen);
- Regionaal programmabudget (t.b.v. de regionale projecten);
Beide verantwoord in de begroting van 2013, paragraaf 4 Bedrijfsvoering, onderdeel automatisering en informatisering.
- Budget dienstverlening (voorheen lokale stelpost dienstverlening);
Verantwoord in de begroting van 2013, paragraaf 1 Dienstverlening en Bestuur.

3. Personele en juridische aspecten

n.v.t.

4. Communicatie en inspraak

In 2013 zal naar onze klanten een gerichte communicatie plaatsvinden over de mogelijkheden van en de wijzigingen in onze dienstverlening. Vanuit deze optiek wordt voor de in- en externe communicatie ten aanzien van onze dienstverlening in maart 2013 een plan van aanpak opgesteld, dat vervolgens in afstemming met de Portefeuillehouder wordt vastgesteld door het MT.

5. Uitvoering (inclusief planning)

De gerichte acties op het gebied van dienstverlening in 2013 worden opgenomen en door het MT, in afstemming met de Portefeuillehouder, vastgesteld in het actieplan dienstverlening 2013.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders

secretaris

burgemeester

Bij deze Raadsinformatiebrief horen de volgende bijlagen
Bijlage 1: Realisatieplan Dienstverlening