

Raadsinformatiebrief

Onderwerp	: Stand van zaken Dienstverlening Drechtsteden
Aanleiding	: actieve informatievoorziening, jaarlijks overzicht
Datum	: 30 januari 2018
Portefeuillehouder	: J. Kraijo
Schrijver	: Dienstverlening Drechtsteden/Sonja van der Stel

Geachte leden van de gemeenteraad,

Op 1 januari 2016 is het Drechtstedelijk Klant Contact Centrum (DKCC) gestart. Het DKCC is de dienstverleningsorganisatie van de gemeenten Dordrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Sliedrecht en Alblasserdam. Dordrecht en functioneert als een uitgeplaatste, regionaal gedeelde, afdeling van de gemeenten. In deze raadsinformatiebrief informeert het college u over de stand van zaken van het afgelopen jaar Dienstverlening Drechtsteden. Na een intensief tweede jaar voor Dienstverlening Drechtsteden biedt 2018 de kans om vanuit een stabiele basis de dienstverlening verder te ontwikkelen en verbeteren.

De voorgeschiedenis van Dienstverlening Drechtsteden

De businesscase van de gemeenten is in 2015 opgesteld vanuit de overtuiging dat de gemeenten de forse en noodzakelijke ontwikkelopgaven op het gebied van dienstverlening gezamenlijk beter het hoofd kunnen bieden en efficiënter kunnen organiseren. Op deze manier bundelen de gemeenten de krachten op het gebied van dienstverlening en borgen tegelijkertijd de lokale nabijheid van de gemeenten als eerste ingang voor inwoners, ondernemers en instellingen.

Als gevolg van de toename van de digitale dienstverlening, de langere termijnen voor paspoorten en rijbewijzen (van 5 naar 10 jaar) en het werken met maatwerkafspraken met inwoners (op het gemeentehuis of bij hen thuis) zullen de huidige baliecontacten fors afnemen (>65%). Binnen Dienstverlening Drechtsteden kan deze forse terugloop worden opgevangen zonder dat dit een verminderde dienstverlening betekent.

Dienstverlening Drechtsteden werkt op basis van een gezamenlijk geformuleerde missie en visie waarbinnen ruimte is voor lokale verschillen en lokale invloed van de deelnemende Drechtsteden, zoals bijvoorbeeld de huidige gemeentewinkel. Daarnaast wordt invulling gegeven aan lokale eigenheid door een vaste kernbezetting per gemeentewinkel, gebruik van het eigen logo en de eigen huisstijl van de gemeente.

Terugblik op 2017

In maart 2017 organiseerden we voor het eerst voor 4 gemeenten tegelijk de Tweede Kamer verkiezingen. De hoge opkomst en de grote kandidatenlijsten zorgden op de dag zelf nog voor de nodige dynamiek. Inmiddels zijn de voorbereidingen voor de gemeenteraadsverkiezingen 2018, en het referendum over de zogenaamde 'aftapwet' op dezelfde dag, in volle gang.

In de periode mei tot en met juli 2017 was er topdrukke door de zogenaamde reisdocumenten piek. Vlak voor de zomer verlengen inwoners hun paspoort of identiteitskaart. We spelen hier onder andere op in door 4 extra zaterdagopeningen. In 2017 is hier ongeveer evenveel gebruik van gemaakt als in 2016. Ook kunnen inwoners hun reisdocument nu op afspraak ophalen, waardoor ze geen wachttijd hebben. Van deze nieuwe mogelijkheid wordt al veel gebruik gemaakt.

Communicatiemix uitgebreid

In de communicatie met inwoners is live chat met inwoners toegevoegd als aanvulling op het al bestaande what's app. WhatsApp is als extra communicatiekanaal sinds april 2017 beschikbaar voor de inwoners van de gemeente Alblasserdam. WhatsApp wordt vooral gebruikt voor meldingen openbare ruimte en het stellen van vragen over de status van zaken. Daarnaast kunnen inwoners vanaf november hun vraag kwijt aan de gemeente door te chatten. Een mooi alternatief voor de

telefoon en veel inwoners ervaren dat als een prettige aanvulling. Bij de gemeenten Dordrecht en Sliedrecht is proefgedraaid met live chat, waarvan 86% het oordeel goed tot zeer goed geeft over het gesprek.

Meer digitale mogelijkheden.....

In 2017 is weer verder ingezet op meer online mogelijkheden om zaken te doen met de gemeente. Al sinds 2016 kunnen inwoners online hun verhuizing doorgeven en een uittreksel BRP aanvragen. Het online doorgeven van een verhuizing is in 2017 gestegen van 44% (2016) naar 60%. De online aanvragen bij de uittreksels stagneren rond de 25%. Om de online aanvragen een impuls te geven wordt de levertijd van een online uittreksel aanzienlijk verkort: 'Vandaag besteld, morgen geleverd' betekent dat de inwoner de volgende dag het gevraagde uittreksel al op de mat heeft liggen. Met deze snelle service sluiten we aan op wat inwoners gewend zijn bij andere online dienstverleners. We bieden sinds november 2017 via de website de mogelijkheid om gevonden en verloren voorwerpen te melden en te zoeken. Dit maakt het voor de inwoner veel gebruiksvriendelijker en transparanter, dan de oude werkwijze. Ook zien we dat na de introductie van het digitaal aangeven van overlijdens (een dienst voor uitvaartondernemers) het nu bijna volledig digitaal verloopt. De ondernemers zijn op deze manier sneller en eenvoudiger geholpen.

En persoonlijk contact

Naast onze inzet op online wordt ook geïnvesteerd in prettig persoonlijk contact. Dat kan aan de balie zijn, maar bijvoorbeeld ook via de telefoon of zelfs via social media. Voor al die kanalen geldt dat er een medewerker achter zit die één-op-één contact heeft met de betrokken inwoner. We zorgen ervoor dat de klant het contact als prettig ervaart en meten ook via klanttevredenheidonderzoek of dat zo is. Op deze voet gaan we de komende periode verder. Daarnaast blijven we veel aandacht besteden aan het gebruik van eenvoudige taal.

Vooruitblik 2018

In 2018 gaat een (uitgestelde) proef plaatsvinden met het digitaal aanvragen van rijbewijzen via de Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW). Dienstverlening Drechtsteden doet hier als proef aan mee. Tegelijkertijd lijkt dit de toekomst voor het aanvragen van rijbewijzen.

Nieuwe website en CMS

In 2018 wordt eveneens gewerkt aan de introductie van de nieuwe website en het CMS, waaronder ook dat deel dat betrekking heeft op Dienstverlening Drechtsteden. Onlangs is een regionaal project opgestart om het CMS, de 'motor' van de website, te vervangen. Ook bepalen we voor alle gemeentelijke websites de online strategie en onderzoeken we wat we nog kunnen verbeteren aan de websites. De monitor communicatie & bestuur die eind 2017 is verschenen, biedt hiervoor ook input.

Tijdelijke huisvesting

Vanwege de tijdelijke huisvesting wordt 2018 voor Dienstverlening Drechtsteden een bijzonder jaar. De balie verhuist naar tijdelijke, kleinere locatie waardoor de dienstverlening anders wordt ingericht. Vanwege de beperktere ruimte wordt vanaf die locatie alleen op afspraak gewerkt en vanwege de veiligheid wordt er niet meer gewerkt met contant geld. Tegelijkertijd is er geen receptiefunctie aanwezig in het tijdelijke pand aan de Cortgene.

Verbetering van de meldlijn

Inwoners helpen de gemeente door meldingen door te geven over zaken in de openbare ruimte. Deze vragen komen zowel via de website als telefoon binnen. Eerder dit jaar zijn we met inwoners in gesprek gegaan om te horen wat ze belangrijk vinden in dit proces. Vooral de informatievoorziening over het oplossen van de melding kan beter en is direct van invloed op de tevredenheid van de inwoner over het afhandelen van de melding.

In november werd een onderzoek gepresenteerd in opdracht van BNR nieuwsradio, waarin de online dienstverlening van gemeenten met elkaar werd vergeleken. De Drechtsteden gemeenten eindigde laag op de ranglijst. In de regionale pers werd hier aandacht aan besteed. Het onderzoek richtte zich op de thema's meldingen openbare ruimte, belastingen en contactgegevens. Conclusie is dat we op deze punten nog stappen hebben te zetten en dat we hier al hard aan werken, zoals in deze rapportage vermeld met de CMS/website vernieuwing en meldingen openbare ruimte. Tegelijkertijd bieden we als gemeenten op de meeste andere thema's al ruim voldoende online dienstverlening.

'Paspoortendip' in aantocht: gevolgen voor de balie

Vanaf 2019 daalt de vraag naar nieuwe paspoorten fors. In 2022 zijn 84% minder verwachte aanvragen ten opzichte van 2017 door het verlengen van de geldigheidsperiode van 5 naar 10 jaar. Het verstrekken van paspoorten is de dienst met het hoogste volume bij DD. Daarnaast hebben nog diverse andere ontwikkelingen impact, zoals de digitalisering van diensten. Dit zorgt voor een sterke daling van de dienstverlening aan de balie.

Organisatieontwikkeling

Deze ontwikkeling betekent dat voor veel medewerkers aan de balie we samen opzoek gaan naar ander werk in de komende jaren. Naast de teruggang in hoeveelheid werk verwachten we ook een toename van de complexiteit van de klantvraag. Dit vraagt van alle medewerkers dat blijven leren van belang is. Dit jaar zijn we gestart met het programma 'fit voor de toekomst'. Met dit programma investeren we in de benodigde mobiliteit en ontwikkeling van medewerkers.

Hiermee bent u op de hoogte van de belangrijkste ontwikkelingen bij Dienstverlening.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders,



de secretaris
S. van Heeren



de burgemeester
J.G.A. Paans