

Aan
de gemeenteraad

Datum 11 mei 2021
Zaaknummer 2021-0056672
Betreft Plan van aanpak n.a.v. rekenkameronderzoek Digi-Taal dienstbaar

Vergadering van Portefeuillehouder: Maarten Burggraaf
Begrotingsprogramma Samenwerkend en Verbindend Dordrecht
Kernteam/Opgave: Versterking Bestuur & Organisatie - Strategie & Control
Auteur: Marius Bakx
E-mail: mca.bakx@dordrecht.nl
Verantwoordelijke: Peter van Bennekom
Openbaar: Ja

Raadsinformatiebrief

Wat is de aanleiding om deze informatie kenbaar te maken?

Op 3 maart 2021 is in de commissie bestuur en middelen de digitale dienstverlening besproken aan de hand van het rekenkamercommissie-rapport 'Digi-Taal dienstbaar'.

De centrale vraag in dit rapport was: Wat is het beleid en de huidige stand van zaken met betrekking tot de digitale dienstverlening – in termen van ontwikkeling, omvang en kwaliteit – bij de gemeente Dordrecht en hoe wordt hier – gezien vanuit inwoners, maatschappelijke instellingen en bedrijven – in de praktijk uitvoering aan gegeven?

Het rapport geeft hier antwoord op en de raad heeft besloten om de conclusies te onderschrijven en het college opgedragen om aanbeveling 3, 4 en 5 uit te voeren. In dit Plan van aanpak geven we aan hoe we deze drie aanbevelingen uit willen voeren. In een later stadium gaan we graag, zoals reeds besloten, met de raad in gesprek over aanbeveling 1 en 2.

De gemeente biedt in diverse domeinen digitale dienstverlening aan. Een deel van de gemeentelijke digitale dienstverlening wordt uitgevoerd door partijen zoals de Sociale Dienst Drechtsteden (SDD), de Gemeentebelastingen en Basisinformatie Drechtsteden (GBD) en de Omgevingsdienst Zuid-Holland Zuid (OZH). De blik van het rapport richt zich met name op de digitale dienstverlening vanuit de gemeente Dordrecht zelf, waarbij Dienstverlening Drechtsteden het grootste deel voor zijn rekening neemt. In het plan van aanpak hanteren wij dezelfde scope.

Wat is de te delen informatie?

De rekenkamercommissie komt tot acht hoofdconclusies en koppelt daar aanbevelingen aan. In dit plan van aanpak geven we per (samengevatte) aanbeveling weer hoe we er mee aan de slag gaan.

Aanbeveling 3: zet in op verdere verbetering digitale dienstverlening

Wij gaan in 2021/ 2022 de klanttevredenheid op digitale dienstverlening breder meten dan alleen op webvragen. Dit zal, naar verwachting, een ander beeld geven. De beoordeling van webvragen wordt sterk beïnvloed door niet of niet tijdig reageren vanuit vakafdelingen. Dit is een probleem

dat we kennen van de telefonische bereikbaarheid. Met een interne bereikbaarheids campagne besteden we hier momenteel aandacht aan.

Daarnaast blijven we inzetten op het verbeteren van de digitale dienstverlening. Deze verbetering wordt met data-analyses vanuit de newsroom (samenwerking dienstverlening en communicatie) ondersteund. Dit is een continu proces en is geborgd in de reguliere aanpak.

Het verbeteren van de (digitale) processen parkeervergunningen heeft een hoge prioriteit vanwege de kritische feedback van gebruikers. Momenteel loopt een 'klantreis' voor het proces parkeervergunningen. Hiermee brengen we de verbeterpunten in beeld vanuit het perspectief van de gebruikers. Daarnaast is onlangs een nieuw versie van het parkeervergunningportaal in gebruik genomen. Dit portaal levert naar verwachting de gewenste gebruiksvriendelijkheid.

In de commissie is met name aandacht gevraagd voor verbetering van het proces rond de meldingen over de openbare ruimte. Sinds juli 2019 worden deze meldingen gedaan met de Fixi-app. De overgang van de oude wijklijnmeldingen van Mozaïek naar Fixi heeft gezorgd voor een flinke verbetering van de dienstverlening. Fixi is veel gebruikersvriendelijker voor zowel inwoners als de behandelaren van de meldingen. De toename in gebruiksvriendelijkheid heeft direct geleid tot een forse toename van het aantal meldingen van gemiddeld 12.000 in de jaren tot en met 2018 tot ruim 27.000 meldingen in 2020. De toename stemt ons tevreden, omdat we hierdoor beter weten waar we in de stad aan de slag moeten. De toename van het aantal meldingen betekent ook dat we 2,5 keer zo veel meldingen moeten afhandelen met hetzelfde aantal medewerkers. Dit heeft er voor gezorgd dat vooral gebruik wordt gemaakt van standaardantwoorden.

In de cijfers van het Rekenkamerrapport Digitaal Dienstbaar zien we zowel gebruikers die (zeer) tevreden zijn als gebruikers die (zeer) ontevreden zijn. Dit beeld herkennen we uit de eigen gegevens. Over de afhandeling wijklijnmeldingen ontvangen we de meeste klachten maar ook de meeste complimenten. Daarnaast hebben we ook zelf (via een extern bureau) onderzocht hoe de melders kijken naar het contact en de afhandeling van de meldingen. Hier zien we ook zeer positieve (bij snelle afhandeling), maar ook zeer negatieve reacties (bij het gebruik van onpersoonlijke standaardreacties). Een groot deel van de ontevredenheid van de gebruiker zien we bij meldingen die worden doorgestuurd naar andere partijen om af te handelen. HVC neemt hierin het grootste aandeel. De melder krijgt het bericht uit Fixi dat de melding is afgehandeld, terwijl feitelijk alleen de melding is doorgestuurd naar HVC. Het systeem Fixi biedt melders sinds september 2020 de mogelijkheid om feedback te geven na de afhandeling van de melding. Ook hier zien we hetzelfde beeld. In totaal zijn hier het afgelopen half jaar bijna 1.000 reacties geweest door de gebruikers met een gemiddeld resultaat van 2,7 (op een schaal van 5).

Om de tevredenheid over meldingen openbare ruimte te verbeteren zetten we het komende jaar de volgende acties in:

1. met HVC maken we afspraken zodat HVC zelf de meldingen gaat afhandelen;
2. we passen waar nodig de standaardantwoorden aan;
3. vanaf september 2021 gaan we meldingen 24/7 uitlezen, waardoor buiten kantoor tijden urgente meldingen sneller worden opgepakt;
4. we breiden in 2022 de capaciteit uit met 0,5 FTE om vaker persoonlijk te kunnen reageren in plaats van altijd gebruik te moeten maken van standaardantwoorden. Dit zal formeel via de areaaluitbreiding in de kadernota aan de raad worden voorgelegd.

Met deze inzet verwachten we dat we in april 2022 de gemiddelde feedbackscores al hebben verbeterd van 2,7 naar minimaal 3,0 (op een schaal van 1 tot 5). Dit is nu landelijk de gemiddelde feedbackscore in gemeenten die Fixi gebruiken.

Aanbeveling 4: stimuleer de raad om een actievere rol te nemen (Aanbeveling 1: Wordt als raad actiever op het gebied van digitale dienstverlening)

In het gesprek over het rapport in de raadscommissie bleek dat de raad nog zoekend is op welke wijze men haar eigen rol ziet in de kaderstelling van de dienstverlening. Wel werd duidelijk dat het gesprek hierover niet alleen moet gaan over de digitale dienstverlening, maar over de dienstverlening in brede zin. In het derde of vierde kwartaal van dit jaar zullen we, in samenspraak

met de griffie, een themabijeenkomst organiseren met de raad, waarbij we stil willen staan bij de belangrijkste ontwikkelingen in en de kaderstelling op de dienstverlening.

Aanbeveling 5: betrek gebruikers bij ontwikkeling nieuwe dienstverlening

In de afgelopen jaren zijn diverse keren inwoners betrokken bij de ontwikkeling van nieuwe digitale diensten. Dit is vast onderdeel geworden van onze aanpak bij het introduceren van nieuwe (digitale) diensten. Met de inzet van kwantitatief en kwalitatief onderzoek en de eerdere genoemde 'klantrizen' kunnen gebruikers hun input geven en krijgen we zicht op hun behoeften.

Voor het digitaliseren van analoge dienstverleningsprocessen hanteren we de stelregel dat een *deel* van de inwoners altijd de voorkeur geeft aan digitale dienstverlening. Dit blijkt ook uit het daadwerkelijk gebruik hiervan. Daarnaast geldt met de komst van de Wet modernisering elektronische bestuurlijk verkeer (1-1-2022) dat burgers het recht hebben om elektronisch zaken te doen met de overheid. Kortom, we vragen aan inwoners of bedrijven niet of digitale dienstverlening gewenst is, maar wel hoe we dat in een proces vormgeven. Daarnaast bieden we altijd de mogelijkheid aan inwoners om de diensten 'analoog' af te nemen. Hiermee sluiten we niemand uit en zorgen we voor inclusieve dienstverlening. Ook besteden we aandacht aan het ondersteunen van inwoners in het meer digitaalvaardig worden.

Hoe verder na deze raadsinformatiebrief?

De verordening op de rekenkamercommissie schrijft voor dat het college jaarlijks, bij de jaarstukken, aan de raad rapporteert over de stand van zaken van de uitvoering van de raadsbesluiten die genomen zijn naar aanleiding van rekenkamercommissierapporten. Dit betekent dat wij bij het jaarverslag 2021 rapporteren op welke wijze, tot dan toe, uitvoering is gegeven aan dit plan van aanpak.

Welke kosten zijn verbonden aan het proces?

Vanuit reguliere middelen.

Een uitzondering geldt voor de aanpak van het verbeteren van de dienstverlening meldingen openbare ruimte. De uitbreiding van capaciteit (0,5 FTE) vanaf 2022 zal via de areaaluitbreiding in de kadernota aan de raad worden voorgelegd.

Wat zijn de belangrijkste gerelateerde besluiten?

Rekenkameronderzoek Digi-Taal dienstbaar

Het college van Burgemeester en Wethouders

secretaris

burgemeester