

Aan
de gemeenteraad

Datum 16 januari 2024
Zaaknummer 2024-0002707
Betreft Voortgangsrapportage Dienstverlening Drechtsteden 2023

Vergadering van Portefeuillehouder: Rik van der Linden
Begrotingsprogramma Bestuurlijk en Ondersteunend Dordrecht
Kernteam/Opgave: Dienstverlening - Ontwikkeling & Ondersteuning
Auteur: Claudia de Baar
E-mail: c.de.baar@dordrecht.nl
Verantwoordelijke: Peter van Bennekom
Openbaar: Ja

Raadsinformatiebrief

Wat is de aanleiding om deze informatie kenbaar te maken?

Met deze informatiebrief nemen we de gemeenteraad mee in de prestaties en ontwikkelingen in de publieksdienstverlening voor de inwoners en bedrijven van de gemeente Dordrecht.

Dienstverlening Drechtsteden heeft zich verplicht in de samenwerkingsovereenkomsten met de andere Dienstverlening Drechtsteden (DD)- gemeenten om met regelmaat de voortgang te rapporteren. Met deze raadsinformatiebrief voor de gemeente Dordrecht sluiten we in hetzelfde ritme aan bij de raadsinformatiebrieven voor de andere DD-gemeenten.

Wat is de te delen informatie?

Doelstelling

De gemeenteraad informeren over de voortgang bij Dienstverlening Drechtsteden.

Samenvatting

In deze raadsinformatiebrief:

- blikken we terug op het afgelopen jaar van Dienstverlening Drechtsteden; en
- kijken we vooruit op de ontwikkelingen en ambities.

Inleiding

Dienstverlening Drechtsteden (DD) is de uitvoerder van de publieksdienstverlening voor de gemeenten Alblasterdam, Dordrecht, Hendrik-Ido-Ambacht en Sliedrecht.

Met de gemeente Zwijndrecht werken we nauw samen in ontwikkelingen voor dienstverlening en vormt DD het klantcontactcentrum. In het klantcontactcentrum is DD het 1^e contact voor telefonie en webcare. Onder webcare vallen: social media, Whats app, live chat en meer. Ook beheert DD de webpagina's voor de burgerzakenproducten.

In de bijlage leest u het ontstaan, de activiteiten en het juridisch construct van DD.

Terugblik

Corona en Oekraïense vluchtelingen

De coronaperiode ligt al weer even achter ons. Het was een periode met veel gevolgen voor onze dienstverlening. Het vroeg telkens aanpassing in de manier van werken. De toen genomen maatregelen hebben ook nu nog zijn uitwerking. We werken aan de balies van de gemeentewinkel

nog steeds volledig op afspraak. En dit bevalt goed bij de inwoners en de medewerkers. Werken op afspraak maakt voorspelbaar, bijvoorbeeld in de wachttijd. Ook heeft de coronaperiode een stimulans gegeven aan de online dienstverlening. Bijna alle aangifte van verhuizingen verlopen online.

Direct na de coronaperiode kwam de stroom Oekraïense vluchtelingen op gang. In korte tijd moesten we veel Oekraïners in de Basisregistratie Persoon (BRP) inschrijven. En nog steeds vragen nieuwe vluchtelingen en mutaties extra aandacht.

Tevreden inwoners en bedrijven

Wij streven naar een tevreden klant met een gemiddelde beoordeling van het cijfer 8. Daarvoor meten wij constant de klantwaardering en gebruiken de reacties voor verbeteringen.

De uitkomst van de meting op klanttevredenheid laat een hoge waardering zien op de meerdere kanalen:

- balie: een ruime 8;
- telefoon; een 8;
- social media; een ruime 8;
- website (webvragen); een 7-.

We zijn blij met deze waardering, die al jaren gelijk blijft. Dat wil niet zeggen dat alle inwoners altijd tevreden zijn. We hebben uitschieters naar beneden waarbij de uitschieters naar boven deze compenseren. Het vraagt aandacht van de vakafdelingen om tijdig en goed te reageren op vragen van inwoners.

Bij een schriftelijke beantwoording (webvragen) ontvangen wij wel een lagere waardering. Van groot belang bij een schriftelijke reactie is het gebruiken van begrijpelijke en prettig leesbare taal. Ook tijdige afhandeling is van groot belang. Inwoners bepalen de waardering van dienstverlening aan de manier van afhandelen. Als zij zich in 1x goed geholpen voelen geven zij een hoge waardering. Hier kunnen we samen met de vakafdelingen nog stappen in zetten.

Wacht- en doorlooptijden

Naast tevredenheid sturen we ook op de afgesproken wacht- en doorlooptijden. Minimaal 80% van het totale aantal moet hieraan voldoen. Dat lukt over het algemeen uitstekend bij de balies. In het afgelopen jaar is dit bij telefonie minder goed gelukt. Dit schommelde tussen de 55 en 70%. De oorzaken daarvan lagen in ICT-verstoringen, hoog ziekteverzuim en nieuwe medewerkers die we (nog) niet allround konden inzetten. We hebben hard gewerkt om het resultaat te verbeteren. Vanaf de maand november was het resultaat ruim boven de 80%. We verwachten dat deze positieve ontwikkeling doorzet.

Verkiezingen

Sinds 2016 zijn we verantwoordelijk voor de organisatie van de verkiezingen en een referendum. In de 'coronajaren' was de uitvoering daarvan extra complex. We boden onder andere de mogelijkheid voor brief- en meerdaags stemmen.

Sinds 2023 heeft de Kiesraad het controleproces verzwaard, wat zorgt voor een hoge belasting van de organisatie. We hebben een sterk team Verkiezingen en kijken met vertrouwen naar de toekomstige uitvoering. In 2024 vindt de verkiezing voor het Europees Parlement plaats. Door de Tweede Kamerverkiezing in 2023 verwachten we in 2025 een jaar zonder verkiezingen.

Ontwikkeling dienstverlening

Het afgelopen jaar hebben we blijvend ingezet op de doorontwikkeling van de dienstverlening. DD biedt daarmee aan inwoners en bedrijven een toekomstbestendige dienstverlening. Wij bieden die persoonlijk, online, dichtbij en slim. Enkele voorbeelden van vernieuwingen zijn:

- Online regelen van diverse burgerzaken producten:
Mogelijkheid van online geboorteaangifte en standaard verhuisaangifte sterk vereenvoudigd.
- De gemeente is bereikbaar via onder andere live chat. Sinds 2022 bieden we een Virtuele assistent (GEM). GEM werkt op kunstmatige intelligentie, welke wij in samenwerking met meerdere gemeenten hebben ontwikkeld. GEM beantwoordt 24 uur per dag en 7 dagen per week vragen van inwoners.
- Investering in kennis en kunde van medewerkers.

We hebben het opleidings- en inwerkprogramma versterkt en bieden volop ruimte voor ontwikkeling.

Financieel

Met de start van DD hebben we structurele efficiënte maatregelen uitgevoerd. Vooral door de verlaging van de overheadkosten voor management en staf.

Bij een positief resultaat voegen wij dit, na besluit van het Portefeuillehoudersoverleg, toe aan een egaliseringsreserve. Deze reserve is sinds eind 2022 gevuld met € 204.000,-.

We gebruiken dit als buffer voor tekorten op de exploitatiebegroting. Deze staat door de snelle stijging van de personeelslasten en de ICT-kosten onder druk.

Ambities en ontwikkelingen

Ambitie

'Goed geholpen!' is ons motto. Deze twee woorden omvatten hoe we willen dat inwoners onze dienstverlening ervaren. We willen dat inwoners zich gehoord voelen in het contact en dat we ze verder helpen. In onze meerjarenambitie leggen we hiervoor nadruk op extra tijd en aandacht.

De bovengenoemde ambitie vertaalt zich in een ontwikkelagenda. Enkele voorbeelden daarvan zijn:

- Verbeteren van de kennisbank:
Dit is de kennisbron voor medewerkers voor antwoord op vragen van inwoners.
- Digitaliseren van burgerlijke stand aktes:
Hiermee ontvangen inwoners zonder wachttijd een kopie van de akte.
- Processen voor dienstverlening vereenvoudigen we werken met zogenaamde klantreizen (vanuit de beleving van de inwoner de dienstverlening verbeteren).
- Blijvende aandacht voor het gebruik van begrijpelijke taal:
We voorkomen onnodige vragen van inwoners als we begrijpelijke en prettig leesbare taal gebruiken. Ook komt laaggeletterdheid nog steeds voor. Met duidelijke taal kunnen ook zij mogelijk zelfstandig zaken regelen.

Veel aandacht gaat uit naar het omvangrijke regionale ICT-programma, dat zorgt voor een data- en applicatiemigratie. De implementatie voor DD vindt plaats in het 1^e kwartaal van 2024. Dit brengt risico's in de voortgang van de dienstverlening. Wij proberen dit met vooraf goed testen, zo goed mogelijk op te vangen.

Paspoortenpiek en ruimere openingstijden

De dienstverlening verschuift langzaam naar online. Dit zorgde voor een vermindering van het aantal bezoekers aan de gemeentewinkel. Maar vanaf 2024 verwachten wij een verdubbeling in het aantal aanvragen voor paspoorten en identiteitskaarten. Dit komt door de 'paspoortenpiek'. De geldigheid van het paspoort is sinds 2014 van vijf naar tien jaar gegaan. We hebben vanaf 2024 een stijging van vijf jaar met daarna een 'paspoortendip'.

We willen deze piek vlot laten verlopen met verruimde openingstijden. Per januari 2024 gaan we 12,5 uur per week extra open. Natuurlijk hebben we dan ook voldoende personeel om in te zetten.

Meer complex en maatwerk

De maatschappij verandert en dit werkt direct door in de teams van DD. Onder andere de toename in diversiteit in gezinssamenstellingen en nationaliteiten zorgen voor meer complexiteit. Ook hebben we te maken met nieuwe wetgeving, zoals de mogelijkheid voor ouders om hun kinderen een dubbele achternaam te geven.

Inwoners vinden antwoorden op eenvoudige vragen steeds beter op de website. Terwijl de complexere vragen aan de balie en telefoon juist toenemen. Ook controlerende instanties stellen steeds hogere eisen. Dit merken we aan de jaarlijkse audits en gevraagde veiligheidswaarborgen in processen en systemen.

We vinden het dan ook belangrijk dat onze medewerkers tijd en ruimte krijgen. Dit hebben zij nodig om zorgvuldig te werken en te investeren in hun kennis en kunde. We merken veel concurrentie op de arbeidsmarkt, waardoor specialistische kennis van burgerzaken schaars is. Wij vinden het daarom belangrijk om een aantrekkelijke werkgever te zijn en te blijven. Wij doen ons best om met diverse maatregelen daarin te voorzien.

Vernieuwde inrichting stadswinkel

Met de komst van het Dordthuis ontstaat een geweldige kans om samen te werken in de (fysieke)dienstverlening. In het Dordthuis komen de gemeente, Sociale Dienst Drechtsteden, Bibliotheek AanZet en Dordrecht Marketing samen. We werken onder andere met gedeelde hosts, die bezoekers welkom heten en wegwijs maken.

Ook investeren we in de ontwikkeling van een breed overheidsloket waar inwoners al hun overheidsvragen kunnen stellen. De komende jaren trekken we intensief samen op om hierin stappen te zetten.

Samenwerken in de regio

Bij de vorming van DD heeft een aantal gemeenten gekozen om de publieksverlening zelfstandig uit te blijven voeren. Wij verwachten dat de gemeenten Papendrecht, Hardinxveld-Giessendam en Zwijndrecht (deels) de komende jaren hun standpunt hierin niet veranderen. We werken als gemeenten wel samen waar nodig, denk aan bijvoorbeeld ICT-gerelateerde zaken.

Tijdspad, vervolg en evaluatie

De gemeenteraad ontvangt met regelmaat een raadsinformatiebrief over de voortgang van DD. Daarnaast ontvangt zij de verantwoording in de reguliere Planning & Control-producten. De andere DD-gemeenten ontvangen deze raadsinformatiebrief ook. Daarin melden we de eigen gemeente-specifieke informatie op de bedrijfsvoering.

Wij vertrouwen erop dat u hiermee voldoende informatie heeft.

Hoe verder na deze raadsinformatiebrief?

Het aanbod is om een presentatie te verzorgen aan uw raad over onze dienstverlening.

Welke kosten zijn verbonden aan het proces?

Niet van toepassing.

Het college van Burgemeester en Wethouders

C.H.W.M. Post
secretaris

A.W. Kolff
burgemeester