

## Dienstverlening

Aan de gemeenteraad van Ridderkerk  
via: de griffie

**ambtenaar** : F. Krijgsman  
**doorkiesnr** : 0180 451 461  
**fax** :  
**email** : [info@ridderkerk.nl](mailto:info@ridderkerk.nl)  
**bijlage(n)** :

**uw brief d.d.** :  
**uw kenmerk** :  
**ons kenmerk** : RU10/02098

**Ridderkerk, 16-02-2009**

Onderwerp: Motie digitale dienstverlening nr 2009-126

Geachte leden van de raad,

De raad van de gemeente Ridderkerk is van mening dat ook op het gebied van digitale dienstverlening klantgerichtheid van de gemeente hoog in het vaandel moet staan en heeft daartoe een motie digitale dienstverlening nr 2009-126 aangenomen.

Met deze brief zal eerst een schets gegeven worden van (digitale) dienstverlening in het algemeen en voor Ridderkerk in het bijzonder, waarna de verzoeken van de raad apart worden behandeld.

Er wordt antwoord gegeven op de verzoeken van de raad aan het college;

- om de uitkomsten van gedegen onderzoek, naar de wensen van burgers op het gebied van digitale dienstverlening, elders in Nederland als uitgangspunt te nemen;
- om op basis van de resultaten van het gekozen onderzoek uiterlijk in september 2009 de raad te informeren hoe het college verder uitvoering geeft aan de volgende aanbevelingen uit het rapport (indien door de raad overgenomen) c.q. zo nodig de raad dan de nodige voorstellen te doen over de volgende aanbevelingen:
  - o het SMART formuleren van doelen, vanuit de optiek van de inwoners;
  - o het aanpassen c.q. uitbreiden van het bestaande kwaliteitshandvest;
  - o het inzichtelijk maken hoe digitale dienstverlening leidt tot hogere efficiëntie;
  - o wat betreft het vastleggen van servicenormen c.q. normen omtrent actualiteit en kwaliteit van het gemeentelijke internetadres;
    - om uiterlijk in het tweede kwartaal 2009 de raad de nodige voorstellen te doen hoe en wanneer uitvoering kan worden gegeven aan de volgende aanbevelingen:
  - o verbetering zoekmachine;
  - o maken van een realistische planning

## Ontwikkelingen Ridderkerk

Net als alle andere gemeenten heeft de Gemeente Ridderkerk dienstverlening als een van haar kerntaken gedefinieerd. Binnen Dienstverlening worden burger, bedrijf en instelling in de rol van individuele klant bediend. Niet nieuw is dat we midden in een overgang zitten van analoog naar digitaal werken. Er moeten echter in die digitale manier van werken nog de nodige stappen gezet worden.

Digitale dienstverlening is daarmee niet iets speciaals maar maakt integraal onderdeel uit van dienstverlening.

Onderwerp: Motie digitale dienstverlening nr 2009-126 (vervolg)

## **Visie op dienstverlening**

Dienstverlening in Ridderkerk heeft betrekking op de individuele contacten tussen de gemeente en haar klanten. Burgers, bedrijven en instellingen zijn binnen dienstverlening de klanten van de gemeente en hebben één op één contact met de gemeente. Dit contact vindt plaats, soms digitaal, soms aan een balie of telefonisch of soms via derden. Onder dienstverlening vallen alle contacten waarbij de gemeente informatie verstrekt, een klacht of een melding afhandelt of een transactie uitvoert, zoals het verstrekken van een hulpmiddel aan gehandicapten, een paspoort of een vergunning.

De missie van de Gemeente Ridderkerk op het gebied van Dienstverlening is het "leveren van maatwerk in dienstverlening" door altijd te denken vanuit de logica van de klant. Dit betekent niet dat de klant kan bepalen wat er gebeurt. De gemeente stelt altijd randvoorwaarden voor wat mogelijk is.

Denken vanuit de logica van de klant betekent weten wat de klant wil en vaak is dit nu juist moeilijk. Door andere overheidsinstanties is daar al onderzoek naar gedaan. De klant wil:

- Een persoonlijke benadering
- Een gemakkelijke dienstverlening
- Kwaliteit in diensten en producten
- Een voor iedereen duidelijke open werkwijze
- Keuzevrijheid met welk kanaal zij de gemeente benaderd
- Kunnen klagen over slechte dienstverlening

Een klant is tevreden als zij binnen de gestelde tijd en volgens de geldende of afgesproken kwaliteitseisen antwoord op zijn/haar vraag heeft.

## **Ontwikkelingen in (digitale) dienstverlening**

De wereld van (digitale) dienstverlening is sterk in beweging en we moeten daarom rekening houden met een aantal initiatieven vanuit verschillende hoeken.

- Eind 2003 presenteerde het Rijk (Commissie Jorritsma) het actieprogramma 'Andere Overheid' en medio 2004 kwam de kabinetsnotitie 'Op weg naar de elektronische overheid' uit. Daarmee werden ontwikkelingen rondom het thema elektronische overheid vastgelegd in formele landelijke beleidsstukken. Het is een beleid dat vraagt om zowel landelijke als lokale implementaties. Voor gemeenten is op die manier een dubbele uitdaging ontstaan:
  - o Het realiseren van de eigen elektronische gemeente met onder andere elektronische dienstverlening oftewel webdiensten aan de voorkant.
  - o Het aansluiten op landelijke basisvoorzieningen zoals DigiD (beveiligde toegang) en de landelijke basisregistraties.
- Antwoord ©; Een vertaling van de visie van de commissie Jorritsma. Gemeenten worden het overheidsloket; De consequentie van de visie is dat in 2015 het gemeentelijke loket 80% van alle vragen van burgers, bedrijven en instellingen aan de overheid en ketenpartners via alle kanalen (fysieke loket, internet, balie, telefoon en post) moet kunnen afhandelen. Zowel de visie als de vertaling zijn omarmd door het kabinet, VNG en de Vereniging Directeuren Publiekszaken (VDP).
- Het Nationaal Uitvoeringsprogramma Betere Dienstverlening en e-overheid (NUP); Met de ondertekening van de akkoordverklaring bij het NUP zijn afspraken gemaakt tussen Rijk, provincies, gemeenten en waterschappen om de inmiddels bestaande infrastructuur van

de e-overheid te benutten voor betere dienstverlening. Het NUP is een programma met werkafspraken behorende bij die akkoordverklaring. Hierin zijn 19 basisvoorzieningen genoemd en 6 voorbeeldprojecten.

- Overheid.nl Monitor; Onder de naam "Overheid.nl Monitor" worden de ontwikkelingen in kaart gebracht op het terrein van de elektronische overheid. Dat gebeurt in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Er wordt verwacht dat gemeenten aan deze ontwikkelingen voldoen.

De invoering van de gemeenschappelijke infrastructuur legt een flink beslag op de gemeentelijke organisatie. Niet alleen de invoering van de e-bouwstenen zelf kost tijd en mensen. Maar de e-overheid maakt ook dat veel gemeentelijke werkprocessen opnieuw worden bekeken en ingericht.

De invoering van de e-overheid kost natuurlijk ook geld. Uit recent onderzoek onder de 60 vooral middelgrote gemeenten komen deze cijfers: de e-overheid kost per inwoner € 34 aan initiële kosten en per jaar € 6 aan exploitatiekosten.

Investerings in e-overheid zijn voor gemeenten in principe rendabele investeringen en dragen bij aan de gemeentelijke doelstellingen. Daarom is er geen financiële steun van het Rijk. Wel krijgen gemeenten ondersteuning bij het in kaart brengen van de omvang en toepassingen van de e-overheid, en bij het maken van een implementatieplan.

De gevolgen voor de Gemeente Ridderkerk zullen dit jaar meegenomen worden in het informatiebeleidsadvies voor de komende 4 jaren.

## **Meerdere kanalen van dienstverlening**

Binnen het concept Antwoord © wordt onder andere gesproken over een 'multi channel' aanpak. Hiermee wordt bedoeld dat dienstverlening niet via 1 kanaal kan plaatsvinden maar via alle mogelijke kanalen (post, email, telefoon, fysieke balie en internet). Tevens wordt gesteld dat de dienstverlening via die kanalen op hetzelfde niveau moet plaatsvinden. Oftewel het resultaat van een aanvraag moet altijd gelijk zijn ongeacht via welk kanaal je die aanvraag doet.

Als we dan spreken over digitale dienstverlening, hebben we het eigenlijk gewoon over dienstverlening via één specifiek kanaal. Digitale dienstverlening zal, zeker op korte termijn, geen vervanging zijn van de andere kanalen. Vele gemeenten en ook Ridderkerk hebben dit al ondervonden. Het kunnen aanvragen van een product via het digitale loket levert geen verschuiving op van loket naar digitaal loket. Het is gewoon een extra service aan de burgers van Ridderkerk.

Dienstverlening

Onderwerp: Motie digitale dienstverlening nr 2009-126 (vervolg)

## **Uitvoering raadsmotie 2009-126**

### **Onderzoek naar de wensen van burgers op het gebied van digitale dienstverlening**

Gedegen onderzoek naar de wensen van burgers; Sluiten de behoeften van de burger aan op de doelstellingen van de overheid? Om deze behoeften in kaart te brengen, heeft Ernst & Young in samenwerking met de Beurs Overheid & ICT en de Nederlandse Vereniging Voor Burgerzaken (NVVB) in jan- feb 2009 voor de tweede maal een onderzoek onder burgers uitgevoerd. Het doel van dit burgeronderzoek is het achterhalen van de wensen en eisen van de burger op het gebied van de dienstverlening door de overheid (en in het bijzonder de digitale dienstverlening). Dit onderzoek vormt het uitgangspunt ter uitvoering van het eerste punt van de raadsmotie.

#### **Communicatievoorkeuren burger**

##### *Burgers willen dienstverlening op maat*

Burgers willen bij de gemeente aangeven op welke wijze en waarover zij geïnformeerd worden. Zij willen dan aangeven welke informatie zij van de gemeente willen ontvangen en via welk kanaal. In sommige situaties worden de wensen van de burger zelfs belemmerd door wet en regelgeving. Zo wil een meerderheid van de burgers bij het verlopen van een identiteitsbewijs een bericht per email ontvangen terwijl gemeenten deze mogelijkheid niet mogen bieden.

##### *Burger worden bij voorkeur persoonlijke geïnformeerd*

Burgers willen in veel situaties (zoals bij aanvraag van een bouwvergunning door de burens) actief en persoonlijk door de gemeente geïnformeerd worden via een email of brief. Ambtenaren kiezen veelal voor het plaatsen van een algemeen bericht in een lokale krant of op de website.

##### *Burger heeft weinig behoefte aan SMS en chat contact met de gemeente*

Burgers blijken geen behoefte te hebben aan contact met de gemeente via SMS of chatprogramma's. Mogelijk heeft dit te maken met het feit dat zij zich momenteel nog geen nuttige toepassingsvorm kunnen voorstellen. Ridderkerk biedt sinds kort de mogelijkheid om een sms te ontvangen wanneer een nieuw rijbewijs opgehaald kan worden, en dit wordt juist zeer positief ontvangen.

##### *Vraag per email moet binnen 48 uur worden beantwoord*

Burgers zijn van mening dat een eenvoudige vraag per email binnen 2 dagen moet worden beantwoord. Veel ambtenaren zijn ambitieuzer en verwachten dat beantwoording binnen 1 werkdag plaatsvindt. Beantwoording van een eenvoudige vraag per brief dient naar mening van de burger binnen vijf werkdagen plaats te vinden.

#### **Gewenste dienstverlening**

##### *Burger wil diensten kunnen afnemen via andere gemeenten*

Een aanzienlijk deel van de burgers en ambtenaren vindt dat bepaalde producten zoals een identiteitsbewijs af te nemen moeten zijn via een gemeente naar keuze. Aan de uitgifte van producten bij private organisaties zoals banken of winkels lijkt iets minder behoefte te zijn.

*Prijsdifferentiatie alleen in specifieke situaties*

Momenteel zijn prijzen voor producten afhankelijk van de gemeente waar het product wordt afgenomen. Burgers en ambtenaren vinden prijsdifferentiatie tussen gemeenten ongewenst indien zowel het product als de dienstverlening identiek zijn. Alleen indien het product óf de dienstverlening (bijvoorbeeld snelheid van afhandeling) anders is, mag de gemeente een aangepaste prijs hanteren.

*Burger wil openingstijden balie verschuiven naar de avond*

Burgers geven aan dat de gemeente de openingstijden van de balie tijdens de avonduren moet verruimen ten koste van de openingstijden overdag.

*Balie moet blijven*

Burgers en ambtenaren geven aan dat uitbreiding van de digitale dienstverlening of het verruimen van de telefonische bereikbaarheid niet ten koste mag gaan van de fysieke balie in het gemeentehuis. Opvallend is verder dat veel burgers aangeven de gemeente zo weinig nodig te hebben dat het geen probleem is om in voorkomende gevallen een bezoek aan het gemeentehuis te moeten brengen.

*Burger voorstander van één telefoonnummer*

Burgers zijn van mening dat alle afdelingen van de gemeente én andere overheidsinstellingen bereikbaar moeten zijn via één telefoonnummer. Dit sluit aan bij de gedachte dat de gemeente de 'poort tot de overheid' moet zijn.

*Burger groot voorstander van inspraak en stemmen via internet*

Burgers en ambtenaren zijn groot voorstander van inspraak en stemmen via het internet. Zij geven aan dat de gemeente bij de voorbereiding op belangrijke besluiten via een enquête op internet moeten nagaan of burgers het hiermee eens zijn. Tevens geven zij aan graag gebruik te maken van de mogelijkheden om te stemmen via internet.

*Investeren uitbreiding digitale dienstverlening gewenst*

Burgers en ambtenaren geven aan dat geïnvesteerd moet worden in het uitbreiden van de digitaal aangeboden producten en diensten. Dit is in overeenstemming met het investeringsbeleid van veel gemeenten en de rijksoverheid.

Dienstverlening

Onderwerp: Motie digitale dienstverlening nr 2009-126 (vervolg)

## Voorstel tot het SMART formuleren van doelen, vanuit de optiek van de inwoners

| Kerdoelen   | Beoogd effect   | Prestatie-indicator   |
|---|---|---|
| Goede dienstverlening aan onze inwoners                               | Klant is tevreden over de dienstverlening                     | Onze burgers waarderen de dienstverlening van de gemeente met minimaal een 8 (waar staat je gemeente).  |
|   | Klant is tevreden over de afhandeling van zijn brief of mail. | Iedereen krijgt binnen de (wettelijk) gestelde termijn antwoord op zijn/haar brief.   |
|   |   | Mails worden binnen 5 werkdagen beantwoord.   |
|   | Klant is tevreden over de telefonische dienstverlening        | De telefooncentrale neemt de telefoon op tussen 8.00 tot 17.00 uur.<br>Onze bereikbaarheid voldoet aan landelijk normering:<br>- Onze bereikbaarheid is 90%<br>- Wij nemen in 90% van de gesprekken binnen 30 seconden op |
|   | Klant is tevreden over de digitale dienstverlening            | Gemeentelijke website op orde; Score bij de beste 25% op de ranglijst van gemeentelijke websites.   |
|   |   | 65% van de publieke dienstverlening is via internet af te handelen  |
| Klant is tevreden over de afhandeling van zijn vraag bij de loketten. | Iedereen wordt binnen 20 minuten geholpen.                    |   |
|   | Bij een afspraak wordt je binnen 10 minuten geholpen          |   |

## Voorstel tot het aanpassen c.q. uitbreiden van het bestaande kwaliteitshandvest

Op korte termijn zullen bovenstaande prestaties ook intern in het kwaliteitshandvest opgenomen worden. Na een jaar werken met deze prestaties zullen ze, via voorstellen aan de raad in eerste kwartaal 2011, openbaar gemaakt worden.

## Inzichtelijk maken hoe digitale dienstverlening leidt tot hogere efficiëntie

Digitale dienstverlening is zoals eerder gezegd geen vervanging van dienstverlening via de andere kanalen. In die zin is het iets extra's en zal het niet per definitie tot hogere efficiëntie leiden.

Het is daarentegen wel de verwachting dat meer burgers (en vooral jongeren) gebruik zullen gaan maken van digitale dienstverlening. En ja, dit leidt tot een hogere efficiency; een digitale aanvraag van verhuizing met een volledig digitale afhandeling heeft logischerwijs minder personele inzet nodig en kan daardoor ook sneller en goedkoper afgehandeld worden.

Er kan echter heel moeilijk/geen vertaling van deze verhoogde efficiency gegeven worden. De kosten zijn heel goed in beeld maar de baten vaak niet. Dit is te verklaren doordat de kosten op 1 plek zitten en de baten door de hele gemeente. De baten zijn vaak kwalitatief en niet kwantitatief. Ook zijn de baten niet altijd rechtstreeks terug te koppelen aan de inspanning/kosten.

Als voorbeeld hier een poging tot kosten/baten analyse van het Ministerie van VROM t.b.v. de invoering van de Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG); één van de gedefinieerde dienstverleningsprojecten. In de casus wordt gesproken over een gemeente van 47.000 inwoners

Dienstverlening

Onderwerp: Motie digitale dienstverlening nr 2009-126 (vervolg)

**Volgnr 7 van 7**

en dus vergelijkbaar met Ridderkerk. Kosten zijn helder, € 260.000. Baten zijn niet helder, over de gehele gemeente verspreid, in ieder geval hoger dan die € 260.000, maar wel afhankelijk van het gekozen ambitieniveau en met een terugverdientijd tussen de 6 en 13 jaar. Van dit project zult u dus over de baten niets terugvinden in de jaarrekening.

### **Voorstel tot het stellen van servicenormen c.q. normen omtrent actualiteit en kwaliteit van het gemeentelijke internetadres**

We hebben een nieuwe beheerorganisatie opgezet om te zorgen dat de website actueel gehouden wordt. Hierbij volgen we gewoon de organisatie. Hoofdproceseigenaren en procescoördinatoren zijn verantwoordelijk voor de resultaten en daarmee ook voor de communicatie. Daarnaast zijn er per proces twee redacteuren aangesteld die de website technisch kunnen beheren. De hoofdredacteur heeft een trekkende, duwende en controlerende rol. Hij zal ook verslag uitbrengen aan de directie. Daarnaast is hij voorzitter van de webredactie die regelmatig bijeenkomt. Het team communicatie levert ondersteuning bij het communicatief correcte gebruik van internet.

Qua kwaliteit zijn er nu ook webrichtlijnen opgesteld. Deze zijn vooral gebaseerd op de webrichtlijnen overheid.nl. Daarnaast zijn er een aantal lokale richtlijnen opgesteld, denk aan lettertypes en andere vormgeving.

### **Voorstel tot verbetering zoekmachine**

De zoekmachine is in het eerste kwartaal 2009 met een aantal technische maatregelen sterk verbeterd. In onze optiek hoeft er op korte termijn geen technische actie meer uitgevoerd te worden.

Wel gaan we het aantal steekwoorden dat dezelfde juiste gegevens oplevert, verhogen. Ter illustratie; als iemand zoekt op vuilnisbak mag het niet zo zijn dat hij/zij geen goed resultaat krijgt omdat de gemeente de term afvalcontainer gebruikt. Dit is geen gemakkelijke materie omdat je dus alle mogelijke zoektermen moet achterhalen.

### **Voorstel tot een realistische planning**

Planning is zodanig opgesteld dat eind 2010 de landelijke norm om 65% van de gemeentelijke dienstverlening digitaal aan te beiden wordt gehaald. Tevens wordt de score om bij de beste 25% van de gemeentelijke websites te staan gehaald.

Hoogachtend,  
het college van burgemeester en wethouders van Ridderkerk,  
de secretaris, de burgemeester,