



Gemeenteraad van Ridderkerk
p/a griffie

Uw brief van:	Ons kenmerk:	399678
Uw kenmerk:	Contact:	M. van Mierlo
Bijlage(n): -	Doorkiesnummer:	+31180451253
	E-mailadres:	m.v.mierlo@bar-organisatie.nl
	Datum:	1 oktober 2021

Betreft: Ontwikkeling dienstverlening

Geachte raadsleden,

Met deze brief informeren wij u over de ontwikkeling van de gemeentelijke dienstverlening.

Vanaf de start van de coronacrisis heeft de dienstverlening veel in het teken gestaan van aanpassing aan de op dat moment geldende coronamaatregelen. Tegelijkertijd heeft - vanuit de opdracht in het collegeprogramma - de doorontwikkeling van de dienstverlening niet stilgestaan. De ontwikkelingen daarin gaan snel. Meer mogelijkheden tot online werken en online dienstverlening, nieuwe wetgeving en de verwachting van inwoners dat we hierbij aansluiten, maakt dat we hierin meebewegen.

Online als voorkeurskanaal

De bovengenoemde ontwikkelingen vragen een extra inspanning. Willen we blijven dan moeten we nu doorpakken. Vandaar dat wij opdracht hebben gegeven om te starten met het programma dienstverlening. In dit programma wordt projectmatig gewerkt aan de agenda voor online dienstverlening. Deze agenda is continu in ontwikkeling omdat de mogelijkheden snel gaan. Op deze agenda staan (ter illustratie) onderwerpen als het doen van gebruikerstesten voor de website (de belangrijkste ingang voor onze online dienstverlening) om verbeteringen te realiseren, het realiseren van een persoonlijke internetpagina en het online verlengen van het rijbewijs.

Mens centraal – samen voor de inwoner

We houden binnen deze ontwikkeling expliciet rekening met minder digi-vaardige inwoners en alternatieve offline kanalen. Ook sluiten we zoveel mogelijk aan bij onze huidige werkzaamheden. Daarbij is er expliciet aandacht voor digitale toegankelijkheid en alternatieve kanalen (zoals de balie en ons callcenter). Deze blijven beschikbaar en evenals bijvoorbeeld ondersteuning bij het invullen van online formulieren.

Ook wordt in het programma dienstverlening aandacht besteed aan hoe we als organisatie, met deze ontwikkelingen, het verschil maken voor inwoners en maatwerk leveren waar dat nodig is. We gaan aan de slag met klantreizen en het bespreken van casuïstiek. Daarbij gaan we nog meer werken vanuit de bedoeling, waarbij de leefwereld van de inwoner centraal staat. We gaan daarbij verder invulling geven aan wat werken vanuit de bedoeling voor onze organisatie in de praktijk betekent.

Financiële consequenties

Deze extra inspanning vraagt een financiële investering. Onderstaande bedragen zijn opgenomen in de concept begroting 2022. Dit zijn eenmalige bedragen voor 2022 en 2023. De extra financiën worden voor het grootste deel ingezet om aan te kunnen sluiten bij de online ontwikkelingen. In ondergenoemde bedragen zijn de kosten van (nieuwe) software en de implementatie en beheerskosten die daarbij komen kijken, niet meegenomen. Deze worden (wanneer daar sprake van is) per project inzichtelijk gemaakt.

	2022	2023
Bedrag (€)	115.400	63.900

Gedurende de loop van het programma informeren wij u over de voortgang en de resultaten.

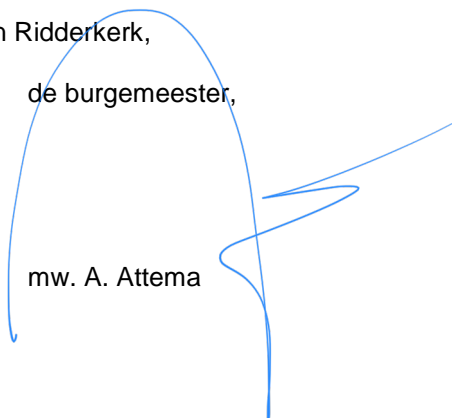
Hoogachtend,
het college van burgemeester en wethouders van Ridderkerk,

de secretaris,



dhr. H.W.J. Klaucke

de burgemeester,



mw. A. Attema