

RAADSINFORMATIEDOCUMENT GEMEENTE WATERLAND

Raadsnummer	: 171-174
Onderwerp	: Stand van zaken programma Dienstverlening 2025
Portefeuillehouder	: Marian van der Weele
Contact via	: Team Samenleving
Datum	: 6 mei 2025

Kennisnemen van

de stand van zaken van het programma Dienstverlening.

Inleiding

In het raadsinformatiedocument (171-147) van 29 augustus 2023 en tijdens de informatieavond op 28 mei 2024 bent u geïnformeerd over de voortgang van de optimalisatie van de dienstverlening. In dit raadsinformatiedocument en tijdens de raadsinformatieavond op 13 mei aanstaande informeren we u over de stand van zaken binnen het programma Dienstverlening en de projecten die daaronder vallen en benoemen we de verbeteringen voor onze inwoners en ondernemers.

Stand van zaken

Procesmatig werken

Het doel van het project procesmatig werken is het implementeren van het nieuwe zaaksysteem en het introduceren van een procesmatige werkwijze. Om dit te bereiken worden medewerkers in de tweede helft van 2025 getraind in procesmatig werken.

Het nieuwe zaaksysteem is noodzakelijk, omdat het huidige systeem in de toekomst niet langer ondersteund wordt. Een zorgvuldige en snelle overgang is wenselijk om de periode dat er met twee systemen gewerkt wordt zo kort mogelijk te houden. In januari 2025 zijn de eerste processen live gegaan en maandelijks volgen nieuwe processen. De volgende processen zijn nu beschikbaar in het nieuwe zaaksysteem: parkeervergunning, parkeerontheffing, bezwaarschrift WOZ-waardering, en bezwaarschrift gemeentelijke belastingen. De planning is om eind augustus alle processen uit het huidige zaaksysteem geïmplementeerd te hebben in het nieuwe zaaksysteem. Zodra dit gerealiseerd is, kan de huidige applicatie uitgeschakeld worden.

Wat merken onze inwoners en ondernemers?

Met het nieuwe zaaksysteem kunnen aanvragen digitaal ingediend en afgehandeld worden. Daarnaast kunnen inwoners en ondernemers (hierna: inwoners) de status van hun aanvragen online inzien en aanvullende stukken aanleveren via hun persoonlijke internetpagina. Processen zijn zoveel mogelijk gestandaardiseerd om een eenduidige werkwijze te creëren en de kans op fouten te verkleinen. Het zaaksysteem wordt waar mogelijk gekoppeld met taakspecifieke applicaties, zodat informatie automatisch wordt opgeslagen op basis van de geldende archiefwet. Dankzij de gestructureerde registratie van alle aanvragen zijn we beter in staat te monitoren, te sturen en prioriteiten te stellen. Samenvattend zorgt het zaaksysteem ervoor dat wij aanvragen van inwoners efficiënter en effectiever kunnen beoordelen, zodat zij sneller een zorgvuldige reactie kunnen verwachten van de gemeente.

Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv)

De Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer gaat op 1 januari 2026 in. De wet regelt dat inwoners en ondernemers op een digitale manier zaken kunnen doen met de overheid. De gemeente is verplicht te communiceren op welke manier inwoners dit kunnen doen. Onderdeel van de Wmebv is de zorgplicht. De zorgplicht houdt in dat gemeenten ondersteuning bieden in communicatie met de lokale overheid. Voor de ingangsdatum voldoen wij aan de eisen die deze wet stelt aan gemeenten.

Wat merken onze inwoners en ondernemers?

Zodra wij voldoen aan de Wmebv is het voor inwoners en ondernemers duidelijk op welke manier zij een product of dienst kunnen aanvragen. Bij een aanvraag ontvangt de inwoner een ontvangstbevestiging en een afschrift van de ingevoerde gegevens. Zo weet de inwoner dat de aanvraag in goede orde ontvangen is en kan de ingevulde informatie teruggelezen worden. Een aanvraag per post blijft mogelijk en er is extra ondersteuning beschikbaar bij het doen van een digitale aanvraag.

Klantreizen

Binnen het project Klantreizen ondersteunen we de teams om hun processen te evalueren en te verbeteren. We begeleiden teams om het hele werkproces in kaart te brengen en kritisch te kijken waar dit efficiënter ingericht kan worden. Door beperkte personele bezetting wordt procesverbetering op dit moment opgepakt binnen het project Procesmatig werken.

e-Diensten

In 2024 is een aantal e-Diensten aangeschaft. e-Diensten zijn digitale aanvragen die grotendeels of volledig geautomatiseerd afgerond worden op basis van criteria. Hierdoor wordt het aantal handmatige handelingen beperkt of zelfs onnodig. Om de kwaliteit te waarborgen worden aanvragen steekproefs-gewijs gecontroleerd. De aanvragen die inwoners en ondernemers via een e-Dienst kunnen indienen zijn onder andere: aangifte overlijden, aanvragen reisdocument en aanvragen VOG.

In de voorjaarsnota 2024 heeft uw raad middelen beschikbaar gesteld om e-Diensten aan te schaffen voor producten binnen het Sociaal Domein. In Q2 en Q3 van dit jaar onderzoeken we welke e-Diensten bijdragen aan een optimalere dienstverlening. De verwachting is dat deze e-Diensten nog in 2025 aangeschaft en geïmplementeerd worden.

Wat merken onze inwoners en ondernemers?

Met de aanschaf van de e-Diensten is het mogelijk steeds meer zaken digitaal te regelen. Zo is het niet langer nodig om een overlijden aan te geven op het gemeentehuis. Ditzelfde geldt op korte termijn voor de aangifte van een geboorte.

Communicatie met inwoners en ondernemers

Sinds juni 2024 registreert het KCC binnenkomende telefoontjes. Het doel van deze registratie is inzicht te krijgen in de telefonische bereikbaarheid van de gemeente en de efficiëntie en effectiviteit van onze dienstverlening te verhogen. Dit heeft geleid tot vernieuwde afspraken over telefonische bereikbaarheid, vervanging en agendabeheer. Als een afdeling niet bereikbaar is, werken we met terugbelverzoeken die binnen drie werkdagen worden afgehandeld. Deze afspraken worden continu gemonitord en onder de aandacht gebracht.

Dit jaar vernieuwen wij onze schrijfwijzer. De schrijfwijzer vormt de basis voor onze schrijfstijl in brieven en mails met inwoners en ondernemers. Onze schrijfstijl is verouderd en voldoet niet langer. Onderdeel van de nieuwe schrijfstijl is een duidelijke boodschap in korte, eenvoudige zinnen zodat deze goed leesbaar en begrijpelijk zijn voor al onze inwoners.

We verzorgen trainingen om te zorgen dat alle medewerkers communiceren volgens de nieuwe schrijfstijl. Daarnaast trainen we onze medewerkers in (telefonisch) contact met inwoners. Op deze manier zorgen wij ervoor dat elke boodschap van de gemeente met zorg bij onze inwoners en ondernemers gebracht wordt. Als er een lastige situatie ontstaat, trainen we onze medewerkers hiermee om te gaan. Al deze trainingen dragen bij om ons beter te verplaatsen in de inwoner of ondernemer en passend te communiceren.

Onderzoek inwonerstevredenheid

In onze dienstverleningsstrategie hebben wij vastgesteld dat wij altijd een 7-score van de inwoner willen krijgen. Om te meten hoe inwoners onze dienstverlening ervaren, starten we in september 2025 een inwonerstevredenheidonderzoek. De resultaten van dit onderzoek gelden als nulmeting. De nulmeting wordt gevolgd door een terugkerend onderzoek om de tevredenheid te blijven meten. De resultaten van het onderzoek in combinatie met de sturingsdata uit het zaakstelsel geven onze organisatie handvatten om processen aan te scherpen en keuzes te maken die onze dienstverlening nog verder optimaliseren.

Tijdens de raadsinformatieavond van 13 mei 2025 over de Organisatieontwikkeling informeren we u nader over onder andere het programma Dienstverlening.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders,

drs. E.G.H. Dijk MPM
gemeentesecretaris/algemeen directeur

drs. M.C. van der Weele
burgemeester