

PROGRAMMAPLAN DIENSTVERLENING 2018 – 2020:
“SAMEN NAAR KWALITEIT”



Inhoudsopgave.

| | |
|--|------------------|
| Inhoudsopgave. | pagina 2 |
| Inleiding. | pagina 2 |
| Herijking programmaplan Dienstverlening 2016 – 2018. | pagina 4 |
| Overige maatregelen in 2017 en '17 om te komen tot kwalitatief hoogstaande dienstverlening. | pagina 6 |
| Wat is de (vernieuwde) visie van dienstverlening? | pagina 6 |
| Waar focussen we ons op in 2018 - 2020? | pagina 7 |
| Acties in 2018 - 2020. | pagina 8 |
| Risico's. | pagina 10 |
| Financiën. | pagina 10 |

Inleiding.

In het *Coalitieakkoord 2014 – 2018, Duurzaam samen, Samen doen* wordt de gemeente gepositioneerd als eerste overheid, waar inwoners, bedrijven en instellingen het meest direct mee te maken hebben. In het coalitieakkoord wordt ingezet op digitalisering en verdergaande selfservice, waarbij inwoners, bedrijven en instellingen zoveel mogelijk zelf hun zaken online regelen. De gemeente Papendrecht stelt alle gebruikers van haar dienstverlening centraal. Op basis van dit akkoord is in januari 2016 het programmaplan Dienstverlening 2016-2018 vastgesteld door de gemeenteraad.

Met het programmaplan Dienstverlening 2018-2020 wordt de kwaliteitsslag die is ingeslagen met het programmaplan Dienstverlening 2016-2018 in een logische lijn voortgezet. Uiteraard is er daarnaast ruimte om nieuwe trends in bijvoorbeeld digitalisering, zoals blockchain en robotisering op te pakken. Mogelijk dat in het nieuwe coalitieprogramma, dat na de verkiezingen zal verschijnen, aandacht voor dergelijke ontwikkelingen wordt gevraagd. Als dat het geval is, dan worden die afspraken toegepast op de uitvoering van dit programmaplan Dienstverlening.

Wat is dan de bedoeling van dit programmaplan? Het gaat er in dit programmaplan om hoe we de inwoners, bedrijven en instellingen weer centraal stellen. Er is de afgelopen twee jaren een inhaalslag gemaakt om de basis van goede dienstverlening op orde te krijgen. Dit is inmiddels structureel bestendigd in procedures en afspraken en zullen de noodzakelijke basis vormen om een kwalitatief hoogstaande dienstverlening in de komende jaren te garanderen. Eerder is al geconcludeerd dat de ambtelijke organisatie meer zelf het contact moet zoeken met de doelgroepen om daadwerkelijk weer in contact te komen met de doelgroep, of dit nu de bedrijven, instellingen of inwoners zijn. Daar zijn we nu klaar voor.

Dienstverlening leunt op de volgende pijlers:

- gemotiveerde en goed-opgeleide medewerkers;
- kwalitatief hoogstaande registraties van gegevens met borging van informatieveiligheid in (technische) maatregelen en procedures ter bescherming van de privacy;
- Slimme, gecombineerde en snelle procedures;
- integraal aangepakte vraagstukken waar dit nodig en mogelijk is;
- de inzet van digitale middelen waar het kan en waar het noodzakelijk is;
- een compacte, maar wel volledige en up-to-date informatievoorziening;
- het gebruik van de traditionele en de nieuwe dienstverleningskanalen om bereikbaar te zijn en te blijven voor onze inwoners, bedrijven en instellingen.

Hoewel er flink geïnvesteerd is om deze pijlers van dienstverlening zo optimaal mogelijk te realiseren, we zijn er nog niet. Landelijke ontwikkelingen zorgen ervoor dat een 8 scoren niet meer voldoende is, er wordt simpelweg een 10 verwacht. Is dat raar of zou het streven naar een 10 de standaard moeten zijn als het bijvoorbeeld gaat om de registratie van gegevens? Immers, fouten in die registratie hebben tegenwoordig altijd een gevolg op andere vlakken nu niet alleen de gemeente gebruik maakt van de gegevens, maar vele honderden afnemers zijn of worden aangesloten op de registraties. De door de gemeente bijgehouden registraties, zoals de Basisregistratie Personen (BRP) en de Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG) zijn daar immers voor in het leven geroepen: de gegevens in deze registraties zijn leidend.

Voor dit nieuwe programmaplan Dienstverlening wordt allereerst het ijkpunt vastgesteld door de onderwerpen uit het programmaplan Dienstverlening 2016 - 2018 te benoemen en de status ervan te bepalen. Voorts worden de in 2016 en '17 uitgevoerde (organisatorische, procedurele en technische) maatregelen ter verbetering van de dienstverlening benoemd, die niet in dat programmaplan waren opgenomen. Naast de visie van dienstverlening wordt gekeken waar de focus moet liggen in de komende twee jaren. Vervolgens worden de acties bepaald op basis waarvan hoogstaande kwaliteit van dienstverlening wordt gerealiseerd en op een zorgvuldige manier kan worden beheerd. Als laatste komen risico's en financiën aan de orde.

Dit programmaplan heet "Samen naar kwaliteit". We zorgen er organisatie breed voor dat onze basis op orde is en de pijlers van dienstverlening maximaal in stelling zijn of zo nodig nog worden gebracht. Dit wordt vervolgens op peil gehouden om iedere dag het maximale resultaat voor de inwoners, bedrijven en instellingen te bereiken. De dienstverlening is niet alleen van het team Dienstverlening, het is van alle afdelingen en dus van alle medewerkers van deze gemeente. Vanuit de expertise op het gebied van de dienstverlening gaan de medewerkers van het team Dienstverlening ook samen met de medewerkers van de andere afdelingen aan de slag om te zorgen dat de focus organisatie breed bij de doelgroepen komt te liggen.

Herijking programmaplan Dienstverlening 2016 – 2018.

Waar staan we op dit moment met de uitvoering van het programmaplan Dienstverlening 2016 – 2018 en welke van de onderwerpen vragen nog aandacht? De volgende onderwerpen zijn onderdeel van het programmaplan:

1. Kwaliteitshandvest

Door heldere en maatschappelijk acceptabele kwaliteitsnormen is de gemeente Papendrecht transparant en toegankelijk. Het bestaande kwaliteitshandvest was verouderd en is inmiddels (in het eerste kwartaal van 2018) geactualiseerd en beschikbaar op de website.

2. Klanttevredenheid

Inwoners zouden drie keer per jaar bevestigd worden over openingstijden, digitale producten etc. In 2016 is er doorlopend gevraagd aan de inwoners hoe de dienstverlening werd ervaren. De cijfers waren gemiddeld op alle onderdelen (kwaliteit kanaal, informatie, openingstijden en klantbeleving) een 8,3. Deze manier van bevestiging heeft tot de focus geleid om niet driemaal per jaar de inwoners te bevestigen, maar continue. Een systematiek is daarvoor in de maak. In het eerste kwartaal 2018 is de continue klantbevestiging definitief terug en zal in 2019 worden gesteund door technische middelen.

In 2016 en '17 is prioriteit gegeven aan het verbeteren van de kwaliteit van de pijlers van dienstverlening, niet aan het uitvoeren van een benchmark. Uitvoering in het tweede kwartaal 2018.

3. Openingstijden verruimen: Eenvoudige producten.

Gerealiseerd in 2016. Door gebruik te maken van de afnemende werkzaamheden van de receptionistes is een magistrale verkorting van de wachttijd van 50% aan de balies gerealiseerd.

4. Openingstijden maatwerk: Specialistische producten.

Gerealiseerd in 2016. In overleg met de inwoner wordt gekeken naar de best mogelijke dag en tijd, waarop de inwoner wordt geholpen. Hoewel het eerder de bedoeling was om deze producten en diensten beschikbaar te stellen gedurende de openingstijden van het gemeentehuis, is er recent een experiment gestart om deze tijden gelijk te laten zijn aan de werktijden (7 – 22 uur) met in acht neming van de voorwaarden dat dit veilig moet zijn voor de medewerker. Van deze mogelijkheid wordt door inwoners slechts in een enkel geval gebruik gemaakt. De bestaande openingstijden, inclusief de beide avondopenstellingen, zijn derhalve toereikend.

5. Huidige openingstijden.

Niet eenmaal, maar tweemaal zijn de openingstijden aangepast. Dit gebeurde in april 2016, maar ook in januari 2017. Bij die laatste aanpassing is een tweede middag- en avondopenstelling gerealiseerd om werkenden en (werkende) ouders met kinderen beter van dienst te kunnen zijn.

Ook is het werken op afspraak geïntroduceerd. Met werken op afspraak is vraag en aanbod over de hele werkweek gezien in balans gebracht. Dit heeft geleid tot een betere werkpositie van de medewerkers die eerder tijdens de avondopenstelling geen mogelijkheid hadden om te eten. Tevens behoeft in het hoogseizoen niet meer te worden gewerkt tot 21.30 uur, maar tot 19.45 uur. Dit zorgt voor meer duurzaam inzetbare medewerkers.

6. Tariefdifferentiatie

In september 2016 is in de commissie ABZ de voorkeur uitgesproken om slechts minimaal de discussie te voeren over tariefdifferentiatie. Op dit moment wordt alleen aan kanaalsturing gedaan door het tarief voor een digitaal aangevraagd uittreksel BRP goedkoper te laten zijn dan het wanneer het aan de balie wordt aangevraagd. Dit principe wordt inmiddels door het ministerie van Justitie en Veiligheid ook gebruikt voor de verklaring omtrent het gedrag en zal later ook door de RDW worden ingezet voor een digitaal aan te vragen rijbewijs. De gemeente Papendrecht participeert sinds 2017 in de pilot "Digitaal aanvragen Rijbewijs" van de RDW.

7. Telefonische bereikbaarheid

Gerealiseerd in 2017. In 2015 werd 20% van de telefoontjes direct door de telefonistes beantwoord. Inmiddels is dit 65% van alle telefoongesprekken. In het eerste kwartaal 2018 zijn er afspraken met de vak afdelingen gemaakt om nog beter relevante informatie aan de telefonistes te verstrekken om het direct afhandelen van een telefoongesprek te verhogen van 65% in 2017, naar 80% eind 2018.

8. Papendrecht heeft Antwoord

Gerealiseerd in 2016. Op onze website is altijd het juiste antwoord vinden, was de insteek van het vorige programmaplan. In 2016 is het geloof gegroeid dat alle informatie beschikbaar maken op de website leidt tot een onoverkomelijk grote workload voor de afdelingen om dit up-to-date te houden. Gekeken is daarom welke informatie regelmatig werd bekeken en is besloten om van de 350 beschikbare producten- en dienstenpagina's nog 100 pagina's over te houden. De 100 pagina's geven antwoord op ongeveer 95% van de vragen die leven. Dit is beheersmatig goed bij te houden.

9. Melding openbare ruimte

Gerealiseerd in 2017. Er is niet alleen een app geïntroduceerd voor het doen van meldingen, ook is er een interactieve kaart beschikbaar op de website om meldingen te zien. De mogelijkheid om meldingen te doen is daarnaast op het meest laagdrempelige niveau neergelegd, te weten anoniem. Maar ook gepersonaliseerd melding doen blijft mogelijk. De communicatie over deze mogelijkheid en het daarbij behorende verwachtingspatroon zijn hierbij op elkaar afgestemd. Afhandeling is te zien op de interactieve kaart en natuurlijk in de openbare ruimte zelf. Daarnaast is ook de wijze van afhandeling gedigitaliseerd, wat zorgt voor een efficiënter werkproces.

10. Standaardisering van formulieren: onderdeel van deregulering

Gerealiseerd voor de dienstverlening aan de balies. Lopend voor de overige afdelingen.

11. Bondgenootschap Laaggeletterdheid

Lopend als regionaal en lokaal project. In 2017 is gestart met het vereenvoudigen van de brieven, behorende bij de werkzaamheden van het team Dienstverlening. Tevens is er een experiment gestart voor het maken van filmpjes over producten en diensten om de informatie over de producten en diensten makkelijker beschikbaar te hebben. In het tweede kwartaal 2018 wordt hier verder vorm aan gegeven.

12. Publiekshal nieuwe stijl

Gerealiseerd in 2017. Het gemeentehuis heeft een open en transparante karakter. Dit vraagt om een nieuwe manier om onze gasten op te vangen in de openbare ruimten van het gebouw. Hiervoor zijn de principes van gastheerschap geïntroduceerd.

13. Digitalisering in samenhang met de regio

Onderstaande maatregelen komen voort uit het regionaal projectportfolio en worden in samenhang met de regio Drechtsteden opgepakt. Ze worden gefinancierd vanuit regionaal budget. Alle maatregelen staan in de planning voor komende fase.

a. Klantvolgsysteem voor de inwoner: mijlpaal 2

Lopend als regionaal project. De implementatie van het Klant- zaak- en archiefsysteem met het bijbehorende 360-graden klantbeeld, dynamische webformulieren en zaaksysteem. Dit project is weliswaar gestart in 2017, maar is door herijking steeds verder vertraagd.

b. Mijn.overheid.nl

Lopend als regionaal project. Aansluiting op mijn.overheid.nl is gerealiseerd voor de GBD (Belastingen), aansluiting van de overige onderdelen van de organisatie heeft door landelijke technische wijzigingen vertraging opgelopen. Dit geldt voor alle gemeenten.

c. Vernieuwing van de website.

Gerealiseerd in 2017.

d. Ontsluiting van de Basisregistraties voor andere afdelingen.

Lopend als regionaal project. De informatie vanuit de BRP is inmiddels beschikbaar om de noodzakelijke stappen in het klantvolgsysteem te kunnen zetten.

Overige maatregelen in 2016 en '17 om te komen tot kwalitatief hoogstaande dienstverlening.

De volgende (organisatorische en beheersmatige) maatregelen zijn genomen:

- Realiseren van beheersmatige informatievoorziening door de introductie van een toptakenwebsite;
- Herintroductie van werken op afspraak;
- Starten met een structureel opleidingstraject voor de medewerkers;
- Starten met het structureel verbeteren en optimaal houden van de kwaliteit van data in de BRP (in 2017: 99,993%, het steven voor 2018 is 100%);
- Introductie van het gastheerschap;
- Lean maken van de procedures aan de balies (zoals de aanvraag van de gehandicaptenparkeerkaart, de parkeervergunningen en –onthefingen, het verkorten van de procedure eerste inschrijving voor vluchtelingen naar 1 dag);
- Introductie van WhatsApp als nieuw dienstverleningskanaal;
- Versterken van de continuïteit door het beter verdelen van de werkzaamheden onder de medewerkers en het beleggen van die werkzaamheden in elkaar overlappende subteams.

Wat is de (vernieuwde) visie van dienstverlening?

Digitalisering. De visie op dienstverlening is niet veel veranderd ten opzichte van het vorige programmaplan. De visie focust zich nog steeds op verdere digitalisering. Door verschillende oorzaken is, zoals gezegd, vertraging opgelopen in de uitvoering. Bij de verdere digitalisering zal aandacht zijn voor de laatste technische mogelijkheden (blockchain, big data, robotisering) om te zorgen dat we niet onnodig investeren in “oude” technieken.

Informatieveiligheid. Wereldwijd is zichtbaar dat hacks onderdeel van het dagelijkse leven aan het worden zijn. Deze signalen zijn niet te verwaarlozen. Zorgen voor informatieveiligheid heeft heel wat voeten in aarde, het staat en valt met de zwakste schakel en vaak blijft dat toch het handelen van de mens. De noodzaak om te zorgen voor Informatieveiligheid, zorgt dat nieuwe ontwikkelingen op digitaal gebied zich weliswaar al hebben aangediend, maar vertragen om de zorgvuldigheid in het gebruik te kunnen garanderen. Informatieveiligheid is absoluut nodig om te zorgen dat onze gegevens niet op straat komen te liggen.

Zorg voor kwetsbare groepen en maatwerk. Tegelijk groeit het besef dat digitalisering ook mensen uitsluit. Dat deed het op zich al, maar de technische ontwikkelingen gaan zo snel dat het onmogelijk is om dit ook allemaal als inwoner bij te kunnen houden. We hebben ons in het vorige programmaplan al sterk gemaakt voor de doelgroepen die minder of niet digitaal vaardig zijn. Als gevolg van de verdere vergrijzing van Nederland – en daarmee ook Papendrecht – zullen meer en mensen tot die doelgroepen gaan behoren. Daarnaast ontstaat landelijk het besef dat de gemeente door alleen te focussen op digitalisering een kille en op afstand staande organisatie kan worden. Met de oplevering van een open en transparant gemeentehuis is de weg ingeslagen naar een open en transparante organisatie, die niet alleen op het gemeentehuis aan het werk is, maar de doelgroepen thuis opzoekt. Dat betekent niet dat we niet moeten digitaliseren, maar wel moeten zorgen dat dit hand in hand gaat met maatwerk. Daarbij richten we ons de komende jaren op pro actief contact zoeken met de doelgroepen. We gaan de inwoners, bedrijven en instellingen thuis opzoeken waar dat nodig is om het maatwerk te leveren.

Voorkomen van fraude. Met nieuwe systemen en werkwijzen moet fraude zoveel mogelijk worden voorkomen en anders worden beperkt door actief te zijn met het oppakken van signalen daarover. We kunnen dit doen met apparatuur om identiteitsfraude tegen te gaan en door structureel samen te werken om adresfraude tegen te gaan. Bijkomende voordelen hiervan zijn dat het vertrouwen in de organisatie en de veiligheid in de wijken hierdoor toenemen.

Snelheid. Procedures zijn soms nog te lang. Met het team Dienstverlening voorop, kijken we organisatie breed waar procedures versneld kunnen worden. In 2017 zijn zo met succes de procedures voor afhandeling van meldingen over de openbare ruimte verkort.

Kortom, de gemeente Papendrecht:

- is betrouwbaar vanwege continue actuele informatie alsmede vanwege de uitmuntende en veilige registraties;
- onderneemt actie om adres- en identiteitsfraude tegen te gaan om die uitmuntendheid van registraties te garanderen;
- zorgt voor snelle dienstverlening door koppeling van administraties en snelle procedures;
- verzorgt maatwerk aan kwetsbare groepen of personen.

Waar focussen we ons op in 2018-2020?

Beheersmatig zetten we in op:

- het versterken van onze Informatieveiligheid door te voldoen aan de (wettelijke) voorwaarden van de BIG-normen bij ENSIA (Eenduidige Normatiek Single Information Audit) en AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming);
- het optimaliseren van onze basisregistraties;
- het optimaliseren van de informatie op de website.

Organisatorisch zetten we in op:

- goed opgeleide en gemotiveerde medewerkers, waarbij de doelgroepen zich gehoord voelen en van wie ze een professioneel antwoord mogen verwachten;
- maximale klantvriendelijkheid van de medewerkers aan balie, telefoon en als gastheer;
- het verder verspreiden van de principes van gastheerschap in de organisatie;
- integrale samenwerking;
- pro actief informeren van de doelgroepen via alle kanalen;
- continue optimalisering en vereenvoudigen van de informatievoorziening door deze op B1-niveau (in het kader van laaggeletterdheid) beschikbaar te maken en door de introductie van filmpjes over producten en diensten.

Naar de doelgroepen zetten we in op:

- snel waar het kan;
- maatwerk waar het nodig is;
- gebruik makend van digitaal beschikbare informatie of van registraties die met elkaar gekoppeld zijn waar het kan;
- bereikbaar via alle kanalen;
- producten en diensten op die kanalen waar dat mogelijk is;
- juiste en uniforme informatie beschikbaar via alle dienstverleningskanalen;
- direct de juiste informatie of het juiste product dan wel dienst.

De acties in 2018-2020.

Bovenstaande vertaald zich in de volgende acties. Allereerst blijven we de onderwerpen uitwerken, welke we ons in het vorige programmaplan ten doel hebben gesteld (1 t/m 5). Dit zijn:

1. **Het versterken en monitoren van de klanttevredenheid (doel: score van 8 of hoger).**
2. **Het versterken van de telefonische bereikbaarheid en de directe afhandeling naar 80%.**
3. **De standaardisering van formulieren als onderdeel van deregulering.**
4. **Het informeren van de doelgroepen op het niveau voor Laaggeletterden.**

De informatie op de website zal waar mogelijk op B1-niveau worden geschreven. Dit geldt tevens voor de pagina's over producten en diensten van de gemeente. Daarnaast zullen filmpjes bijdragen aan het gemakkelijk ontsluiten van informatie.

5. Digitalisering.

Naast de genoemde punten van digitalisering als het klantvolgsysteem, het koppelen van de basisregistraties en het aansluiten op MijnOverheid.nl zullen landelijke ontwikkelingen als het vervangen van DigiD door (waarschijnlijk) Idensys worden geïmplementeerd. Met huidige leveranciers van softwarepakketten wordt gekeken waar we sneller gebruik kunnen maken van E-diensten.

6. Openingstijden balies en werken op afspraak.

We veranderen de komende jaren de huidige openingstijden niet; ze zijn toereikend gebleken om alle inwoners van dienst te kunnen zijn. Het aantal klantcontacten halveert weliswaar, maar dat vangen we op door het aantal baliemedewerkers af te stemmen op de vraag. Dit betekent ruwweg dat we in de rustige periodes slechts 1 gastvrouw of -heer en 1 baliemedewerker beschikbaar hebben voor de eenvoudige producten en diensten. Dit is de minimale bezetting die recht doet aan de verplichte veiligheidsvoorschriften rondom de uitgifte van reisdocumenten en rijbewijzen. In de drukke periode stemmen we ook af op de vraag en spelen we met het inzetten van 1 of 2 medewerkers extra.

De openingstijden voor de specialistische producten en diensten wijzigen niet. In principe wordt in overleg een afspraak gemaakt tussen 8 en 17 uur of bij een avondopenstelling tussen 8 en 19.30 uur. Als dit niet toereikend is, wordt een afspraak gemaakt gedurende de werktijden (7 – 22 uur), mits de veiligheid van de medewerker is gegarandeerd.

Werken met vrije inloop is nu echt niet meer van deze tijd. Dit betekent dat met ingang van 2019 het werken op afspraak geldt voor alle producten en diensten en gedurende de gehele openingstijd van de balies.

7. Pro actief in contact komen met de doelgroepen en maatwerk.

We zorgen ervoor dat we niet alleen de dienstverlening in het gemeentehuis vormgeven, maar dat ook aan de keukentafel doen.

Geboorteaangifte doen we bij voorkeur bij de nieuwe ouder(s) thuis. Met een aantal van ongeveer 30 geboorten in Papendrecht – de overige kinderen van Papendrecht worden in ziekenhuizen elders geboren – is deze vorm van dienstverlening gemakkelijk te realiseren.

We bieden met ingang van 2018 structureel aan dat een identiteitsdocument minimaal jaarlijks in alle verpleeg- en zorginstellingen kan worden aangevraagd. Daarnaast continueren we dat thuiswonenden, die niet meer in staat zijn om langs te komen, ook in 2018 en 2019 nog steeds thuis hun document kunnen aanvragen.

8. Snelle dienstverlening.

We versnellen de procedures waar het kan. Als procedures leiden tot een document dat moet worden verstuurd, dan zorgen we dat deze – zo mogelijk – dezelfde dag nog wordt ontvangen. Voor de traditionele balieproducten (met uitzondering van onder andere de reisdocumenten, rijbewijzen en verklaringen omtrent het gedrag) geldt daarom voor 14.30 uur aangevraagd, dezelfde dag nog geleverd. Wordt er voor 14.30 uur een uittreksel BRP digitaal aangevraagd, dan zorgen we ervoor dat deze ook dezelfde dag nog in huis is. Ter vergelijking, tot nu toe duurde dit ongeveer 3 dagen.

9. De gemeente pro actief via WhatsApp, LiveChat, Facebook en Twitter.

Facebook, Twitter en WhatsApp zijn als tool beschikbaar, maar worden reactief gebruikt. In de loop van 2018 verandert dit. We gaan “adverteren” met onze informatie over onze producten en diensten op de verschillende kanalen. Verder zorgen we dat we in contact komen met klagende inwoners om te kijken waar we het in de dienstverlening beter hadden kunnen doen.

De afhandeling van dienstverleningsvragen op Facebook en Twitter komen in handen te liggen van het team Dienstverlening. Dit doen we niet met de bestuurlijk gevoelige onderwerpen, deze blijven bij het team Communicatie. Daarnaast breiden we begin 2019 onze informatiekanalen uit met LiveChat.

We onderzoeken hoe we meldingen over de openbare ruimte die binnenkomen op Facebook, Twitter of WhatsApp, automatisch kunnen laten doorzetten naar Melddesk (het softwarepakket voor meldingen openbare ruimte).

10. Gastheerschap.

In 2017 is de eerste fase van gastheerschap geïntroduceerd. Gasten worden voor bijeenkomsten en vergaderingen nu door middel van het vergaderverzoek, door banners en door de medewerkers bij de balies naar de eerste verdieping geleid. In 2018 wordt de tweede fase uitgezet in de organisatie: iedere medewerker spreekt gasten actief aan die duidelijke zoekende zijn en helpen de gast verder. De derde fase zal mogelijk al in 2018 starten, anders begin 2019 en bestaat uit het rondlopen van de medewerker frontoffice in de Publiekshal.

11. Participatie in de pilot Digitaal aanvragen rijbewijzen.

Zes van de zeven Drechtstedengemeenten participeren in 2018 in de pilot om een rijbewijs digitaal aan te kunnen vragen. Deze pilot start in het tweede kwartaal van 2018. Het digitaal aangevraagde rijbewijs kan gedurende de ruime openingstijden worden opgehaald.

12. Het voorkomen en bestrijden van Adresfraude : participatie in het project Landelijke Aanpak Adreskwaliteit.

Ter voorkoming en bestrijding van fraude met adressen participeert vanaf het tweede kwartaal van 2018 in het project Landelijke Aanpak Adreskwaliteit (LAA). Dit project zorgt maandelijks voor signalen uit samengevoegde bestanden van landelijke instanties als de Belastingdienst, DUO en de SVB. Op basis van deze signalen wordt een adresonderzoek gestart. In dit adresonderzoek wordt ook een huisbezoek afgelegd. Mocht hierbij een vermoeden van maatschappij ondermijnende activiteiten worden geconstateerd, dan worden deze in de keten doorgespeeld naar de adviseur Openbare Orde & Veiligheid.

13. Het voorkomen van Identiteitsfraude.

Doordat documenten, vooral reisdocumenten en rijbewijzen, steeds moeilijker na te maken zijn, is er een toenemende trend van het overnemen van de identiteit van iemand anders. Ter voorkoming van identiteitsfraude wordt er steeds meer geïnvesteerd in middelen om frauduleuze documenten op te sporen en in middelen die een vergelijking kunnen maken tussen een document en een persoon. Dit gebeurt door middel van technische gezichtsherkenning.

14. Focus op de klantreis en –beleving.

Vanuit de expertise op het gebied van dienstverlening gaan de medewerkers van het team Dienstverlening ook samen met de medewerkers van de andere afdelingen aan de slag om te zorgen dat de focus organisatie breed bij de doelgroepen komt te liggen. Organisaties die toegevoegde

waarde weten te verbinden aan hun producten en diensten, maken het verschil in de beleving van de klant. Door middel van het bepalen van de reis, die de klant moet maken voor ons product of dienst, komen de doelgroepen meer centraal te staan.

Risico's.

Er moet continue worden geïnvesteerd in de eerder genoemde pijlers van dienstverlening. Niet investeren maakt kwetsbaar en heeft als potentie de continuïteit te verzwakken.

Naast bovenstaande zal de ontwikkelkracht goed georganiseerd moeten blijven om de ontwikkelingen, die zich in een snel tempo opvolgen, steeds aan te kunnen. Hiervoor moet niet alleen de samenwerking in de regio gecontinueerd worden, er moet tevens worden gekeken naar externe samenwerkingspartners.

Informatieveiligheid wordt gegarandeerd door te voldoen aan de wettelijke bepalingen rondom ENSIA en de AVG. Informatieveiligheid vraagt om specialistische kennis en samenwerking om techniek en procedures continue op elkaar afgestemd te hebben. Niet voldoen aan deze bepalingen, levert mogelijk boetes op.

Financiën.

Met uitzondering van de reeds regionaal lopende projecten, is dit programmaplan uitvoerbaar binnen de grenzen van de begroting van het team Dienstverlening.