



Aan de gemeenteraad

Op welke gronden deze brief?/Waarom nu voorgelegd?

Met de dienstverleningsopgave 'De Rotterdamse Dienstverlening' bouwt de gemeente de komende periode aan herstel van vertrouwen in de overheid door goede en mensgerichte dienstverlening te bieden. Persoonlijk, betrouwbaar en eigentijds. Met deze raadsinformatiebrief wordt uw raad tussentijds geïnformeerd over de voortgang van de dienstverleningsopgave tot 1 mei 2024.

Relatie met het coalitieakkoord/collegewerkprogramma/eerder aangenomen moties en gedane toezeggingen:

- Dienstverleningsopgave 'De Rotterdamse Dienstverlening' (kenmerk 23bb003841)

Toelichting:

Het doel is om in de collegeperiode 2023 – 2026 het percentage Rotterdammers dat ontevreden is over het contact met de gemeente Rotterdam terug te brengen met 30%. Dit is de collegetarget voor dienstverlening. Tot nu toe hebben we een daling van 11% ontevreden Rotterdammers gerealiseerd.

Naast de dagelijkse inzet aan de balies en bij 14010, kent de Rotterdamse Dienstverlening 3 sporen die bijdragen aan de tevredenheid van Rotterdammers. Deze sporen zijn:

1. Infrastructuur rondom klantcontact verbeteren;
2. Leren van ervaringen van Rotterdammers;
3. Netwerk- en vakontwikkeling.

De Rotterdamse dienstverlening is een organisatiebrede opgave. Hieronder wordt weergegeven waaraan de afgelopen anderhalf jaar gewerkt is.

1. Infrastructuur rondom klantcontact verbeteren

Eén gezicht

Het aantal websites van de gemeente is beperkt. De huidige stand is dat er van 400 websites gekrompen is tot 85. Ongeveer 30 van deze sites zijn niet alleen van de gemeente Rotterdam (bijvoorbeeld de website van de Rotterdamse Politie). De huidige inzet richt zich op het verder verminderen van dit aantal en het op orde krijgen van de toegankelijkheidsverklaringen van de websites.



Vanuit Rotterdam.nl verkennen we de stappen om de functionaliteit uit diverse apps en websites samen te voegen in één webapp. Waarin Rotterdammers alle informatie en dienstverlening van de gemeente kunnen zien en regelen. De basis hiervan is de website en de Mijn Loket omgeving. De huisstijl van deze omgevingen is afgelopen anderhalf jaar op elkaar afgestemd en ook is voldaan aan de digitale toegankelijkheidseisen. In de Mijn Loket omgeving kunnen Rotterdammers inmiddels de status vinden van 170 verschillende zaken (zodat ze zelf de voortgang van hun aanvraag kunnen volgen, denk bijvoorbeeld aan verhuisaangifte, klachten of vergunningen). Ook is het belastingportaal van de gemeente gekoppeld aan de Mijn Loket omgeving.

Rotterdammers vinden het belangrijk dat de digitale omgeving van de gemeente er in alle portalen hetzelfde uitziet. De nieuwe digitale huisstijl voor digitale producten als websites, apps en portalen zal komende jaren verder uitgerold worden.

Klantcontactcentrum

Sinds januari 2024 is Ro!Entree (14010) geen externe bv meer, maar een afdeling binnen de gemeente Rotterdam: het klantcontactcentrum. Naast telefonie zorgen de medewerkers hier voor het beantwoorden van vragen van Rotterdammers op de sociale mediakanalen en de live chat, en beheren ze publieksreacties.

In het klantcontactcentrum kunnen steeds meer vragen van Rotterdammers direct beantwoord worden. Dat lukt nu in ongeveer 80% van de gevallen. Ook is het klantcontactcentrum goed bereikbaar en hoeven Rotterdammers gemiddeld kort in de wacht te staan. Dit zijn in de huidige krappe arbeidsmarkt sterke resultaten.

Gemeentelijke informatie beter ontsluiten

Het is belangrijk dat de Rotterdammer altijd hetzelfde antwoord krijgt op (aan)vragen, ongeacht het contactkanaal dat wordt gebruikt om de gemeente te benaderen. Om dit mogelijk te maken is de kennisbank (RoWiki) die wordt gebruikt in het Klantcontactcentrum opengesteld voor alle ambtenaren. Dit betekent dat als Rotterdammers vragen stellen waar een ambtenaar niet direct het antwoord op weet omdat dit niet zijn specialisme is, er een vraagbaak is. Dit is een praktische functie voor bijvoorbeeld de wijkhubs. Als het antwoord niet direct te vinden is, kan de vraag automatisch doorgezet worden naar de inhoudelijke afdeling die bij het trefwoord hoort. Dit betekent dat ambtenaren minder tijd kwijt zullen zijn aan het vinden van de goede afdeling en vragen van Rotterdammers vaker en beter beantwoord zullen worden.

Doorontwikkeling publiekslocaties

Er is gekozen om geen nieuwe visie op de publiekslocaties te ontwikkelen. In plaats daarvan staat de uitvoering in de locaties centraal. Zo zorgt bijvoorbeeld de paspoortenpiek voor noodzakelijke verbouwingen en verschuivingen in deze locaties. Hierin wordt samengewerkt met bijvoorbeeld de vraagwijzer, het jongerenloket en de werkpleinen. Daarnaast wil de gemeente efficiënter omgaan met de beschikbare gebouwen. In het komende jaar zal gekeken worden naar de samenwerking tussen publiekslocaties en wijkhubs.

Alle publiekslocaties zijn voorzien van een nieuw klantgeleidingssysteem. Dit systeem begeleidt bezoekers naar hun afspraak en biedt een aantal voordelen voor de Rotterdammer, namelijk: de doorlooptijd aan de ticketzuil is verkort, het beeldscherm is duidelijker leesbaar en overzichtelijker ingedeeld. Bovendien is een functionaliteit toegevoegd waarmee mensen in een rolstoel de tekst op ooghoogte kunnen bekijken.



Wijkhubs

Er zijn 39 wijkhubs gerealiseerd, elk met een op maat gemaakt programmeringsplan voor de betreffende buurt. Daarnaast wordt sinds november 2023 ook de mobiele wijkhub ingezet, die vrijwel dagelijks ergens in de stad te vinden is, met als doel het contact met de Rotterdammer laagdrempeliger te maken.

Door de komst van de wijkhub ontstaan samenwerkingen tussen wijkraden en partners zoals woningcorporaties, energiebedrijven en de politie, en vinden er diverse stedelijke projecten hun weg naar de wijkhubs, waaronder digitale inclusie, parkeer- en belastingdiensten, en groene initiatieven.

Passende contactkanalen

Rotterdamers kunnen over 135 gemeentelijke diensten vragen stellen via de chatfunctionaliteit op de website www.rotterdam.nl. Wanneer de vraag te complex is om te worden beantwoord door de chatbot wordt de Rotterdammer automatisch doorverwezen naar livechat. Een medewerker van het Klantcontactcentrum helpt de Rotterdammer verder. Livechat is ook beschikbaar gesteld op www.rotterdampas.nl en www.ondernemen010.nl.

Er zijn diverse functionaliteiten toegevoegd aan de Digitale Balie, waardoor deze breder inzetbaar is voor verschillende processen. Bovendien zijn de eerste stappen gezet om een technische koppeling tot stand te brengen, zodat Rotterdamers zelf een afspraak kunnen inplannen via de Digitale Balie.

423 pagina's op Rotterdam.nl (productpagina's) zijn herzien, waarbij extra aandacht is besteed aan begrijpelijk taalgebruik en een overzichtelijke opbouw van de pagina's. Ook zijn er aanpassingen gedaan op basis van de behoeften van de Rotterdammer.

Daarnaast zijn er Engelstalige pagina's ingericht in het portaal 'YourEurope', zodat EU-burgers en -bedrijven makkelijk informatie over de Rotterdamse producten en diensten kunnen vinden en afnemen.

2. Leren van ervaringen van Rotterdamers

Testen, testen, testen

We testen steeds meer dienstverlening met de Rotterdammer. Dit doen we bij online communicatie en middelen, zoals websites, apps en webpagina's op Rotterdam.nl. Ook testen we fysieke en 'offline' dienstverlening, zoals brieven, factsheets, folders en de beleving van Rotterdamers in de publiekslocaties.

Rotterdamers geven praktische feedback en tips hoe het beter kan. Vanzelfsprekend testen we altijd met Rotterdamers die de doelgroep zijn van een product. Is het bedoeld voor alle Rotterdamers? Dan gaan we uit van Rotterdamers die vaak moeite hebben met communicatie van de gemeente. Hun aanbevelingen voeren we door. Zo maken we de dienstverlening makkelijker en persoonlijker. Dit kan gaan over allerlei onderwerpen. In 2024 lopen er tot nu toe 23 onderzoeken, waaronder op het thema onderwijs subsidies, erfpacht en de Rotterdampas.

Extra aandacht voor specifieke groepen

De gemeente Rotterdam wil haar dienstverlening voor alle inwoners verbeteren, inclusief specifieke groepen zoals Rotterdamers met bijvoorbeeld een licht verstandelijke beperking.



Om te onderzoeken op welke punten de dienstverlening verbeterd kan worden is samen met een ervaringsdeskundige gebeld naar 14010 en zijn de verschillende publiekslocaties bezocht.

Om de informatie over geldzorgen beter aan te laten sluiten op de behoefte van de Rotterdammer is er onderzoek gedaan met ervaringsdeskundige uit diverse doelgroepen, zoals ouderen en gezinnen met geldzorgen. Op basis hiervan worden o.a. de productpagina's over geldzorgen aangepast.

In 2023 en 2024 zijn er extra middelen toegekend via de Lokale Agenda Toegankelijkheid om verbeteringen aan te brengen in de digitale dienstverlening. Met deze middelen hebben we een grote slag kunnen maken in het ontwerpprincipes voor de nieuwe digitale huisstijl van de gemeente. Bijvoorbeeld dat een aanvraagknop er altijd hetzelfde uitziet en altijd op dezelfde plek op een webpagina staat. We zorgen er direct voor dat deze huisstijl toegankelijk is. Bijvoorbeeld een lettertype dat makkelijker te lezen is voor Rotterdammers met dyslexie en contrastkleuren die goed zichtbaar zijn voor kleurenblinde Rotterdammers.

In de Rotterdamse dienstverlening werden 3 doelgroepen genoemd waaraan we extra aandacht wilden besteden: Jongeren, en Rotterdammers die moeite hebben met taal of beperkte digitale vaardigheden hebben. Als onderdeel van de opgave en in de verbeteringen van onze dienstverlening, blijven we zo goed als mogelijk ook oog houden voor deze specifieke doelgroepen.

Meten van dienstverlening

Om de tevredenheid van Rotterdammers te meten, maakt de gemeente op steeds meer plekken gebruik van de 'NPS-methode'. Dit betekent dat Rotterdammers na een bezoek aan bijvoorbeeld een publieksbalie of na een telefoontje met 14010, een korte vragenlijst ontvangen. Hierin kunnen zij hun ervaring delen over het bezoek.

De gemeente Rotterdam heeft als eerste gemeente in Nederland een model en dashboard ontwikkeld om signalen van Rotterdammers te ordenen. Het gaat hierbij om kwalitatieve informatie, bijvoorbeeld de inhoud van een klacht, een terugbelnotitie of een publieksreactie. Rotterdammers nemen meer dan 10 miljoen keer per jaar contact op met de gemeente. In het signalenmodel (dat geanonimiseerd en privacyproof is) staat leren van dit contact centraal. Deze signalen worden gebruikt als startpunt om concrete verbeteringen door te voeren. Met dit dashboard krijgen collega's in de clusters en wijken inzicht in wat zij kunnen verbeteren aan hun dienstverlening.

Op basis van klantsignalen en signalen van de Ombudsman is een doorbraakagenda opgesteld. Per dossier is een directeur, lid van het concertteam Dienstverlening, verantwoordelijk voor de sturen en het verbeteren van de dienstverlening. Een voorbeeld van zo'n doorbraak is het versimpelen van het proces betalingsregelingen. Waar Rotterdammers eerst doorverbonden moesten worden met de inhoudelijke afdeling wordt dit nu direct geregeld door een medewerker van 14010. Hierdoor is de doorlooptijd aanzienlijk verkort.

Aansluiten op emotionele behoeften

In de opgave, de Rotterdamse dienstverlening, was voorzien in projecten rond het aansluiten op emotionele behoefte van Rotterdammers. Voorbeelden hiervan zijn projecten die rekening hielden met dat sommige contacten voor Rotterdammers heel stressvol zijn, denk hierbij aan hun bestaanszekerheid. Of de behoefte van Rotterdammers om zelfstandig contact te kunnen hebben (zonder hulp).



Deze projecten hebben geen doorgang gevonden omdat het financiële kader voor de opgave beperkt is. Dit betekent niet dat we specifieke vormen van dienstverlening uit het oog verliezen. Net als bij de doelgroepen die eerder in deze brief benoemd zijn, houden we ook hier – net als bij alle Rotterdammers – rekening met de specifieke behoeften van deze doelgroep.

3. Netwerk- en vakontwikkeling

Opgave voor het hele concern

Het verbeteren van de dienstverlening van de gemeente is een opgave voor de hele organisatie. Van de wijkconciërge als aanspreekpunt voor Rotterdammers, tot de projectontwikkelaar die na moet denken over welke informatie Rotterdammers willen hebben over zijn project en hoe die vragen beantwoord kunnen worden.

Ieder organisatieonderdeel is daarmee zelf verantwoordelijk voor de basis van hun eigen dienstverlening: hoe informatie ontsloten is, de respons op vragen van Rotterdammers, het inrichten van het aanvraag- en afhandelingsproces van hun product. De middelen die zij hiervoor kunnen gebruiken worden centraal beschikbaar gesteld. Bijvoorbeeld de klantcontactkanalen, de klanttevredenheidsmetingen, het zaakstelsel of kennis over gebruikerstesten.

Om de voortgang, kansen en samenwerking te bespreken is er iedere maand overleg tussen clusters op teamleiders-, afdelingshoofden-, en directieniveau. Daarnaast zijn er verschillende inhoudelijke organisatiebrede netwerken, bijvoorbeeld op het terrein van klachten, klanttevredenheid, publiekslocaties, digitalisering en datawerk.

Vanaf januari dit jaar zijn de activiteiten van het programma Menselijke Maat en de dienstverleningsopgave 'De Rotterdamse Dienstverlening' samengevoegd. Hierin zaten zo veel parallellen dat dit efficiënter bleek. De leerlijn en projecten van het programma Menselijke Maat zijn onverminderd doorgezet. Een logisch vervolg hiervan is dat de portefeuille menselijke maat medio september dit jaar wordt overgeheveld van wethouder HEHB naar wethouder FODG. Dit laat onverlet dat menselijke maat binnen het gehele college hoog in het vaandel staat. Dit verandert niet.

Opgave voor cluster dienstverlening

Samen met HR onderzoekt het cluster Dienstverlening hoe we de competenties van onze collega's kunnen versterken op het gebied van dienstverlening en klantcontact. Dit doen wij door elke twee maanden een activiteit te organiseren voor medewerkers met een functie waarin zij klantcontact hebben. Een voorbeeld van een activiteit is het geven van demonstraties over het gebruik van de Digitale Balie en Livechat.

Ook is er een leer- en ontwikkellijn ontwikkeld, waarin de Menselijke Maat centraal staat, die met enthousiasme is ontvangen door de clusters. De eerste trainingen vinden binnenkort plaats en alle medewerkers met klantcontact kunnen een nieuw ontwikkelde e-learning doorlopen.

Ter bevordering van de bekendheid van De Rotterdamse Dienstverlening wordt een periodieke nieuwsbrief verspreid. Ook is op intranet een groep aangemaakt maar collega's lid van kunnen worden, en we zien een constante groei in het aantal leden.



Financiële en juridische consequenties/aspecten:

De basisactiviteiten die voortvloeien uit deze opgave worden binnen de huidige Meerjarenbegroting (2023 – 2026) gefinancierd. Om te zorgen dat we aan de behoefte van de Rotterdammers blijven voldoen, moeten we meebewegen met maatschappelijke en technische ontwikkelingen en innovaties. Dit kan leiden tot nieuwe projecten en activiteiten waar we op dit moment geen zicht op hebben.

Burgemeester en wethouders van Rotterdam,

De secretaris,

G.J.D. Wigmans

De burgemeester,

R.A.C.J. Simons, L.b.