



Aan de gemeenteraad

### **Op welke gronden deze brief? / Waarom nu voorgelegd?**

Met de dienstverleningsopgave 'De Rotterdamse Dienstverlening' bouwt de gemeente gestaag aan het 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 vanaf juli 2024 tot en met mei 2025.

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

- Dienstverleningsopgave 'De Rotterdamse Dienstverlening' (kenmerk 23bb003841)
- Jaarverslag 2023 Ombudsman Rotterdam Rijnmond, evaluatie menselijke maat en voortgang dienstverlening; sociale media voortgangsrapportage (24bb006146)
- Jaarverslag 2023 Ombudsman Rotterdam Rijnmond, evaluatie menselijke maat en voortgang dienstverlening; werkwijze en termijn terugbelnotities (24bb006142)

### **Toelichting:**

Het college heeft als doel om in de collegeperiode 2023-2026 het percentage Rotterdammers dat ontevreden is over het contact met de gemeente (waardering met 6 of lager) terug te brengen met 30%. Tot nu toe is het aantal ontevreden Rotterdammers met 21% gedaald. De tevredenheid wordt gemeten aan de hand van vier indicatoren:

1. Algemene tevredenheid
2. Vriendelijkheid
3. Duidelijkheid
4. Tijdigheid

In de opgave De Rotterdamse Dienstverlening staat persoonlijk, betrouwbaar en eigentijds contact centraal. Dit bereiken we door:

- 1) de infrastructuur rondom het contact met de Rotterdammer en de Rotterdamse ondernemer te verbeteren;
- 2) door beter te luisteren naar signalen van Rotterdammers en mee te bewegen met maatschappelijke ontwikkelingen;
- 3) het continu verbeteren van de dienstverlening in het hele concern.



De Rotterdamse Dienstverlening is een organisatiebrede opgave en vertegenwoordigt een vastgestelde en geaccepteerde manier van werken, gebaseerd op gedeelde normen en waarden. Er zijn circa 500 producten en diensten vanuit alle clusters waarbij we in contact staan met de Rotterdammer. Dit staat los van de contactmomenten in de wijken en bij andere gelegenheden.

Rotterdammers geven aan dat ze persoonlijk behandeld willen worden, ook als het om digitale dienstverlening gaat. Iedereen wil op een passende manier geholpen worden, daarom bieden we de Rotterdammers de keuze via welk kanaal zij contact met ons opnemen.

Er zijn Rotterdammers die de voorkeur geven aan chat in plaats van bellen, maar zodra zij er met de chatbot niet uitkomen, neemt een medewerker het chatgesprek over. Dit is een voorbeeld van persoonlijke aandacht in de digitale wereld.

Hieronder wordt weergegeven, waaraan het afgelopen jaar gewerkt is en wat er is bereikt voor de Rotterdammer.

## 1. Infrastructuur rondom klantcontact verbeteren

### Eén gezicht

De gemeente biedt één digitale ingang tot het regelen van zaken en het volgen van de status: Mijnloket. Achter dit loket is steeds meer dienstverlening te vinden. Het nieuwe MijnLoket maakt onder andere het volgende mogelijk:

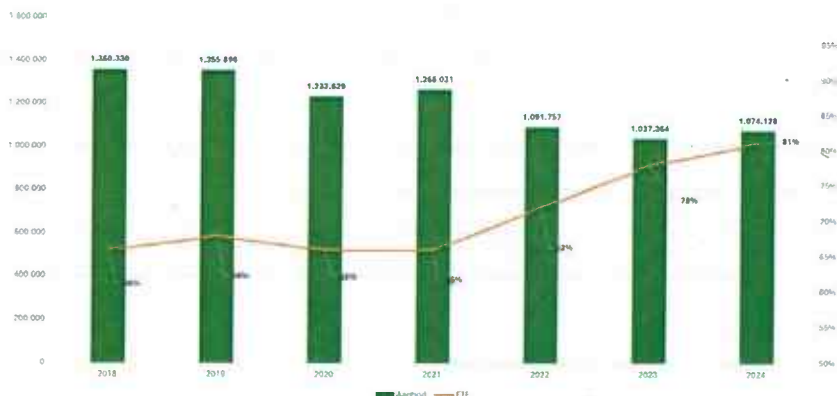
- digitaal kunnen aanvragen van producten en diensten
- het inzien van statusinformatie over aanvragen en verzoeken
- toegang tot relevante documenten voor de Rotterdammer

In de toekomst komen er mogelijkheden bij. Zo krijgen Rotterdammers meer regie over hun gegevens bij de gemeente. Met het nieuwe MijnLoket wordt het portaal voor zaakgewijs werken verder geïntegreerd. Dit verkleint het aantal portalen en verbetert de effectiviteit van werkprocessen.

### Klantcontactcentrum

In het klantcontactcentrum krijgt een steeds groter deel van de Rotterdammers direct antwoord op hun vraag. Doorverwijzing of wachttijd is dan niet nodig. Dit lukt inmiddels bij 83% van de contacten. Dit noemen we de first time fix. Onderstaande grafiek toont de ontwikkeling van deze score door de jaren heen.

### **Concernbreed | Callaanbod en FTF door de jaren heen.**





Bij 14010 wordt een terugbelnotitie aangemaakt als een medewerker een vraag niet direct kan of mag beantwoorden. Concernbreed is afgesproken dat in 100% van de gevallen de Rotterdammer uiterlijk de volgende werkdag vóór 17.00 uur wordt teruggebeld. Onderstaand figuur laat zien hoeveel terugbelnotities er maandelijks zijn geweest en welk percentage daarvan op tijd is afgehandeld.



Bij het klantcontactcentrum wordt op berichten van Rotterdammers op alle officiële social mediakanalen van de gemeente gereageerd. Als een Rotterdammer een melding wil maken, of een aanvraag wil doen, dan geleiden we de vraag door naar het juiste dienstverleningskanaal omdat we via social media geen persoonsgegevens uitwisselen.

Sinds een jaar nemen we ook social media mee in de metingen over tevredenheid van Rotterdammers over onze dienstverlening, de respons daarop is niet erg hoog (0,6%). Dit wordt onder andere verklaard door het snelle karakter van het kanaal, zodra mensen reactie hebben, vertrekken ze. Van degenen die feedback geven is een deel een groep mensen die al eerder een of meerdere kanalen hebben gebruikt om in contact te komen met de gemeente en die nog niet tevreden zijn met de uitslag. Daarnaast zijn er ook veel nieuwe bezoekers die snel meer informatie over een bepaalde dienst of product willen ontvangen.

Met deze toelichting stellen we voor de toezegging Jaarverslag 2023 Ombudsman Rotterdam Rijnmond, evaluatie menselijke maat en voortgang dienstverlening; werkwijze en termijn terugbelnotities (24bb006142) en Jaarverslag 2023 Ombudsman Rotterdam Rijnmond, evaluatie menselijke maat en voortgang dienstverlening; sociale media voortgangsrapportage (24bb006146) als afgedaan te beschouwen.



## Verdere ontwikkeling publiekslocaties en wijkhubs

De tabel toont het aantal geregistreerde afspraken en aangemelde bezoekers per publiekslocatie in 2024. Naast deze locaties bezoeken Rotterdammers ook het werkstation op Zuid, de wijkhubs en de huizen van de wijk. Op die plekken geldt vrije inloop en wordt bezoek niet altijd of op andere wijze geregistreerd.

Er zijn nieuwe afspraken gemaakt over het kader voor alle publiekslocaties: plekken waar de gemeente structureel Rotterdammers ontvangt en dienstverlening biedt. Als er behoefte ontstaat aan een nieuwe (fysieke) vorm van contact met de Rotterdammer, wordt eerst

samen gekeken wat er al beschikbaar is. Vervolgens wordt beoordeeld hoe de nieuwe behoefte daarop aansluit. Zo voorkomen we onnodige groei van locaties en gaan we verstandig om met beschikbare middelen. Wijkhubs, publiekslocaties en het werkstation worden per gebied kritisch beoordeeld. Per wijk wordt vastgesteld welke voorzieningen nodig zijn en hoe deze zich tot elkaar verhouden. Dit vormt een belangrijk programma voor het komende jaar.

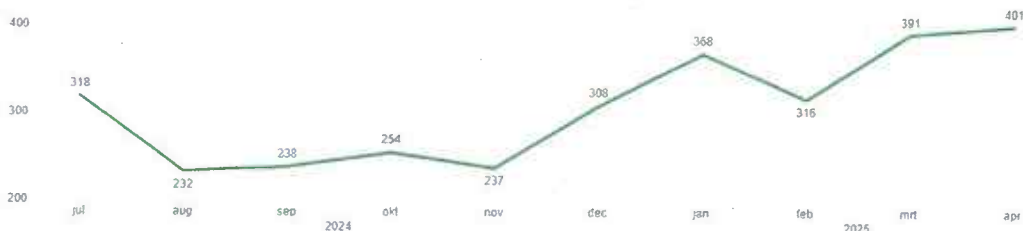
### Passende contactkanalen

De contactkanalen van de gemeente sluiten aan bij de wensen van alle Rotterdammers. Voor alle Rotterdammers is er dus een contactkanaal dat past. Het afgelopen jaar is het bestaande videobelkanaal, de Digitale Balie, verder ontwikkeld. Nu kunnen documenten en afspraken geaccordeerd worden en is het kanaal toegankelijker en gebruiksvriendelijker gemaakt. Binnenkort werkt ook de koppeling met OpAfspraak, zodat Rotterdammers zelf afspraken kunnen plannen voor een videobelgesprek.

2024		
locatie	afspraken	vrije inloop
Hillegersberg-Schiebroek	2.452	573
Overschie	1.320	465
Kralingen Crooswijk	5.601	1542
Noord	5.799	2.165
Ijsselmonde	69.822	24.189
Herenwaard 21	16.280	6.392
Charlois Zuiderparkweg	8.723	1.615
Charlois Annie MG Schmidt	5.314	3.331
Feijenoord	72.437	23.601
Delfshaven	9.490	2.143
Pr. Alexander	75.783	19.641
Hoek van Holland	6.114	2.426
Rozenburg	7.296	22.319
Pernis	2	78
Centrum	140.897	44.545
Hoogvliet	20.955	8.542
Totaal	448.285	163.567



Aantal geslaagde gesprekken per maand



[Openen in Power BI](#)

Dashboard Digitale Balie

Vertrouwelijke informatie

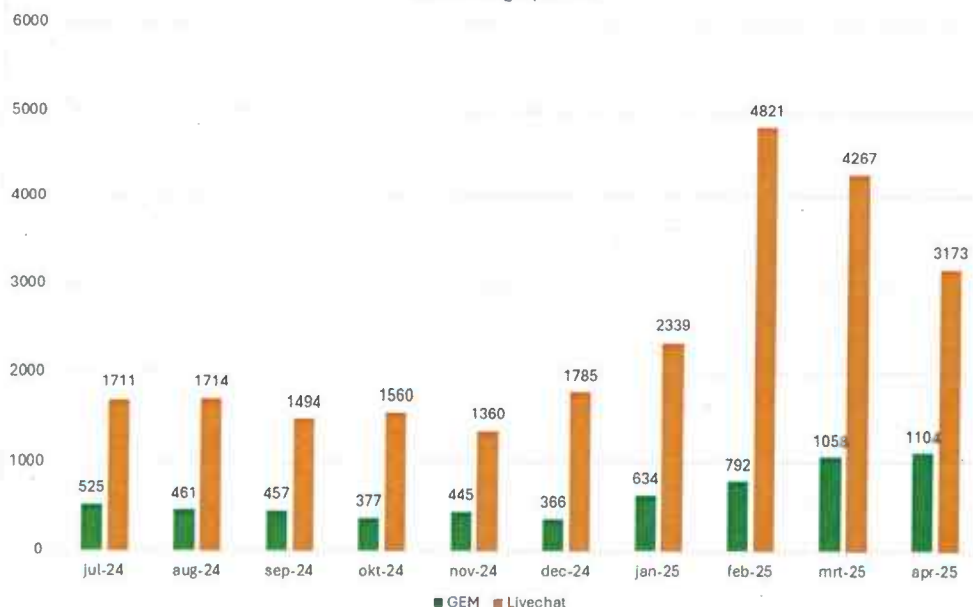
Gegevens per 22-5-25, 11:51

Gefilterd op **Aantal\_geslaagde\_gesprekken** (is groter dan 0), **Date** (valt op of na 1-7-2024 0:00:00 en valt voor 1-5-2025 0:00:00), **status** (is geslaagd)

\*Gesprek is gestaagd wanneer er langer dan 1 minuut verbinding is geweest

Bij het contactkanaal Chat gebruiken we de techniek van Gem, een chatbot-toepassing, die samen met andere gemeenten (o.a. Tilburg en Utrecht) wordt ontwikkeld. Deze samenwerking wordt tijdelijk extra ondersteund met de GROEI subsidie, verstrekt vanuit het ministerie van Binnenlandse Zaken aan de VNG. Lukt het een Rotterdammer niet om via de chatbot verder te komen, dan schakelt het systeem automatisch over naar een medewerker via livechat.

Aantal chatgesprekken



Steeds meer Rotterdammers regelen hun zaken digitaal, op het moment en via het kanaal dat hen het beste uitkomt. Zij willen eenvoudig inzicht in hun dossier en weten waar zij recht op hebben. Daarom werkt de gemeente aan vermindering van het aantal websites en apps. Ook wordt tweetaligheid toegepast binnen de digitale dienstverlening.

Voor Rotterdammers die online een afspraak willen maken bij een publiekslocatie waar op dat moment geen plek is, is een digitale wachtkamerfunctie ontwikkeld. Deze functie zorgt ervoor dat de Rotterdammer een bericht ontvangt zodra er een tijdslot vrijkomt.



Om de digitale dienstverlening toekomstbestendig te maken en aan te laten sluiten op nationale en Europese wet- en regelgeving, zijn voorbereidingen getroffen voor de Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer (WMEBV). Deze wet is bedoeld om het elektronisch verkeer tussen burgers, bedrijven en de overheid te moderniseren en beter te regelen.

## **2. Leren van ervaringen van Rotterdammers**

### Testen, testen, testen

Steeds meer producten en diensten voor de Rotterdammers zijn verbeterd op basis van onderzoek, ontwerp en testen met Rotterdammers. Zo zorgen we voor menselijke en toegankelijke dienstverlening. Een goed voorbeeld hiervan is de informatie over Geldzorgen. Samen met Rotterdammers zijn drie flyers getest, evenals de webpagina Geldzorgen en de aanvraagpagina's voor het AOW-tegoed, Jeugdtegoed en de Individuele Inkomenstoeslag. De testresultaten geven inzicht in de duidelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van deze informatie. De collega's van Geldzorgen hebben de uitkomsten gebruikt om hun communicatie, producten en dienstverlening beter aan te laten sluiten op de leefwereld van Rotterdammers met geldzorgen.

Parkeren is een onderwerp dat veel Rotterdammers bezighoudt. De gebruiksvriendelijkheid van de Bezoekersparkeren-app is onderzocht samen met Rotterdammers. Op basis van dit en eerder onderzoek wordt gewerkt aan een nieuw ontwerp van de app. Ook de huidige webpagina's over Parkeren zijn kritisch bekeken. Daarbij is onderzocht of de Rotterdammer centraal staat en de informatie duidelijk en logisch is opgebouwd. De inhoud wordt herschreven vanuit de beleving van de gebruiker, in plaats van vanuit gemeentelijke processen of systemen.

### Extra aandacht voor specifieke groepen

Samen met de programma's Rotterdam Onbeperkt en Digitale Inclusie besteedt de gemeente extra aandacht aan informatietoegankelijkheid van onze dienstverlening. Dat gebeurt ook door het actief toepassen van Duidelijke Taal. Specifieke doelgroepen worden betrokken, zodat iedereen gebruik kan maken van gemeentelijke informatie, producten en diensten.

Een voorbeeld is het onderzoek met ervaringsdeskundigen met een licht verstandelijke beperking (LVB). Zij bezochten publiekslocaties en belden met 14010. Het doel was om te ervaren of de dienstverlening passend is en of zij goed worden bejegend. Dit onderzoek is uitgevoerd samen met Stichting MEE Rotterdam Rijnmond en de programma's LVB in Beeld en Rotterdam Onbeperkt. De resultaten worden gebruikt om medewerkers beter te trainen in het herkennen van LVB en in wat deze doelgroep nodig heeft in het contact met de gemeente.

### Metten van tevredenheid over de dienstverlening

De tevredenheid van Rotterdammers wordt gemeten met de NPS-methode. Na een bezoek aan een publiekslocatie of een telefoontje met 14010 ontvangen Rotterdammers een korte vragenlijst. Hierin geven ze aan waar ze tevreden over zijn, of wat beter kan. Rotterdammers zijn zeer tevreden over de vriendelijkheid en duidelijkheid van medewerkers aan de balie en bij 14010. De balie krijgt een rapportcijfer 9 en 14010 een 8. De tevredenheid van Rotterdammers is inmiddels ook gemeten bij chat en de digitale balie.

De gemeente Rotterdam ontvangt veel feedback van Rotterdammers over wat beter kan. Dit noemen we signalen. Daarnaast komen ook complimenten binnen.



Om deze informatie te ordenen en te benutten heeft de gemeente Rotterdam als eerste gemeente in Nederland een model en dashboard ontwikkeld: het signalenmodel. Dit signalenmodel is geanonimiseerd en privacy proof en richt zich op het leren van deze feedback van Rotterdammers. Met het dashboard krijgen collega's in de clusters en wijken inzicht in wat zij kunnen verbeteren aan hun dienstverlening. Eind 2024 heeft het signalenmodel de Gemeentedelers-prijs gewonnen van de VNG. Inmiddels is er samenwerking met BZK, SZW, UWV, de Belastingdienst en RVO (financieel) en wordt het Rotterdamse signalenmodel landelijk opgeschaald. Naar voorbeeld van de gemeente Rotterdam is "Signaalmanagement" opgenomen in de Nederlandse Digitaliseringsstrategie.

Signalen worden gebruikt als startpunt voor concrete verbeteringen in de dienstverlening. Verschillende verbetertrajecten hebben al geleid tot concrete verbeteringen voor Rotterdammers. Zo heeft 14010 nu toegang tot het belastingstelsel. Daardoor kunnen medewerkers 97% van de belastingvragen direct beantwoorden, zonder dat deze verder in de organisatie hoeven te worden uitgezet.

Op basis van signalen uit het Rotterdamse signalenmodel en signalen van de Ombudsman is een doorbraakagenda opgesteld. Deze doorbraakagenda bevat 5 themadossiers: Inkomenszekerheid, Statusinformatie, Dejuridiseren, Overlast en Toegang tot hulpverlening. Per dossier is een directeur verantwoordelijk voor het sturen op en het verbeteren van de dienstverlening. Het doel is om doorbraken te realiseren die Rotterdammers direct merken in hun contact met de gemeente. Om gericht te blijven verbeteren is het belangrijk zicht te houden op wat er speelt onder Rotterdammers binnen elk thema.

#### Doenvermogen

Doenvermogen is het vermogen om in actie te komen en vol te houden, ook als het tegenzit. Als er veel tegelijk wordt gevraagd of als iemand stress ervaart, vraagt dat veel van het doenvermogen.

Om te zorgen dat we als gemeente niet te veel vragen van het doenvermogen van Rotterdammers, ondernemers en onze medewerkers, is in het coalitieakkoord opgenomen: "We voeren een doenvermogenstoets in om bij de totstandkoming van beleid al rekening te houden met hoe dit beleid neerslaat in de uitvoering".

De gemeente is bezig deze doenvermogenstoets te implementeren. De landelijke toets van de Wetenschappelijk Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) is vertaald naar de Rotterdamse werkwijze. In de zomer starten de eerste pilots met het uitvoeren van de Rotterdamse doenvermogenstoets. Het interne onderzoeksbureau (OBI) en het User Experience (UX) team werken mee aan deze pilots. Zij onderzoeken onder andere of de toets werkbaar is voor beleidsadviseurs. Om te versterken dat de doenvermogenstoets structureel en gestructureerd wordt uitgevoerd binnen het beleidsproces, zal dit worden betrokken in het besluitvormingsproces.

### **3. Netwerk- en vakontwikkeling**

Het verbeteren van de dienstverlening van de gemeente is een opgave voor de hele organisatie. Ieder organisatieonderdeel is daarmee zelf verantwoordelijk voor de basis van hun eigen dienstverlening. De middelen die zij hiervoor gebruiken worden centraal beschikbaar gesteld en zijn aan te vragen via de digitale catalogus: 'Aan de slag met de Rotterdamse Dienstverlening'. Verder maken collega's gebruik van de kennisbank Rowiki met daarop een AI chatbot die hen nog sneller helpt bij het vinden van het juiste antwoord op vragen (in de wijkhub bijv.) die buiten het eigen vakgebied vallen.



### 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. Hierbij denken we aan proactieve dienstverlening. Proactieve dienstverlening gaat over slimmer een dienst verlenen, op basis van data en AI, waarbij de gemeente aan zet is, in plaats van de Rotterdammer. In plaats van te wachten op een (aan)vraag, denken en doen we dus actief mee met mensen. Hoe we dit gaan inzetten, zijn we momenteel aan het onderzoeken. Dit kan leiden tot nieuwe projecten en activiteiten.

Burgemeester en wethouders van Rotterdam,

De secretaris,

G.J.D. Wigmans

De burgemeester,

C.J. Schouten