

Eerste voortgangsrapportage 2021

20-07-2021



Definitief vastgesteld door DB dd. 10 juni 2021

4.3 Programma Burger

4.3.1 Digitalisering producten en diensten burgerzaken

Speerpunten	Kwetsbaarheid en Kosten
Wat willen we bereiken?	Digitalisering producten en diensten burgerzaken
Wat willen we ervoor doen?	Sinds maart 2019 is het baliebezoek bij Burgerzaken afgenomen als gevolg van de 10 jaar geldigheid van het paspoort (de reisdocumentendip). Tegelijkertijd nemen de mogelijkheden voor digitale dienstverlening steeds verder toe. Aan de andere kant is, en wordt, de kwaliteit van gegevens steeds belangrijker, mede door de uitbreiding van mogelijkheden van regie op eigen gegevens door inwoners. Burgerzaken zorgt ook in 2021 ervoor dat zoveel mogelijk over de mogelijkheden en middelen wordt beschikt om zich aan deze nieuwe situatie aan te passen, waarbij het hoge niveau van dienstverlening gehandhaafd blijft. Waar mogelijk zoekt Burgerzaken aansluiting bij landelijke initiatieven.
Wat is de stand van zaken?	De dienstverlening bij zowel KCC als Burgerzaken is sinds maart 2020, het moment dat het kabinet de eerste (algemene) maatregelen bekend maakte om het coronavirus te bestrijden, aangepast. Zo zijn de openingstijden aangepast en wordt uitsluitend nog op afspraak gewerkt. Nu we langzaam richting het 'nieuwe normaal' gaan, is het ook tijd om te onderzoeken welke lessen we geleerd hebben uit het afgelopen jaar. Niet alleen voor wat betreft de wijze van fysieke dienstverlening, maar zeker ook de mogelijkheden die de verdere digitalisering hierin kan bijdragen. Het eerste kwartaal van 2021 heeft vooral in het teken gestaan van (de organisatie van) de Tweede Kamerverkiezingen. De verdere digitalisering van Burgerzaken-producten (project Slimmer Verbinden) wordt van het tweede kwartaal verder opgepakt. Hierbij worden meer producten digitaal aangeboden, maar wordt bijvoorbeeld ook het aanvragen van reisdocumenten en rijbewijzen deels aangeboden voor selfservice.

4.3.2 Doorontwikkeling KCC

Speerpunten	Kwaliteit en Kwetsbaarheid
Wat willen we bereiken?	Doorontwikkeling KCC
Wat willen we ervoor doen?	Het KCC is, en wordt nog meer, het voorportaal voor alle klantcontacten via de verschillende kanalen. We leveren producten en diensten en beantwoorden vragen in het 1e lijn klantcontact en we ontwikkelen onze onlinedienstverlening door, onder meer op basis van de gemeentelijke visies op dienstverlening. Aanvullend maken we afspraken over de telefonische bereikbaarheid van afdelingen en medewerkers: over onder meer bereikbaarheidstijden, contactregistratie, terugbeltermijnen en vervanging bij afwezigheid. Hierbij wordt ook vastgesteld hoe op het nakomen van de afspraken wordt toegezien.
Wat is de stand van zaken?	De fysieke dienstverlening (receptie en balie) bij het KCC is, met aangepaste openingstijden van het gemeentehuis, onveranderd gebleven. Ook de andere kanalen (telefoon en website) zijn op hetzelfde niveau voortgezet. De toegenomen digitalisering geeft nieuwe uitdagingen waar het gaat om bijvoorbeeld de bereikbaarheid, maar biedt vooral nieuwe kansen. Gedwongen door de situatie zijn veel digitale hulpmiddelen versneld ontwikkeld en zijn nieuwe initiatieven ontstaan. Nu we langzaam richting het 'nieuwe normaal' gaan, is het ook tijd om te onderzoeken welke lessen we geleerd hebben uit het afgelopen jaar en hoe we dit kunnen gebruiken het KCC verder door te ontwikkelen en de dienstverlening nog verder te verbeteren.