

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.

4.3.3 Professionalisering en optimalisatie Sociaal Domein

Speerpunten	Kwaliteit en Kosten
Wat willen we bereiken?	Professionalisering en optimalisatie Sociaal Domein
Wat willen we ervoor doen?	Het Sociaal Domein is continu in beweging. Bij het Sociaal Domein gaat het om doorlopend verbeteren en vernieuwen (groeien). Waar staan we, waar willen we naartoe en wat kunnen we in de toekomst veranderen om het resultaat van de decentralisaties (en bijbehorende doelen) te optimaliseren en uitvoering te geven aan de visie van de DUO-gemeenten (bijvoorbeeld brede toegang en integraal werken). In 2020 wordt een bijdrage geleverd aan de door (visie)ontwikkeling en uitvoering (en inrichting) van het Sociaal Domein. Een en ander wordt vertaald in een projectplan. Daarbij wordt ook beoordeeld of er op uitvoeringsniveau kosten bespaard kunnen worden door efficiënter of slimmer te werken. Doelstelling is dat in 2021 de nieuwe organisatiestructuur geformaliseerd is.
Wat is de stand van zaken?	De nieuwe organisatiestructuur is per 1 april 2021 geformaliseerd. Er is uiteindelijk gekozen voor de variant van drie teams: nl: Team Jeugd-WMO, Team PW en Team Data & Ondersteuning. Op de achtergrond, denk aan systemen als Motion e.d., moeten nog zaken ingeregeld worden. De verwachting is dat dit voor 1 juni gerealiseerd wordt in samenspel met de afdeling Bedrijfsvoering. Elk team heeft een duidelijke inhoudelijke opdracht. Het Jeugd/Wmo team heeft de opdracht om een integrale toegang te ontwikkelen en gemeente overstijgend te gaan werken. Het team PW team heeft de opdracht om in de huidige situatie het team te optimaliseren en de nasleep van de Coronacrisis te beheersen. Het team Data & Ondersteuning is verantwoordelijk voor het grip krijgen op de bedrijfsvoering.

4.3.4 Data- en informatiemanagement verder optimaliseren

Speerpunt	Kwaliteit
Wat willen we bereiken?	Data- en informatiemanagement verder optimaliseren
Wat willen we ervoor doen?	Kwaliteitsbeheersing (waaronder datakwaliteit) blijft een belangrijk item in 2021. In 2019 zijn alle processen binnen het Sociaal Domein geharmoniseerd ingericht. Zoals hierboven aangegeven: het Sociaal Domein is doorlopend in beweging. De vraag is vooral: hoe zorgen we ervoor dat na iedere verandering/wijziging/vernieuwing alles in samenhang blijft werken. In 2021 wordt gewerkt met een data kwaliteitsplan. Periodiek wordt over de kwaliteit gerapporteerd zodat snelle bijsturing mogelijk is.
Wat is de stand van zaken?	Het datakwaliteitsplan wordt medio 2021 vastgesteld. Belangrijk is dat binnen alle domeinen van het Sociaal Domein, alsmede bij de opdrachtgevers, meer bewustzijn ontstaat over het belang van datakwaliteit.

4.3.5 Borgen rechtmatigheid levering zorg door zorgaanbieders borgen

Speerpunt	Kwaliteit
Wat willen we bereiken?	Borgen rechtmatigheid levering zorg door zorgaanbieders borgen.
Wat willen we ervoor doen?	Binnen Jeugd en de Wmo wordt met veel (verschillende) zorgaanbieders gewerkt. Van belang is dat de rechtmatigheid van zorg geborgd is. Tot nu toe is de controle levering zorg vooral door externe partijen uitgevoerd. In 2021 wordt de zorglevering door de medewerkers binnen het Sociaal domein (per kwartaal) gecontroleerd.
Wat is de stand van zaken?	Eind vorig jaar/begin dit jaar is een overzicht opgesteld van welke activiteit op welk moment en door wie moet worden uitgevoerd en wie eindverantwoordelijk is voor tijdige oplevering van de activiteit. Samen met de opdrachtgevers willen wij hierop sturen.