



Strategie Publieke Dienstverlening Rijswijk 2022-2027

Digitaal waar het kan, persoonlijk waar het moet



Carlijn Breukink
November 2022

Stadhuis, Bogaardplein 15
Postbus 5305, 2280 HH
Telefoon 14 070
stadhuis@rijswijk.nl
www.rijswijk.nl



Samenvatting

In september 2017 is de Nota Publieke Dienstverlening vastgesteld. De Bestuurlijke Opdracht Excellente Dienstverlening is onderdeel geworden van het Groot Project Organisatieontwikkeling. Het is nu tijd om een nieuwe strategie te bepalen: Digitaal waar het kan, persoonlijk waar het moet.

Een aantal projecten uit het groot project is inmiddels afgerond en andere projecten lopen de komende jaren nog door. De projecten en de status hiervan worden genoemd in het uitvoeringsplan Dienstverlening DNA. Het gaat hierbij met name om grote IT-projecten. De belangrijkste twee lessen zijn het maken van een reële project- en budgetplanning en de gemeenschappelijk verantwoordelijkheid voor dienstverlening.

Een aantal ontwikkelingen is van invloed op de strategie:

- De bevolkingsgroei in de gemeente Rijswijk
- Toename van jongere doelgroepen met andere kanaalvoorkeuren
- Nieuwe wet- en regelgeving. Met name: wet digitale overheid en wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer¹
- Het traject Werk aan Uitvoering²
- Verwachtingen over dienstverlening in een 24/7u maatschappij

Op dit moment zijn veel gemeenten bezig met het ontwikkelen van een dienstverlening strategie. Belangrijke thema's zijn:

- Telefonische bereikbaarheid
- Digitale dienstverlening en data gestuurd werken
- Toegankelijkheid
- Menselijke maat
- Gedrag & cultuur: gastgerichtheid

Rijswijk scoort in 2021 voor inwoners een 6,9 als het gaat om directe dienstverlening en een 7,0 als het gaat om digitale dienstverlening³. Deze cijfers liggen net boven het gemiddelde in Nederland (6,7 respectievelijk 6,9). Er wordt toegewerkt naar digitale zelfservice. Rijswijk past de principes van de nieuwe wetgeving (digitale overheid en modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer) toe waardoor email minder nodig zal zijn. Er wordt gezorgd dat dit op een veilige en toegankelijke manier mogelijk is. We passen kanaalsturing toe. Door inwoners te stimuleren digitaal af te nemen waar dit kan, blijft er ruimte over voor persoonlijk contact waar dit moet.

Op pagina 8 wordt het droombeeld voor de gemeente Rijswijk 2027 beschreven. In twee aparte documenten die als bijlage zijn bijgevoegd wordt het uitvoeringsplan van de strategie beschreven met de onderliggende projecten.

De uitvoeringsplannen voor het realiseren van deze strategie zijn: 1) Digitaliseren dienstverlening & informatie en 2) Dienstverlening DNA.

¹ Zie de wetgevingskalender in de bijlage. Dikgedrukt zijn de wetten die raken aan dienstverlening.

² In dit programma worden de lessen verwerkt uit o.a. toelagenaffaire. Zie bijgevoegde kamerbrief: <https://www.rijksoverheid.nl/binaries/rijksoverheid/documenten/kamerstukken/2022/02/15/kamerbrief-planning-programma-werk-aan-uitvoering/kamerbrief-planning-programma-werk-aan-uitvoering.pdf>

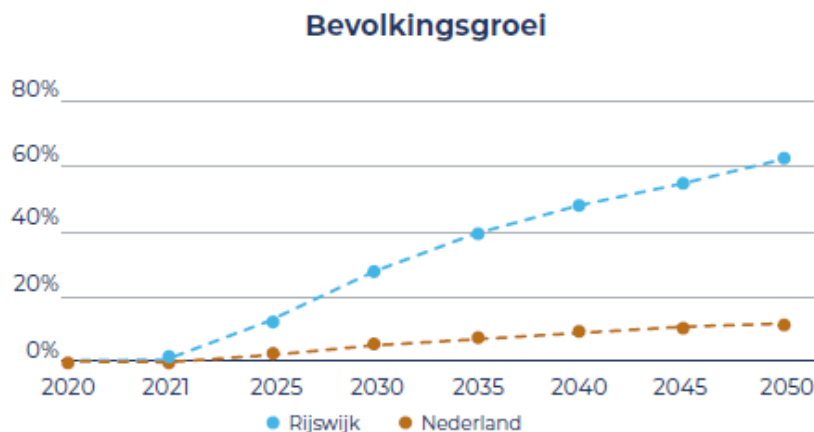
³ Uitkomst Burgerpeiling www.waarstaatjegemeente.nl

1. Aanleiding

In september 2017 is de Nota Publieke Dienstverlening vastgesteld. Deze is onderdeel van het overkoepelende Groot Project Organisatieontwikkeling. Het is tijd om een nieuwe strategie te bepalen.

De wereld om ons heen is in een hoog tempo veranderd. De behoeften van onze inwoners, ondernemers en instellingen veranderen daarin mee. Goede dienstverlening is essentieel voor het vertrouwen van inwoners en ondernemers in de overheid. Daarbij gaat de klant zelf meer richting geven en heeft de gemeente steeds meer een ondersteunende rol. Deze strategie sluit daarop aan.

Daarnaast is de gemeente Rijswijk aan het groeien. De verwachting is dat er de komende 10 jaar zeker 10.000 inwoners bijkomen. Dat is een stijging van 20% ten opzichte van 2021. De bevolkingsgroei zal zich na 2030 daarna verder doorzetten in Rijswijk en explosiever groeien ten opzichte van de rest van Nederland. Er zullen meer mensen zijn die een beroep doen op de dienstverlening van de gemeente Rijswijk.



Bron: ABF-Primos 2021, geprojecteerde bevolkingsgroei 2020-2050

Dit betekent een stijging van het aantal klanten en jongere doelgroepen. De demografische druk in Rijswijk ligt gemiddeld hoger (62,4%) dan in de regio Haaglanden (50,6%) en in Nederland (54,2%). Met name vanwege vergrijzing.⁴ Door deze verscheidenheid in de bevolking in Rijswijk ontstaan er ook grotere verschillen tussen de kanaalvoorkeuren van doelgroepen. Jongere doelgroepen willen meer digitaal zaken kunnen doen met de gemeente.

Het is belangrijk om aandacht te hebben voor het ondernemers. Met name het midden- en klein Bedrijf, en dan vooral de zakelijke dienstverlening en Tech bedrijven. De toenemende digitalisering en de effecten hiervan op ondernemers vragen ook om een digitale verandering van de gemeentelijke dienstverlening.⁵ Hierop zal Rijswijk moeten inspelen om nu en in de toekomst een aantrekkelijke gemeente te blijven om te leven, werken en te verblijven.

⁴ De verhouding tussen het aantal personen in de categorieën 0-15 jaar/65 jaar of ouder en personen in de categorie 15-65 jaar, Bron: impactanalyse Berenschot, 19 november 2021

⁵ Bron: Impactanalyse Berenschot, 19 november 2021



Verder is er een aantal ontwikkelingen dat van invloed is op de strategie:

- Nieuwe wet- en regelgeving. Met name: wet digitale overheid en wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer⁶
- Het traject Werk aan Uitvoering⁷
- Het regeerprogramma van Rutte IV met de ambitie om het vertrouwen in de overheid te herstellen door te werken aan een overheid die “betrouwbaar, dienstbaar, dichtbij en rechtvaardig is”
- Technologische ontwikkelingen
- Verwachtingen van overheidsorganisaties in relatie tot dienstverlening bij commerciële bedrijven: 24/7u maatschappij

Het grootste spanningsveld bestaat aan de ene kant tussen technologische ontwikkelingen en verwachtingen in de maatschappij. Aan de andere kant moeten gemeentes zich houden aan wet- en regelgeving, en beleid dat beheersbaar en uitvoerbaar moet zijn.

Het is voor de gemeente Rijswijk van belang dat ambities realistisch zijn en in lijn liggen met beschikbare middelen. De basis moet op orde zijn. Daarna kan het verschil gemaakt worden. Dit versterkt de geloofwaardigheid van inwoners en ondernemers in de gemeente en daarmee het vertrouwen. Er is een gemeente brede kijk nodig op de uitvoering van dienstverlening in de toekomst. Dit strategiestuk geeft richting aan deze uitdagingen.

Digitaal waar dat kan, persoonlijk waar het moet

De organisatievisie en de kernwaarden lopen als een rode draad door de nieuwe strategie heen. De gemeente Rijswijk heeft als missie de verantwoordelijkheid om het fantastisch te doen voor Rijswijk. De gemeente wil dit op een Betrokken, Betrouwbare, Deskundige en Toegewijde manier doen.

Daarnaast is de begroting voor 2023-2025 opgesteld waarin ook de visie voor dienstverlening opgenomen is. Hierin staat dat Rijswijk een toegankelijke en dienstverlenende organisatie wil zijn die de wensen en behoeftes van haar inwoners, bedrijven en instellingen centraal stelt. De gemeente wil zich tijdig aanpassen aan de snel veranderende omgeving. Daarbij wordt er gestreefd naar een persoonlijke, inclusieve en digitale dienstverlening van een excellent niveau.

⁶ Zie de wetgevingskalender in de bijlage. Dikgedrukt zijn de wetten die raken aan dienstverlening.

⁷ In dit programma worden de lessen verwerkt uit o.a. toelagenaffaire. Zie bijgevoegde kamerbrief: <https://www.rijksoverheid.nl/binaries/rijksoverheid/documenten/kamerstukken/2022/02/15/kamerbrief-planning-programma-werk-aan-uitvoering/kamerbrief-planning-programma-werk-aan-uitvoering.pdf>



1.1 Terugblik

Een aantal projecten uit het groot project is inmiddels afgerond en andere projecten lopen de komende jaren nog door. Het gaat hierbij met name om grote IT-projecten.

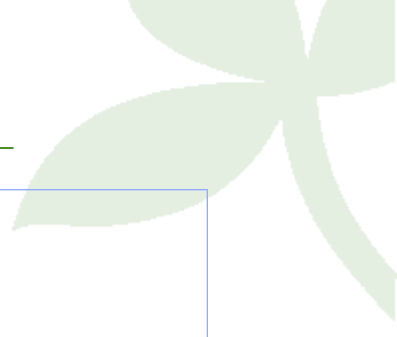
Digitalisering is het grootste knelpunt geweest om alle projecten uit de nota op tijd af te ronden.

De belangrijkste redenen daarvoor zijn:

- De veiligheid van persoonsgegevens moet goed geregeld zijn
- De afhankelijkheid van andere informatieprojecten is groot
- Veel verschillende partijen zijn betrokken bij de uitvoering

Met alle inzet van afgelopen jaren kan er nu geconstateerd worden dat:

Digitalisering	Verbeteringen	Voorbereidingen	Gedrag & Cultuur
Een toenemend aantal inwoners gebruik maakt van het portaal Mijn.Rijswijk.nl. In het jaar 2021 januari t/m september waren er bijna 40.000 bezoekers	Het proces Meldingen Openbare Ruimte aanzienlijk verbeterd is. Deze komen nu gedigitaliseerd en daarmee eerder bij de behandelaars terecht	Er is een Programma van Eisen opgesteld voor de oplevering van de nieuwe website. Deze wordt in 2022 vervangen	De medewerkers van het KCC verschillende opleidingen gevolgd hebben om hun kennis en kunde te vergroten
Ca 35 gemeentelijke producten nu digitaal kunnen worden aangevraagd	Inwoners en ondernemers een bel afspraak kunnen maken met de taxateur. Dit heeft geleid tot minder bezwaarschriften en een verbeterde mediation procedure	Er aan alle noodzakelijke randvoorwaarden voldaan is om te starten met de implementatie van Zaakgericht Werken. Het Plan van Aanpak is vastgesteld	De training Begrijpelijk Schrijven is uitgerold in de organisatie. De teams Burgerzaken en Belastingen hebben deze training gevolgd.
Burgerportaal: Aangifte geboorte, aangifte overlijden, Huwelijk, Partnerschap en Doorgeven vermissing reisdocument is mogelijk	De klanttevredenheid continu kan worden gemeten via Klant in Focus bij de Publieksbalies, op de website en voor de Meldingen Openbare Ruimte	De voortgang van diverse productaanvragen nu al gevolgd kunnen worden door burgers en/of bedrijven. Voorbeelden zijn: de status van parkeervergunningen die in behandeling worden genomen door de gemeente via het Parkeerloket. Statussen rondom aanvragen en meldingen ten behoeve van de WABO via het Omgevingsloket. En statussen rondom betalingen met betrekking tot gemeentelijke belastingen via het Belastingenportaal	De bewustwordings-campagne Serious Game Dienstverlening in de organisatie is uitgerold en afgerond



Belastingzaken online geregeld kunnen worden. : automatische incasso, betalingsregelingen, kwijtschelding, bezwaar indienen en betalen met iDEAL. Inzien aanslag en taxatieverslag	De openingstijden van de publieksbalies past bij de behoefte van de inwoners.	Het Programma van Eisen afgerond is, zodat het nieuwe Klant Contact Systeem in 2022 geïmplementeerd kan worden	
Online jeugdhulp kan aangevraagd worden			
De uitkeringsspecificaties en jaaropgaven gedownload via MijnRijswijk			

1.2 Wat hebben we geleerd?

Eén van de lessen die uit de uitvoering van afgelopen 4 jaar getrokken kan worden is dat een reële projectplanning en budgettering nodig is. Vanuit het punt waar de gemeente Rijswijk op dit moment staat is het belangrijk om ambities te stellen die realistisch zijn, en de boel op orde te krijgen.

Daarnaast is een belangrijke les dat Publieke Dienstverlening het niet alleen kan doen. De afdeling is initiatiefnemer, maar doet het samen met andere afdelingen en is daar ook afhankelijk van. Dienstverlening is de verantwoordelijkheid van ons samen. Deze samenwerking is belangrijk voor het halen van onze ambities.

Tot slot: Digitalisering betekent investeren in systemen en nieuwe werkwijzen. Hier zit een lange frictieperiode in, waardoor het aspect kostenreductie (door bijvoorbeeld minder personele inzet) pas in een later stadium van toepassing gaat zijn.

Deze lessen vormen een belangrijk uitgangspunt voor de voorgestelde projecten in het uitvoeringsplan.



1.3 Regionale Ontwikkelingen

In de regio is te zien dat dezelfde thema's spelen. Er is verschil te zien in de mate van voortgang. Op dit moment is elke gemeente bezig met het ontwikkelen van een dienstverlening strategie.

Hieronder worden de ontwikkelingen in de regio Haaglanden⁸ beschreven. Rijswijk heeft initiatief genomen tot het opzetten van een regionaal platform. Kennis en ervaring op het gebied van dienstverlening worden op een laagdrempelige manier uitgewisseld. Deze regionale verbinding geeft ook de kans om zaken in de toekomst samen op te pakken.



Belangrijke thema's zijn:

- Telefonische bereikbaarheid
- Digitale dienstverlening
- Toegankelijkheid
- Data gestuurd werken
- Menselijke maat
- Gedrag & cultuur: gastgerichtheid

De gemeente Delft is ver in de uitvoering van hun kanaalstrategie en klantreizen. De gemeente Zoetermeer heeft de website vernieuwd met de nieuwe wettelijke eisen. Daarnaast organiseren ze al een aantal jaar dienstverlening workshops voor de hele gemeente. Gastgerichtheid speelt daarin een belangrijke rol. De gemeente Leidschendam-Voorburg heeft hier een visieplaat voor ontwikkeld. De gemeente Den Haag zet volop in op digitalisering. In de gemeenten Westland en Zoetermeer wordt een start gemaakt met het combineren van klantreizen en een omnichannel strategie. Hier wordt ook een werkgroep voor ontwikkeld vanuit de VNG.

Een belangrijk inzicht bij alle gemeenten is dat verbeteren van de dienstverlening een cultuurtraject is wat gaat om eigenaarschap. Het is duidelijk dat dienstverlening niet meer gaat over het KCC. Het is een organisatie brede, gezamenlijke verantwoordelijkheid binnen de gemeente. Daarbij is er aandacht nodig voor data en stuurinformatie (harde kant) en gedrag & cultuur (zachte kant).

1.4 Gedrag & Cultuur

Eén van de belangrijke uitdagingen is gedrag & cultuur. De ambitie is om hierin te excelleren. Het “invloed model” wordt gebruikt om te zorgen dat dit goed uitgevoerd wordt en blijkt in de organisatie.

De projecten in het uitvoeringsplan dragen vanuit verschillende invalshoeken bij aan gastgerichtheid. Om te zorgen dat dit op een doordachte manier gebeurt zijn de Dienstverlening DNA projecten getoetst aan de vier bouwstenen van het “invloed model”. Uit onderzoek blijkt dat bij succesvolle cultuur- en gedragsveranderingen de focus ligt op vier acties:

⁸ Met de regio Haaglanden worden de volgende gemeenten bedoeld: Leidschendam-Voorburg, Delft, Den Haag, Pijnacker-Nootdorp, Zoetermeer, Westland



Afbeelding 1. "Invloed Model"

1) Creëren van begrip en overtuiging

Dit kan bereikt worden door storytelling en communicatie. Medewerkers snappen wat er van hen verwacht wordt. De boodschap is inspirerend en betekenisvol. Waarom werkt het? Geloven in het "waarom" inspireert mensen om te zich ernaar te gedragen. Mensen zoeken overeenkomsten tussen hun overtuigingen en acties.

2) Voorbeeldgedrag

Voorbeeldgedrag van leidinggevend en collega's. Medewerkers zien dat hun leidinggevend en teamleden zich klantgericht gedragen. Waarom werkt het? Mensen kopiëren bewust en onbewust het gedrag van mensen en groepen om hun heen.

3) Ontwikkelen van talent en vaardigheden

Medewerkers hebben de vaardigheden en competenties om klantgericht gedrag te laten zien. Deze kunnen zij opdoen via training & opleiding, bijvoorbeeld: (digitale) training, workshops en coaching on-the-job. Waarom werkt het? Iedereen kan blijven leren, een leven lang.

4) Bevestigen met formele mechanismen

De structuren, processen en systemen versterken het klantgericht gedrag dat van medewerkers wordt gevraagd. Hierbij kan gedacht worden aan de organisatiestructuur, HR Cyclus, KPI's, en IT systemen. Waarom werkt het? Structuur en gedrag gaan hand in hand. Structuren lokken bepaald gedrag uit. Belangrijk voor een organisatie is om de juiste neer te zetten.

In het uitvoeringsplan zijn de projecten met de focus op Dienstverlening DNA erop ingericht om te zorgen dat alle 4 de bouwstenen aan bod komen.

1.5 Kansen voor verbetering

Rijswijk scoort in 2021 voor inwoners een 6,9 als het gaat om directe dienstverlening en een 7,0 als het gaat om digitale dienstverlening. Er wordt toegewerkt naar digitale zelfservice. E-mailen wordt vanwege de veiligheid ontmoedigd. We passen kanaalsturing toe. Door inwoners te stimuleren digitaal af te nemen waar dit kan, blijft er ruimte over voor persoonlijk contact waar dit moet.

Categorie	Rijswijk	Nederland
Directe dienstverlening inwoners	6,9	6,7
Digitale dienstverlening inwoners	7,0	6,9

Deze cijfers en andere signalen van inwoners en ondernemers worden meegenomen in de projecten. Dit kan gaan om feedback via emails, participatie, telefonie etc. Verder is uit klantonderzoeken gebleken dat het eerste aanspreekpunt als vriendelijk wordt ervaren. Er liggen nog uitdagingen als het gaat om het nakomen van afspraken, duidelijkheid en openheid, de telefonische bereikbaarheid en de toegankelijkheid van de website en webformulieren.

Via deze kanalen nemen inwoners en ondernemers contact op met de gemeente Rijswijk:

	Gemeente Rijswijk 2021	Gemeente Rijswijk 2019	Gemeente Rijswijk 2017	Gemeenten 50.000-100.000 inwoners
Internet	58	47	34	37
Balie	39	64	65	36
Telefoon	37	30	25	33
E-mail	34	23	19	24
Post	13	14	16	6
Overig persoonlijk contact	7	12	9	11
Wijkteam/huisbezoek	3	4	4	-
Sociale media	2	2	1	2

* Alleen respondenten die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente.

Zoals in de tabel te zien is worden relatief veel producten en diensten digitaal aangevraagd. Daarnaast is te zien dat er veel gemaild wordt naar de gemeente Rijswijk. Het jaar 2021 was een Corona jaar. Het kan zijn dat er daardoor ook meer gemaild is. Het baliebezoek was in vergelijking met eerdere jaren dan ook laag.

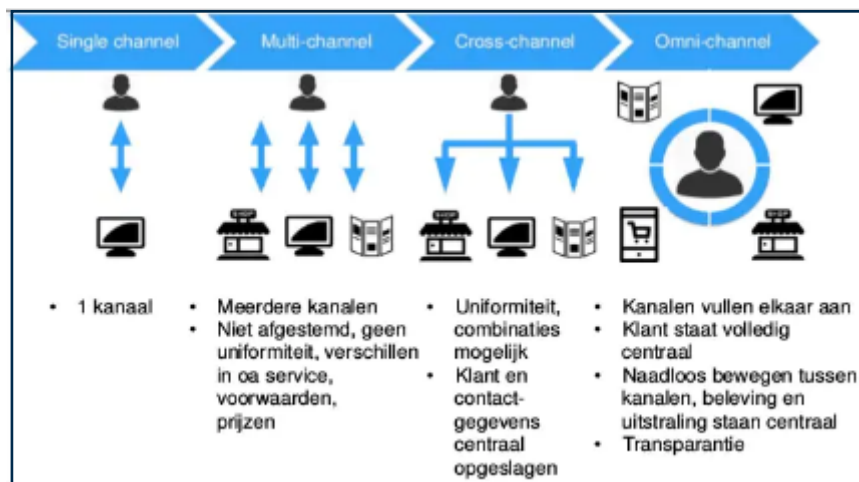
Het doel is om het emailverkeer te laten afnemen en digitale zelfservice te stimuleren. De nieuwe wetgeving⁹ en de veiligheid van persoonsgegevens van onze inwoners maakt dit noodzakelijk. We passen daarbij kanaalsturing toe. Door inwoners te stimuleren digitaal af te nemen waar dit kan, blijft er ruimte over voor persoonlijk contact waar dit moet. Gedacht wordt aan kwetsbare en afhankelijke inwoners. Een vrije inloop bij de publieksbalies is mogelijk. De werkwijze wordt gemonitord en geëvalueerd. Daarnaast kan een vraag afwijken van de standaard oplossing, waardoor persoonlijk contact nodig is.

De manier waarop er contact is met inwoners en ondernemers via onze kanalen kan dus nog verder verbeterd worden. De mate van volwassenheid van de dienstverlenings- en kanaalaanpak in de gemeente Rijswijk is met 21% op dit moment beperkt.¹⁰ Er is nog ruimte

⁹ Wet modernisering elektronisch verkeer

¹⁰ Na onderzoek via de omnichannel volwassenheidscan van VNG, zie bijlage: [Omnichannel volwassenheidsscan - VNG Realisatie](#).

om kanalen en de interne processen daarachter te stroomlijnen. Zo wordt verdeeldheid en dubbel werk voorkomen. Nu zijn de kanalen namelijk via verschillende kanalen georganiseerd. Via digitalisering wordt toegewerkt naar een omnichannel inrichting. De projecten worden beschreven in het uitvoeringsplan digitalisering dienstverlening & informatie. In de afbeelding wordt uitgelegd wat het verschil is:



Op die manier:

- Komt de ervaring van de inwoner en ondernemer centraal te staan
- Wordt er via alle kanalen op dezelfde manier gecommuniceerd
- Staan de kanalen met elkaar in verbinding
- Kunnen onnodige klantcontacten worden verminderd

Digitalisering, data en klantsystemen worden ingezet om inwoners en ondernemers te kennen en van daaruit het verschil te maken. Daarmee kunnen verwachtingen worden overtroffen. De gemeente kan betere dienstverlening verlenen dan de inwoners van ons verwachten.

Door digitalisering ontstaat de kennis en ruimte om inwoners en ondernemers ook ongevraagd te helpen in plaats van alleen reactief. Dit wordt gedaan door middel van klantsignaalmanagement: een analyse van alle signalen vanuit standaard processen, contactmomenten, klantreizen, vooraf ingevulde formulieren etc.

Het optimaliseren van de onderliggende processen leidt ook tot verlaging van de werkdruk bij medewerkers. De gemeente gaat zich hierbij qua inrichting en werkwijzen organiseren op de schaal van de opgave waar zij voor staat: groei en ontwikkeling.

Om het fantastisch te doen voor de klanten van de gemeente Rijswijk - en hen onze kernwaarden daadwerkelijk te laten ervaren - is er dus nog ruimte voor verdere verbetering. In het uitvoeringsplan Dienstverlening DNA wordt duidelijk welke stappen komende jaren nodig zijn om die ambitie te realiseren.

2 Dienstverlening in 2027

Hieronder wordt het droombeeld voor de Gemeente Rijswijk beschreven. De situatie waar de Gemeente naartoe wil groeien. Betrouwbaar, betrokken, toegewijd en mensgericht is de kern. In een apart document wordt het uitvoeringplan beschreven met de onderliggende projecten.

De gemeente Rijswijk is in 2027 een gemeente die alle inwoners, ondernemers en instellingen gastgerichte dienstverlening kan bieden. Door goede kwaliteit te leveren en die te standaardiseren, kunnen inwoners en ondernemers altijd rekenen op zekerheid. De gemeente kan daarmee ook betaalbare dienstverlening bieden. Voor de grootste groep (in 80% van de gevallen) is dit digitaal en heeft de klant zelf regie over zijn gegevens. Daarbij is de klant in de interactie met de gemeente zelfvoorzienend. Hij kan door eenvoudige, toegankelijke digitale kanalen zelf en op ieder gewenst tijdstip op de dag 24/7u de meest gebruikte diensten en producten afnemen. Via zaakgericht werken kan de klant zelf de status van een vraag volgen. De digitale dienstverlening wordt meer plaats- en tijdsafhankelijk. De applicaties waarmee vakteams werken worden aangesloten op een zaakstelsel waardoor ook inwoners en ondernemers inzicht krijgen in de status van hun vraag.

Naar de behoefte van de inwoner of ondernemer, kan er ook via een andere weg contact gezocht worden met de gemeente. Elk contact is een moment van de waarheid. De gemeente zet daarbij in op een gericht aantal kanalen die goed georganiseerd zijn. Daarmee zijn verschillende kanalen beschikbaar voor verschillende doelgroepen. Zij kunnen deze door elkaar heen gebruiken, zonder van het kastje naar de muur gestuurd te worden. De gemeente is daarmee voor iedereen. De kosten voor kanaalinzet en het onderhoud worden daarmee ook laag gehouden. De andere beschikbare kanalen zijn tijdens kantooruren per telefoon, post, via social media of bij de publieksbalie. Inwoners en ondernemers kunnen hierbij rekenen op een bereikbare en betrouwbare gemeente.

Een belangrijke rol hierbij speelt het integrale klantbeeld. Dit betekent dat alle informatie over een inwoner integraal in één overzicht te zien is. Zowel voor de inwoner als voor de gemeente. Uiteraard voldoet dit aan alle wettelijke eisen. Hierdoor begrijpen we de behoefte direct en is de benadering altijd persoonlijk. Ook als de interactie digitaal is. In het geval van maatwerk (in 20% van de gevallen) betreft de gemeente de inwoner proactief. Als het nodig is, wordt er contact gelegd met collega's binnen of buiten de gemeente. De dienstverlening is daarmee betrokken.

Binnen de gemeente Rijswijk werken afdelingen samen voor onze inwoners en ondernemers. Dienstverlening waarbij de vraag centraal staat, is de verantwoordelijkheid van ons samen. De inwoner of ondernemer ervaart één organisatie. De gemeente Rijswijk heeft de interne organisatie klantgericht georganiseerd om het voor buiten beter te kunnen doen. Interne processen zijn gestandaardiseerd en aangesloten op het zaakstelsel. De kanalen zijn omnichannel ingericht. Via klantreizen blijft de gemeente continu verbeteren. Samen met onze klanten en multidisciplinaire teams. Daarmee staat de inwoner en ondernemer centraal, wordt er gebruik gemaakt van de verschillende expertises binnen de gemeente en samengewerkt. De dienstverlening die men ervaart is toegewijd.

Met deze manier van werken zijn ook gedrag & cultuur en gemeenschappelijke waarden belangrijk. De gemeente Rijswijk is een lerende organisatie, waarbij geleerd wordt van de inwoner, ondernemers en van elkaar. Alle soorten klantsignalen, zoals onderzoeken, klachten, berichten etc. worden meegenomen bij het verbeteren van de klantreis. We verbeteren op basis van data. De gemeente leert van situaties waar maatwerk een rol speelt om daarmee de standaard te verbeteren. Ook wordt er intern waardering en feedback uitgesproken om elkaar te laten groeien. We stellen ons open voor nieuwe wegen en

ontwikkelingen. Leren & ontwikkelen neemt een centrale rol in om een deskundige dienstverlener te zijn.

3 Conclusie

De belangrijkste 2 focusgebieden voor het realiseren van deze strategie zijn:

- 1) Dienstverlening DNA***
- 2) Digitaliseren dienstverlening & informatie***

Rijswijk is groots in het klein-zijn. Het advies is om ook zo van start te gaan: in kleine stappen, via een voorspelbaar proces, waarbij regelmatige evaluatie momenten plaatsvinden om tijdig bij te kunnen sturen. Naar aanleiding van de twee bovengenoemde focusgebieden zijn er twee uitvoeringsplannen. Het geeft weer wat er de komende jaren nodig is om de missie en de doelstellingen te realiseren. Daarbij lopen de thema's vaak in elkaar over en versterken ze elkaar. Hiermee zorgt de gemeente ervoor dat het klaar is voor de toekomst. Een toekomst waar de inwoners, ondernemers en instellingen gastgerichte dienstverlening ervaren. Op een betrokken, betrouwbare, toegewijde en deskundige manier.