



Raadsinformatiebrief

De gemeenteraad van Albrandswaard

Uw brief van: 10 november 2014
Uw kenmerk: motie VII/112041
Bijlage(n): 1

Ons kenmerk: 1052993
Contact: mw. D.G. Verwaard
Doorkiesnummer: 0180-698325
E-mailadres: d.verwaard@bar-organisatie.nl
Datum: 1 maart 2016

Betreft: De ontwikkelingen op
het gebied van Digitale
Dienstverlening

Geachte raadsleden,

INLEIDING

In 2015 is in Albrandswaard een fors aantal stappen gezet op het gebied van de digitale dienstverlening. Een aantal daarvan passen in de oplossingen uit de Grote Digitale Stedenagenda zoals die eerder in uw raad aan de orde is geweest. Met deze brief informeren wij uw raad over deze en toekomstige ontwikkelingen.

KERNBOODSCHAP

Uw raad is met deze brief geïnformeerd over de huidige stand van zaken van de digitale dienstverlening in Albrandswaard (welke oplossingen uit de Digitale Stedenagenda zijn overgenomen) en beschikt over een doorkijk in de ontwikkelingen in 2016 en verder.

TOELICHTING

De Digitale Stedenagenda is eerder in uw raad aan de orde geweest. (motie VII/112041). In de bijlage bij deze brief geven wij per onderdeel een toelichting waarom de oplossing al dan niet is overgenomen. In 2015 is ook een aantal andere stappen gezet. Wij noemen de implementatie van de gemeenteapp voor meldingen in de openbare ruimte en om afspraken te maken met onze Publieksbalie. Ook is het aantal formulieren dat via de website kan worden ingevuld uitgebreid.

VERVOLG

Op dit moment werken wij aan verbetering van onze website en de invoering in 2016 van Webcare. Graag komen wij daar in het kader van ons collegeprogramma 2016 – 2018 bij u op terug.



BIJLAGEN

Tabel Oplossingen Grote Digitale Stedenagenda (1052999)

Met vriendelijke groet,
het college van de gemeente Albrandswaard,
de secretaris, de burgemeester,



Hans Cats



drs. Hans-Christoph Wagner



Ons kenmerk: 1052999

Betreft: de huidige stand van zaken van de digitale dienstverlening in Albrandswaard (welke oplossingen uit de Digitale Stedenagenda zijn overgenomen) en een doorkijk in de ontwikkelingen in 2016 en verder.

Nr.	Oplossing Grote Digitale Stedenagenda	Advies
1	e-Factureren <i>Het digitaal verwerken van facturen.</i>	Oplossing is overgenomen en afgerond.
2	Ondernemingsdossier <i>Digitaal dossier waarbij gemeente en ondernemers contact hebben en documenten met elkaar uitwisselen.</i>	Oplossing is overgenomen. Toezicht en handhaving gebruikt nu al het dossier.
3	Digitale wedding planner <i>Digitaal regelen van diensten voor aanstaande bruidsparen zoals locatie reserveren, getuigen doorgeven.</i>	Oplossing is overgenomen en wordt 1 ^e kwartaal 2016 afgerond.
4	Toptaken website <i>Website waarbij de op dat moment (dag/seizoen) meeste gezochte diensten (de zogenaamde "toptaken") in de vorm van "knoppen" direct zichtbaar zijn. Zoals in de winter waar en wanneer er gestrooid wordt.</i>	Oplossing wordt geadviseerd over te nemen. Website met toptakenstrategie vraagt investering. Investering opgenomen in collegeprogramma. Kan in 1 ^e tussenrapportage meegenomen indien wenselijk.
5	WOZ-app <i>De WOZ-app is een toepassing via mobiele telefoon waarbij de waarde van het pand (woning/bedrijf) kan worden opgezocht. Het betreft de waarde die gehanteerd wordt vanuit de Wet Waardering Onroerende Zaken (WOZ) voor het aanslaan van de gemeentelijke belastingen (zoals Onroerende Zaak Belasting).</i>	SVHW verzorgt voor onze gemeente de vaststelling van de WOZ-waarden en geeft aan deze toepassing op termijn te realiseren.
6	Online Scholenzoeker <i>Via een speciale website kan men scholen in een bepaalde gemeente opzoeken.</i>	Oplossing niet overnemen, omdat aanbod scholen relatief klein en dus overzichtelijk is.
7	e-Herkenning <i>Maakt het mogelijk dat bedrijven digitaal kunnen inloggen bij diverse overheden. Vergelijkbaar met Digid voor particulieren.</i>	Oplossing is overgenomen en is eind 2015 afgerond.
8	Landelijk register Kinderdagverblijven en peuterspeelzalen	Oplossing is overgenomen en afgerond.
9	Omgevingsalert <i>De omgevingsalert is een toepassing voor de mobiele telefoon en biedt de mogelijkheid direct te zien welke vergunningen er rondom een bepaalde plek zijn aangevraagd en afgegeven.</i>	Oplossing niet overnemen, omdat kosten vrij hoog zijn. Andere oplossing is via beschikbare e-mailservice www.overheid.nl geattendeerd te worden. Dit gaat buiten de gemeente om.
10	Digitaal feedback formulier <i>Digitaal formulier dat men kan invullen op de website. Hierop kan men aangeven wat goed is</i>	Oplossing niet overnemen. Advies is om integraal te kijken naar de wijze waarop we de klanttevredenheid willen meten. Hier

	<i>en wat verbeterd kan worden.</i>	komen we op terug in 2016/2017.
--	-------------------------------------	---------------------------------

In 2015 zijn er naast deze oplossingen ook de volgende stappen gezet:

- Er is een **gemeente-app**. Met deze toepassing voor de mobiele telefoon kunnen onze klanten o.a. meldingen openbare ruimte doen en afspraken met de gemeente maken.
- Er zijn meer formulieren via onze **website** in te vullen en het aantal wordt in 2016 en verder uitgebreid.
- Er is gestart met het terugbrengen van de hoeveelheid informatie die op de **website** staat en informatie wordt gegeven in heldere taal.

Om de klant nog beter van dienst te zijn is het belangrijk om ook in 2016 en verdere stappen te zetten. Op dit moment werken wij aan verbetering van onze website en de invoering in 2016 van Webcare. Graag komen wij daar in het kader van ons collegeprogramma 2016 – 2018 bij u op terug.

Wat is Webcare? Op het internet (via o.a. Twitter en Facebook) worden vragen gesteld, klachten gedeeld of complimenten uitgedeeld door onze klanten. Op dit moment reageren wij hier nog niet op. Met webcare kunnen we dit volgen en ervoor kiezen te reageren op deze vragen, klachten en complimenten. Hiervoor is een speciaal programma en extra uren van een of meerdere medewerkers nodig. Barendrecht en Ridderkerk zijn in december 2015 gestart met een pilot voor webcare en krijgen positieve reacties terug van klanten die snel antwoord kregen op vragen die ze stelden. Er is bewust gekozen om te starten met de pilot en later een promotiecampagne te starten. In de praktijk blijkt ook dat het volgen van o.a. Twitter ervoor zorgt dat de gemeente nog beter weet wat er in de lokale samenleving speelt en hierop kan inspelen.