

Bijlage 1 Kaders voor de diverse dienstverleningskanalen 2023-2027

INHOUDSOPGAVE

- 1/ Evaluatie: de kaders van april 2012 > hoe zijn we hiermee omgegaan?
- 2/ Doorontwikkelen van de dienstverleningskanalen
- 3/ Kaders voor de Zwolse dienstverlening
- 4/ De droom van omnichannel dienstverlening
- 5/ Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (WMEBV)
- 6/ Meerjarenagenda 2023-2027

1 EVALUATIE: DE KADERS VAN APRIL 2012 > HOE ZIJN WE HIERMEE OMGEGAAN?

In 2012 heeft het college kaders vastgesteld voor de doorontwikkeling van de dienstverlening. Dat ging onder andere over het toe leiden van inwoners naar het digitale kanaal en over klanttevredenheid. Voordat we naar de toekomst kijken is het goed om terug te kijken en expliciet te maken welke lessen we meenemen van 2012 naar 2023. Hieronder doen we dat voor de 8 beslispunten van 2012. Dat waren *uitgangspunten voor het sturen tussen dienstverleningskanalen*. In 2015 is voor het laatst de visie op dienstverlening aan inwoners en ondernemers geactualiseerd.

1.1/ RELATIE MET VISIE OP DIENSTVERLENING “GASTVRIJ EN OP MAAT” (2015)

De visie van 2015 bevat een wenkend perspectief op onze dienstverlening ¹. Dat staat nog overeind. In 2018 is de visie en het programma geëvalueerd (door BMC) en dat was de basis voor het programma dienstverlening 2021-2024. Elk jaar geven we in de begroting (doel 8.2.1) aan wat we op gaan pakken vanuit dit programma. Zo geven we nog steeds invulling aan de visie. Tweemaal per jaar rapporteren we over de voortgang.

1.2/ WAT IS ER TERECHT GEKOMEN VAN DE ACHT BESLISPUNTEN?

1/ We sturen op benutting van het digitale kanaal tenzij voor een bepaalde klantgroep en/of produkt(groep) een ander kanaal beslist noodzakelijk is of het meest efficiënt

Ad 1/ We hebben een aantal jaren stevig toegestuurd, vooral naar de digitale kanalen (met name naar de website zwolle.nl). Dat deden we ook om kosten te beheersen. Bij Belastingen (bezwaren) hebben we inwoners verleid van post naar telefoon. Bij de balie hebben we burgers massaal verleid naar het maken van een afspraak via internet. Verder hebben we – als eerste gemeente in Nederland - het uittreksel uit de Basisregistratie Personen (BRP) via internet gratis gemaakt. En met veel succes: het percentage internet-aanvragen steeg hierdoor snel van 15% naar ruim 70%. Op dit moment is toesturen naar digitaal niet meer nodig. Bijna iedereen weet ons digitaal te vinden. Zij die dit niet lukt hebben niet de taal/digitale vaardigheden hiervoor. Hen willen we graag via andere kanalen helpen (fysiek en/of telefonie). Uiteraard willen we dat onze digitale dienstverlening zo eenvoudig is dat zoveel mogelijk Zwollenaren hier zelf gebruik van kunnen maken. Inmiddels wonen in Zwolle inwoners van bijna 100 nationaliteiten. Daarom gaan we in 2023 bezien of we de website ook in andere talen aan kunnen bieden, bijvoorbeeld zoals Rotterdam dit doet met Google Translate. Dan kan de gehele site – met enig voorbehoud op de kwaliteit – in vele tientallen talen

¹ Het *vision statement* uit de visie 2015: Dienst verlenen is voor de gemeente Zwolle de kans om te laten zien hoe we als gastvrije stad en organisatie meedenken met mensen. Wij gebruiken alle mogelijkheden om mensen te helpen zich te ontplooiën in Zwolle. Inwoners en ondernemers ervaren dat wij er zijn om ze verder te helpen; daarbij leveren we maatwerk. Onze dienstverlening is effectief waar het kan en efficiënt waar het moet.

aangeboden worden. Aanvullend hebben we ruim 80 producten inmiddels in Engels beschikbaar via de Single Digitale Gateway omgeving van VNG (een Europees project).

2/ We gaan de servicenormen op het digitale kanaal waar mogelijk onderscheidend maken ten opzichte van de andere kanalen

Ad 2/ Dit had moeten leiden tot snellere dienstverlening op kanaal digitaal maar dit is niet van de grond gekomen. We hadden in die tijd de processen onvoldoende op orde om dit onderscheid in onze dienstverlening ook waar te kunnen maken. We zijn nu een stap verder met de processen (onder andere door het zaakgericht werken²). Maar op dit moment is er geen reden meer om dit onderscheid te maken. Bijna iedereen maakt al gebruik van kanaal digitaal (zie ook ad1/).

3/ Monitoring van de klanttevredenheid blijft onze maatstaf

4/ We managen de kanalen zodanig dat de klanttevredenheid per kanaal niet onder een minimumwaarde komt. Deze is 7,5 voor internet en 7,0 voor de overige kanalen

Ad 3 en 4/ We deden in die tijd al veel klantonderzoek en dat hebben we in de periode 2014-2021 doorgezet. Een van de doelen van programma dienstverlening 2021-2024 is om afdelingen te stimuleren tot het uit laten voeren van klantonderzoek. Ook de komende jaren 2023-2024 staan er heel wat klantonderzoeken (waaronder klantreizen) op de agenda. In samenwerking met afdeling IV denken we na over hoe de opbrengsten van de klantonderzoeken beter zichtbaar te maken zijn.

- Voorstel: we maken de norm voor alle kanalen 7,5. Dit sluit aan bij de hoge verwachtingen die inwoners van ons hebben.

5/ We gaan sturen op de kosten per kanaal (zodra we goede kostprijzen hebben)

Ad 5/ We gingen er in 2012 van uit dat het digitale kanaal voor de meeste producten / diensten het goedkoopste kanaal is. De afhandeling van (aan)vragen die via het digitale kanaal binnenkomen kan zelf worden ingepland; dat levert efficiëntievoordeel op. Daarnaast heeft het digitale kanaal een goede beschikbaarheid (ook buiten kantooruren) en werkt het snel. Met een aantal andere gemeenten hebben we in 2012 deelgenomen aan een pilot van Novay. Dat heeft niet geleid tot een dusdanig scherp inzicht in de kosten per kanaal dat we hiermee ook daadwerkelijk breed konden sturen. Voor de komende jaren is dit geen doel meer. De afgelopen jaren is wel door robotisering een versnelling doorgevoerd bij een aantal minimaregelingen met als resultaat sneller duidelijkheid voor de inwoner en minder uitvoeringskosten. Kostprijsberekening blijft lastig omdat veel kosten niet apart geboekt worden, dat betekent dat als we dit willen we kosten anders moeten registreren.

6/ Per produkt of produktgroep benoemen we het voorkeurskanaal en het alternatieve kanaal

Ad 6/ We hebben dit gedaan voor een paar produktgroepen (o.a. Belastingen) maar situaties zijn niet stabiel. Systemen, processen en uitbestedingen veranderen continu en dat maakt het lastig om hier gemeente-breed mee bezig te zijn. Dat vraagt zeer veel aandacht. De nieuwe wet modernisering elektronisch bestuur (WMEBV) dwingt ons nu om dit alsnog te doen. Verderop in dit stuk staat hoe we dit gaan oppakken in samenwerking met afdeling Informatievoorziening.

7/ We geven waar nodig speciale aandacht aan burgers met weinig of geen digitale vaardigheden

² Zaakgericht werken betekent dat we alle informatie bij een aanvraag van inwoner of ondernemer (documenten maar ook contacten en e-mails) bij elkaar brengen en beschikbaar maken voor de medewerkers die de aanvraag afhandelen of vragen erover. De komende jaren willen we dit ook beschikbaar maken voor de aanvrager zelf, via een "mijnloket".

Ad 7/ We liepen aardig voorop als het gaat om aandacht voor de digitale vaardigheden van inwoners. Als eerste gemeente (na pilotgemeente Enschede) boden we de training Digisterker aan, in samenwerking met Stadkamer. Stadkamer biedt deze nog steeds aan. Als eerste gemeente deden we in 2017 onderzoek naar de digitale vaardigheden van Zwollenaren. De WMEBV dwingt ons tot het invullen van een zorgplicht voor die groepen die moeite hebben met onze digitale dienstverlening. Verderop in dit stuk staat hoe we dit gaan oppakken.

Niet alles op internet kan het daglicht verdragen en ook onze klanten hebben daar last van. We zien bijvoorbeeld regelmatig dat inwoners ons vinden via lokdiensten die geen toegevoegde waarde hebben maar de inwoner wel geld kosten. Ze zoeken dan bijvoorbeeld op “afspraak maken Zwolle” en komen dan bij zo’n lokdienst. Voor zo’n 15 euro wordt dan de afspraak gemaakt, terwijl het maken van die afspraak bij ons gewoon gratis is. Google en consumentenorganisaties zijn hier alert op maar helemaal voorkomen kunnen we dit niet. Inwoners digitaal vaardig houden is hier een belangrijk deel van de oplossing.

8/ Op het digitale kanaal gebruiken we DigiD (en e-herkenning voor bedrijven)

Ad 8/ DigiD en e-herkenning passen we nog steeds toe. Dat blijven we doen bij die processen waar het vereist is of iets toevoegt. Landelijke en Europese regels maken dat het beveiligingsniveau van digitale dienstverlening en transacties steeds verder omhoog zal gaan. Daarin gaan we mee, ook in samenwerking met Dimpact.

Digid is ingevoerd in 2004/2005. Zwolle heeft destijds steeds meer processen met inlog via Digid beschikbaar gemaakt. Dat was om de dienstverlening aan inwoners te verbeteren. Een DigiD is niet verplicht voor inwoners maar als je deze niet hebt kun je bepaalde zaken niet digitaal regelen. Dus als we inclusieve dienstverlening aan willen bieden zullen we een balie open moeten houden waar inwoners terecht kunnen voor het doen van zaken.

Jaarlijks doen we (afdeling IV) de Ensia audit om te zien of we Digid en eHerkenning op de juiste wijze gebruiken. De resultaten van de Audit worden gedeeld met directie, het college en ter info naar de raad gestuurd.

2 DOORONTWIKKELEN VAN DE DIENSTVERLENINGSKANALEN

2.1/ WELKE DIENSTVERLENINGSKANALEN GEBRUIKEN WE KOMENDE JAREN EN WAAROM

Zwolle investeert veel in de doorontwikkeling van de dienstverleningskanalen zoals de website en in telefonie. Met deze nota geven we overzicht (wat doen we allemaal) en onderbouwen we bepaalde keuzes voor de komende jaren.

2.2/ HET VERTROUWEN IN DE OVERHEID IS GEDAALD; OOK GEMEENTE MOET AAN DE BAK

De overheid is in coronatijd op nog grotere afstand van de inwoner komen te staan. Veel loketten waren gesloten, terwijl er tegelijkertijd allerlei maatregelen werden genomen die een grote impact hadden op het dagelijks leven. Dat schrijft de Nationale ombudsman in zijn jaarverslag over 2021. Hij ziet dat het vertrouwen in de overheid nog verder is gedaald. We hebben onvoldoende oog voor de persoonlijke situatie van de inwoner.

In september 2023 zal het programma “Menselijke maat” worden aangeboden aan de raad. Daarin zal de focus liggen op het herstellen van het vertrouwen in de overheid.

2.3/ GEEN ACTUEEL BELEIDSKADER VOOR DE DIENSTVERLENINGSKANALEN

De Zwolse visie op dienstverlening is van 2015. Met name op digitaal gebied gaan de ontwikkelingen snel. Inwoners vragen ook van ons dat we hierin meegaan. Tegelijkertijd zien we dat een deel van de Zwolse inwoners (erg) veel moeite heeft met alle digitale ontwikkelingen.

Met het programma dienstverlening 2021-2024 pakken we een aantal dingen al op voor die inwoner. Zoals het versimpelen van teksten, standaardbrieven en webpagina's. En ook vanuit de aanpak basisvaardigheden zetten we al jaren in op ondersteuning van Zwollenaren met beperkte vaardigheden. Dat doen we op gebied van taal, rekenen, digitaal en gezondheid. Maar voor dit alles ontbreekt een actuele kadernota: een kapstok waarin we alle zaken integraal benoemen en wegen. In 2012 heeft het college voor het laatst zaken vastgesteld rondom kanaalsturing.

2.4/ SINDS 2000 ZIEN WE EEN EXPLOSIË VAN NIEUWE DIENSTVERLENINGSKANALEN

Inwoners en ondernemers bieden we zo'n 400 producten en diensten. Dat doen we via een hele set aan dienstverleningskanalen. Van oudsher was dat de fysieke balie, de telefoon (we zijn bereikbaar tijdens kantooruren via het nummer 14038) en de post. De fax kwam later en is inmiddels zo goed als verdwenen. In de jaren 90 kwam e-mail opzetten en dit bleek al snel een favoriet kanaal voor inwoner en ondernemers, en dat is het 25 jaar later nog steeds. Daarna kwamen – zo rond de eeuwwisseling websites op en inmiddels is Zwolle.nl ons belangrijkste kanaal, als we kijken naar het aantal contacten. De nieuwste kanalen zijn de sociale media, waarvan er een aantal wereldwijd opereert en zo een enorm bereik heeft: Whatsapp, Facebook, X (voorheen Twitter), LinkedIn, Instagram en TikTok. En elk jaar komen er nieuwe platformen bij. Zwolle is met name actief op Whatsapp, Facebook, X, Instagram en LinkedIn. Daarbij verschilt wel de rol per kanaal.

2.5/ DE INWONER BENUT ALLE KANALEN: OMNICHANNEL

Al deze kanalen raken meer en meer met elkaar verweven, en de kanalen ontwikkelen zelf ook continu door. Facebook begon als een vriendendienst, inmiddels kun je er ook mee betalen en nog veel meer. En op telefoon zet Zwolle sinds 2022 geen keuzemenu meer in maar spraakherkenning zodat we gesprekken beter routeren naar het juiste portaal/backoffice.

Inwoners gebruiken de kanalen die hen liggen, die ze kennen, waarmee ze goede ervaringen hebben, en ze gebruiken de kanalen gerust door elkaar heen. Veel inwoners zoeken op internet als ze iets willen van de gemeente. Meestal vinden ze onze website via Google. En steeds vaker krijgen ze op basis van de informatie op onze website al direct een antwoord van Google of andere zoekmachines. Een groot deel blijft op internet maar een deel belt of komt liever langs. En als je op internet niet goed geholpen wordt, dan ga je alsnog bellen of stuur je een bericht via Whatsapp. Zo wisselen onze inwoners continu tussen de kanalen. Dat noemen we omnichannel en dat ondersteunen we als organisatie. Maar we kunnen niet alle producten via alle kanalen aanbieden. Dat mag ook niet. Wel kunnen we als gemeente onze voorkeurskanalen vastleggen en onze (digitale) dienstverlening daaromheen bouwen. We zullen wellicht voor veel (clusters van) producten het digitale kanaal aanwijzen als voorkeurskanaal, maar daarbij wel een alternatief kanaal benoemen.

3 KADERS VOOR DE ZWOLSE DIENSTVERLENING

Onder dienstverlening verstaan we hier de dienstverlening bedoeld voor de individuele inwoner of ondernemer.

3.1/ ER ZIJN VEEL REGELS VOOR DIGITALE DIENSTVERLENING EN ER KOMEN ER NOG BIJ

We hebben heel wat vrijheid als het gaat om het vormgeven van onze processen en dienstverleningskanalen. Maar we opereren zeker niet in een juridisch vacuüm. Er zijn een aantal landelijke wetten en regels waaraan we moeten voldoen. Zie bijlage 2 voor een overzicht hiervan. Met name met de WMEBV zullen we aan de slag moeten; zie verderop in dit stuk.

En er zijn een aantal bestaande kaders die Zwolle eerder heeft vastgesteld:

3.2/ ZWOLSE KADERS VOOR DIENSTVERLENING

De relevante kaders voor de Zwolse dienstverlening zijn:

- a/ De servicenormen (zie [Servicenormen](#) | [Gemeente Zwolle](#))

- Deze zijn in 2017 voor het laatst geactualiseerd en vastgesteld door het college. Het is nodig dit wederom te doen, met name ook vanwege de relatie met de WMEBV. Verder zijn de normen nog niet aangepast aan de omgevingswet. Daarnaast zijn we ook bezig met het verbeteren van de telefonische bereikbaarheid. Zie bij punt c/ hieronder.
- De servicenormen zijn ook een vertaling van wat de Zwollenaren vinden van onze dienstverlening en wat ze belangrijk vinden. We doen veel klantonderzoek en de *meta-analyse klantonderzoeken 2014-2021* (op 4 april 2022 besproken in de directie) laat goed zien dat onze inwoners o.a. van ons verwachten dat we bereikbaar zijn, onze afspraken nakomen en duidelijk communiceren over de status van (aan)vragen.
- b/ We hebben een protocol digitale communicatiekanalen, vastgesteld in 2011 door het college. We zijn bezig met een broodnodige actualisatie waarbij we – ook in overleg met de OR - het protocol opknippen in 2 delen:
 - Deel HR knippen we los van de rest. Voor afdeling HR wordt het zo makkelijker om haar deel – rechtspositioneel van aard – actueel te houden, ook in nauw overleg met de OR. Dit deel is inmiddels al vastgesteld door de directie (juni 2022).
 - Deel dienstverlening: dit gedeelte heeft meer het karakter van een set werkinstructies voor medewerkers. Dit actualiseren we in 2023, en dat leggen we voor aan directie en (indien nodig) college.
- c/ Directievoorstel telefonische bereikbaarheid (stond 13 juli 2022 op agenda van directie)
 - Dit voorstel is nodig om duidelijk te maken hoe we telefonische bereikbaarheid organiseren en wat we daarbij vragen van elke medewerker.

4 DE DROOM VAN OMNICHANNEL DIENSTVERLENING

4.1/ DE DROOM VAN OMNICHANNEL DIENSTVERLENING

De (omnichannel) dienstverlening ziet er over een aantal jaren zo uit:

De inwoner kiest zelf het kanaal en het moment. Vaak is dat kanaal digitaal. Hij/zij kan eigen gegevens inzien en kan zelf bepalen met wie die gegevens gedeeld worden. De informatie die hij ziet is laagdrempelig (toegankelijk, in B1-taal) en op maat. De inwoner kan naar keuze van kanaal wisselen.

De inwoner die belt krijgt een begripvolle medewerker aan de lijn, die ruimte heeft om af te wijken en die waar nodig – met kennis van zaken - doorverwijst naar andere organisaties. De medewerker ziet precies welke contacten de inwoner al gehad heeft met de gemeente en met wie dat was (integraal klantbeeld).

Het kan ook gebeuren dat de gemeente het initiatief neemt. Op basis van data en klantonderzoek wordt pro-actieve dienstverlening aangeboden en wordt de inwoner snel geholpen.

4.2/ WAT VRAAGT OMNICHANNEL DIENSTVERLENING VAN DE ORGANISATIE?

Omnichannel vraagt van ons dat we alle klantinformatie bij elkaar brengen (“integraal klantbeeld”) en dat dit ook 24/7 beschikbaar is, plaatsonafhankelijk, voor iedereen (medewerker en inwoner). Dat vraagt dat we alle klantcontacten bundelen (vanuit alle kanalen) en dat we dit verbinden met bestaande bronnen en systemen. Hieronder werken we dat verder uit.

Omnichannel betekent ook dat we de klanten helpen om snel op een passend kanaal te komen. Een groot deel van onze klanten wil vooral digitaal geholpen worden. Daarbij zoeken ze vooral overzicht (goede informatie) en bevestiging (status [niet “in behandeling” maar dat opknippen in sub-statussen], verwachte leverdatum etc.).

Voor hen is het van groot belang dat wij hen op kanaal digitaal (ook via mijnomgeving en open inwoner platform) veel zelf-service mogelijkheden bieden. Dat geeft hun het vertrouwen dat onze

digitale dienstverlening goed in elkaar steekt. Een andere factor die dit vertrouwen stimuleert is het tonen van logo's van partners op je website. Dat doen we nog niet met logo's van bijvoorbeeld iDeal en Stadkamer.

Deze zelf-service kun je op veel plekken toepassen. Bijvoorbeeld:

- Heeft het zin dat ik een bouwvergunning aanvraag?
- Heeft het zin dat ik een horecavergunning aanvraag?
- Heeft het zin dat ik een VOG aanvraag?
- Heeft het zin dat ik een nieuw ruimtelijk initiatief indien?
- Heeft het zin dat ik een klacht, beroep of bezwaar indien?

Dit soort zelf-service bieden we nog niet³. Wel hebben we vanaf 2022 spraakherkenning op kanaal telefonie en daaruit kunnen we de veel-gestelde vragen afleiden en dat kan het begin zijn van zelf-service. Daarnaast is het van belang dat we hierbij de wensen vanuit de klantkant goed afstemmen met de vernieuwing van de e-suite. Deze laatste gaat lopen van 2023 tot 2026, waarbij proces voor proces wordt opgepakt. We hopen dat de processen daarbij waar mogelijk ook simpeler gemaakt worden.

Ook een goede chatbot kan een belangrijke stap betekenen voor onze digitale dienstverlening. We benutten op dit moment slechts een zeer simpele chatbot bij webcare WhatsApp.

- Team digitale regie onderzoekt in 2023 wat de voordelen en nadelen zijn van een chatbot en welke impact en neveneffecten deze heeft op de organisatie.
 - De door enkele gemeenten ontwikkelde chatbot GEM wordt hierbij meegenomen.

Wat vraagt omnichannel van onze organisatie en de manier waarop we processen inrichten?

- Zaaksysteem op orde, inclusief archivering
 - Gemeente Den Haag zegt: 40% van hun contacten gaan over de status van aanvragen en klachten. Dat kan dus flink omlaag als die informatie digitaal beschikbaar is.
 - Stand van zaken in Zwolle van het snel afhandelen van ingediende aanvragen (zaken): bij de zaakgerichte processen (zo'n 150 op dit moment) loggen we wel veel maar dit zetten we op niveau van zaaktype nog weinig om tot voortgangsinformatie. Dit moet nog ontwikkeld worden. Afdeling IV werkt aan een plan hiervoor.
 - De status van een zaak willen we op termijn ook goed tonen als meerdere organisaties betrokken zijn bij het leveren van een of meerdere producten.
- Alle klantinformatie beschikbaar aan de voorkant van het proces, bij het KCC
 - Zwolle ontwikkelt samen met 7 andere gemeenten en Dimpact KISS (Klant Interactie Service Systeem). Deze open source oplossing zorgt dat klantcontactmedewerkers zoveel mogelijk vanuit één scherm onze inwoners en ondernemers kunnen helpen. Een belangrijk onderdeel hiervan is een passend klantbeeld. Passend in de zin dat het voldoet aan de AVG en privacyrichtlijnen. In dit klantbeeld ziet de klantcontactmedewerker de contacthistorie via de gekoppelde dienstverleningskanalen. Daarnaast zijn lopende contacten en zaken inclusief de status zichtbaar. Inwoners en ondernemers kunnen snel en volledig geholpen worden door de klantcontactmedewerker of door de vraagbehandelaar in de backoffice. Voorwaarden hiervoor zijn dat we als organisatie regelen dat alle klantcontacten vastgelegd worden in dezelfde bronregistratie en dat we met koppelingen in KISS organiseren dat we vragen vanuit meerdere dienstverleningskanalen ontvangen en registeren.

³ Self-service krijgt straks in kader omgevingswet al vorm in een beslisboom. Regionaal Bureau Zelfstandigen (RBZ) biedt via landelijk platform al wel een indicatieve self-service aan, maar je moet alsnog altijd contact opnemen.

- Goede bereikbaarheid vooral op kanaal telefonie
 - Vanaf 2022 passen we spraakherkenning toe op ons telefoniekanaal (14038). Dat levert veel informatie op.
- De website is al helemaal omnichannel-proof. Voor alle devices geschikt en 24/7 te benaderen. Wel ervaart de inwoner dit mogelijk nog niet zo, omdat processen die daarop volgen, niet altijd 24/7 functioneren, bijvoorbeeld bij het krijgen van antwoorden op een vraag per e-mail of WhatsApp.
 - Een andere mogelijke optie voor de komende jaren is de inzet van video-bellen.
- Wat vraagt omnichannel van onze social media?
 - Qua keuze biedt Zwolle een breed scala van social media aan. Vanuit het verleden hebben we altijd meebewogen met waar inwoners hun vragen stelden. Eerst X (voorheen Twitter), toen ook Facebook en WhatsApp en op dit moment zien we professionals ook veel contact zoeken via LinkedIn. Dat faciliteren we en blijven we doen. Vanwege privacy-aspecten zullen we ons hier komende jaren waarschijnlijk wel iets terughoudender in opstellen dan voorheen. Naar de toekomst toe willen we verkennen of een uitbreiding van de openingstijden van webcare wenselijk is en aansluit bij behoeften van inwoners. En zoeken naar integratie van webcare-activiteiten en de andere dienstverleningskanalen.
- Wat vraagt omnichannel van onze postafhandeling?
 - Ondanks dat de poststroom aanzienlijk is afgenomen, is de post toch nog een belangrijk kanaal binnen Zwolle. Dit betekent dat we ingekomen post goed moeten registreren en voor elk poststuk een zaak aanmaken, zodat we altijd de klant goed kunnen informeren over de status van het poststuk. Streven is wel om het voor de klant makkelijker te maken en dat steeds meer (aan)vragen via de website ingediend kunnen worden.
- Wat vraagt dit van ons kanaal e-mail?
 - E-mail is een favoriet kanaal van onze inwoners. Ze houden niet erg van de verplichte keuze-velden in bijvoorbeeld het contactformulier.
 - Het is aan ons om het kanaal e-mail verder te optimaliseren, bijvoorbeeld met automatische omzetting van e-mail naar zaak.

Daarnaast vraagt omnichannel ook van ons dat we de feedback-cyclus op orde hebben: dat we data uit de kanalen analyseren, klantoordelen vragen over onze dienstverlening en dit bij elkaar brengen in een continu doorlopende verbeterloop waarmee we met name de website actueel en pro-actief houden.

Omnichannel is de toekomst. We hebben nog geen manier om te onderzoeken of ons omnichannel aanbod straks ook voldoet. We denken de komende tijd na over passende klantonderzoeken. Daarbij is het ook van groot belang om de ervaringen van analfabete en digibete inwoners op te halen.

4.3/ NOG EEN STAP VERDER: PROACTIEVE DIENSTVERLENING

Nog mooier is het als de gemeente zelf het initiatief neemt en zo inwoners verrast. Door het slim gebruiken van beschikbare data kunnen we dit realiseren, waarbij een minimaal profiel van de inwoner bekend is. In Tilburg is de ervaring dat je zo de klanttevredenheid verhoogt.

Wat doen we als Zwolle hier al aan? Een paar zaken:

- Jij wordt binnenkort 18. Wat dat allemaal betekent lees je hier.
- Uw paspoort/rijbewijs verloopt dan en dan. Hier leest u hoe u het kunt verlengen.
- We hebben in 2022 energietoeslag overgemaakt aan inwoners van wie we weten dat ze daar recht op hadden. Dat hebben we tijdens corona ook gedaan met de scholierenregeling, waardoor voor scholieren sneller middelen voor de aanschaf van een computer beschikbaar kwamen.

- Ander voorbeeld van wat we al doen is vroegsignalering: inwoners met betalingsachterstanden komen in beeld bij gemeente/ SWT en krijgen hulp aangeboden. Verschillende organisaties leveren hiervoor gegevens aan bij gemeente: o.a. energieleveranciers en woningbouwverenigingen.

We kunnen dit nog veel verder doorontwikkelen, zeker als we daarbij de samenwerking met andere overheden opzoeken. Denk eens aan de volgende berichten:

- Uw bent juist verhuisd naar Zwolle en u heeft uw kind aangemeld voor BSO / VSO. Welnu, we hebben een plek voor u bij BSO Zo-en-Zo. Dat is in uw eigen wijk. Klik hier en het is geregeld (voorbeeld uit Helsinki).
- U heeft digitaal een aanvraag ingediend voor bijstand. Die aanvraag gaan we snel beoordelen. Op basis van uw competenties en ervaring hebben we ook een baan voor u. Klik hier voor meer informatie.
- Volgens onze gegevens (van de Belastingdienst en van uw bank) is uw inkomen het afgelopen kwartaal met 80% gedaald. U heeft bij ons of UWV geen aanvraag voor bijstand ingediend. Gaat het wel goed met u?

4.4/ OMNICHANNEL DRAAGT BIJ AAN KLANTGERICHTE PRESTATIES

Als organisatie willen we strakker sturen op de goede afhandeling van voor de klant belangrijke processen. De ontwikkeling naar omnichannel gaat daarbij helpen. Indicatoren hiervan zijn:

- Snel afhandelen van vragen op alle dienstverleningskanalen
 - KCC: percentage in één keer goed afhandelen van telefoontjes (dit kan nog niet gemeten worden)
 - Afhandeling vragen die binnenkomen via het Contactformulier op de website; dit monitoren we al wel (zie ook Rapportage dienstverlening 2021; paragraaf 3.2.2).
 - We hebben de afgelopen jaren al een eerste slag gemaakt met het automatiseren van de afhandeling van aanvragen (eerst Tozo, en later de minimaregelingen zoals de zorgkostenvergoeding, inkomenstoeslag, participatiefonds en energietoeslag). Zo'n 50% van de aanvragen wordt geautomatiseerd afgehandeld (robotisering). De aanvrager had hierdoor bij positief besluit veel sneller geld.
- Snel afhandelen van binnengekomen klachten; dit monitoren we al (zie ook Rapportage dienstverlening 2021, paragrafen 3.7.9 en 3.8.3).
- Klanttevredenheid over het geleverde product en doorlopen proces
 - Zwolle doet redelijk wat klantonderzoek (en sinds enkele jaren ook klantreizen) al kan dat nog meer programmatisch en intensiever. Programma dienstverlening 2021-2024 stimuleert dat afdelingen dit oppakken. In de Rapportage dienstverlening 2021 wordt veel klantonderzoek aangehaald.
- Welke prestaties monitoren we nog meer:
 - Aandeel facturen dat binnen termijn van 30 dagen is betaald.
 - Percentage B1 scores voor leesbaarheid van de 50 meest bezochte webpagina's van Zwolle.nl (dit houden we bij vanaf 2023).

Voor een aantal producten (aanvragen vergunningen fysieke leefomgeving, aanvragen sociaal domein) sturen we wel op het voldoen aan de wettelijke termijn.

Er is een verschil tussen meten en sturen. Sturen doe je aan de voorkant. In het najaar van 2022 startte een pilot die als doel heeft om de sturing op een aantal belangrijke klantprocessen te verbeteren. We begonnen daarbij met de Melding openbare ruimte (MOR), waarvoor in 2022 juist een klantonderzoek (klantreis) is uitgevoerd.

5.1/ HOE GAAN WE VOLDOEN AAN DE EISEN UIT WMEBV?

De WMEBV verplicht ons om met name onze digitale dienstverlening door alle domeinen op een minimaal niveau te krijgen, en dat niveau ligt hoger dan nu. Zie ook bijlage 2.

- Veel doen we al goed:
 - We benutten een Zaaksysteem voor de vastlegging van alle info en contacten per aanvraag. Dit doen we nu voor ongeveer 150 producten/processen (“zaaktypes”).
- Het aanwijzen van Voorkeurskanalen moet nog gebeuren.
 - Advies: wijs voorkeurskanalen aan die voor alle producten gelden. Regel dit niet per product, want dan wordt het een complexe brei met 400 producten, en dat helpt je niet om je omnichannel dienstverlening goed neer te zetten.
- We gaan eerst in 2023 alle 400 producten langs om te checken wat wel geregeld is en wat niet.
 - Dit is een gemeente-brede inventarisatie. Deze inventarisatie loopt vanaf begin 2023, met een projectleider van afdeling Informatievoorziening.
 - We doen dit voor officiële berichten en ook niet-officiële berichten
 - Gemeente Barneveld ging ons voor (pilot van VNG); van hun stukken maken we gebruik.
 - Hierbij verzamelen we ook de betrouwbaarheidsniveaus van de producten die al Digitaal aangevraagd kunnen worden. Dat is de link met de Wet digitale overheid.
 - De uitkomsten van de inventarisatie verwachten we in het begin van 2024; en die benutten we om verbeteractiviteiten te prioriteren.
 - We kunnen hier zo twee-drie jaar mee bezig zijn.
 - Mogelijk kunnen we verbeteractiviteiten clusteren op basis van processen die op elkaar lijken.
- Hoe verbinden we dit alles met dienstverlening op basis van (bredere) levensgebeurtenissen? Met levensgebeurtenissen proberen overheids-dienstverleners de dienstverlening meer gedacht vanuit de klant vorm te geven (dus integraal, over meerdere overheden heen). Vooralsnog denken we dat – vanwege het zoekgedrag van inwoners – dit op onze website geen grote meerwaarde biedt.
 - Zie ter info: [Overzicht levensgebeurtenissen](#)
- E-mail is een lastig kanaal
 - E-mail kan benut worden, mits vastgelegd in zaaksysteem
 - Beveiligd mailen doet Zwolle per juni 2022 met Zivver, dat is een goedgekeurde tool voor veilig mailen. We moeten onderzoeken welke eisen de WMEBV hier stelt en of Zivver dan voldoet aan de WMEBV.
- Een aantal producten zullen niet voldoen aan de eisen in de wet; hoe gaan we dat oppakken?
 - We verwachten dat voor veel producten e-mail wordt benut in het proces.
 - Veel product-gerelateerde e-mail kunnen we mogelijk routeren naar één generiek e-formulier, mits klanten daar goed heen geleid worden (op website e.a. kanalen)
 - Dit doen we al met het contactformulier op de website; we kunnen dat (vrij eenvoudig) uitbreiden. Daarbij sturen we wel naar de inzet van meer generieke zaakgerichte processen via de e-suite. Dus geen maatwerk-oplossing voor elk klein proces.
- Nog uit te zoeken: hoe zit het met ketenpartners?
 - Stadkamer, Op Orde Zwolle en Travers zijn geen bestuursorgaan en hoeven niet aan WMEBV te voldoen.
 - De omgevingsdienst (OD) krijgt op basis van mandatering de bevoegdheid om brieven en besluiten te versturen. Mandaat houdt in dat de dienst mag handelen

voor het bestuursorgaan, maar dat het bestuursorgaan verantwoordelijk blijft voor de handelingen en besluiten.

- OD, GBLT, ROVA en Tiem voeren ook diensten voor ons uit. Ook die moeten voldoen; dus we moeten ook met hen in overleg.
- Waterschap en Provincie zijn wel bestuursorgaan en wel zelf verantwoordelijk voor het voldoen aan WMEBV.
- In de volgende paragraaf werken we de Zorgplicht - welke onderdeel is van WMEBV - uit.

WMEBV roept nog een andere vraag op die we hier wel noemen maar niet zullen meenemen in de aanpak van deze nota. WMEBV gaat gemeenten dwingen om hun dienstverlening op een bepaald minimumniveau te krijgen, en dat niveau ligt voor bijna alle gemeenten hoger dan nu. Dat levert ook een kans op om een slag te maken met landelijke standaardisering van 400+ processen en dat geeft op wat langere termijn strategische kansen richting opschaling en uitbesteding van onze dienstverlening. Zwolle gaat – net als de meeste andere gemeenten – uit van “Common Ground”⁴. Dat vraagt ook iets van hoe we onze processen inrichten.

5.2/ ZORGPLICHT (WMEBV)

Als gemeente willen we toegankelijk zijn voor alle inwoners, ook inwoners die moeite hebben met de Nederlandse taal, met zaken doen via internet etc. Hen (of hun mantelzorgers) willen we goede dienstverlening bieden, ook als ze bij ons niet aan het goede adres zijn (“no wrong door”). We willen hen ook zoveel mogelijk digitaal helpen (dan moet het digitaal heel eenvoudig zijn) of doorverwijzen naar een passende instantie.

Het vertrouwen in de overheid is laag. Gelijkwaardige, laagdrempelige contacten zullen eerder plaatsvinden buiten overheidsgebouwen. We gaan er naartoe om de dienstverlening meer te laten aansluiten bij de sociale basis, met onder andere te houden spreekuren van het informatiepunt digitale overheid (IDO) en/of spreekuren van Op orde op vindplaatsen die horen bij de sociale basis (bv. filialen van de bibliotheek, moskee, sportvereniging).

Vanaf najaar 2022 zijn IDO's beschikbaar in alle filialen van Stadkamer in Zwolle. Hier kunnen inwoners terecht met al hun vragen, ook over de dienstverlening van andere overheden zoals DUO, UWV, SVB en de Belastingdienst.

Er loopt al veel waarmee we de zorgplicht nu ook al invullen. Denk met name aan de genoemde informatiepunten digitale overheid (IDO's). De financiering van deze IDO's loopt per 2023 via de gemeente en dat geeft mooie kansen voor sturing en samenwerking⁵.

De WMEBV-zorgplicht benoemen we in dit stuk, als neer te zetten ambitie. Maar we staan daarbij aan het begin. Hoe gaan we dit oppakken en met wie? Hiervoor is een project gestart.

Doel is het goed neerzetten van de zorgplicht. Als dat doel is bereikt zal dit structureel worden geborgd door overdracht naar de vaste organisatie.

- Vanuit welke groepen inwoners verwachten we welke behoefte aan ondersteuning?
 - Ook anderstaligen?

⁴ Common Ground is het (VNG) idee om naast de bestaande gemeentelijke ICT-infrastructuur een nieuwe, moderne ICT-infrastructuur te bouwen voor de uitwisseling van gegevens binnen en tussen gemeenten. Met Common Ground kunnen gemeenten hun dienstverlening en bedrijfsvoering ingrijpend vernieuwen vanuit de basis: de gegevenslaag. Bij de inrichting van de (digitale) dienstverlening wordt aansluiting gezocht op de reis die inwoners maken in het contact met de gemeente. Het gevolg is eveneens een afbouw van de backofficewerkzaamheden (de verticale keten verkleinen), omdat veel meer direct aan de voorkant kan worden afgehandeld. Toekomstige softwareoplossingen die we gaan inzetten moeten qua architectuur wel voldoen aan Open Source Common Ground (ICT architectuur principes van Zwolle).

⁵ Er is een uitgebreide VNG handreiking voor de ontwikkeling van het Informatiepunt digitale overheid.

- Onze website heeft maar zeer beperkt aanbod in het Engels. Daar willen we in 2023 iets aan doen door het aanbieden van Google Translate (zie hierboven bij paragraaf 1.2).
 - spraakherkenning op telefoonkanaal 14038 werkt alleen in het Nederlands.
- Hoe signaleren we wie onze ondersteuning nodig heeft?
 - Aan de balie?
 - Tijdens een fysiek gesprek?
 - Aan de telefoon?
 - Op de website?
 - Op andere kanalen?
- Naar wie verwijzen we door, en waarvoor?
 - Naar ons eigen loket / informatiebalie?
 - Stadkamer; taalpunt / IDO (trainingen Klik & Tik en Digisterker)
 - Sociaal raadheden / Op Orde
 - Travers
 - Woningcorporaties (werken we al met hen samen?)
 - TIEM, UWV
 - SWT
- Hoe verwijzen we door? Hoe zorgen we ervoor dat de bewuste inwoner ook daadwerkelijk daar aankomt?
 - Als het kan: Proactief, we nemen de inwoner aan de hand mee
 - Niet: van kastje naar de muur...
- Wat bieden we aan ondersteuning aan?
 - We hebben per 2023 geen regeling meer voor de kosten van internet. Verder bieden we via de Kindregeling en bijzondere bijstand nog mogelijkheden om de aanschaf van een laptop te bekostigen. Hier gelden wel voorwaarden voor. Die kindregeling is o.a. bedoeld voor de aanschaf van een laptop voor schoolgaande kinderen. Voor volwassenen bestaat een mogelijkheid om – als aan de voorwaarden wordt voldaan – via de bijzondere bijstand geld te krijgen voor de aanschaf van laptop/computer.
 - We monitoren hiervan niet of dit ook toegevoegde waarde heeft voor de doorverwezen inwoner.
- Mogelijkheden nog wat verder weg in de toekomst:
 - Met AI kun je al herkennen of iemand moeite heeft met zaken doen op internet, bijvoorbeeld met DigiD. Voor dit soort mogelijkheden zijn we afhankelijk van landelijke ontwikkelingen.
 - Komen er hiervoor ook goede oefen-websites waar je inwoners naar toe kunt leiden?

Via de reguliere voortgangsrapportage van het programma dienstverlening houden we tweemaal per jaar directie en bestuurder op de hoogte van de stand van zaken met WMEBV.

Deze zorgplicht raakt ook een ethische snaar. Hoe ga je bijvoorbeeld laaggeletterden en digibeten benaderen? Daar speelt vaak schaamte een grote rol. Hoeveel ruimte krijgen de uitvoerende collega's bij die zorgplicht?

6 CONCEPT-MEERJARENAGENDA 2023-2027

6.1/ CONCEPT-MEERJARENAGENDA 2023-2027

Welke zaken gaan we wanneer oppakken en wie doet wat?

ACTIEPUNT	ACTIE DOOR	LOOPTIJD	OPMERKINGEN
Coördinatie WMEBV, onderdeel digitale dienstverlening	Programma dienstverlening	2022 – 2027?	Eind 2023 wordt duidelijkheid verwacht over de duur van het project
Coördinatie WMEBV, onderdeel zorgplicht	Programma menselijke maat	2023 – 2025?	Eind 2023 wordt duidelijkheid verwacht over de duur van het project zorgplicht
Kaders dienstverleningskanalen 2023-2026	Programma dienstverlening	Afronden Q4 2023	Directie (1 febr 2023) College (november 2023)
WMEBV, digitale dienstverlening op niveau, fase 1 inventarisatie	Afdeling IV (opdrachtnemer programma dienstverlening)	2023	Beginnt met opstellen plan, vervolgens uitvoeren inventarisatie en verbinden met andere wetten
Frontoffice van de toekomst (loopt) - Keuzes voor kanaalinzet - is een uitwerking van deze kaders dienstverleningskanalen	Programma dienstverlening	Afronden Q4 2023	verkenning digitale dienstverlening adhv themas als • UX/UI • 1Loket-gedachte • Inwoner als initiatiefnemer • Technische ontwikkelingen • Samenwerking
Actualisatie protocol (loopt)	Programma dienstverlening	Afronden Q4 2023	Protocol krijgt nieuwe naam
Klantonderzoek (klantreis) dienstverleningskanalen	Programma dienstverlening	2024-2025	Eerst klantonderzoek; daarna eventueel verdiepen met klantreis. Hiermee onderzoeken we de kanaalvoorkeuren van inwoners en ondernemers. • Daarmee onderbouwen we toekomstige kanaalkeuzes • Relatie met Frontoffice van de toekomst
Actualisatie servicenormen (nog op te starten)	Programma dienstverlening	2024	Bij een aantal servicenormen hebben we momenteel als ambitie dat we deze norm in 100% van de gevallen (lees: klantcontacten) ook halen. Die 100% is lang niet altijd realistisch. We gaan bezien welk ambitieniveau past bij welke servicenormen.
WMEBV, digitale dienstverlening op niveau, fase 2 uitvoering	NTB (IV en lijnorganisatie)	2024 – 2027?	In de inventarisatie van fase 1 moet omvang werk duidelijk worden. De verwachting is dat dit veel afdelingen gaat raken.

////////////////////////////////

BIJLAGE 2: REGELGEVING DIGITALE DIENSTVERLENING

Dit zijn de regels die het meest relevant voor Zwolle zijn. Dit overzicht is zeker niet volledig.

- Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (WMEBV). Aangepaste wet gaat in op 1 januari 2024 (zorgplicht), respectievelijk 1 juli 2024 en gaat met name over:
 - Het inregelen van berichtenverkeer met de inwoner / ondernemer: dat gaat over het ontvangen en verzenden van berichten over de gehele breedte van onze dienstverlening (zo'n 400 producten).
 - Denk hierbij ook aan de volgende aspecten:
 - Sturen we op alle kanalen een ontvangstbevestiging? Bij webformulieren waarschijnlijk wel maar doen we dit ook bij e-mail?
 - Stel dat een bericht binnenkomt op de verkeerde plek: verwijzen we dan door naar het juiste (dus: aangewezen) kanaal?
 - Kan de inwoner de gegevens opslaan die hijzelf heeft ingevuld?
 - De gemeente moet kunnen bewijzen wat iemand heeft ingediend. Dat doe je met een zaakstelsel; e-mail voldoet daar niet aan.
 - Aanwijzen van voorkeurskanalen
 - Advies VNG: wijs voor elk product een voorkeurskanaal aan.
 - Versturen van berichten mag ook op papier.
 - Notificeren van de inwoner kan via een persoonlijke internet pagina (PIP). Met de vernieuwing van de Dimpact e-suite komt dit onderdeel bij open inwoner platform (OIP). Dit moet nog wel ingericht worden binnen OIP. Afdeling IV werkt aan een planning hiervoor. Daarop staan te ontwikkelen specifieke functionaliteiten (bijvoorbeeld het Kindloket) maar ook generieke functionaliteiten als "mijnloket". In het mijnloket kan een inwoner dan ook alle post zien die binnenkomt op zijn "MijnOverheid".
 - Verlengen van de termijn bij (ICT) verstoringen van de dienstverlening
 - Advies gemeente Barneveld: doe dit niet, pak dit per incident op (daar is waarschijnlijk al veel voor geregeld).
 - Invullen van de zorgplicht voor hen die moeite hebben met digitaal zaken doen.
- Woo; wet open overheid (met ingang van 1 mei 2022)
 - Opvolger van de Wet openbaarheid van bestuur
 - Dit gaat over het publiceren van agenda's en besluiten van college en raad via PLOOI
 - PLOOI is landelijk nog niet klaar, KOOP heeft de software niet gereed⁶.
 - Eigenaarschap van de WOO ligt bij gemeente Zwolle bij de afdelingen. Die zijn zelf verantwoordelijk voor de afdoening van een Woo verzoek. Uiteraard kan afdeling JZ adviseren, maar opzoeken, lakken en lezen van de stukken is in eerste instantie voor degene die de stukken onder zich heeft c.q. bij de zaak betrokken is geweest.
 - Afdeling JZ heeft een centrale rol voor wat betreft het beheren van de ontvangst van Woo verzoeken.
 - Afdeling JZ heeft hiervoor per 1 februari 2023 een vaste contactpersoon benoemd.
- Wep; wet elektronische publicaties (1 juli 2021)
 - Gaat over: publiceren van bekendmakingen, kennisgevingen en mededelingen digitaal op DROP
 - Denk aan: kieswet; uitschrijven gemeente; Awb; APV-vergunningen; kinderopvang; publicaties fysieke leefomgeving.

⁶ Zie [PLOOI gaat verder in eenvoudigere variant - Digitale Overheid](#)

- Wet digitale overheid (in werking 1 juli 2023)
 - De wet wordt gefaseerd ingevoerd. Momenteel is nog veel onduidelijk over de manier waarop gemeenten aan de Wdo kunnen voldoen. Wel kunnen ze alvast een aantal zaken voorbereiden.
 - De Wet digitale overheid regelt dat Nederlandse inwoners en bedrijven veilig en betrouwbaar kunnen inloggen bij de (semi-)overheid. Daarmee wordt bedoeld dat inwoners elektronische identificatiemiddelen (eID) krijgen met een hogere mate van betrouwbaarheid dan het huidige DigiD.
- Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid ⁷
 - Betreft: het verbeteren van toegankelijkheid van online platforms / websites
 - denk aan het weghalen van PDF's; die zijn slecht toegankelijk. Daar werd in jaar 2022 aan gewerkt in het kader van het nieuwe zwolle.nl.
 - Bulkbrieven uit met name het sociaal domein bieden we aan als voorleesbrief.
 - De toegankelijkheidsstatus van de Zwolse websites is doorlopend zichtbaar op toegankelijkheidsverklaring.nl. Zie [Toegankelijkheidsverklaring Zwolle](https://toegankelijkheidsverklaring.nl)

Buiten beschouwing laten we hier de AVG en de modernisering van de Archiefwet

- AVG: hier is al veel voor geregeld en focus ligt op gebruik van [persoons]data), dit stuk gaat over de dienstverlening aan inwoners en ondernemers.
- Archiefwet want dat gaat over archivering en dat regelen we – steeds vaker- direct in de processen en is niet zichtbaar voor inwoners en ondernemers die zaken (aan)vragen.

Vanuit Europa zijn er inmiddels de DSA en DMA; die raken ons maar beperkt, als we onze digitale dienstverlening op orde houden, zeg op het niveau van de WMEBV.

- DSA: Digital services act: Betere bescherming online voor bedrijven en consumenten en digitale handel makkelijker maken.
- DMA; Digital markets act: De DMA beschermt consumenten en ondernemers en zorgt voor meer concurrentie en gemak op digitale markten. Zo moet je straks bijvoorbeeld individuele berichten kunnen sturen van de ene naar de andere berichtendienst. Ook mogen appontwikkelaars niet meer worden gedwongen om het betaalsysteem te gebruiken van een appstore.

//////////

⁷ Zwolle heeft meerdere websites. Sociaal wijkteam heeft een eigen website.