

An aerial photograph of the city of Roermond, showing a dense urban area with various buildings, including a prominent church with a tall spire and a modern building with two conical roofs. The city is surrounded by green fields and a river is visible in the foreground.

Beeldvormende Informatiebijeenkomst 7-6-23

VISIE DIENSTVERLENING EN MEERJARIG UITVOERINGSPLAN



gemeente Roermond



Agenda

- Aanleiding en totstandkoming
- Visie dienstverlening
- Meerjarig uitvoeringsplan dienstverlening
- Hoe nu verder?



Aanleiding en totstandkoming

- Coalitieakkoord 'De stad van ambitie, daadkracht en verbinding'
- Onderzoek digitale dienstverlening RKC Roermond 2022
- Lokale Inclusie Agenda Roermond 2021 - 2024
- Input van medewerkers, bestuur, directie en inwoners



gemeente Roermond





gemeente Roermond



01 Inwoner centraal

02 Snel en duidelijk

03 Digitaal en persoonlijk

04 Iedereen doet mee

05 Eigentijds



Inwoner centraal

We zijn een mensgerichte gemeente en staan dichtbij onze inwoners.

- > Denken mee
- > Menselijke maat
- > Evalueren en verbeteren

Visie dienstverlening

Inwoners ervaren betrouwbare en eigentijdse dienstverlening met oog voor de menselijke maat.



gemeente **Roermond**



Inwoner centraal

We zijn een mensgerichte gemeente en staan dichtbij onze inwoners.

- › Denken mee
- › Menselijke maat
- › Evalueren en verbeteren



Snel en duidelijk

De gemeente is via meerdere kanalen bereikbaar.

- › Service normen
- › Begrijpelijk
- › Actief communiceren



gemeente Roermond



Visie dienstverlening

Inwoners ervaren betrouwbare en eigentijdse dienstverlening met oog voor de menselijke maat.

01 Inwoner centraal



Inwoner centraal

We zijn een mensgerichte gemeente en staan dichtbij onze inwoners.

- › Denken mee
- › Menselijke maat
- › Evalueren en verbeteren

02 Snel en duidelijk



Snel en duidelijk

De gemeente is via meerdere kanalen bereikbaar.

- › Service normen
- › Begrijpelijk
- › Actief communiceren

03 Digitaal en persoonlijk



Digitaal en persoonlijk

We stimuleren digitale dienstverlening en zorgen dat we ruimte hebben voor persoonlijke aandacht als dat nodig is.

- › Transparant
- › Veel digitaal
- › Standaardisering

05 Eigentijds

04 Iedereen doet mee



gemeente Roermond





gemeente Roermond

Eigentijds

We omarmen nieuwe ontwikkelingen op het gebied van dienstverlening.

- > Slim volgen
- > Moderne techniek
- > Meenemen collega's

Iedereen doet mee

Met een goede dienstverlening dichtten we de kloof tussen inwoner en overheid.

- > Betrouwbaar
- > Zonder taalbarrières
- > Vangnet beschikbaar



Visie dienstverlening

Inwoners ervaren betrouwbare en eigentijdse dienstverlening met oog voor de menselijke maat.

01 Inwoner centraal



Inwoner centraal

We zijn een mensgerichte gemeente en staan dichtbij onze inwoners.

- > Denken mee
- > Menselijke maat
- > Evalueren en verbeteren

02 Snel en duidelijk



Snel en duidelijk

De gemeente is via meerdere kanalen bereikbaar.

- > Service normen
- > Begrijpelijk
- > Actief communiceren

03 Digitaal en persoonlijk



Digitaal en persoonlijk

We stimuleren digitale dienstverlening en zorgen dat we ruimte hebben voor persoonlijke aandacht als dat nodig is.

- > Transparant
- > Veel digitaal
- > Standaardisering



Meerjarig uitvoeringsplan dienstverlening

Visie op dienstverlening gemeente Roermond
2023 - 2030

*De inwoner staat centraal in onze dienstverlening,
inwoners ervaren betrouwbare en eigentijdse dienstverlening met oog voor de menselijke maat.*

Inwoner centraal

Snel en duidelijk

Digitaal en persoonlijk

Iedereen doet mee

Eigentijds

1. Servicenormen

2. Interne
beschikbaarheid en
bereikbaarheid

3. Interne communicatie
en adoptie

4. Investeren in kennis en
ervaring moderne
ontwikkelingen

Voldoen aan wet- en
regelgeving:
8. WOO
9. WEP
10. Wmebv
11. SDG
12. Eisen digitale inclusie

5. Actualiseren online
strategie

6. Borgen GIBIT

7. Visie
uitvoeringsovereenkomst
onderaannemers actualiseren

13. Kaders college B&W
Gemeenteraad bepalen

14. Behoeften van
inwoners meten

15. Alle externe
communicatie begrijpelijk

16. Open formulieren

17. Chatfunctie en chatbot

18. Meetplan
dienstverlening

19. Doorontwikkeling
melding openbare ruimte

20. Vereenvoudigen
klantcontact eerste lijn

21. Anderstaligen
informatie

22. Digitale inclusie

23. Vervangen e-suite
door PodiumD

24. Vervangen mijn-
gemeente door OIP

25. Kanaalstrategie

Projectgrootte

= Klein (< 100 uur)

= Middel (100 - 250 uur)

= Groot (250 - 1000 uur)

= Zeer groot (> 1000 uur)

● = Impact

De basis op orde

Tot december 2023

Korte termijn

Tot december 2024

Lange termijn

Vanaf januari 2025



Terugblik onderzoek RKC

1. a. Ontwikkel een organisatiebrede visie op dienstverlening die richting geeft aan ontwikkelingen en zorg voor een organisatiebrede werkwijze

- Visie dienstverlening
- Project 01 t/m 25



Terugblik onderzoek RKC

1. b. Sluit aan op componenten uit programma Excellente dienstverlening, de lokale inclusie agenda en de online strategie voor gemeentelijke website

- Project 05 – actualiseren online strategie,
- Project 15 – alle externe communicatie begrijpelijk
- Project 21 – anderstaligen informatie
- Project 23 – vervangen e-suite door PodiumD



Terugblik onderzoek RKC

1. c. Geef in de visie samenhang tussen verschillende kanalen van dienstverlening en de keuze die de gemeente hierin maakt

- Visie op dienstverlening
- Project 25 – kanalenstrategie



Terugblik onderzoek RKC

1. d. Houd in de visie concreet rekening met anderstaligen en digitaal minder vaardige mensen

- Project 15 – alle externe communicatie begrijpelijk
- Project 21 – anderstaligen informatie
- Project 22 – digitale inclusie



Terugblik onderzoek RKC

2. a. stel kaders op uitgaande van de minimale wettelijke eisen (WOO, Wdo) en geef daarbij aan welke specifieke aanvullende eisen gemeente Roermond stelt

- Project 8 t/m 12 – voldoen aan wet- en regelgeving
- Project 15 – alle externe communicatie begrijpelijk
- Project 21 – anderstaligen informatie



Terugblik onderzoek RKC

2. b. Omschrijf de kaders inclusief concrete streefcijfers (SMART), geef aan op welke wijze de raad de controlerende rol invult en besteed aandacht aan klanttevredenheid

- Project 1 – servicenormen
- Project 13 – kaders college B&W en Gemeenteraad bepalen
- Project 18 – meetplan dienstverlening



2. c. Bespreek elk jaar in de commissie BM het door het college op te stellen voortgangsoverzicht

- Project 1 t/m 25
- In het bijzonder project 13 – kaders college B&W en Gemeenteraad bepalen



Terugblik onderzoek RKC

3. Verzoek het college opvolging te laten geven aan de significante aandachtspunten uit het Rapport onderzoek digitale dienstverlening RKC Roermond

- Project 13 – kaders college B&W en Gemeenteraad bepalen



Vooruitkijkend

- Jaarlijkse rapportage commissie BM via Raadsinformatie Brief
- Bepalen kaders en verantwoordelijkheden met betrekking tot sturing op dienstverlening door college en commissie BM



Vragen?





01

Inwoner centraal

Bij onze dienstverlening staan de inwoners centraal. We zijn een mensgerichte gemeente en staan dichtbij onze inwoners. Dit betekent dat we luisteren naar onze inwoners, ze serieus nemen en in ons handelen dienstbaar zijn aan de inwoner. We vinden het belangrijk om regelmatig de mening van onze inwoners te meten. Hiermee halen we wensen en behoeften op uit de samenleving zodat we onze dienstverlening voortdurend verbeteren. In onze werkwijze gaan we uit van vertrouwen in onze inwoner. We denken met inwoners mee en denken in kansen en mogelijkheden. In onze dienstverlening handelen we zo veel mogelijk met de menselijke maat. We meten tevredenheid over onze klantcontacten en dienstverlening voortdurend, om zo een zo gebruiksvriendelijk en efficiënt mogelijke dienstverlening aan te bieden.

Voorbeeld

Sarah heeft zojuist een paspoort aangevraagd en wordt gevraagd hoe zij deze aanvraag heeft ervaren. Door deze feedback leert de gemeente van haar inwoners hoe zij haar dienstverlening kan verbeteren.

Dit betekent dat wij onder andere:

- › Aansluiten bij wat inwoners willen en kunnen;
- › Samen met inwoners de dienstverlening evalueren en verbeteren;
- › Informatie steeds zo begrijpelijk mogelijk maken;
- › Een (digitale) aanvraag zo makkelijk mogelijk maken dat inwoners het zoveel mogelijk zelf kunnen, lukt dat niet, dan helpen wij.



02

Snel en duidelijk

We handelen snel en communiceren duidelijk met inwoners. De gemeente is via meerdere kanalen bereikbaar, we komen afspraken na en werken volgens onze servicenormen. Waar mogelijk helpen we inwoners direct in het eerste contact in ons Klant Contact Centrum. Als dat niet mogelijk is, weten we intern welke collega we moeten benaderen. We sturen niemand van kastje naar de muur. We voorzien inwoners zo snel mogelijk van een antwoord. Als dat antwoord langer duurt, communiceren we daar actief over. Dat doen we op een duidelijke manier.

Voorbeeld

Harry wil een afspraak maken om een uitkering aan te vragen. Op de website ziet hij dat hij morgen al terecht kan bij de gemeente. Hij ziet in één oogopslag wat hij mee moet nemen en waar hij wordt verwacht. Op het afgesproken tijdstip wordt hij keurig te woord gestaan. De balie medewerker vertelt wanneer hij de informatie die hij nodig heeft kan verwachten. Harry ontvangt binnen de afgesproken tijd een duidelijk, kloppend en begrijpelijk antwoord.

Dit betekent dat wij onder andere:

- Informatie steeds zo begrijpelijk mogelijk maken;
- Servicenormen inzichtelijk hebben en ons hieraan houden;
- Zorgen dat organisatiebreed bekend is welke collega beschikbaar en bereikbaar is, ook wie vervangt of waarneemt bij afwezigheid.



03

Digitaal en persoonlijk

We stimuleren inwoners zoveel mogelijk digitaal te regelen met de gemeente. We zijn transparant in onze werkwijze. Inwoners kunnen altijd de voortgang of status van een aanvraag digitaal volgen. Ons productaanbod is breed en we stellen geen overbodige vragen. Zowel fysiek als digitaal. Als het een inwoner niet lukt een digitale aanvraag te doen, dan helpen we persoonlijk. Bijvoorbeeld aan de balie of telefoon. Door meer digitalisering, standaardisering en automatisering is er meer tijd en ruimte voor persoonlijke aandacht en menselijke maat.

Voorbeeld

Achmed heeft een druk leven en regelt graag zo veel mogelijk online op het moment wanneer hem dat het beste uitkomt. De vergunning voor zijn dakkapel kan hij snel, gemakkelijk en zonder onnodige vragen via de computer aanvragen. Hij kan de voortgang van zijn aanvraag digitaal volgen. Achmeds buurvrouw Emma is slecht ter been en heeft behoefte aan persoonlijk contact met de gemeente. Een medewerker van sociale zaken komt bij haar langs om haar behoeften te bespreken.

Dit betekent dat wij onder andere:

- Een volledig toegankelijke website hebben; Geen overbodige vragen stellen aan inwoners;
- Een aanvraag zo makkelijk mogelijk maken dat inwoners het zoveel mogelijk zelf kunnen; Lukt dat niet, dan helpen wij;
- Een chatfunctie toevoegen als contactkanaal;
- KPI's inrichten om digitale dienstverlening te stimuleren.



04

Iedereen doet mee

We zijn een betrouwbare overheid. Met een goede dienstverlening dichtten we de kloof tussen inwoner en overheid. We zijn een inclusieve gemeente. Net als onze andere contactkanalen, is onze onlinedienstverlening toegankelijk voor iedereen. We communiceren open en helder met onze inwoners. We gebruiken begrijpelijke taal die voor iedereen goed leesbaar is, ook voor laaggeletterden. We nemen taalbarrières weg en voorzien nieuwe inwoners van de eerste essentiële informatie, waar mogelijk, in de moedertaal. Als het - ondanks onze inspanningen – onze inwoners zelf niet lukt, dan helpen we hen graag.

Voorbeeld

Svetlana woont pas net in Nederland en wil zich in Roermond inschrijven. Op de website wordt veel informatie in het Engels aangeboden. Zij kan doorklikken en vindt wat zij nodig heeft om dit te kunnen doen. Zij maakt een afspraak en kan direct aangeven of zij gebruik wil maken van een tolk in haar moedertaal.

Dit betekent dat wij onder andere:

- Een volledig toegankelijke website hebben;
- Tolks beschikbaar hebben op afroepbasis;
- Informatie en communicatie steeds zo begrijpelijk mogelijk maken;
- Inwoners uitnodigen voor gebruikersonderzoeken om onze contactkanalen voortdurend te verbeteren;
- Via het IDO (Informatiepunt Digitale Overheid) bij de bibliotheek mensen helpen meer digitaal zelfredzaam te worden.



Eigentijds

We omarmen nieuwe ontwikkelingen op het gebied van dienstverlening en zijn hierin een slimme volger. Hiermee proberen we zo snel mogelijk in te spelen op de wensen en verwachtingen die inwoners gevoed vanuit ervaringen met de commerciële wereld hebben. We schatten in of een ontwikkeling past binnen de mogelijkheden van Roermond. Als slimme volger maken we zoveel mogelijk gebruik van oplossingen die elders al zijn bedacht en succesvol geïmplementeerd.

Voorbeeld

Gemeente Roermond werkt nauw samen binnen de landelijke Dimpact vereniging om aan te sluiten op nieuwe ontwikkelingen op het gebied van digitale gemeentelijke dienstverlening. Door de invoering van bijvoorbeeld Open Formulieren, Signalen en het Klantinteractie Servicesysteem (KISS) verbeteren we het contact met inwoners.

Dit betekent dat wij onder andere:

- Weten welke (technische) ontwikkelingen kansen bieden voor verbetering van onze dienstverlening;
- Actief deelnemen in de vereniging Dimpact en gebruik maken van de oplossingen die we daar samen ontwikkelen;
- Onze collega's meenemen in de ontwikkelingen.