Doorontwikkeling Dienstverlening Gemeente Opmeer 2023 - 2026

- *"De gemeente Opmeer blijft altijd werken aan een optimale dienstverlening, waarbij burgers snel en helder antwoord krijgen op hun vragen."*

- *het huidige niveau van dienstverlening op peil dient te blijven*

Suzanne van Gaalen - Projectleider Doorontwikkeling Dienstverlening
Jeannette de Graaf - Regisseur Doorontwikkeling Dienstverlening
Afoe Man - Coördinator Burgerzaken – projectgroep lid
Marjolein Mol - Communicatie adviseur – projectgroep lid
Kimberley van Bossé – Medewerker Servicecentrum - projectgroep lid
Mariëlle Sinnige – Medewerker Servicecentrum - projectgroep lid

Wat gaan we doen?

- Visie richting 2026
- Activiteiten 2023 per speerpunt
- Doorkijk 2024
- Servicenormen
- Uitkomsten dienstverlening Waar staat je gemeente?

Gerealiseerd beeld in 2026

- Het servicecentrum wordt optimaal ingezet
- Zoveel mogelijk producten zijn gedigitaliseerd maar waar nodig zijn we er persoonlijk voor de klant (digitale inclusie)
- Gemeentebrede competenties en opleiding
- Dienstverlening zit in het DNA van de medewerkers en producten
- Er is een integrale aanpak op het gebied van doorontwikkeling dienstverlening

DIENSTVERLENING IS VAN ONS ALLEMAAL!

Speerpunt 1 2023

Contact met de gemeente

De inwoner en ondernemer ervaart een positieve klantbeleving door snel en klantgericht contact met de gemeente Opmeer

- Sturing op kwaliteit van klantcontacten
  - *Updaten kennisbank SIMKCS*
- Informatieschermen werken in balieruimte en foyer
- Campagne bereikbaarheid uitgevoerd
- Voorbereiding voor beantwoording vragen via sociale media door het servicecentrum per 1 November as.

Speerpunt 2 2023

De medewerker als dienstverlener

De medewerker van de gemeente toont leiderschap en professionaliteit, is vakinhoudelijk deskundig, afspraak is afspraak maar is tevens onderzoekend naar de mogelijkheden

- Onboardingsprogramma
- Presentatie in alle afdelingsoverleggen over het programma doorontwikkeling dienstverlening
- Servicecentrum medewerkers meelopen andere gemeentes ter inspiratie en ontwikkeling
- Schrijftrainingen gemeentebreed

Speerpunt 3 2023

Meten en verbeteren

Continue blijven inspelen op de behoeften die leven onder onze inwoners en ondernemers

- De klantcontact monitor
- Uitvoering onderzoek “Waar staat je gemeente?”
- Update en rapportage servicenormen / kwaliteitshandvest

Speerpunt 4 2023

Opmeer slaat de handen ineen

De gemeente Opmeer blijft altijd werken aan de optimale dienstverlening waarbij inwoners en ondernemers snel en helder antwoord krijgen op hun vragen

- Opvolging onderzoek ‘Waar staat je gemeente?’
- Buddygesprekken
- Inspiratiesessie digitale dienstverlening

Een greep uit;

Projecten 2024

- Doorontwikkeling rol Servicecentrum
- Opvolging “Waar staat je gemeente?”
- Doorontwikkeling klant contact monitoring
- Oriëntatie WhatsApp of chat functie website
- Sturing op servicenormen
- Interne bewustwording dienstverlening
- Samenwerking opgavetafel 5 bereikbaar bestuur

Stand van zaken Servicenorm 1

We bellen binnen 2 werkdagen terug na een terugbelverzoek

- *Norm: 80%*

- *Q4 2022: 67%*
- *Huidige status: gemiddelde 2023 tot nu toe 68%*
- *Ontwikkeling: schommelt tussen de 59 en 71 % dalen in mei en september, mogelijk door vrije dagen en vakanties*

- *Actie: sturing door afdelingshoofden en bewustwording op bereikbaarheid*

Stand van zaken Servicenorm 2

We reageren binnen 1 werkdag op vragen via sociale media

- *Norm: 80%*
- *Huidige status: wordt sinds kort gemeten, aantal gerichte vragen naar aanleiding van onze posts is zeer gering (oktober 3)*
- *Ontwikkeling: nog niet inzichtelijk*
- *Actie: Per 1 november gaat servicecentrum actieve rol vervullen in de vragen beantwoording via sociale media*

Stand van zaken Servicenorm 3

Het servicecentrum kan de vraag direct beantwoorden

- *Norm: 60%*
- *Q4 2022: 45%*
- *Huidige status: gemiddeld 2023 tot nu toe 49%*
- *Ontwikkeling: schommelt tussen 46% en 54%, in verband met wisselingen binnen het team*
- *Actie: doorontwikkeling kennis van nieuwe medewerkers en stabiliteit in het team*

Stand van zaken Servicenorm 4

Inkomende telefonische contacten worden binnen 30 seconden beantwoord (opgenomen)

- *Norm: 80%*
- *Q4 2022: 69%*
- *Huidige status: gemiddeld 65% 2023 tot nu toe*
- *Ontwikkeling: schommelt tussen de 59% en 72%, in verband met piek drukte in bepaalde maanden en wisselingen binnen het team*
- *Actie: aanpassing bezetting op piekuren en sturing bereikbaarheid*

Servicenorm 5 Ontvangstbevestigingen

Binnen 4 werkdagen na ontvangst van verzoek of aanvraag wordt een ontvangstbevestiging gestuurd

- *Huidige status: uitkomst steekproef fysieke post 30%*
- *Ontwikkeling: niet inzichtelijk doordat meting steekproefsgewijs moet plaatsvinden*
- *Actie: inzet integrale werkgroep*

Waar staat je gemeente

- Cijfer dienstverlening gelijk aan 2020 een 6,6
- Landelijke trend is dalend
- Tevreden over communicatie en voorlichting
- Aandachtspunt is afhandeling en vindbaarheid van informatie

?

Opmeer slaat de handen ineen;

Wij werken samen aan een positieve klantbeleving!