Startnotitie: ‘Evaluatie programma Dienstverlening’
Programma Dienstverlening Waadhoeke

1. Aanleiding

Naar aanleiding van onze dienstverleningsvisie is in 2020 het eerste uitvoeringsplan Dienstverlening en het spoorboek 2021-2025 vastgesteld. Hierin zijn afspraken gemaakt om dienstverlening tussen inwoners en gemeente te versterken. De afgelopen jaren hebben we gewerkt volgens de zeven principes voor betere dienstverlening, ook na 2024 zullen we blijven werken volgende deze principes:

1. Wij werken volgens de visie: persoonlijk, dichtbij en maximaal online
2. Experimenteren met nieuwe toepassingen
3. Wij werken samen met regiogemeenten en de samenleving
4. Wij werken datagedreven
5. Wij voldoen aan wet- en regelgeving
6. Onze informatievoorziening is veilig en betrouwbaar
7. Wij werken volgens de VNG-principes in openbare ruimtes (van maatschappelijke waarde; rechten over data zijn geregeld; toegankelijke en veilige digitale infrastructuur; partijen werken verbonden; transparante staat centraal)

De afgelopen jaren hebben we ons ingezet voor een betrouwbare en toekomstbestendige dienstverlening voor onze inwoners en ondernemers. We zijn persoonlijker, dichterbij en meer online gaan bewegen binnen de gemeente Waadhoeke. Er is vanaf 2020 elk jaar een uitvoeringsplan opgesteld en via twee voorlichtingssessies per jaar is de raad op de hoogte gehouden van de voortgang van het programma Dienstverlening.

De afgelopen jaren hebben we ondervonden hoe digitale technologieën een belangrijke rol hebben ingenomen in het verbeteren van onze dienstverlening. Zo is er een zaaksysteem ingericht en met de komst van de software Signalen is het proces van ontvangen en afhandelen van meldingen uit de openbare ruimte vereenvoudigd. We zijn als gemeente aangesloten bij de coöperatie DataFryslân en de visie datagedreven werken is vastgesteld.

In de praktijk hebben we participatie breed ingezet omdat de wensen en behoeften van onze inwoners en ondernemers steeds belangrijker zijn geworden. Met het uitvoeren van diverse klantreizen binnen onze organisatie zijn we in gesprek gegaan met onze inwoners en ondernemers. Met hun mening en feedback hebben we processen kunnen verbeteren en zo onze dienstverlening naar een hoger niveau getild. Ook de implementatie van klanttevredenheidsmetingen bij het Publiekscentrum heeft ons veel inzicht gegeven in de behoeften van onze inwoners en ondernemers. Verder hebben we een burgerpeiling uitgezet en gebruiken we flitspeilingen in participatie met onze inwoners.

Om deze transitie binnen onze gemeente mogelijk te maken zijn we op een andere manier gaan werken. Dienstverlening zit meer verankerd in het DNA van onze medewerkers. Met stappen in het Waadhoeks werken, kort cyclisch te werken, trainingen te geven over gastheerschap hebben we al grote stappen gezet in de verandering van het ‘nee, tenzij ’naar ‘ja, mits’. We zijn gestart met het vastleggen van onze servicenormen voor verschillende producten, normen die we dit jaar nog zullen opleveren en zullen delen met onze inwoners.

Trends & ontwikkelingen

Zoals we al hebben benoemd in onze dienstverleningsvisie is ‘samen’ ons vertrekpunt en is ‘vertrouwen’ de basis. De afgelopen jaren hebben we hard gewerkt aan het vertrouwen van onze inwoners in ons als gemeentelijke overheid en ook na 2024 moeten we dit vasthouden en versterken. Het is belangrijk dat we het goede goed doen. Daarbij zijn onze eigen inwoners en ondernemers klankbord en moet de gemeenten de eerder genoemde principes borgen in de uitvoering.

Ook onze systeemwereld vraagt om continue verbeteringen waarin we oog hebben voor de menselijke maat en omgevingsbewuster bewegen.

Ook de opmars van digitalisering gaat door. We doen zoveel mogelijk online en nieuwe digitale ontwikkelingen zorgen ervoor dat onze processen anders ingericht moeten worden.

2. Procesvoorstel

Terugkijkend naar onze dienstverleningsvisie en het spoorboek 2021-2025 willen we zicht krijgen waar en de manier waarop we onze dienstverlening in de komende jaren kunnen door ontwikkelen.

Het doel van de evaluatie is daarom tweeledig:

- Met de evaluatie kijken we terug op wat we hebben bereikt. Dit doen we aan de hand van een nieuwe burgerpeiling (2.1) en een programmareview (2.2).
- We geven antwoord op de vraag hoe we in de toekomst kunnen blijven aansluiten op de behoefte van onze inwoners. En of we dit programmatisch willen aanpakken of dat een andere vorm beter past.

2.1 Burgerpeiling

In 2022 is voor het eerst een burgerpeiling uitgevoerd die diende als nulmeting en voor het eerst keek naar onze dienstverlening gemeentebreed i.p.v. alleen bij het Publiekscentrum. In 2024 wordt opnieuw gemeten met behulp van een gestandaardiseerde vragenlijst vanuit de VNG. De resultaten worden gepubliceerd op www.waarstaatjegemeente.nl.

Het resultaat van de burgerpeiling kan helpen om te bepalen binnen welke domeinen van onze gemeente de dienstverlening een extra impuls behoeven. Ook dient het als toetsinstrument om ons dienstverleningsbeleid eventueel aan te passen aan de wensen van onze inwoners en ondernemers.

2.2 Review van het programma

De review is een intern onderzoek naar de doelmatigheid van en naar de mogelijkheden tot verbetering. Verder kijken we terug wat er is bereikt met het programma en hoe we dit hebben geborgd. Binnen welke domeinen is dienstverlening verbeterd en wat is de meerwaarde geweest van een programmatische aanpak?

Met de review willen we ook kijken naar de toekomst. Hoe gaan we qua uitvoering verder met onze dienstverlening en welke aanpak is hiervoor doeltreffend?

Daarnaast zijn er geleerde lessen mee te geven voor het programmatisch werken in onze organisatie. Voor nu voor de programma’s ontwikkelperspectief en organisatieontwikkeling, maar ook voor mogelijke toekomstige programma’s.

3. Tijdsplanning

In het voorjaar van 2024 presenteren we deze startnotitie aan de raad op 18 april. In oktober 2024 plannen we graag een kernsessie met de raad om de uitkomsten van de burgerpeiling en de review van het programma te presenteren. Daarnaast vragen we tijdens deze kernsessie uw input voor een

mogelijke bijstelling van onze dienstverleningsaanpak. Eind dit jaar zullen we u dan een raadsvoorstel voorleggen de mogelijke herziene aanpak van onze dienstverlening binnen de gemeente Waadhoeke.

Hieronder een schematisch overzicht van de tijdsplanning:

Document	B&W College	Presidium	Raad
Startnotitie	19 maart 2024	26 maart 2024	18 april 2024
Notitie uitkomsten evaluatie en Kernsessie	Nader te bepalen (volgt na vooroverleg)	Nader te bepalen (volgt na vooroverleg)	22 oktober 2024
Raadsvoorstel vervolg aanpak dienstverlening	19 november 2024		19 december 2024

4. Financiële dekking

De kosten voor de evaluatie worden gedekt uit het dienstverleningsfonds en zijn ook opgenomen in het uitvoeringsplan 2023-2024 van het programma.

Het ziet er naar uit dat het dienstverleningsfonds eind dit jaar ten volle is benut en we verwachten extra middelen nodig te hebben ten behoeve van de doorontwikkeling van onze dienstverlening. De structurele kosten en een inschatting van doorontwikkelingskosten nemen we op in de kadernota en landt in de programmabegroting