

Kennisgeving aan de gemeenteraad

Documentnummer: 201592433

Zaaknummer: Z/22/102071

Portefeuillehouder(s): J. Goossen

Voor vragen

Naam: Wendy van Roest

Telefoon: 088 – 695 30 00

E-mail: w.vanroest@1stroom.nl

Komt niet terug tot besluitvorming in de raad.

Onderwerp: Visie op dienstverlening 2022-2026

Aanleiding voor deze kennisgeving

De wens om de dienstverlening naar een hoger niveau te tillen is al een tijd aanwezig. Er is hiervoor de afgelopen jaren ook al het nodige gedaan maar we willen een verdere slag kunnen maken. In de meerjarenbegroting is als doel genoemd: laagdrempelige en vlotte dienstverlening vanuit servicegerichtheid, via heldere communicatie en door het nakomen van afspraken. Het verbeteren van de dienstverlening is ook als speerpunt opgenomen in het coalitieakkoord, waarbij de intentie is uitgesproken om meer servicegericht, samen met inwoners en ondernemers, te komen tot passende oplossingen, op basis van een herijkte visie op dienstverlening waarbij het rode-loper-principe leidend is.

De afgelopen periode hebben de portefeuillehouders Dienstverlening van Westervoort en Duiven hierover afstemming gezocht waarbij de uitkomst is dat beide gemeenten zoveel mogelijk samen optrekken bij de verdere uitwerking van dit onderwerp.

Er is een Kerngroep dienstverlening samengesteld, die na de zomer van 2022 allereerst is gestart met het herijken van het bestaande dienstverleningsconcept van 2016. Dit dienstverleningsconcept is omgezet in een Visie op dienstverlening 2022-2026. Daarbij is ook een Jaarplan opgesteld voor

2023 met concrete acties voor de komende periode die bijdragen aan het verbeteren van de dienstverlening, meer servicegerichtheid en het vinden van passende oplossingen. De Visie en het Jaarplan 2023 zijn als bijlagen bij deze kennisgeving gevoegd.

De Visie op dienstverlening geldt voor de gemeenten Duiven en Westervoort en is vooralsnog intern gericht: wat is er binnen en vanuit de organisatie nodig om de dienstverlening aan de inwoners van de gemeenten Duiven en Westervoort te verbeteren? Zodra binnen de organisatie de nodige verbeteringen in gang zijn gezet, zal de vertaling worden gemaakt naar onze inwoners, en wat zij van de gemeente kunnen verwachten.

Relevant beleidskader

N.v.t.

Inhoud van mededeling

De Visie op dienstverlening 2022-2026 geeft richting aan de ontwikkeling van de dienstverlening van gemeenten Duiven en Westervoort aan haar individuele inwoners en ondernemers. Die richting is: *‘Elk contact met de gemeente draagt bij aan het welzijn van onze inwoners, het vestigingsklimaat voor bedrijven en het (herstel van) vertrouwen in de overheid’.*

De visie biedt een kompas voor de inrichting van de dienstverlening. We handelen daarbij vanuit vier uitgangspunten voor dienstverlening: ‘inwoner centraal’, ‘servicegericht’, ‘duidelijk’ en ‘kennis van zaken’.

Voor elk jaar zal er een jaarplan worden opgesteld waarin de focus en ambities voor dat jaar worden opgenomen. Uiteraard wordt er tussentijds geëvalueerd en bijgestuurd waar nodig.

De focus voor 2023 ligt op de volgende onderdelen:

1. Het krijgen van (structureel) inzicht in de trends, behoeften, wensen, eisen en (kanaal-) gebruik van onze inwoners, alsook in de resultaten van ingezette acties en verbetermaatregelen. Dit inzicht helpt ons om passende oplossingen in te zetten.
2. Het ontwikkelen en inbedden van instrumenten en brede vaardigheden en kwaliteiten bij onze medewerkers benodigd om uitvoering te geven aan dienstverlening zoals beschreven in de Visie op dienstverlening 2022-2026 en de daarbij horende bijlagen.

Verdere acties in 2023:

1. We brengen de knelpunten en optimalisatiemogelijkheden voor de inzet van Fixi in beeld, voeren hierover het gesprek met de betrokken stakeholders, stellen een procesbeschrijving op en dragen bij aan invoering van de gekozen verbeteringen. De eerste verbeteringen hierin zijn inmiddels in kaart gebracht en doorgevoerd.
2. We stellen een roadmap en prestatie-eisen op voor het (structureel) verbeteren van de schriftelijke communicatie, meten de voortgang en koppelen de resultaten terug aan het MT en bestuur (als speerpunt uit de voorjaarsnota & begroting).
3. We ontwikkelen een werkwijze om de bereikbaarheid van de organisatie structureel te verbeteren, we meten de voortgang en koppelen de resultaten terug aan het MT en aan portefeuillehouders.
4. We brengen de mogelijkheden in kaart om hulp te bieden aan inwoners die moeite hebben met (digitaal) contact met de gemeente en doen eventueel verbetervoorstellen.
5. We ontwikkelen een werkwijze om de uitgangspunten van dienstverlening, zoals beschreven in de Visie op dienstverlening 2022-2026, en de Werkafspraken klantcontact uit bijlage 2 bij de Visie op dienstverlening 2022-2026 in te bedden in het DNA van onze organisatie. Bedoeling is dit op interactieve wijze tot stand te brengen met onze medewerkers en daarmee te inspireren en motiveren.

Steeds brengen we in kaart wat er al is en wat al gebeurt op het gebied van dienstverlening en nemen de effectiviteit daarvan mee in de uitwerking.

De voortgang van de uitvoering van het Jaarplan wordt besproken in de portefeuillehouder-overleggen. Jaarlijks wordt verslag gedaan van de uitvoering van het jaarplan en de resultaten, aan de hand waarvan een volgend jaarplan ter vaststelling wordt voorgelegd aan de beide colleges van de gemeenten Duiven en Westervoort. De raad wordt hier vervolgens via Kennisgeving over geïnformeerd.

Vertaling Visie naar concrete keuzes

In de Visie op dienstverlening staan de uitgangspunten van de dienstverlening door 1Stroom aan de inwoners van de gemeenten Duiven en Westervoort benoemd. Dit ziet voor een groot deel op houding en gedrag van medewerkers en de verwachtingen die inwoners daaraan mogen ontleen. Om een verdere verdieping en vertaling te kunnen maken naar mogelijke inrichtingskeuzes kan er begin 2023 een interactieve bijeenkomst worden georganiseerd met de raad, zo mogelijk gezamenlijk met de raad van Westervoort. Bedoeling is om hiermee de wensen, verwachtingen en ideeën vanuit de raad/raden op te halen en mee te nemen bij de verdere uitwerking. Dit zal worden besproken met de griffie en de agendacommissie.

Duiven, 21 december 2022.

Burgemeester en wethouders van Duiven

mr. drs. R.J. (Rutger) den Haan
secretaris

mr. H.B. (Huub) Hieltjes
burgemeester

Bijlagen:

<i>Registratienummer:</i>	<i>Omschrijving:</i>
201591386	Visie op dienstverlening 2022-2026
201591384	Jaarplan dienstverlening 2023
201591383	Visie op dienstverlening 2022-2026 Bijlage 1 – Organisatie klantcontact
201591382	Visie op dienstverlening 2022-2026 Bijlage 2 – Werkafspraken klantcontact

