Riedsútstel

Ynformaasjekarrûsel	:	16 maart 2023
Agindapunt	:	4
Status	:	Informerend/Vergaderstuk
Program	:	Programma 0 - Bestuur en ondersteuning
Ferfolch	:	Meningvormend/Besluitvormend 23 maart 2023, agendapunt 8
Portefúljehâlder	:	Dhr. O.F. Brouwer
Amtner	:	Mevr. C. van de Wetering
Taheakke	:	-
Saak- en stiknûmer	:	Z2023-00319 / S2023-02814

Underwerp
0-meting Dienstverlening

Wy stelle jo foar op 23 maart 2023 te besluten om:
1. Te starten met het uitvoeren van de 0-meting dienstverlening zodat we ons als gemeente kunnen blijven richten op het continu verbeteren van onze werkprocessen en zo kunnen voldoen aan de gestelde verwachtingen van onze inwoners en aan de gestelde verwachtingen vanuit het Rijk.
2. Het aandeel in de kosten voor de gemeente Achtkarspelen van € 10.375 (in totaal voor beide gemeenten € 20.750) ten behoeve van het uitvoeren van de 0-meting als bijdrage aan de WM8KTD beschikbaar te stellen en deze incidentele kosten te dekken ten laste van de Algemene Reserve.

Agendearring ynformaasjekarrûsel
Dit onderwerp is niet geagendeerd door de raad, maar staat onder de 'overige stukken' op de agenda zodat inwoners erover kunnen inspreken.

Koarte gearfetting
Publieksdiensten heeft als ambitie om nu en in de toekomst passende dienstverlening voor alle inwoners en ondernemers te leveren. Er ligt nu de uitgesproken wens voor om de kwaliteit van dienstverlening voor beide gemeentes (TD en 8K) te verbeteren/verhogen. Met de feedback en input van de inwoner gaan wij ook daadwerkelijk aan de slag. Wij kunnen ons als gemeente blijven richten op het continu verbeteren van onze werkprocessen.

Foech ried/kolleezje
De Raad is beslissingsbevoegd over het beschikbaar stellen van middelen ten laste van de Algemene Reserve.

Ynlieding
Publieksdiensten heeft als ambitie om nu en in de toekomst passende dienstverlening voor alle inwoners en ondernemers te leveren. Er ligt nu de uitgesproken wens voor om de kwaliteit van dienstverlening voor beide gemeentes (TD en 8K) te verbeteren/verhogen. Om passende dienstverlening te leveren en de kwaliteit van de dienstverlening te verhogen, is het noodzakelijk dat we goed op de behoefte van onze inwoners en ondernemers kunnen inspelen. Vanuit de huidige situatie is er onvoldoende data beschikbaar om heldere doelen te gaan stellen die ons helpen om de route voor 2023-2026 in te kleuren.

Hiervoor hebben we dan ook direct feedback nodig (noem het een 0-meting/vertrekpunt). Door deze feedback continu en elke dag op te halen van inwoners en ondernemers, krijgen we een realistisch beeld van onze dienstverlening. We zorgen voor een logische uitvraag en zullen op geen enkele wijze onze inwoner onnodig lastigvallen.
Feedback wordt opgehaald bij on- en offline klantcontacten (telefonie, mail, social media, chat, whatsapp etc.), klantreizen en klantprocessen. Zo worden de verbeterpunten zichtbaar, maar zeker ook de zaken waar wij goed op scoren.

Met de feedback en input van de inwoner gaan wij ook daadwerkelijk aan de slag. Wij kunnen ons als gemeente blijven richten op het continu verbeteren van onze werkprocessen om zo te voldoen aan de verwachtingen van onze inwoners en aan de gestelde verwachtingen vanuit het Rijk (o.a. de 17 SDG's).

Daarnaast heeft positieve ontwikkeling van de klantbeleving ook een positieve ontwikkeling op de medewerkersbeleving en andersom. 'Een blije medewerker resulteert in een blije klant/inwoner'.

Te berikken effekt
Het ophalen van deze initiële en structurele feedback zal ons helpen om de volgende doelen te bereiken:

1. Een inventarisatie van de huidige situatie van onze dienstverlening en waar we als gemeente kunnen verbeteren voor onze inwoners naar een uitstekende dienstverlening;
2. Het meten van de klantbeleving (behoefte van de inwoner) om zo de inwoner nog meer centraal te kunnen stellen;
3. Het versterken van de integraliteit (samenwerking) van alle domeinen binnen Tytsjerksteradiel en Achtkarspelen;
4. Het dienstverleningsplan 2023-2026 vormgeven en vaststellen, waarbij de strategie op klantbediening een wezenlijk onderdeel is.

Arguminten
1. *Het voorstel past in het ingezette beleid*
   Is noodzakelijk om data gedreven te kunnen werken.

2. *Door het uitvoeren van de 0-meting dienstverlening kunnen wij ons als gemeenten blijven richten op het continu verbeteren van onze werkprocessen en kunnen wij voldoen aan de gestelde verwachtingen van onze inwoners en aan de gestelde verwachtingen vanuit het Rijk.*

   "We willen dat de kwaliteit van de dienstverlening voorop staat en dat iedereen met een hulpvraag moet kunnen worden geholpen en moet worden gehoord." (TD) en "Het is belangrijk dat inwoners van de gemeente kunnen vertrouwen op een gemeente die dienstbaar is aan de samenleving" (8K).

Alternativen
Geen 0-meting uitvoeren, geen klantfeedback ontvangen.

Kanttekenings/risiko's
1. *Acteren en sturen op gevoel en niet op data*
   Zonder adequate data nemen wij beslissingen over de dienstverlening op basis van gevoel en niet op basis van data/ feiten. Wij weten dan ook niet zeker of we de juiste dingen doen en kunnen keuzes of te maken keuzes niet onderbouwen.

Finânsjes
De totale kosten van deze 0-meting bedragen € 20.750. De uitvoering hiervan vindt plaats via de WM8KTD.
Het aandeel in de kosten voor de gemeente Achtkarspelen bedraagt € 10.375.
Dit betreft incidentele kosten, die conform de bestendige gedragslijn ter dekking ten laste van de Algemene Reserve worden gebracht.

Jaar	Onderwerp	Bedrag
2023	**Eenmalige inrichtingskosten** o.b.v. inrichten voor twee kanalen/processen: telefonische en e-mailcontacten - Kick off - Ontwikkeling vragenlijst en uitnodiging, vertaling en programmering - Opzetten automatische bestandsverwerking - Inrichting dataverwerking en Direct Feedback dashboard - Projectmanagement inrichtingsfase, eerste introductieworkshop	€8.250
2023	**Uitvoeringskosten per jaar (10 maanden in 2023)** - Online veldwerk - Afhandeling vragen klanten - Dashboard onderhoud - Fee voor gebruik Direct Feedback systeem (o.b.v. 2 typen klantcontact, 0-100 gebruikers van het dashboard en max. 20.000 ingevulde vragenlijsten per jaar)	€12.500
	Totaal benodigde incidentele investering	**€20.750***

* €10.375 voor TD en €10.375 voor 8K

Bedragen zijn overgenomen vanuit de ontvangen offerte.

Ynwenners- en oerheidspartisipaasje
-

Kommunikaasje
Communicatie maakt deel uit van de meting en is opgenomen in de eenmalige inrichtingskosten. Dit zal in het Fries en Nederlands zijn.

Yntegraliteit
Goede dienstverlening vanuit de gemeente Achtkarspelen en Tytsjerksteradiel draagt bij aan ontwikkeling van de dorpen, haar inwoners en bedrijven. Dit doen we op een zo inclusief, passend en toekomstbestendig mogelijke manier. Dienstverlening is niet alleen van Publieksdiensten. De ontwikkeling naar een meer klantgerichte overheid die passende dienstverlening biedt, brengt fundamentele veranderingen met zich mee die de hele organisatie raken.

Previnsje
-

Gearwurking
-

Ferfolchtrajekt
Start inrichting 0-meting per direct, doorlooptijd tot het eerste dashboard met meetgegevens bedraagt 7 weken.

Evaluaasje
-

Buitenpost, 21 februari 2023

Het college van burgemeester en wethouders van Achtkarspelen,

secretaris, burgemeester,

dhr. mr. M.P. de Jong dhr. mr. O.F. Brouwer

Konsept riedsbeslút

De raad van de gemeente Achtkarspelen;

gelezen het voorstel van het college van burgemeester en wethouders d.d. 21 februari 2023, punt nr.: 8;

Beslút:

1. Te starten met het uitvoeren van de 0-meting dienstverlening zodat we ons als gemeente kunnen blijven richten op het continu verbeteren van onze werkprocessen en zo kunnen voldoen aan de gestelde verwachtingen van onze inwoners en aan de gestelde verwachtingen vanuit het Rijk.
2. Het aandeel in de kosten voor de gemeente Achtkarspelen van € 10.375 (in totaal voor beide gemeenten € 20.750) ten behoeve van het uitvoeren van de 0-meting als bijdrage aan de WM8KTD beschikbaar te stellen en deze incidentele kosten te dekken ten laste van de Algemene Reserve.

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van de raad
van de gemeente Achtkarspelen van 23 maart 2023.

De griffier,

Dhr. mr. G.J. Andringa

De voorzitter,

Dhr. mr. O.F. Brouwer