



Visie op Dienstverlening 2024-2030

Raadscommissie 13 februari 2024

De dienstverlening van morgen begint vandaag



Niet opnieuw beginnen maar herijken:

- Omdat er al heel veel goed gaat en we daarop verder willen bouwen.
- Omdat onze medewerkers, elke dag opnieuw, zich maximaal inzetten voor een zo goed mogelijke dienstverlening aan onze inwoners.
- Omdat we ons bewust zijn van wat vandaag goed is, morgen weer een beetje beter kan.





Herijking visie op dienstverlening omdat:

- Het raadsakkoord vraagt om continue verbetering van de dienstverlening en periodieke toetsing hiervan.
- Een continu veranderende omgeving vraagt om een daarbij passende visie.
- De huidige visie vraagt om doorontwikkeling.



Maar vooral omdat:

- We een goede dienstverlening willen voor onze inwoners.
- We, zoals elke dag, met passie en ambitie service willen bieden.
- De kwaliteit van onze dienstverlening gelijke tred moet houden met de ontwikkelingen en verwachtingen op het gebied van dienstverlening.
- Het belangrijk is om de inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties optimaal bij de dienstverlening te betrekken.

Het participatieproces

Het participatie proces 2023



**Stakeholder
Belangenanalyse**

**Belanghebbenden
inventarisatie**



**Denktank
avond**

Enquête

**Ronde Tafel
gesprekken**

Jan

Feb

Mrt

April

Mei

Juni

Juli

Aug

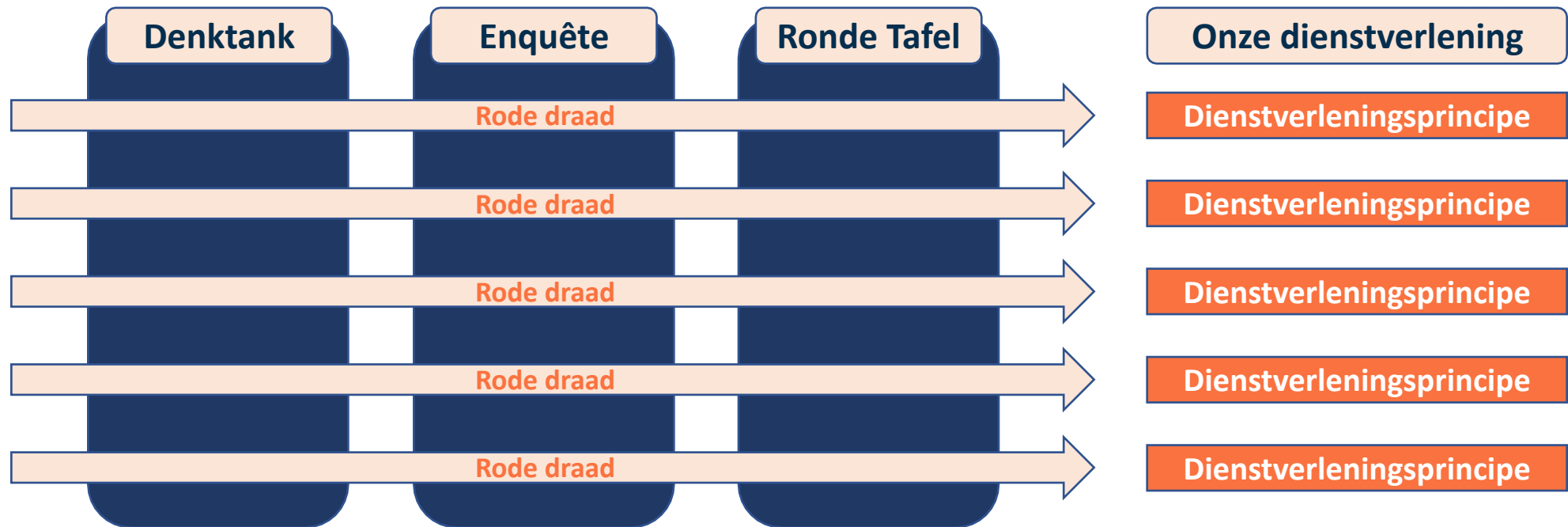
Sept

Okt

Nov

Dec

Van rode draad participatieproces naar dienstverleningsprincipes



Denktankavond - opbrengsten



- zorg voor één loket
- luister naar de mensen en reageer snel
- zorg voor een contactpersoon + telefoonnummer
- zorg voor persoonlijk contact
- sta klaar voor de klant niet verschuilen achter FAQ's
- zorg voor warme overdracht
- geef procesinformatie
- niet iedereen is digitaal vaardig
- speel in op mogelijke taalbarrières
- wees duidelijk open eerlijk en transparant
- verkort de wachttijden
- doe wat je belooft
- actualiseer de website en ondersteun uitleg met filmpjes
- meet de tevredenheid en leer van klachten
- kijk naar wat wel kan in plaats van wat en waarom (iets) niet kan

Enquête - opbrengsten



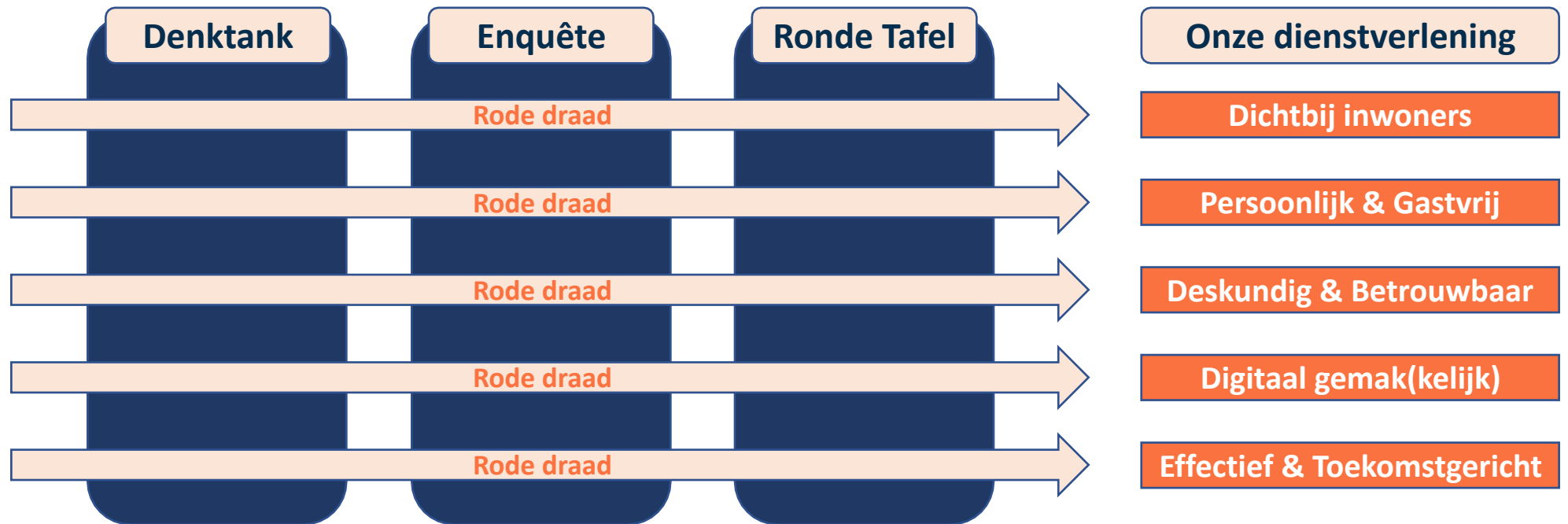
- wees (altijd) bereikbaar (telefonisch, mail en persoonlijk)
- neem de inwoner serieus
- sluit aan bij de behoefte
- betrek de inwoner meer bij de dienstverlening
- wanneer interactie verwacht wordt of het onderwerp persoonlijk is, is er meer behoefte aan persoonlijk contact
- inrichting en aanduiding in het stadhuis mag duidelijker en gastvrijer
- zorg voor menselijke interactie
- behoefte aan ondersteuning en uitleg voor oudere mensen en minder digitaal vaardigen
- zorg voor pro-actieve dienstverlening
- wees eerlijk
- informatie op website is niet gemakkelijk vindbaar.
- voorkeur voor digitaal contact bij informatie over de stad of meldingen
- verbeter de klachtafhandeling

Ronde tafel - opbrengsten



- redeneer vanuit de klant
- wees laagdrempelig
- zorg voor persoonlijk contact + uitleg i.p.v. alleen (afwijzings-)brief
- communiceer (tussentijds) met de klant
- bereikbaarheid belangrijk
- manage verwachtingen
- beperk informatie op de website tot de kern
- zorg voor een duidelijke ingang
- leer van klachtenafhandeling tot nu toe. Het gaat niet om 'nee' horen, maar om hoe met inwoner of klacht wordt omgegaan.

Van rode draad participatieproces naar dienstverleningsprincipes



Van rode draad participatieproces naar dienstverleningsprincipes



Denktankavond >>	Enquête>>	Ronde tafel>>	Dienstverleningsprincipe
<ul style="list-style-type: none"> -zorg voor één loket -luister naar de mensen en reageer snel 	<ul style="list-style-type: none"> -wees bereikbaar (telefonisch, mail en persoonlijk) -neem klant serieus -sluit aan bij de behoefte -inwoner meer betrekken 	<ul style="list-style-type: none"> -redeneer vanuit de klant -wees laagdrempelig 	Dichtbij inwoners
<ul style="list-style-type: none"> -zorg voor contactpersoon + telefoonnummer -zorg voor persoonlijk contact -sta klaar voor de klant niet verschuilen achter FAQ's -zorg voor warme overdracht 	<ul style="list-style-type: none"> -wanneer interactie verwacht wordt of het onderwerp persoonlijk is, is er meer behoefte aan persoonlijk contact -niet direct duidelijk waar men moet zijn in het stadhuis -menselijke interactie 	<ul style="list-style-type: none"> -zorg voor persoonlijk contact + uitleg i.p.v. alleen (afwijzings-)brief 	Persoonlijk & Gastvrij
<ul style="list-style-type: none"> -geef procesinformatie -niet iedereen is digitaal vaardig -taalbarrière -wees duidelijk open eerlijk en transparant -wachtijden te lang -doe wat je belooft 	<ul style="list-style-type: none"> -behoefte aan ondersteuning en uitleg voor oudere mensen en minder digitaal vaardigen -pro-actieve dienstverlening -eerlijkheid 	<ul style="list-style-type: none"> -communiceer (tussentijds) met de klant -bereikbaarheid belangrijk -manage verwachtingen 	Deskundig & Betrouwbaar
<ul style="list-style-type: none"> -website update -filmpjes met instructie 	<ul style="list-style-type: none"> -informatie op website is niet gemakkelijk vindbaar. -voorkeur voor digitaal contact bij informatie over de stad of meldingen 	<ul style="list-style-type: none"> -beperk informatie op de website tot de kern -zorg voor een duidelijke ingang 	Digitaal gemak(kelijk)
<ul style="list-style-type: none"> -leer van klachten -meet tevredenheid -kijk naar wat wel kan in plaats van wat en waarom (iets) niet kan 	<ul style="list-style-type: none"> -ontevreden over klachtafhandeling 	<ul style="list-style-type: none"> -leren van klachtenafhandeling tot nu toe. Het gaat niet om 'nee' horen, maar om hoe met klant of klacht wordt omgegaan. 	Effectief & Toekomstgericht



Onze dienstverlening:

- **Dichtbij inwoners**
- **Persoonlijk & Gastvrij**
- **Deskundig & Betrouwbaar**
- **Digitaal gemak(kelijk)**
- **Effectief & Toekomstgericht**

Herinrichting begane grond



Dienstverleningsprincipes toegepast bij herinrichting begane grond:

- **Dichtbij inwoners** -> o.a. laagdrempelig, huiskamersetting, sfeervol, gericht op persoonlijke interactie, werkcafé sfeer;
- **Persoonlijk & Gastvrij** -> o.a. open karakter, persoonlijke ontvangst, koffievoorziening;
- **Deskundig & Betrouwbaar** -> o.a. actuele informatie en communicatievoorzieningen; privacy borging, veilige spreekkamers;
- **Digitaal gemak(kelijk)** -> o.a. intuïtieve bonnenzuilen, ondersteuning aan minder digivaardigen;
- **Effectief & Toekomstgericht** -> o.a. logische indeling en routing, eigentijds, passend bij toekomstige dienstverlening.

Het vervolg



Opbrengst raad
verwerken
Concept visie

Definitieve visie

Uitvoerings-
programma maken
Servicenormen
samenstellen
Communiceren visie

Start
uitvoerings-
programma



Heeft u vragen of suggesties?



Dank voor uw aandacht!