Raadsmededeling openbaar

Nummer	:	160-2025
Datum	:	11 december 2025
B&W datum	:	
Beh. Ambtenaar	:	Marieke Verhaaf
Portefeuillehouder	:	mr. A.B. Stapelkamp
Onderwerp	:	Extra toelichting Dienstverleningsvisie

Aanleiding:
Op 9 december is de nieuwe Dienstverleningsvisie behandeld in de oordeelsvormende bespreking van de raad. Enkele raadsleden vragen om meer inzicht in het vervolgtraject: op welke wijze wordt geborgd dat de visie geen papieren werkelijkheid wordt? Wij geven daar graag een nadere toelichting op.

Inhoud mededeling:
Het traject om te komen tot een nieuwe dienstverleningsvisie is er een waarbij iedereen in de hele organisatie betrokken is. Het bureau dat we selecteerden om het traject te begeleiden, heeft een werkwijze gehanteerd die daarop gericht is. Onderdeel van deze werkwijze is een concretiseringslag als opmaat naar een uitvoeringsplan behorend bij de visie. Juist om te voorkomen dat de visie ‘in de kast belandt’.

Daarbij is belangrijk dat de uitgangspunten uit de dienstverleningsvisie 2013 niet overboord gegooid worden. Veel in onze dienstverlening gaat namelijk al goed, maar het kan altijd beter. We beogen met de nieuwe Dienstverleningsvisie dan ook niet om onze dienstverlening volledig op z’n kop te zetten, maar we willen vooral aan de slag met de concretisering van onze uitgangspunten in de praktijk. Dat betekent dat alle teams nagedacht hebben, en blijven nadenken, over de verbeteringen die mogelijk zijn als het gaat om dienstverlening. In het uitvoeringsplan worden deze verbeteringen nader uitgewerkt.

Tijdens een kick-off bijeenkomst voor de hele organisatie in mei van dit jaar, doken we samen in onze ervaringen: wat gaat goed, en wat kan beter? In medewerkers- en MT sessies werden de eerste thema’s verzameld die in vervolgbijeenkomsten verder zijn uitgediept en teruggebracht tot kernpunten. Ook een gebruikersgroep dacht mee. Vertegenwoordigers van o.a. Estinea, Figulus, IKAD, de Sociale Raad en het Ondernemersfonds Dinxperlo deelden waardevolle inzichten.

In juni volgden individuele interviews met medewerkers, een gesprek met de raad én de mogelijkheid om via een digitaal prikbord input te geven. Al deze bijdragen zijn verwerkt in de Dienstverleningsvisie. Een afvaardiging van de teams kwam in september, per team, samen om na te denken over concrete acties voor de teams die voortvloeien uit de Dienstverleningsvisie.

In oktober sloten we af met een plenaire sessie en een tweede ronde teamsessies. Tijdens de plenaire sessie presenteerden de teams een concrete uitwerking van de visie. Tijdens de teamsessies werden de gepresenteerde acties van de teams verder uitgewerkt en werden afspraken gemaakt over het vervolg. Teams benoemden zogenaamde ‘sprintjes’ en ‘lange termijn acties’ om de dienstverlening te verbeteren.

Nu zijn we bezig met het verwerken van de input van de teams in een uitvoeringsplan. Dat uitvoeringsplan is naar verwachting in Q1 gereed. Een projectgroep neemt de opvolging van de acties en eventuele ondersteuning die hierbij nodig is, op zich. Daarbij is ook aandacht voor monitoring: periodieke lunchbijeenkomsten met aandacht voor dienstverlening , dienstverlening op de agenda van teamoverleggen, bestaande projecten en lopende projecten toetsen aan de nieuwe visie, tijdens selectieprocedure aandacht voor de visie, aandacht voor dienstverlening tijdens inwerken, de visie als onderwerp van gesprek tijdens reflectiegesprekken, dienstverlening wordt op regelmatige basis geëvalueerd in werkprocessen en aandacht voor het onderwerp tijdens de jaarlijkse ‘dag van de dienstverlening’.

Er is afstemming met het project ‘Toegang sociaal domein’ waarbij de visie een kapstok is. In samenwerking met dit project zijn klantreizen uitgevoerd en is er een enquête uitgezet via ‘U Spreekt’. De resultaten van de klantreizen en U Spreekt worden meegenomen in het uitvoeringsplan van de dienstverleningsvisie. Ook worden de resultaten nog gedeeld met u.

De portefeuillehouder zegt een evaluatie toe in 2028. 2026 is nodig voor de verdere uitwerking van de visie, 2027 is het jaar van volledige uitvoering, dus is 2028 een goed moment om te kijken wat goed gaat en wat niet.

Het is het college niet helder wat de raad verder nog aan strategische informatie mist.