Gemeente Waterland

Monnickendam, 20 december 2022

Nummer:	171-132
Portefeuillehouder:	Marian van der Weele
Contact via:	Directie & Management Team
Wettelijke grondslag voor raadsbevoegdheid:	budgetrecht

Aan de Raad

Onderwerp: Plan van aanpak optimalisatie dienstverlening gemeente Waterland

Voorstel

1. In te stemmen met het plan van aanpak en akkoord gaan met het overhevelen van het resterende deel van het incidentele budget organisatieontwikkeling bij de jaarrekening 2022 en dit budget in te zetten voor het opstarten van de eerste onderzoeken in het kader van het plan van aanpak.
2. Actief te participeren in het proces om te komen tot een optimalisatie van onze dienstverlening.

Inleiding

Er is veel aandacht voor de dienstverlening van de gemeente Waterland. Dat is niet altijd positief. We leveren niet altijd de respons die onze klanten van ons mogen verwachten. Om onze dienstverlening op een hoger niveau te brengen en op een duurzame manier op te pakken is met de raad afgesproken dat het college hiervoor een plan opstelt. Dienstverlening is breder dan alleen het eerste contact met onze inwoners aan het loket of aan de telefoon. Dienstverlening is zowel intern als extern.
Om de dienstverlening in de brede zin te optimaliseren is het plan van aanpak "Optimalisatie dienstverlening gemeente Waterland" (zie bijlage 1) opgesteld. Dit plan van aanpak is de eerste stap naar het optimaliseren van onze dienstverlening .

Argumenten

1.1 Met dit plan van aanpak wordt invulling gegeven aan het behalen van de doelstelling van de organisatie.

In de notitie Waterlandse Werken uit 2020 is de doelstelling over dienstverlening vastgesteld: "In 2025 bieden we onze dienstverlening dichtbij de mensen, zoveel mogelijk in hun eigen leefomgeving". Het plan van aanpak beschrijft de weg om deze doelstelling te kunnen behalen.

1.2 Dit plan van aanpak geeft een helder beeld van het proces dat wij gaan doorlopen om te komen tot een optimalisatie van onze dienstverlening

Om tot een geoptimaliseerde dienstverlening te komen moet dienstverlening projectmatig worden opgepakt. Het plan van aanpak geeft houvast om te komen tot een uitvoeringsplan en tot de daadwerkelijke uitvoering hiervan. Door de visie te herijken en door participatie het beeld en de behoefte bij onze klanten op te halen wordt de gewenste situatie bepaald. Daarnaast wordt de huidige situatie geïnventariseerd. Vervolgens wordt de weg van *ist* naar *soll* beschreven en uitgewerkt.

1.3 Het plan is duurzaam door te evalueren en bij te stellen
In het plan van aanpak is opgenomen dat we ook na afronden van dit plan blijven verbeteren. Hiervoor wordt het PDCA model voorgesteld, plan-do-act-check. Op deze manier blijft onze dienstverlening ook na afronding van het plan in beweging met als doel dat wij continu inspelen en aansluiten op de actuele situatie.

1.4 Met dit plan wordt onze dienstverlening meetbaar.
Het is belangrijk om onze dienstverlening meetbaar te maken. Nu zien we vaak dat er gestuurd wordt op incidenten en niet op de algemene prestatie van onze organisatie. Onderdeel van het plan van aanpak is een onderzoek onder onze klanten, onder andere een nulmeting. Daarnaast willen wij kunnen monitoren en sturen, hiervoor worden Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) vastgesteld. Dat geeft een goed beeld van onze dienstverleningsprestatie en de beleving hiervan bij onze klanten.

1.5 Met dit plan van aanpak komen wij de gemaakte afspraken met onze eigen organisatie en uw raad na.
In het plan van aanpak staat het proces om te komen tot een geoptimaliseerde dienstverlening en te voldoen aan de toezegging en doelstelling beschreven.

1.6 Er is budget nodig om de eerste onderzoeken op te starten.
Om de gewenste situatie te bepalen moeten wij weten wat de wensen van onze klanten zijn. Wat zijn de ervaringen van onze klanten en welke situatie is wenselijk. Voor dit onderzoek willen wij een extern bureau inhuren waarvoor wij budget aanvragen. Indien er tijdens de uitvoering van het plan meer budget nodig is wordt dit bij het vaststellen van het uitvoeringsplan aangevraagd.

2.1. Door in te stemmen met het plan van aanpak vragen wij uw raad zich ook te committeren aan de uitvoering van het plan van aanpak.
Het is belangrijk dat ook u als gemeenteraad betrokken wordt bij de optimalisatie van onze dienstverlening. Door in te stemmen met dit plan van aanpak betrekken wij uw raad bij dit proces. Wij vragen uw raad actief te participeren en wij gaan graag regelmatig met u in gesprek om u dieper mee te nemen in het proces om tot een optimalisatie van onze dienstverlening te komen.

Kanttekeningen
1.1 Het plan van aanpak geeft niet direct concrete verbeterpunten.
Het plan van aanpak schets het doel dat wij in 2025 willen bereiken. De vraag is ook om nu de dienstverlening al te verbeteren. Uiteraard zullen verbeterpunten die wij tijdens het proces tegenkomen waar mogelijk worden opgepakt. Het blijft wel zaak om de dienstverlening breed te benaderen om zo tot een samenhangende aanpak dienstverlening te komen.

Financiële toelichting
Voor het organiseren en uitvoeren van het participatietraject, welke noodzakelijk is voor het opstellen van een uitvoeringsplan is in eerste instantie een budget van €50.000 nodig. Het plan van aanpak optimalisatie dienstverlening valt binnen het programma organisatieontwikkeling waar in 2022 voldoen-de dekking aanwezig is. Daarom vragen wij uw raad nu alvast in te stemmen met het overhevelen van het resterende deel van het incidentele budget organisatieontwikkeling bij de jaarrekening 2022 en dit budget in te zetten voor het opstarten van de eerste onderzoeken in het kader van het plan van aanpak optimalisatie dienstverlening. Op deze wijze kunnen wij deze onderzoeken snel opstarten en hoeven wij niet te wachten op de besluitvorming van de jaarrekening medio 2023.
Als er vanuit het uitvoeringsplan nog meer budget noodzakelijk is, wordt dit in het uitvoeringsplan meegenomen en zoveel mogelijk gedekt vanuit het budget organisatieontwikkeling.

Communicatie
Na vaststelling door de raad worden de eerste onderzoeken opgestart. Hierover wordt gecommuniceerd via de gebruikelijke kanalen.

Uitvoering en planning
Na de vaststelling door de raad wordt de projectleider aangewezen en worden de eerste onderzoeken opgestart. Over de uitvoeringplanning en voortgang van het project dienstverlening wordt uw raad periodiek geïnformeerd door middel van een raadsinformatiedocument.

Burgemeester en wethouders,

drs. E.G.H. Dijk MPM
gemeentesecretaris/algemeen directeur

drs. M.C. van der Weele
burgemeester

Bijlage(n):
1. Conceptraadsbesluit
2. Plan van Aanpak Optimalisatie Dienstverlening Gemeente Waterland