Raadspresentatie onderzoek naar dienstverlening

Inge Stortenbeker

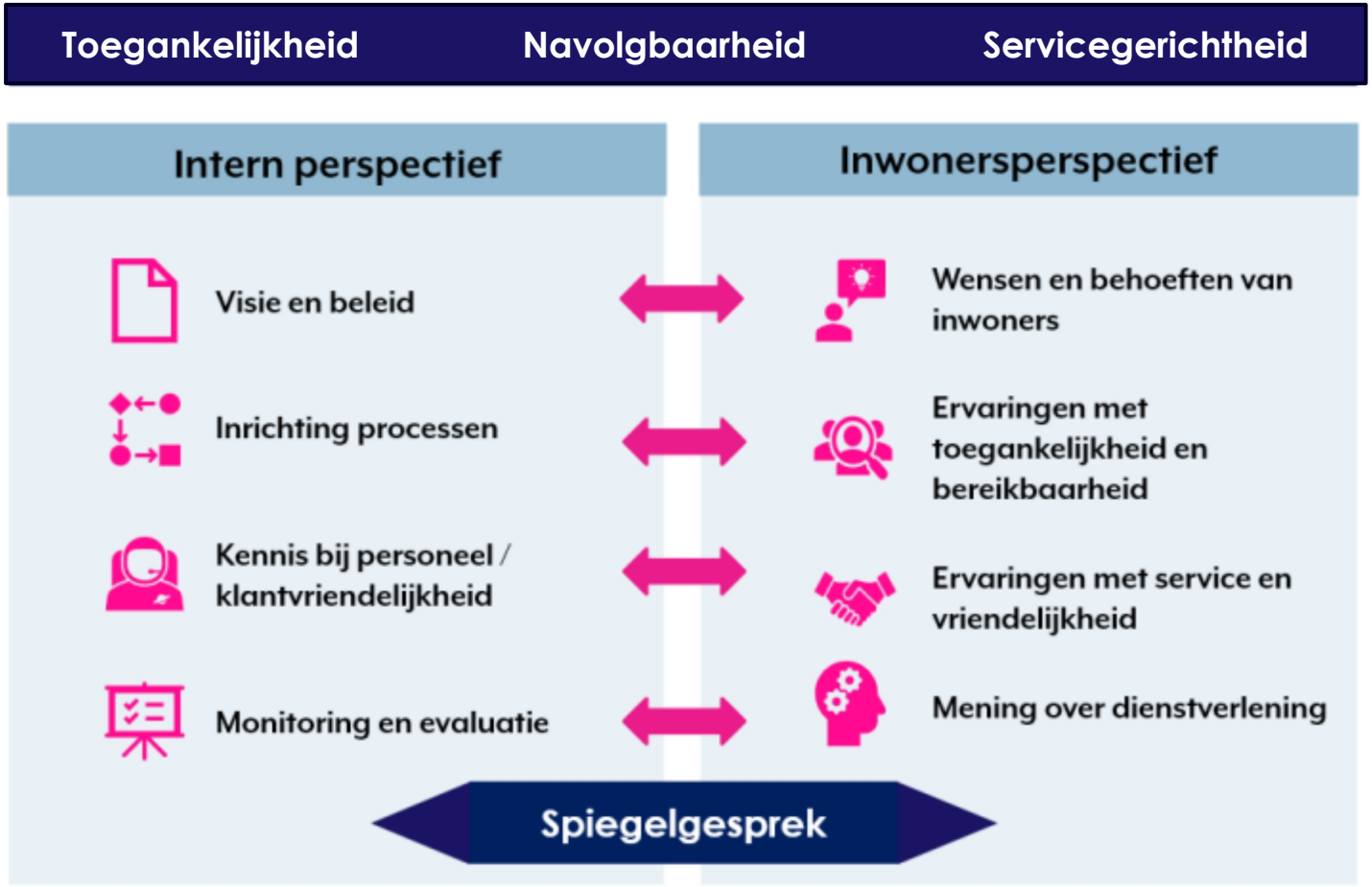
Nick Woudstra

Onderzoeksverantwoording

- Onderzoek volgens intern en extern perspectief

Methodologie

- Interviews
- Documentenanalyse
- Inwoneranalyse
- Gesprekken met inwoners
- Spiegelgesprek


Toegankelijkheid
Navolgbaarheid
Servicegerichtheid
Intern perspectief
Inwonersperspectief
Visie en beleid
Wensen en behoeften van inwoners
Inrichting processen
Ervaringen met toegankelijkheid en bereikbaarheid
Kennis bij personeel / klantvriendelijkheid
Ervaringen met service en vriendelijkheid
Monitoring en evaluatie
Mening over dienstverlening
Spiegelgesprek

Kernbegrippen

Op basis van eerdere onderzoeken naar dienstverlening, overheidsbrede principes voor communicatie en dienstverlening en het gemeentelijk beleid zijn drie kernbegrippen opgesteld waarlangs de dienstverlening van de gemeente wordt getoetst.

- **Toegankelijkheid**: dienstverlening van de gemeente moet voor iedereen beschikbaar en begrijpelijk zijn. Er wordt rekening gehouden met verschillende doelgroepen. Bijvoorbeeld voor mensen met een audiovisuele beperking, laaggeletterdheid of beperkte digitale vaardigheden.

- **Navolgbaarheid**: processen van de gemeente moeten helder, begrijpelijk en te volgen zijn voor inwoners. Inwoners moeten weten waar ze terecht kunnen en hoe ze een beroep kunnen doen op de dienstverlening.

- **Servicegerichtheid**: de dienstverlening van de gemeente is vriendelijk en helder. De dienstverlening is ingericht vanuit het perspectief van de inwoner waarin afspraken worden nagekomen en er geen onnodige barrières worden opgeworpen.

Onderzoeksverantwoording

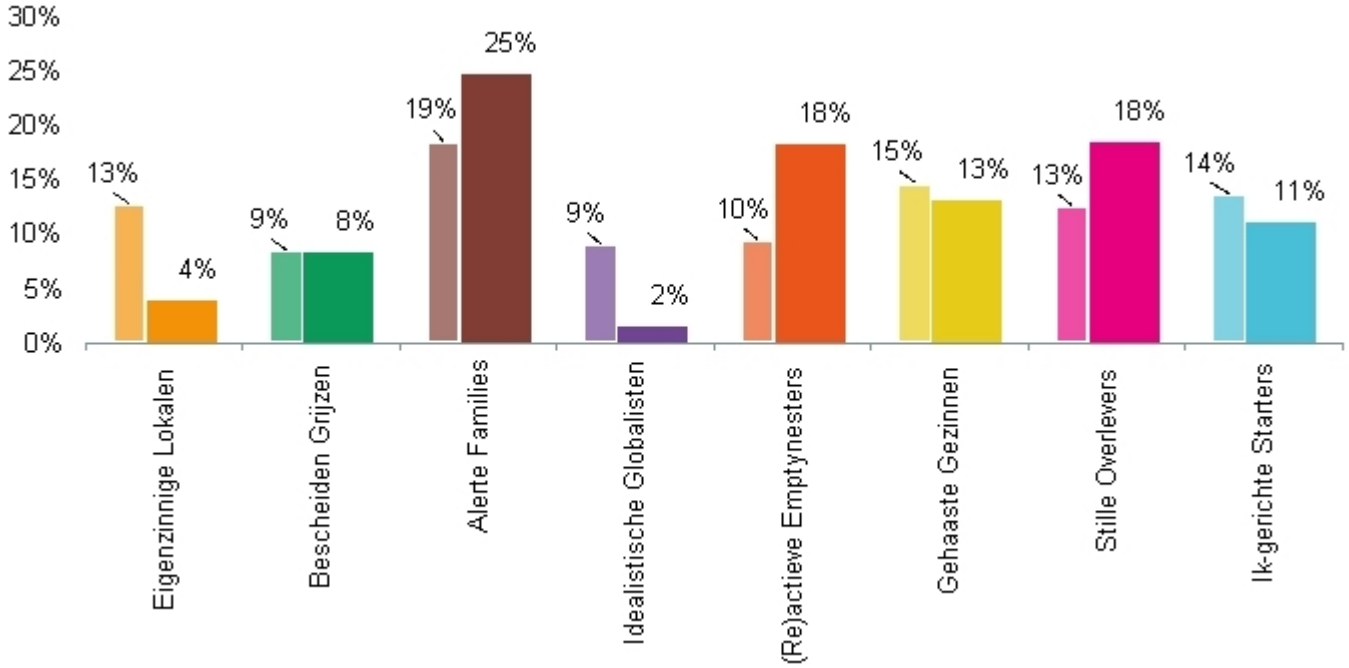
- Onderzoek volgens intern en extern perspectief

Methodologie

- Interviews
- Documentenanalyse
- Inwoneranalyse
- Gesprekken met inwoners
- Spiegelgesprek

Inwonerperspectief

Inwoneranalyse



Kenmerken van de grootste groepen

Re-actieve Emptynesters



- 55 jaar of ouder
- Theoretisch opgeleid
- Met pensioen
- Voorkeur voor fysieke communicatie en dienstverlening

Alerte families



- 30 tot 65 jaar
- Praktisch opgeleid
- Gezinnen met kinderen
- Voorkeur voor simpele, digitale communicatie en dienstverlening

Stille Overlevers



- 25 tot 65 jaar
- Praktisch opgeleid
- Behoefte aan persoonlijk contact, dicht bij huis.

Toegankelijkheid

- De dienstverlening van de gemeente Heerde is in principe digitaal, maar wordt indien gewenst vanuit de inwoners altijd fysiek mogelijk gemaakt.

- Vanwege het relatief lage vertrouwen van groepen in de samenleving, en de voorkeur voor analoog contact van (voornamelijk) oudere inwoners is het belangrijk dat deze optie structureel blijft worden geboden. De fysieke mogelijkheid om binnen te lopen bij de toegang sociaal domein past bij dit beeld. Binnen de context van de samenstelling van de inwoners van Heerde past ook de dorpscontactpersoon.

- Ook de ondersteuning die de gemeente biedt aan inwoners bij de digitale dienstverlening blijft van belang. Het dient als volwaardige optie te worden gezien.

Navolgbaarheid

- Het is belangrijk dat de gemeente inwoners begeleidt naar het juiste antwoord, omdat sommigen juist moeite hebben de juiste informatie en/of personen te vinden. Daarbij moet de gemeente zich niet alleen benaderbaar opstellen, maar ook actief inwoners opzoeken.
- De dorpscontactpersoon kan hier een belangrijke functie in vervullen. Deze functie is momenteel niet ingevuld, maar een laagdrempelig contactpunt in dorpen en buurtschappen past bij de samenstelling van inwoners in de gemeente Heerde.
- Daarnaast is het, met name voor inwoners met een relatief lager vertrouwen in de overheid, belangrijk om gemaakte afspraken na te komen. Door afspraken na te komen kan men werken aan het vertrouwen. Het is daarom belangrijk dat terugbelverzoeken worden nagekomen. Hier wordt aan gewerkt met de implementatie van een nieuw klantvolgsysteem, maar dit vergt ook een gedragsverandering.

Servicegerichtheid

- Veel van de medewerkers van de frontoffice hebben een (zeer) servicegerichte houding. Inwoners worden aan de balie vriendelijk te woord gestaan. Het persoonlijke contact vormt de basis voor de servicegerichte houding.
- De gemeente levert maatwerk waar nodig en houden daarmee rekening met de wensen en behoeften van verschillende inwoners. Het is belangrijk dat de servicegerichte houding ook doorwerkt in de back-office.

Conclusies en aanbevelingen

Conclusies

1. De gemeente Heerde streeft in haar dienstverleningsbeleid openheid en transparantie na en neemt inwoners als vertrekpunt in haar kernwaarden.
2. Een gezamenlijke visie op dienstverlening binnen H2O lijkt een logische stap.
3. De waarden uit de dienstverlenings-visie worden uitgedragen door medewerkers van de gemeente.

Conclusies

4. De communicatie over de gemeentelijke dienstverlening verloopt (vooral) via klassieke kanalen.
5. Maatwerk in dienstverlening blijft nodig, gezien de samenstelling van type inwoners in de gemeente Heerde.
6. De navolgbaarheid van dienstverlening hapert op meerdere punten.

Conclusies

7. Monitoring van de dienstverleningsdoelen is beperkt en staat niet in verhouding tot de hoge ambities van de gemeente.

Aanbevelingen

1. Mocht de gemeente Heerde inderdaad kiezen voor een gedeelde visie op dienstverlening, beveelt de rekenkamer aan om haar eigen kernwaarden goed te bewaken.
2. Werk aan het verbeteren van de navolgbaarheid van de dienstverlening, aanvullend op het zaakgericht werken en de introductie van een klantvolgsysteem.
3. Overweeg (opnieuw) een functie in te vullen die als brug dient tussen inwoners en de gemeente.

Aanbevelingen

4. Heb in een toekomstige dienstverleningsvisie aandacht voor dienstverlening in combinatie met uitvoerende partners.

5. Besteed in alle keuzes rondom dienstverlening voldoende aandacht aan de wijze van monitoring en bijsturing.

NECKER

DEMOCRATIE MAAK JE

@ NeckervanNaem