



Verbeteren bereikbaarheid 2022-2023

Aanleiding

Tijdens de themabijeenkomst met de gemeenteraad, op 31 oktober 2022, hebben we gesproken over de dienstverlening binnen de gemeente Bernheze. Werken aan de kwaliteit van onze dienstverlening is een belangrijk onderwerp, waar we de komende jaren prioriteit aangeven. Met de gemeenteraad spraken we af om in maart 2023 een startnotitie op te leveren, waarin voorstel doen hoe de komende jaren aan onze dienstverlening te werken. Daarnaast bespraken we om niet stil te gaan zitten maar tussentijds aan de slag te gaan met kleine verbeteringen in onze dienstverlening. We hebben dit opgepakt door te werken aan het verbeteren van onze bereikbaarheid en daarin de eerste stappen te zetten voor een 'Gewoon Goed Geregelde' dienstverlening.

'Vergroten van je bereikbaarheid. Zet het in je systeem'.

Begin december zijn we van start gegaan met de campagne bereikbaarheid aan de hand van de drie belangrijke pijlers van bereikbaarheid. We hebben afspraken, richtlijnen en servicenormen vastgesteld en deze geïntroduceerd in de organisatie. De drie pijlers zijn de **outlook agenda**, het **wie is wie profiel** op intranet en onze **servicenormen**. De pijlers komen voort uit gesprekken die zijn gevoerd met de organisatie (teamontwikkelingsessies 2021) en het Klantcontactcentrum, die vanuit inwoners signalen ontvangen over slechte bereikbaarheid en hier zelf dagelijks hinder van onder vinden.

Met afspraken op deze pijlers scheppen we duidelijkheid, voor jezelf en je collega's, het is een uniforme werkwijze en helpt in onze werkprocessen. Daarnaast helpen deze afspraken onze collega's bij het KCC en daarmee de dienstverlening aan onze inwoners. Tevens draagt het bij aan de bewustwording op het belang van een goede bereikbaarheid.

In de bijgevoegd document staat de placemat die is gebruikt om medewerkers bewust te maken, ook zijn de hoofdlijnen van de afspraken hierop terug te vinden. Om medewerkers te faciliteren in het inrichten van de systemen hebben we een handleiding geschreven. Deze is een verdieping op de placemat, het bevat de regels en uitleg voor de juiste instellingen. Daarnaast kunnen medewerkers gebruik maken van een floorwalker, welke beschikbaar is voor het stellen van vragen en begeleiden in de inrichting.

Meten en resultaten van de campagne

De campagne is een eerste stap om de bereikbaarheidsafspraken onder de aandacht te brengen bij medewerkers en hen te faciliteren in het 'in je systeem zetten'. Alleen onder de aandacht brengen is niet voldoende om de bereikbaarheid daadwerkelijk te vergroten. We draaien periodieke rapportages per team op medewerker niveau waarmee we inzichtelijk maken welke



teams en medewerkers niet voldoen aan de gemaakte afspraken. Deze rapportages geven sturingsinformatie voor de teamcoaches om bij te sturen in de teams.

De resultaten vergroten van onze bereikbaarheid bespreken we in de commissie Bestuur en Strategie op maandag 27 februari 2023, voor de meest actuele bevindingen.