Gemeente Midden-Delfland
Anna van Raesfeltstraat 37, Postbus 1, 2636 ZG Schipluiden
T (015) 380 41 11, F (015) 380 99 92
E gemeente@middendelfland.nl, I www.middendelfland.nl
cittaslow

Datum	27 maart 2023
Nummer	2023-04-
Datum commissievergadering	4 april 2023
Datum raadvergadering	18 april 2023

OPLEGGER

Registratienummer	0000352474
Onderwerp	Dienstverleningsvisie
Portefeuillehouder	M. Oderwald - Ruijsbroek
Uiterste behandeldatum (+reden)	2 maart 2023
Eerdere besluitvorming	De gemeentelijke dienstverleningsvisie fungeert als vertrekpunt en onderlegger voor de wijze waarop de gemeente haar dienstverlening richting inwoners, ondernemers en cliënten vormgeeft. De huidige dienstverleningsvisie dateert uit 2006. Vanaf 2016 heeft een uitvoerig traject plaatsgevonden om de Dienstverleningsvisie te actualiseren. Dit proces was nagenoeg afgerond in maart 2020. De geplande bespreking en vaststelling van de visie in de Raad van maart 2020 heeft vanwege COVID-19 niet plaatsgevonden. Vanwege de daaropvolgende lockdown en de daarmee optredende vertraging, heeft het toenmalige college besloten om het vaststellen van de dienstverlening naar de nieuwe raadsperiode door te schuiven. Voorliggend raadsvoorstel voorziet hierin.
Samenvatting voorstel	**Besluit** De gemeenteraad besluit om: 1. De Dienstverleningsvisie 2023–2033 vast te stellen. 2. Het college opdragen bij wijze van nulmeting een QuickScan te laten uitvoeren naar de waardering door inwoners van onze huidige dienstverlening. 3. Het College opdracht geven ter concretisering van de visie een dienstverleningsagenda 2023-2026 vast te stellen op basis van de QuickScan en daarbij tevens gebruik te maken van de uitkomsten van eerdere recente clienttevredenheidsonderzoeken (zoals naar telefonie, en naar deelterreinen). 4. Het college opdragen de raad jaarlijks te informeren over de voortgang en ontwikkelingen rond de dienstverleningsagenda. **Argumenten** 1. De visie geeft handvatten en richting voor het verbeteren van onze dienstverlening. De visie geeft aan wat wij beloven rondom dienstverlening aan onze inwoners en ondernemers. 2. Een visie kan voor meerdere jaren, omdat het een doel aangeeft en niet de weg hoe dat doel bereikt gaat worden. De visie is dus relatief stabiel en biedt inspiratie voor veranderingen. De weg hoe we het doel van onze dienstverleningsvisie gaan bereiken wordt opgesteld door het college in een Dienstverleningsagenda. 3. Met alleen een visie ben je er niet. Hiervoor wordt het college gevraagd een concrete Dienstverleningsagenda op te stellen. Om snel te kunnen schakelen en mee te kunnen gaan met veranderingen, is de

	Dienstverleningsagenda wel voor een kortere periode, namelijk 3 jaar. In die agenda worden actuele thema's meegenomen. Voor nu zullen de volgende thema's verder uitgewerkt worden: de telefonische bereikbaarheid, nieuwe inrichting telefonie, het monitoren van dienstverlening, herijking prestatie indicatoren, maar ook de sociale veiligheid voor de medewerkers die met klantcontact te maken hebben. 4. Het opstellen van het wat (de Dienstverleningsagenda) kan na een geactualiseerd beeld van de waardering van onze dienstverlening. Dit beeld van inwoners en ondernemers wordt opgehaald middels de QuickScan. Samen met de gewenste punten onder 3 kan dan de dienstverleningsagenda gevormd worden. **Kanttekeningen** 1. Sinds de beoogde vaststelling van de dienstverleningsvisie in maart 2020, hebben zich veel ontwikkelingen voorgedaan die impact hebben op het gebied van dienstverlening. Neem het thuiswerken wat sinds corona een vlucht heeft genomen. Daarnaast is er een onderzoek geweest naar telefonische bereikbaarheid. Door de visie en aansluitend agenda vast te stellen kunnen we die ontwikkelingen een plek geven.
Bijlagen	
Advies commissie	

Raadsbesluit	o Akkoord / o Niet akkoord opmerking:	
	A. de Vos griffier	A.P.J van Hemmen voorzitter

Advies

Het college van burgemeester en wethouders adviseert de gemeenteraad om:

1. De Dienstverleningsvisie 2023–2033 vast te stellen.
2. Het college opdragen bij wijze van nulmeting een QuickScan te laten uitvoeren naar de waardering door inwoners van onze huidige dienstverlening.
3. Het College opdracht geven ter concretisering van de visie een dienstverleningsagenda 2023-2026 vast te stellen op basis van de QuickScan en daarbij tevens gebruik te maken van de uitkomsten van eerdere recente clienttevredenheidsonderzoeken (zoals naar telefonie, en naar deelterreinen).
4. Het college opdragen de raad jaarlijks te informeren over de voortgang en ontwikkelingen rond de dienstverleningsagenda.

In de visie staat het 'wat'. Wat willen we bereiken? Wat voor gemeente willen we zijn? De wijze waarop we dat gaan bereiken (hoe) staat niet in deze visie. De visie is het toetsingskader. De uitwerking van de visie is aan het college en het DT. Die uitwerking wordt gedaan in de zogeheten Dienstverleningsagenda 2023-2026 die wordt opgesteld door het college na vaststelling van de visie in de gemeenteraad.

Inleiding

In 2016 t/m 2020 is een traject geweest waarin de nieuwe visie op dienstverlening tot stand is gekomen aan de hand van vier uitgangspunten. Op 15 december 2016 is een evaluatierapport[1] gedeeld met de Gemeenteraad. Deze evaluatie was gericht op het oude dienstverleningsmodel uit 2006. Hieruit zijn aanbevelingen gekomen. Hierna is een voorstel gekomen van het college waarin zowel de voorgenomen organisatieontwikkeling als de aangepaste visie op dienstverlening aan de orde kwam. Op 12 december 2017[2] zijn in de Gemeenteraad vier uitganspunten op dienstverlening vastgesteld. Toen is afgesproken dat het uitwerken van de visie op dienstverlening een doorlooptijd kreeg van zeker een half jaar. Zo kon die ook gedragen worden door alle stakeholders. De terugkoppeling hierop zou plaatsvinden eind 2018, maar heeft wat vertraging opgelopen vanwege de inzichten van de organisatieontwikkeling. Die zijn verbonden aan de nieuwe visie op dienstverlening. Op 21 mei 2019 is een informatiebijeenkomst georganiseerd waarbij is stilgestaan wat dienstverlening is. Maar ook wat daaronder wordt verstaan en welke gemeente we zijn en willen zijn. Hieruit zijn de archetypen gekomen op bladzijde 6. Tijdens de avond zijn de inzichten gedeeld die zijn verkregen uit de klantenenquête. In maart 2020 zou de conceptvisie gedeeld worden in de Raad om tot vaststelling te komen. Die bijeenkomst heeft niet plaatsgevonden vanwege de crisis rondom COVID-19. Vanwege de daaropvolgende lockdown en de daarmee optredende vertraging, heeft het toenmalige college besloten om het vaststellen van de dienstverlening naar de nieuwe raadsperiode door te schuiven. Voorliggend raadsvoorstel voorziet hierin.

Sinds COVID-19 zijn er concrete veranderingen in het werken, neem bijvoorbeeld het meer thuiswerken dan voor 2020, maar ook het werken op afspraak. Dit verandert echter niet de visie op Dienstverlening (wat), maar wel hoe (Dienstverleningsagenda).

Beoogd effect

De visie is het toetsingskader waarop we keuzes maken in het kader van Dienstverlening. In de visie staan uitgangspunten beschreven die als doel hebben om nu en in de toekomst goede dienstverlening te leveren, zodat de klant zich gehoord en geholpen voelt.

Argumenten

1. De visie geeft handvatten voor het verbeteren van onze dienstverlening. De visie geeft aan wat wij beloven rondom dienstverlening aan onze inwoners en ondernemers.
2. Een visie kan voor meerdere jaren, omdat het een doel aangeeft en niet de weg hoe dat doel bereikt gaat worden. De visie is dus relatief stabiel en biedt inspiratie voor veranderingen. De weg

[1] 2016/4056- 16Z.006347

[2] 2017/64126-17Z.005223

hoe we het doel van onze dienstverleningsvisie gaan bereiken wordt opgesteld door het college in een Dienstverleningsagenda.
3. Met alleen een visie ben je er niet. Hiervoor wordt een Dienstverleningsagenda opgesteld. Om snel te kunnen schakelen en mee te kunnen gaan met veranderingen, is de Dienstverleningsagenda wel voor een kortere periode, namelijk 3 jaar. In die agenda worden actuele thema's meegenomen. Voor nu zullen de volgende thema's verder uitgewerkt worden: de telefonische bereikbaarheid, nieuwe inrichting telefonie, het monitoren van dienstverlening, herijking prestatie indicatoren, maar ook de sociale veiligheid voor de medewerkers die met klantcontact te maken hebben.
4. Het opstellen van het wat (de Dienstverleningsagenda) kan na een geactualiseerd beeld van de waardering van onze dienstverlening. Dit beeld van inwoners en ondernemers wordt opgehaald middels de QuickScan. Samen met de gewenste punten onder 3 kan dan de dienstverleningsagenda gevormd worden.

Kanttekeningen
1. Hoewel de dienstverleningsvisie nog niet formeel is vastgesteld, zijn er veel ontwikkelingen op het gebied van dienstverlening. Neem het thuiswerken wat sinds corona een vlucht heeft genomen. Daarnaast is er een onderzoek geweest naar telefonische bereikbaarheid. Door de visie en aansluitend agenda vast te stellen kunnen we die ontwikkelingen een plek geven.

Financiën
Aan dit voorstel zijn geen financiële consequenties verbonden. Aan de vertaling van de visie naar de uitvoering kunnen wél financiële gevolgen verbonden zijn. Deze worden waar mogelijk uit reguliere budgetten bekostigd en anders separaat geraamd.

Vervolgstappen
Na het vaststellen van de Dienstverleningsvisie wordt deze gecommuniceerd op de website. Vervolgens gaat het college verder met het opstellen en vervolgens uitvoeren van de Dienstverleningsagenda. Het college zal de Gemeenteraad periodiek, namelijk 1x per jaar, een terugkoppeling geven over de stand van zaken van de Dienstverleningsagenda. Zo blijft de Dienstverleningsvisie en de bijbehorende agenda een actueel thema waaraan gewerkt wordt.

Consequenties
Geen.

Reactie college op commissiebehandeling