Oplegnotitie agendapunt: 6.2

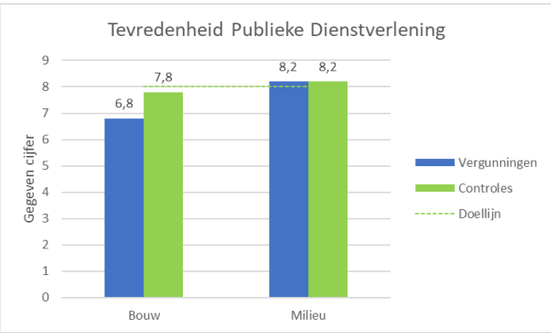
Betreft : ☐ MT ☐ Themasessie ☐ Partneroverleg ☐ Dagelijks Bestuur ☒ Algemeen Bestuur

Datum van overleg: 17-4-2024

Steller(s) van het stuk: Agnes Bordewijk
Onderwerp: Verbeterpunten dienstverlening ODRA 2024
Aantal bijlagen: 0
Doel behandeling onderwerp: ☐ Beeldvormend ☒ Oordeelsvormend ☐ Besluitvormend
Beleid: Dienstverlening

Voorstel aan de deelnemers:
1. Kennis te nemen en het bespreken van de voorgestelde verbeterpunten in de dienstverlening van ODRA in 2024;

Samenvatting:
In de vergadering van het Algemeen Bestuur d.d. 20 oktober 2022 is de tevredenheid van de publieke dienstverlening ODRA al aan de orde geweest. De wijze van analyseren van de publieke dienstverlening werd onvoldoende valide gevonden. We vroegen niet exact uit wat we wilden weten; namelijk hoe tevreden is men met de service van de organisatie?
Er is een nieuwe methodiek van zelfonderzoek in oktober 2023 doorgevoerd en geïntegreerd in het dashboard ODRA. Er is nu een duidelijke schifting gemaakt in de tevredenheid over de dienstverlening en het proces. Onderstaand is het rapportcijfer over 2023 m.b.t. onze tevredenheid publieke dienstverlening.



Het is belangrijk dat er goed zicht is op de uitvoering van de dienstverlening van ODRA aan inwoners en ondernemers in de regio. Zowel op de punten waar het goed gaat, als waar knelpunten gesignaleerd worden. ODRA heeft daarom een projectleider Dienstverlening (0,2 fte) in april 2023 aangesteld. Daartoe zijn er in 2023 drie interne werkplannen dienstverlening opgesteld met verbeterpunten die door eigen onderzoek zijn geconstateerd. Het is van belang te beseffen dat het verbeteren van knelpunten niet in alle gevallen op korte termijn tot een oplossing leiden. Aanpassingen om knelpunten weg te nemen vergen tijd, zeker als hier bijvoorbeeld ICT-gerelateerde aspecten bij om de hoek komen kijken (bv. van multichannel- naar omnichannelstrategie of implementatie CRM).

In december 2023 heeft de Rekenkamer Arnhem de resultaten gepubliceerd van een door haar in opdracht van de Raad van Arnhem uitgevoerd onderzoek naar de dienstverlening van Arnhem en ODRA. De focus in de conclusies en aanbevelingen ligt op de dienstverlening van ODRA. Ondanks het feit dat over de kwaliteit van het rapport en de concreetheid van de aanbevelingen gediscussieerd kan worden, is in het Algemeen Bestuur d.d. 7 maart jl. besloten dat ODRA een overzicht van verbeterpunten opstelt met daarbij aangegeven de financiële consequenties.

Onderstaande opgesomde verbeterpunten dekken volledig de aanbevelingen uit het Rekenkamerrapport Arnhem, maar doen ook recht aan de visie van ODRA op onze dienstverlening: In het directe contact met inwoners en ondernemers behandelen wij hen, zoals wij zelf ook behandeld zouden willen worden. Burgers en ondernemers beleven de interactie met onze medewerkers als vriendelijk, behulpzaam, geïnteresseerd en vakkundig. Door duidelijke en zichtbare servicenormen over onze dienstverlening, samengevat in een online kwaliteitshandvest, weet de inwoner/ondernemer wat zij kan verwachten. De dienstverlening is afgestemd op een inclusieve samenleving. We sluiten niemand uit, de digitale externe informatievoorziening is helder, begrijpelijk en toegankelijk voor iedereen, ook voor mensen met een specifieke beperking (denk aan laaggeletterdheid, digitaal-vaardigheid etc.).

Er is een onderscheid te maken in onze dienstverlening: algemene dienstverlening en specialistische dienstverlening. Onder algemene dienstverlening valt:

1. Informatievoorziening (de inwoner/ondernemer wil informatie)
2. Aanvragen (de inwoner/ondernemer wil iets ontvangen van ODRA)
3. Statusverzoeken (de inwoner/ondernemer wil weten hoe het gaat met zijn/haar aanvraag)
4. Melding maken (omgevingsklacht over evenementen, geur, etc.)

Onder specialistische dienstverlening valt: Behoefte van de inwoner/ondernemer aan inhoudelijke expertise over bijvoorbeeld bouw, bestemmingsplannen, milieu etc.

Uit het Rekenkamerrapport Arnhem en ons eigen intern onderzoek zijn de verbeterpunten grofweg samen te vatten in de volgende doelen:

- Het verbeteren van de infrastructuur en monitoring van het contact met inwoners/ondernemers
- Leren van de ervaringen van inwoners/ondernemers met ODRA
- Verbeteren van kennis en vaardigheden van medewerkers met 1e-lijns contact met inwoners/ondernemers.

Het verbeteren van de infrastructuur en monitoring van het contact met inwoners/ondernemers
ODRA biedt de inwoner/ondernemer een drietal communicatie contactkanalen aan, te weten; telefonisch, e-mail en website. Deze kanalen opereren op zichzelf, er is geen onderlinge integratie. Dit heet ook wel een multichannel kanaalstrategie. ODRA wil vanaf 2024 zich gaan richten op een omnichannel kanaalstrategie. Bij deze strategie worden alle gekozen contactkanalen geïntegreerd, zodat de inwoner/ondernemer een samenhangende en consistente ervaring heeft, ongeacht het gekozen contactkanaal. De uitvoering en implementatie van deze strategie vergt veel tijd, dit is echt een project met consequenties voor diverse teams. Hierbij komen de volgende verbeterpunten aan bod:

- Kanaalinzet (Daarbij draait het om de vraag welke contactkanalen ODRA zou kunnen inzetten en hoe daarbij de beste koppeling kan worden gemaakt tussen het contactkanaal, de diensten en de gebruiker(s).)
- Kanaalinrichting (Dit gaat over de manier waarop de kanalen moeten worden ontworpen en ontwikkeld. Denk aan het ontwikkelen van content (de inhoud) en het ontwerp van de gebruikerservaring en de reis die de inwoner/ondernemer aflegt).
- KPI's per contactkanaal opstellen & monitoren (aantallen, reactietijden, wachttijden, ontvangstbevestigingen)
- Gebruiken van een CRM-systeem (centraal punt waar alle informatie over inwoner/ondernemer samenkomt).

<u>Verwachte kosten aanpassen infrastructuur contactkanalen:</u>

- Indien een publieksbalie wordt toegevoegd als een nieuw contactkanaal spreken we over incidentele- en vaste kosten (aanschaf & bemensing). Daarnaast dient er gezorgd te worden voor voortdurende voldoende beveiliging van deze mensen achter de balie. Bedragen die hiermee gemoeid zijn variëren tussen de 3 en 5 ton.
- Contactkanaal telefonie: aanpassingen in menu, teksten, wachtrij informatie, terugbeloptie, rapportages: € 7.500,--
- Contactkanaal e-mail: aanpassingen online E-formulieren en ontvangstbevestigingen: € 0,--
- Contactkanaal website: aanpassingen op de website ODRA: € 2.500,--
- CRM-systeem: maakt onderdeel uit van de aanbesteding bedrijfsvoeringsysteem (is nu een wens, zou eis moeten zijn).

Leren van de ervaringen van inwoners/ondernemers met ODRA
ODRA is een professionele organisatie en meet voortdurend de tevredenheid van inwoners/ondernemers o.b.v. automatische enquêteformulieren n.a.v. meldingen / klachten door inwoners/ondernemers over onze dienstverlening. De inwoner/ondernemer krijgt de volgende enquêtevragen voorgelegd:

Controles
Ik ben vriendelijk behandeld.
Ik ben tevreden over mijn contact met de medewerker(s) van Omgevingsdienst Regio
Ik begrijp de uitslag van de controle.
Ik ben tevreden over hoe de controle verliep.
Ik heb het gevoel dat mijn belangen serieus zijn genomen.
Ik ben goed geïnformeerd over hoe het ondergaan van een controle gaat.
Ik had verwachtingen over hoe de controle zou gaan. Deze verwachting heeft de Om
Er werd goed met mij meegedacht tijdens de controle.
Met wie ik ook sprak van de Omgevingsdienst, ik kreeg hetzelfde antwoord op deze

Klachten
Ik ben vriendelijk behandeld.
Ik ben tevreden over mijn contact met de medewerker(s) van Omgevingsdienst Regio
Ik heb makkelijk informatie gevonden of gekregen over hoe ik een klacht moet ind
Ik heb het gevoel dat mijn belangen serieus zijn genomen.
Degene die mij hielp had voldoende kennis om mij te helpen.
Ik heb het gevoel dat de Omgevingsdienst er alles aan heeft gedaan om mijn klach
Ik begrijp waarom mijn klacht zo is afgehandeld.
Ik ben tevreden over hoe de afhandeling van mijn klacht is gegaan.
Mijn klacht is goed opgelost door de Omgevingsdienst.
Toen ik een klacht indiende had ik verwachtingen over de afhandeling en de uitko
Totaal

Vergunningen
Ik ben vriendelijk behandeld.
Ik heb het gevoel dat mijn belangen serieus zijn genomen.
Degene die mij hielp had voldoende kennis om mij te helpen.
Ik ben tevreden over mijn contact met de medewerker(s) van Omgevingsdienst Regio
Ik begrijp waarom dit de uitslag is van mijn aanvraag.
Ik ben tevreden over de afhandeling van mijn aanvraag.
Totaal

Het proces van het meten van de tevredenheid van inwoners/ondernemers is onderstaand weergegeven. Sinds Q4 in 2023 is onderstaand proces in werking en dient als informatiebron voor ODRA en om de partners hierop proactief te kunnen adviseren m.b.t. omgevingsklachten. De responspercentages zijn hoog (>20%) en daarmee representatief.



Naast deze meting & monitoring laat ODRA 2-jaarlijks een onafhankelijk Stakeholdersonderzoek doen. Dit is een onderzoek naar de wensen, verwachtingen en ervaringen van onze stakeholders met ODRA. Dit onderzoek is vooral gericht op hoe ODRA en haar partners/belanghebbenden milieuschade weten te beperken.

Om de onnodig gestelde vragen terug te dringen (bv. “Wanneer krijg ik bericht over mijn vergunningsaanvraag?”), werkt ODRA aan een online kwaliteitshandvest. De kern van waar ons kwaliteitshandvest om draait: het helder vastleggen van datgene wat de inwoner/ondernemer kan verwachten en aangeven water gebeurt als er niet aan de verwachting wordt voldaan.
Onze motieven om een kwaliteitshandvest in te voeren zijn:

- omdat het zegt waar we voor staan;
- omdat het de buitenwereld binnenbrengt;
- omdat het (de kern van) onze dienstverlening in beeld brengt;
- omdat het de organisatie in beeld brengt;
- omdat de inwoner/ondernemer erom vraagt.

Verwachte kosten “leren van de ervaringen van inwoners/ondernemers met ODRA”

- Monitoren, analyseren en verbeteren van Tevredenheid Publieke Dienstverlening ODRA : € 0,-
- Stakeholdersonderzoek door extern bureau: € 15.000,-
- Opstellen kwaliteitshandvest: € 0,--.

Verbeteren van kennis en vaardigheden van medewerkers met 1e-lijns contact met inwoners/ondernemers
Dit omvat de menselijke bejegening van inwoners en ondernemers, de empathie, de deskundigheid van onze medewerkers en het ècht willen oplossen van een probleem. Het vraagt vooral iets van de houding en het gedrag van onze medewerkers. Verbetering van inwonergerichtheid en bereikbaarheid is hier een essentieel onderdeel.

De integratie van de contactkanalen (omnichannel) zorgt er eveneens voor dat de 1e-lijns telefonie meer vragen van inwoners/ondernemers zelfstandig kan beantwoorden en er dus minder vaak doorgeschakeld hoeft te worden naar de specialistische Frontoffice Bouw bijvoorbeeld.

Verwachte kosten “Verbeteren van kennis en vaardigheden van mdw’s met 1e-lijns contact”

- Grote interne campagne omtrent bereikbaarheid en inwonergerichtheid i.s.m. externe partij: € 10.000,--

Conclusie:
Met uitzondering van het toevoegen van een publieksbalie voor inwoners/ondernemers in de regio Arnhem, bedragen de overige directe kosten voor de verbetering van de dienstverlening ODRA circa € 20.000,-- incidentele kosten en € 15.000,-- structurele kosten p.j.
Als alternatief voor het toevoegen van een publieksbalie, is het te overwegen om een medewerker van ODRA een aantal malen per week, via een soort inloopspreekuur, bij de gemeente Arnhem te installeren.

De grootste uitdaging in het realiseren van bovenstaande verbeteringen/knelpunten in de dienstverlening van ODRA is gelegen in de krapte van bemensing, specifiek voor dit onderdeel in de bedrijfsvoering. ODRA probeert haar overhead voor de partners zo klein mogelijk te houden, conform de algemene norm van 25%. Voor de implementatie en voortdurende actieve monitoring van bovenstaande verbeteringen is structureel 1fte capaciteit benodigd, die op dit moment niet bij ODRA in huis is. Kosten voor het werven van deze 1 fte, zijn niet in bovenstaande kostenopgave inbegrepen.

Verwachte datum Dagelijks Bestuur : DB 28 maart
Verwachte datum Algemeen Bestuur : AB 17 april