



Aan de gemeenteraad

Gevraagd besluit:

Samenvattend stellen wij u voor de opgave Dienstverlening 2023-2026 (De Rotterdamse Dienstverlening) vast te stellen.

Waarom dit voorstel?/Waarom nu voorgelegd?

In juni 2019 is het Programma Dienstverlening 2019-2022 #goedgeregeldrotterdam door de (vorige) raad vastgesteld. Tussen 2019 en 2022 is in lijn daarmee gewerkt aan het verbeteren van de Rotterdamse dienstverlening aan burgers en ondernemers. De uitvoering van de benoemde maatregelen zijn zoals afgesproken in 2022 afgerond. De afronding vormde een mooi moment om opnieuw te bekijken wat nodig is voor het leveren van gemeentelijke dienstverlening passend in de huidige tijdgeest en die klaar is voor toekomstige ontwikkelingen. Met dit voorstel wordt u gevraagd de dienstverleningsopgave voor 2023-2026: 'De Rotterdamse Dienstverlening' vast te stellen.

Relatie met het coalitieakkoord/collegewerkprogramma/eerder aangenomen moties en gedane toezeggingen:

- Programma Dienstverlening 2019-2022 #goedgeregeldrotterdam
- Collegetarget Dienstverlening: Het percentage Rotterdammers dat ontevreden is over hun contact met de gemeente is 30% gedaald aan het eind van deze collegeperiode ten opzichte van 2021.

Toelichting:

Aanleiding, historie en context

De basis van het programma Dienstverlening 2019-2022 werd gevormd door zes breed gedragen principes die we de 'zes principes voor passende dienstverlening' noemen. De dienstverlening werd de afgelopen jaren ontwikkeld met deze principes als leidraad en de twee thema's 'Ken je klant' en 'DNA dienstverlening'. Met het programma zijn stappen gezet die betekenisvolle en concrete impact hebben gehad op de manier waarop Rotterdamse burgers en ondernemers de dienstverlening van de gemeente ervaren. Voorbeelden hiervan zijn:



- 94% van het producten- en dienstenaanbod van de gemeente is nu digitaal beschikbaar;
- de ontwikkeling van de Digitale Balie zodat Rotterdammers tijdens de coronacrisis veilig en persoonlijk contact op konden nemen met de gemeente;
- werken op basis van signalen van Rotterdammers voor het optimaal kunnen verbeteren van de dienstverlening;
- verbeterde klachtafhandeling waarbij de focus ligt op informele afhandeling en de oprichting van een team publieksreacties die er voor moet zorgen dat Rotterdammers minder van het kastje naar de muur worden gestuurd.

Het programma Dienstverlening 2019-2022 en de uitgevoerde werkzaamheden hebben de basis gelegd om de Rotterdamse dienstverlening verder te verbeteren en door te ontwikkelen. Voor 2023-2026 doet het college dat niet met een programma, maar opgavegericht. Een opgave voor en door Rotterdammers: De Rotterdamse Dienstverlening. Persoonlijk, betrouwbaar en eigentijds contact.

Opgave Dienstverlening (2023-2026): De Rotterdamse Dienstverlening

De afgelopen jaren is het vertrouwen in de overheid onder druk komen te staan. Goed contact en goede dienstverlening zijn belangrijke pijlers om het vertrouwen van burgers in de overheid te herstellen. Tevredenheid over dit contact en over de dienstverlening is een belangrijke randvoorwaarde voor vertrouwen in de (lokale) overheid. Het college vindt dit van dermate zwaarwegend belang, dat het zichzelf ten doel heeft gesteld deze collegeperiode het percentage ontevreden Rotterdammers met 30% te laten dalen (collegetarget).

Met de nieuwe opgave wil het college deze target de komende vier jaar realiseren. De Rotterdamse Dienstverlening is in co-creatie tot stand gekomen: naast de ambtelijke organisatie hebben ook het college, wijkraadsleden, externe partijen, en Rotterdammers zelf input hebben gegeven. Hiertoe zijn diverse werk- en informatiesessies georganiseerd, zijn stukken ter consultatie gedeeld, zijn straatinterviews afgenomen en is Mijn.Rotterdam.nl ingezet voor inspraak.

Deze co-creatie heeft geresulteerd in drie sporen:

Maak de infrastructuur rond het klantcontact beter. Dat wil zeggen: makkelijk, betrouwbaar, dichtbij en voor iedere Rotterdammer is er een manier die werkt en past. De contactkanalen van de gemeente zijn eigentijds en sluiten aan bij de wensen van alle Rotterdammers. Weg met de lokettenjungle, de wirwar van apps en websites. Er komt een logisch plan voor persoonlijk, digitaal en fysiek contact in de stad, waar wijkhubs onderdeel van zullen uitmaken. De gemeente werkt aan een Klantcontactcentrum010, waarin de verschillende eerstelijns contactopties (digitaal, zoals Chat, maar ook telefonie) zullen worden ondergebracht. Daarbij wordt 14 010 (Ro!Entree B.V.) een onderdeel van de gemeente¹.

¹ Op dit moment is Ro!Entree B.V. (eerstelijns telefonie 14 010) nog een deelneming van de gemeente Rotterdam. De afdeling Treasury en Deelnemingen heeft geconstateerd dat de huidige vorm niet voldoet aan het beleidskader Verbonden Partijen. Daarmee kan de huidige vorm van Ro!Entree niet gehandhaafd blijven. Afgelopen maanden is er onderzoek gedaan naar de manier waarop de taken van Ro!Entree het meest efficiënt en met de meest toegevoegde waarde kunnen worden voortgezet. De Concerndirectie heeft op basis van het onderzoek voorgenomen dat Ro!Entree B.V. wordt opgeheven en opgaat in de gemeentelijke organisatie. De daadwerkelijke besluitvorming over de opheffing van de deelneming volgt door het college.



Verbeter de dienstverlening door ervaringen en feedback van Rotterdammers te gebruiken om te leren hoe dienstverlening beter kan of beter moet. Rotterdamse burgers en ondernemers weten wat er goed en niet goed gaat aan de dienstverlening die de gemeente hen biedt. De gemeente gaat nog meer gebruikmaken van deze feedback. Alle (ver)nieuwe producten, diensten en informatie van de gemeente worden getest of zij persoonlijk, inclusief, makkelijk en vertrouwd zijn. Er komt een grotere focus op het aansluiten van producten, diensten en informatie op de leefwereld van Rotterdammers. Er gaat extra aandacht uit naar specifieke groepen die moeite kunnen hebben met het benaderen van de gemeente.

Zorg dat het hele concern op dezelfde wijze werkt aan goede dienstverlening en zorg dat medewerkers de juiste skills en competenties hebben om uitvoering te geven aan deze dienstverlening. De Rotterdamse Dienstverlening is een opgave voor alle clusters. Daarom wordt er extra ingezet op de governance en het netwerk rondom goede dienstverlening door de hele organisatie heen. De menselijke maat krijgt een centrale rol bij het opleiden en trainen van medewerkers met een contactfunctie.

De verdere verdieping van de opgave en de sporen kunt uw raad vinden in bijlage 'Opgave 2023-2026: De Rotterdamse Dienstverlening'.

Uitvoering middels jaarlijkse actieplannen

De opgave vertelt op hoofdlijnen wat er voor nodig is om de tevredenheid over het contact met de gemeente te verbeteren. Elk jaar wordt er binnen de ambtelijke organisatie een actieplan opgesteld waarin de drie sporen worden uitgewerkt tot acties binnen alle clusters. Deze acties dragen bij aan persoonlijk, betrouwbaar en eigentijds contact en helpen de organisatieonderdelen om in al hun inhoudelijke opgaven de Rotterdammer centraal te stellen, kennis en ervaring nog meer te delen en samen te werken aan een benaderbare, betrouwbare overheid. Cluster Dienstverlening voert regie op de actieplannen en legt hierover verantwoording af aan wethouder Financiën, Organisatie, Dienstverlening en Grote Projecten. Uw raad wordt middels de P&C cyclus en het jaarlijks uit te brengen *Staat van de Dienstverlening* op de hoogte gehouden over de voortgang van de opgave Dienstverlening 2023-2026.

Financiële en juridische consequenties/aspecten:

Financiële consequenties

De basisactiviteiten die voortvloeien uit de opgave voor 2023 worden binnen de huidige begroting 2023 gefinancierd. Om te zorgen dat we aan de behoefte van de Rotterdammers blijven voldoen, moeten we meebewegen met maatschappelijke en technische ontwikkelingen en innovaties. Dit kan leiden tot nieuwe projecten en activiteiten waar we op dit moment geen inzicht in hebben. Er wordt een innovatie-agenda bijgehouden om te zorgen dat we meer zicht krijgen in de benodigde activiteiten en financiële consequenties.

Door het uitvoeren van deze opgave worden belangrijke randvoorwaarden ingevuld voor de realisatie van de collegetarget tevredenheid concerndienstverlening. Voor de realisatie van deze target zijn echter meer factoren van essentieel belang, bijvoorbeeld de beschikbaarheid van voldoende uitvoeringscapaciteit in de publiekslocaties voor Burgerzaken de komende jaren in verband met de verwachte piek in vraag naar reisdocumenten. Het college maakt daarom in de Voorjaarsnota middelen vrij om extra uitvoeringscapaciteit aan te trekken.



Afsluitend

Met de nieuwe dienstverleningsopgave 'De Rotterdamse Dienstverlening' bouwt de gemeente en college de komende vier jaar aan herstel van vertrouwen in de overheid door goede dienstverlening te bieden. Persoonlijk, betrouwbaar en eigentijds.

Het bijbehorende ontwerpbesluit bieden wij u hierbij ter vaststelling aan.

Burgemeester en wethouders van Rotterdam,

De secretaris,

V.J.M. Roozen

De burgemeester,

A. Aboutaleb

Bijlage(n):

De Rotterdamse Dienstverlening – Doen we zo



Ontwerpbesluit

De Raad van de gemeente Rotterdam,

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders van 6 juni 2023.

gelet op artikel 147 Gemeentewet;

overwegende dat:

- de afgelopen jaren het vertrouwen in de overheid onder druk is komen te staan en dat tevredenheid over het contact met de gemeente een belangrijke randvoorwaarde is voor vertrouwen in de (lokale) overheid;
- de opgave Dienstverlening 2023-2026 duidelijke richting geeft aan de ambitie om nu en in de toekomst passende dienstverlening aan alle Rotterdammers te leveren en daarmee de tevredenheid over de gemeentelijke dienstverlening te vergroten

besluit:

De opgave 2023-2026 'De Rotterdamse Dienstverlening' vast te stellen.

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van

De griffier,

De voorzitter,