

MOTIE LID Steenvoorden (PUUR): Een 8 voor dienstverlening met omnichannel-benadering

De gemeenteraad van Noordwijk, in vergadering bijeen op 14 maart 2024;

Constaterende dat:

- De gemeente Noordwijk streeft naar het cijfer 8 als het gaat om haar dienstverlening;
- Dit ondanks grote investeringen het programma dienstverlening 2020-2022, blijft steken rond de 6.5;
- Burgers, ondernemers en organisaties verwachten steeds meer dat ze op een eenvoudige en efficiënte manier met de gemeente kunnen communiceren;
- De digitale wereld is voortdurend in beweging;
- De huidige, gefragmenteerde aanpak van de gemeentelijke dienstverlening voldoet niet meer aan deze eisen.

Overwegende dat:

- Een omnichannel-benadering, zoals ook in andere gemeente zoals Tilburg, een oplossing kan bieden;
- Hierbij alle kanalen naadloos op elkaar worden afgestemd waardoor men een soepele en gestroomlijnde ervaring krijgt bij het contact met de gemeente;
- De VNG-handreiking 'Omnichannel' biedt een waardevol kader voor de ontwikkeling van een plan van aanpak.

Verzoekt het college:

- Een plan van aanpak te ontwikkelen voor de implementatie van een omnichannel-benadering in het contact tussen burgers, ondernemers en gemeente.

- Dit plan van aanpak moet:
 - Uitgaan van de behoeften van burgers en ondernemers;
 - Aansluiten bij de best practices en aanbevelingen uit de VNG-handreiking "Omnichannel";
 - Duidelijke doelstellingen en deadlines bevatten;
 - Aandacht besteden aan de borging van de kwaliteit en consistentie van de dienstverlening via alle kanalen.
 - Een financieringsvoorstel bevatten.

en gaat over tot de orde van de dag.

Thomas Steenvoorden

PUUR

Toelichting:

Een omnichannel-benadering is een investering in de toekomst van onze gemeente.

Het zal leiden tot:

- Een betere serviceverlening;
- Meer tevredenheid bij burgers en ondernemers;
- Een efficiëntere werkwijze van de gemeente.

Geraadpleegde bronnen:

VNG-handreiking "Omnichannel": <https://vng.nl/sites/default/files/2022-03/VNG%20R%20Handreiking%20Omnichannel.v5.pdf>

Overige opmerkingen:

- De motie is breed geformuleerd, zodat het college de ruimte heeft om een plan van aanpak te ontwikkelen dat past bij de specifieke context van Noordwijk.
- De motie is gericht op het behalen van concrete resultaten, zoals een betere serviceverlening en meer tevredenheid bij burgers en ondernemers.

Wij bieden onze diensten digitaal aan en blinken uit in gastvrijheid.

Uit: Programma Dienstverlening 2020-2022

Ruim 1 miljoen verdeeld over 3 jaar te investeren in verbetering klanttevredenheid tot cijfer 8

Wat willen we bereiken?

Met het programma dienstverlening willen we passende invulling geven aan de opdracht van de raad en het college om onze dienstverlening te verbeteren en op het niveau te brengen dat past bij onze nieuwe gemeente en de gemeentelijke ambities. We concretiseren dit naar een rapportcijfer 8 voor onze dienstverlening in 2022

Dit meten we onder meer door de burgerpeiling van waarstaatjegemeente.nl
(Laatste cijfers van 2015?!)

Ambities 2020-2022

Om ons doel te bereiken, hanteren we zes leidende principes voor onze dienstverlening.

1. We blinken uit in onze gastvrijheid en persoonlijke aandacht.
2. We zijn er voor iedereen, toegankelijk en gebruiksvriendelijk.
3. We zijn op al onze kanalen goed bereikbaar (digitaal én persoonlijk).
4. We brengen ons klantcontact in beeld en al onze kanalen (zoals online, telefoon, loket) op orde.
5. We geven de klant regie over zijn eigen zaken met de gemeente.
6. We meten klanttevredenheid en monitoren onze servicenormen. Zo werken we continue aan verbeteringen.

Er is nu een persoonlijke pagina 'MijnNoordwijk' echter contacten met de gemeente worden nog niet bijgehouden.