Aan de Raad

Made, 20 oktober 2023

Raadsvergadering 16 november 2023	**Registratienummer:** 2023270557 2023270557 **Casenr:** Meerdere
Onderwerp: Dienstverleningsconcept Drimmelen '**We doen wat we zeggen en zeggen wat we doen'**	

Portefeuillehouder: H.T.M. Bakker **Ambtelijke coördinatie:** Dienstverlening en Ondersteuning **Steller:** M.A .Fens en A.C. Siahaya	**Bijlagen:** 1. Dienstverleningsconcept **We doen wat we zeggen en zeggen wat we doen**	**Ter inzage:**

Samenvatting
In het coalitieakkoord gemeente Drimmelen 2022-2026 is het ontwikkelen van een modern dienstverleningsconcept genoemd als ambitie.
We ontwikkelen onze dienstverlening verder door naar een dienstverlening die mensgericht, betrouwbaar, interactief en efficiënt is. Wat hiervoor nodig is op het gebied van organisatie, processen en informatievoorziening hebben we vastgelegd in het voorliggende dienstverleningsconcept. Wat we hiervoor moeten gaan doen hebben we vastgelegd in het uitvoeringsplan.
In de begroting 2024 vragen wij daarom een budget van €44.480 voor de uitvoering van de projecten die in het uitvoeringsplan benoemd. Het uitvoeringsplan is eerder voorafgaand aan de opinieronde ter informatie aan de Raad verstrekt.
Periodiek koppelen wij de stand van zaken over de projecten in het uitvoeringsplan terug aan de Raad.

In de opinieronde van 12 oktober jl. is het dienstverleningsconcept besproken. N.a.v. de vragen en opmerkingen is een aantal aanpassingen gedaan. Deze staan hieronder benoemd.

Voorstel:
Het bijgevoegde Dienstverleningsconcept **We doen wat we zeggen en we zeggen wat we doen** vast te stellen.

AANLEIDING
Op basis van de ambitie in het Coalitieakkoord 2022-2026 is een ambtelijk projectteam met een vertegenwoordiging van alle dienstverlenende afdelingen en de informatieadviseur aan de slag gegaan om een modern dienstverleningsconcept te ontwikkelen. In het Dienstverleningsconcept **We doen wat we zeggen en we zeggen wat we doen** staan de concrete ontwikkelingen die hiervoor nodig zijn.
Aan het college is gevraagd het dienstverleningsconcept aan de raad voor te leggen ter vaststelling.
De ontwikkelingen beschreven in het dienstverleningsconcept zijn afgestemd met het informatiebeleidsplan en het plan voor de doorontwikkeling van de organisatie.

AANPASSINGEN N.A.V. OPINIERONDE
De aangehaalde casussen die door u als Raad werden benoemd, zijn bekend in de organisatie en worden opgepakt.

Ambitieplan Dienstverlening
Naar aanleiding van uw vragen en opmerkingen over het Ambitieplan (gebaseerd op de visie op dienstverlening 2019-2023) dat in december 2020 is goedgekeurd, geven wij u ter verduidelijking een toelichting op de huidige stand van zaken en vatten wij samen hoe de raad in de afgelopen periode is geïnformeerd.
De Raad is via de P&C cyclus, en diverse presentaties aan de raad (juni 2021, informatieronde september 2022 en een raadsbrief in februari 2023) op de hoogte gebracht van de voortgang in de realisatie van het ambitieplan. Hierbij is ook aangegeven welke projecten wel zijn gestart en afgerond, welke nog niet en welke oorzaken hieraan ten grondslag liggen. De actuele stand van zaken is hieronder weergegeven.

- Invoering Klant Contact Systeem (afgerond)
- Digitaal samenwerken (afronding oktober 2023)
- Verbeteren digivaardigheden medewerkers (afgerond)
- Procesoptimalisaties (niet afgerond. Systeem voor ondersteunen meer procesgericht werken /digitaal samenwerken staat op portfolio informatievoorziening en methoden om procesoptimalisaties samen met klanten uit te voeren zijn onderdeel van het voorliggende dienstverleningsconcept (klantreizen, serviceformules, opleiden medewerkers)
- Digitale ondertekening (niet afgerond)
- Wet open overheid (wettelijk verplichte acties afgerond)
- Inzet Mijn Overheid berichtenbox (deels werkend, verder onderdeel van kanaal-strategie en -sturing in uitvoeringsplan)
- Goverrnance informatievoorziening (onderhanden, met vaststellen informatiebeleidsplan afgerond)
- Cloudstrategie (onderhanden, zie ook informatiebeleidsplan)

Lopende projecten of projecten die om moverende redenen nog niet tot uitvoering zijn gekomen zijn ondergebracht in het projectenportfolio van dienstverlening of het projectenportfolio van informatievoorziening.

Voor de uitvoering van de dienstverleningsprojecten is een planning (projectenportfolio dienstverlening) gemaakt als onderdeel van het uitvoeringsplan met concrete mijlpalen en doorlooptijd. Rapportage over de voortgang vindt periodiek plaats richting het managementteam.

Kanaalsturing
Er zijn veel verschillende manieren om contact te zoeken met de gemeente. De inwoner heeft de regie en maakt zijn (eigen) kanaalkeuzes. Daarnaast wordt de inwoner proactief geholpen en ondersteund met suggesties door de gemeente.

We doen aan kanaalgeleiding en helpen de inwoners met het maken van de juiste keuze. Een concreet voorbeeld hiervan: Als een inwoner een melding doorgeeft via onze sociale media kanalen, of via de landelijke BuitenBeterApp, dan wordt de link van onze website of Drimmelenapp doorgestuurd met de informatie hoe de melding via het juiste kanaal gemaakt kan worden. We doen niet aan kanaalaanmoediging, maar we maken keuzes in de kanalen die we als gemeente gebruiken, en geleiden onze inwoners daarnaartoe. Hierbij onderzoeken we ook nieuwe kanalen en mogelijkheden zoals de inzet van een chatbot op website. We maken daarbij gebruik van de best practices van andere gemeenten en zijn volgend.

Dashboard Dienstverlening
Willen we meer grip krijgen op dienstverlening dan vraagt dit om het meten en bijsturen op basis van data. Die data brengen we samen een dienstverleningsdashboard. Op dit moment is er nog geen dashboard waar we gebruik van maken, maar is er vanuit diverse bronnen al data uit meerdere applicaties beschikbaar waarop gestuurd wordt:

- Het aantal contacten met de gemeente van de inwoners en bedrijven in het Klantcontactsysteem;
- De aantal terugbelnotities in het Klantcontactsysteem en de afhandeltijd hiervan;
- De aantal meldingen in ons meldsysteem en de afhandeltijd hiervan;
- De aantal berichten en vragen op onze sociale media kanalen en de reactietijd.

Tijdens de P&C cyclus is het mogelijk om deze data en de huidige KPI's die zijn gebaseerd op de servicenormen met de Raad te delen.

Proces doorontwikkeling KPI's dienstverlening en sturing
In de planning van het uitvoeringsplan is opgenomen om metingen op kanalen (aantallen) in kaart te brengen. Op basis van metingen in inzichten worden dan een set vernieuwde KPI's door het regieteam voorgesteld en door het management vastgesteld.

In verband met de wens om kanaalsturing te kunnen doen is de projectopdracht om een dashboard te ontwikkelingen waarmee data en KPI's gecombineerd wordt en waarmee de samenhang kan worden overzien. Vervolgens kunnen verbeteracties benoemd worden op basis van deze stuurinformatie.

Op dit moment is er een aantal KPI's waarop wordt gestuurd die zijn gebaseerd op de in het dienstverleningsconcept vastgestelde servicenormen. Denk hierbij aan de afhandeltijd van terugbelverzoeken en het aantal meldingen dat binnen de normtijd wordt afgehandeld. Deze worden maandelijks door het management gemonitord en hierop worden gerichte vervolgacties genomen waar dat nodig is.

Verschil van beleving per dorp over de Dienstverlening
In het onderzoek van Pon-Telos (2021) wordt duidelijk dat op het thema dienstverlening en communicatie tussen de dorpen soms significante verschillen zijn. (positief, negatief en neutraal afwijkend). Deze informatie kan relevant zijn bij het initiëren van verbeteracties.

Hoe bereiken we de cultuuromslag?
De zorg van de Raad betreffende de te maken cultuuromslag om de doelen in het dienstverleningsconcept te kunnen bereiken (als je doet wat je deed, krijg je wat je kreeg) is ons bekend. In het uitvoeringsplan is een van de eerste projecten het concreet implementeren van het gewenste gedrag in de organisatie. Met behulp van een verandermanager wordt een plan gemaakt per afdeling of cluster. In de uitvoering is veel aandacht voor implementatie van een klantgerichte houding en - gedrag door het bespreken van en oefenen met praktijkcases.

WAT WILLEN WE BEREIKEN?
We ontwikkelen onze dienstverlening verder door naar een dienstverlening die mensgericht, betrouwbaar, interactief en efficiënt is. In het dienstverleningsconcept geven we een beeld hoe we de komende jaren verder vorm willen geven aan de onze dienstverlening en wat dit vraagt op het gebied van informatievoorziening, de organisatie en de ontwikkeling van medewerkers. Het dienstverleningsconcept gebruiken wij als leidraad binnen de organisatie om dienstverlening continu te verbeteren en aan te passen aan de behoeften van inwoners en bedrijven in een de veranderende omgeving.

Toelichting Dienstverleningsconcept en Uitvoeringsplan
De gemeente Drimmelen heeft in de komende jaren diverse opgaven. Inwoners en bedrijven verwachten steeds betere en snellere dienstverlening van de gemeente, het vertrouwen in de landelijke en lokale overheid is laag. En de technologische ontwikkelingen nemen in snel tempo toe. In het coalitieakkoord gemeente Drimmelen 2022-2026 is het ontwikkelen van een modern dienstverleningsconcept dat rekening houdt met deze trends genoemd als ambitie.

Dienstverleningsconcept
We ontwikkelen onze dienstverlening verder door naar een dienstverlening die mensgericht, betrouwbaar, interactief en efficiënt is. Wat hiervoor nodig is op het gebied van organisatie, processen en informatievoorziening hebben we vastgelegd in een dienstverleningsconcept **We doen wat we zeggen en zeggen wat we doen**. Wat we hiervoor moeten gaan doen hebben we vastgelegd in het uitvoeringsplan. Hierin staan concrete projecten voor de korte termijn en de ideeën voor projecten voor de langere termijn.

In het dienstverleningsconcept geven we een beeld hoe we de komende jaren verder vorm willen geven aan de onze dienstverlening. Het dienstverleningsconcept gebruiken wij als leidraad binnen de organisatie om dienstverlening continu te verbeteren en aan te passen aan de behoeften van inwoners en bedrijven in een de veranderende omgeving. De inhoudelijke onderwerpen zoals deze zijn uitgewerkt in het dienstverleningsconcept worden hieronder kort toegelicht

Vertaling leidende principes naar concrete houding en gedrag
Vanuit de kernwaarden in onze organisatie formuleerden wij in onze Visie op Dienstverlening 2019-2023 de leidende principes voor onze dienstverlening. Wat betekenen Mensgericht, Betrouwbaar, Interactief en Efficiënt in de praktijk? Wat is onze ambitie en wat is zichtbaar en merkbaar in onze dienstverlening?

Resultaat voor de organisatie is dat onze medewerkers weten waar we voor staan en wat er van hen wordt verwacht van hun houding en gedrag op het gebied van dienstverlening. We komen afspraken na spreken elkaar aan en sturen op de doelen van dienstverlening,

Dienstverleningskanalen en servicenormen
Inwoners willen op verschillende manieren contact zoeken met de gemeente. Als de inwoner contact zoekt, bijvoorbeeld via de website, telefonisch of een via e-mail, moet duidelijk zijn wanneer een antwoord gegeven wordt. We maken heldere afspraken over de servicenormen en dienstverleningsafspraken, waardoor inwoners weten waar ze op kunnen rekenen in hun contact met de gemeente. Hierbij wegen we af welke dienstverleningskanalen we voor inwoners beschikbaar stellen. We houden rekening met een gezonde balans tussen klantgerichte en betaalbare dienstverlening. Om hierop te kunnen sturen wordt een dashboard dienstverlening ontwikkeld.

Het resultaat is dat we duidelijk zijn naar onze inwoners over hoe en wanneer ze contact kunnen hebben met de gemeente. We kunnen sturen op basis van data uit het dashboard dienstverlening. Hierdoor kunnen er keuzes gemaakt worden over bijvoorbeeld de openingstijden, welke kanalen wel of niet etc.

Regie op dienstverlening
Het leveren van klantgerichte dienstverlening vraagt om een goede regie en heldere processen. Nu zijn er veel initiatieven en communicatie met klanten die niet in alle clusters centraal bekend zijn.
Hiervoor gaan we binnen de afdeling formatie vrijmaken voor deelname aan een regieteam. De projectleider dienstverlening (coördinator servicebalie) is voorzitter.

Het resultaat is dat er meer overzicht komt op diverse processen en de uitvoering van dienstverlening in de organisatie. Ook is er integraal overzicht van de communicatie naar inwoners. Hierdoor kan een regieteam beter sturen op de dienstverleningsprocessen, zoals: inzet van medewerkers en communicatiekanalen.

Van Servicebalie naar KCC
Drimmelen wil de doorontwikkeling maken van servicebalie naar een klantcontactcentrum, omdat deze term beter de nadruk legt op het brede scala aan kanalen waarmee klanten in contact kunnen komen met de gemeente. Het klantcontactcentrum is een plek waar alle vormen van klantcontact samenkomen en waar de organisatie regie heeft op de schriftelijke, telefonische elektronische- en persoonlijke eerstelijns dienstverlening richting de klant. De ontwikkeling van de medewerker Servicebalie naar een medewerker KCC vraagt de komende jaren om competentieontwikkeling.

Het resultaat is dat de medewerkers van het KCC bijvoorbeeld door de inzet van een kennisbank en een moderne telefooncentrale in staat zijn om de klantvraag direct af te handelen. Hiermee worden de afdelingen ontzorgd en kunnen zij zich richten op hun andere werkzaamheden. Dit vraagt niet om extra personeel, maar een groei van competenties van de medewerkers. Er zal een professionaliseringsslag worden gemaakt.

Digitaliseren van dienstverleningsprocessen/ invoering van een workflowsysteem
Binnen Drimmelen liggen nog veel kansen om dienstverleningsprocessen te digitaliseren. De invoering van een workflowsysteem waarin bedrijfs- en werkprocessen worden ondersteund, zijn gestandaardiseerd en termijnbewaking per processtap is vastgelegd, biedt kansen zoals betere service aan de (digitale) inwoner, het standaardiseren van processen, het bewaken van afhandeltermijnen en beter informatiebeheer.

Het resultaat is dat onze inwoner digitaal aanvragen en meldingen kan doen vanuit huis. Ook kunnen diensten in kortere doorlooptijd en tegen lagere kosten worden geleverd, terwijl de kwaliteit van de dienstverlening verbetert. Daarnaast ontstaat er ruimte voor meer persoonlijke dienstverlening aan inwoners die hier behoefte aan hebben. Dit vraagt om de doorontwikkeling van competenties en digitale vaardigheden van de medewerkers. En meer kennis van procesgericht samenwerken, inclusief het ontwikkelen van werkinstructies.

Professionaliseren dienstverlening
We willen gaan werken met bewezen serviceformules en methodieken zoals klantreizen om samen met klanten de dienstverlening te verbeteren. Door de dienstverleningsprocessen en afspraken te toetsen aan inwoners en verbeteracties toe te passen, verbeteren we continu onze dienstverlening.

Het resultaat is dat onze inwoners meer betrokken worden. Dit kan het vertrouwen in de gemeente versterken. Een ander resultaat is dat medewerkers samenwerken op basis van gemeenschappelijke afspraken die in de serviceformules zijn vastgelegd. Hierdoor ontstaat er effectieve en afdeling overstijgende samenwerking en is er minder onduidelijkheid. We werken van binnen naar buiten centraal samen. Ook kunnen succesvolle aanpakken worden uitgewisseld.

Impact dienstverleningsconcept informatievoorziening
De hiervoor beschreven ontwikkelingen maken duidelijk dat de voorgestelde wijzigingen in het dienstverleningsconcept impact hebben op de benodigde informatievoorziening en organisatie. Voor informatievoorziening zijn gewenste ontwikkelingen in samenhang met het informatiebeleidsplan geborgd.

Impact dienstverleningsconcept op de organisatie
Voor de organisatie is de impact van de gewenste ontwikkelingen en het toekomstgericht maken van de dienstverlening, dat er een kwaliteitsslag gemaakt moet worden door medewerkers te scholen in klantgerichte competenties en gedrag. Ook het werken met moderne dienstverleningsmethodes zoals de evaluatie met klanten via klantreizen vraagt om scholing en begeleiding. Bij de ontwikkeling van Servicebalie naar KCC wordt rekening gehouden met de opbouw van het personeelsbestand en de pensioengerechtigde leeftijd van medewerkers.
Organisatiebreed is de verwachting niet dat extra formatie nodig is voor realisatie van de plannen. Waar efficiency wordt geboekt door digitalisering en procesgericht werken kan deze formatie worden ingezet voor kwalitatief betere dienstverlening.

Uitvoeringsplan en dienstverleningsportfolio
De projecten die in het uitvoeringsplan zijn benoemd en uitgewerkt, zijn de projecten waarvan het wenselijk is dat die op de korte termijn (2023 en 2024) starten en ook kúnnen starten. Alle gewenste ontwikkelingen op het vlak van informatievoorziening zijn bekend bij de informatieadviseur en opgenomen in het projectenportfolio van informatievoorziening.

Het gevraagde dienstverleningsbudget in 2024 is € 44.480.
De ontwikkelingen op het gebied van informatievoorziening en de opleiding van medewerkers die een bijdrage leveren aan de dienstverlening worden uit de daarvoor beschikbare budgetten gefinancierd.

2025 en verder
In het uitvoeringsplan kiezen we voor een stap voor stap aanpak naar een betere dienstverlening, zodat we onderweg nog kunnen bijsturen waar dat nodig is. Via het te vormen programmateam dienstverlening uit de interne organisatie wordt in 2024 prioritering en concretere uitwerking gedaan van projecten.

Door het programmateam wordt jaarlijks bekeken welke projecten te prioriteren en op basis daarvan worden concrete voorstellen door het MT goedgekeurd.
De concrete dienstverleningsprojecten voor 2025 en verder en het daarvoor benodigd budget leggen we jaarlijks inclusief de verantwoording over het voorgaande jaar voor aan de gemeenteraad ter besluitvorming.

HOE PAST DIT BINNEN BELEID EN WETGEVING?
Het dienstverleningsconcept is een logisch vervolg op de ambitie in het Coalitieakkoord 2022-2026.
Een aantal voorgestelde ontwikkelingen in het dienstverleningsconcept hangen samen met trends in de samenleving en wettelijke veranderingen, denk aan de wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer (digitaal zaken kunnen doen met de gemeente) en de Wet open overheid (actief openbaar maken van overheidsinformatie).

Duurzaamheidsparagraaf?
Ja
Toelichting:
We streven naar duurzame dienstverlening voor inwoners, bedrijven en maatschappelijke organisaties. In de projecten en activiteiten die we ondernemen maken we altijd de afweging of deze duurzaam zijn. In leidende principes uit het dienstverleningsconcept (mensgericht, interactief, betrouwbaar en efficiënt) zijn de duurzaamheidsprincipes geborgd.

WAT GAAN WE DOEN?
Na het vaststellen van het dienstverleningsconcept kan worden gestart met het voorbereiden van de projecten voor 2024 die in het uitvoeringsplan dienstverlening zijn beschreven.

WIE ZIJN DE BETROKKEN PARTIJEN?
Inwoners en bedrijven
Samenwerkingspartners van de gemeente
Een vertegenwoordiging van elke afdeling in de organisatie

WAT ZIJN DE KOSTEN?
We ontwikkelen onze dienstverlening verder door naar een dienstverlening die mensgericht, betrouwbaar, interactief en efficiënt is. Wat hiervoor nodig is op het gebied van organisatie, processen en informatievoorziening hebben we vastgelegd in een dienstverleningsconcept. Wat we hiervoor moeten gaan doen hebben we vastgelegd in een uitvoeringsplan. Hierin staan heel concrete projecten voor de korte termijn en de contouren voor projecten voor de lange termijn. Hiermee werken we stap voor stap naar een betere dienstverlening en kunnen we onderweg nog bijsturen waar nodig.

In 2024 werken we aan:
- Het organiseren van de regie op dienstverlening in de organisatie;
- Zorgen dat onze klanten weten wat ze van ons mogen verwachten;
- Zorgen dat onze medewerkers weten wat er van hen verwacht wordt;
- Opleiden van onze medewerkers in de methodiek van klantreizen;
- Een aantal processen met deze methodiek evalueren en verbeteren;
- Het modelleren van dienstverleningsprocessen waardoor inzicht ontstaat in taken en verantwoordelijkheden, werkwijze en servicetermijnen van onze dienstverlening;
- Een onderzoek naar de benodigde telefooncentrale voor het nieuwe dienstverleningsconcept.

Het gevraagde dienstverleningsbudget voor 2024 worden ingeschat op €44.480 (eenmalige kosten). De benodigde ontwikkelingen op het gebied van informatievoorziening en de opleiding van medewerkers die een bijdrage leveren aan de dienstverlening worden uit de daarvoor beschikbare budgetten gefinancierd.
Er zijn hiervoor geen subsidiemogelijkheden bekend.

WAT ZIJN DE ALTERNATIEVEN?
Het dienstverleningsconcept is opgesteld op basis van de ambitie in het coalitieakkoord. De beoogde ontwikkelingen passen binnen beleid en wet en regelgeving. Er worden geen alternatieven geboden.

HOE GAAN WE COMMUNICEREN?
In het uitvoeringsplan is aandacht voor externe communicatie. Hierbij kan gedacht worden aan het actualiseren van de informatie over servicenormen en andere relevante onderwerpen uit het dienstverleningsconcept op de gemeentelijke website.

WAT IS DE VERVOLGPROCEDURE?
Na het vaststellen van het dienstverleningsconcept kan worden gestart met het voorbereiden van de projecten voor 2024 die in het uitvoeringsplan en projectenportfolio dienstverlening zijn beschreven.

Burgemeester en wethouders van Drimmelen

Laten staan ivm handtekening

Laten staan ivm handtekening

Laten staan ivm handtekening

,

De raad van de gemeente Drimmelen;

gezien het voorstel van burgemeester en wethouders d.d.;13 september 2023

B e s l u i t :

Het bijgevoegde Dienstverleningsconcept **We doen wat we zeggen en we zeggen wat we doen** vast te stellen.

Made, 16 november 2023

de raad voornoemd,

Laten staan ivm handtekening

Laten staan ivm handtekening

Laten staan ivm handtekening