Dienstverleningsconcept
“We doen wat we zeggen en zeggen wat we doen ”

Informatieronde gemeenteraad 5-10-2023



Agenda

- Opgaven dienstverlening
- De huidige situatie
- Welke doelen hebben we?
- Welke inspanningen moeten we daarvoor doen?
- Vragen



Tijdlijn Dienstverleningsconcept & Uitvoeringsplan

	2022	2023	2024	2025 en verder
Dienstverleningsconcept	0-meting dienstverleningsconcept	Analysefase en opstellen dienstverleningsconcept Vaststellen dienstverleningsconcept		
Uitvoeringsplan		Opstellen uitvoeringsplan doelen 2024	Start uitvoeringsplan doelen 2024 Rapportage voortgang en doelen 2025	Start uitvoeringsplan doelen 2025



Opgaven dienstverlening

Maatschappelijke ontwikkelingen

Technologische ontwikkelingen

Andere rol en taken overheid

Bestuurlijke ambities

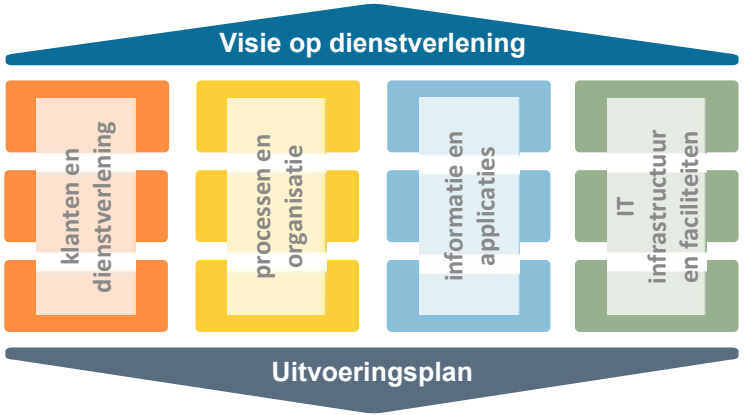
Wet- en regelgeving

Strategische doelen

Huidige situatie

Gewenste situatie (doelen dienstverleningsconcept)

Inspanningen





Klanten en dienstverlening

- Huidige situatie
  - Dienstverlening versnipperd
  - Weinig kanaalsturing
  - Veel persoonlijke inzet

- Doelen
  - Kanaalsturing
  - Dienstverlening op maat: “digitaal waar het kan en persoonlijk waar het nodig is”
  - Professionaliseren en evalueren met klanten
  - Medewerkers bekend maken met nieuwe ontwikkelingen

- Inspanningen
  - Informeren inwoners, bedrijven, samenwerkingspartners en medewerkers
  - Kanaalsturing organiseren
  - Verzamelen data





Leidende waarden Dienstverlening

De klant staat centraal

-Wij denken klantgericht mee en zijn dienstbaar-



Principe: Mensgericht

Wij werken aan contact

-Digitaal waar het kan, persoonlijk waar het nodig is-



Principe: Interactief

Wij komen afspraken na en zijn duidelijk

-Wij doen wat we zeggen en zeggen wat we doen-



Principe: Betrouwbaar

Wij werken resultaatgericht

-In onze dienstverlening en interne samenwerking-



Principe: Efficiënt



Processen en Organisatie

- Huidige situatie
  - Weinig overzicht
  - Beperkt aanbod digitale diensten
  - Werkwijze medewerkers vooral taakgericht

- Doelen
  - Regie op de uitvoering van dienstverlening
  - Verbeteren kwaliteit dienstverlening
  - Beter informatiebeheer

- Inspanningen
  - Opleiden medewerkers
  - Meer en betere klantinformatie
  - Standaardiseren dienstverlening
  - Regie op dienstverlening





Informatie, applicaties en IT-infra

- Huidige situatie
  - Onvoldoende informatie tijdens klantcontact
  - Systemen sluiten onvoldoende op elkaar aan
  - Informeren van klanten kost veel tijd

- Doelen
  - Transparant werken
  - Betrouwbare overheid
  - Betaalbare dienstverlening

- Inspanningen
  - Dashboard dienstverlening
  - Kennisbank en koppelingen
  - E-formulieren
  - Anonimiseringssoftware



Uitvoeringsplan

- Concrete projecten 2024:
  - Communicatie inwoners
  - Opleiden medewerkers
  - Verbeteren processen
  - Onderzoek telefooncentrale
  - Invoering kennisbank

- Gevraagd budget via begroting: € 44.480 (eenmalig)
- Verantwoording



Vragen ?



