Onderwerp	Raadsvoorstel inzake Vaststellen Visie op Dienstverlening 2021-2024
Vergaderdatum	24 februari 2021
Zaaknummer	0971165211

Aan de Raad

Voorstel

De gemeenteraad wordt voorgesteld:

De Visie op Dienstverlening 2021-2024 vast te stellen.

Inleiding

Ontwikkelingen in de omgeving zijn bepalend voor hoe klanten de dienstverlening van de gemeente Stein ervaren en de verwachtingen die zij hier aan stellen. Om de dienstverlening voor de komende jaren koers te geven is de visie op dienstverlening 2021-2024 opgesteld. Dit is een integrale visie op dienstverlening binnen de gemeente Stein vanwege het afdeling overschrijdende karakter. Het document is een doorontwikkeling van de visie op dienstverlening 2017-2020 en het Klanttevredenheidonderzoek 2019, toegespitst op de aan verandering onderhevige wereld, toenemende complexiteit en verwachtingen van onze klanten. De visie op dienstverlening 2017-2020 is derhalve aan dit raadsvoorstel als bijlage toegevoegd.

Met de visie op dienstverlening willen we kaders en plannen ontwikkelen voor de dienstverlening van de gemeente Stein voor de periode 2021-2024. De kaders en plannen zijn richtinggevend voor de uitwerking in concrete projecten en maatregelen via een uitvoeringsagenda welke bijdraagt aan de service van de gemeente voor haar klanten.

Argumentatie

1. De termijn van de visie op dienstverlening 2017-2020 is afgelopen. Voor de doorontwikkeling van de dienstverlening in de komende 4 jaar is de visie op dienstverlening 2021-2024 opgesteld.

2. De visie op dienstverlening biedt een afwegingskader voor elke vorm van dienstverlening van de gemeente en schept duidelijkheid over hoe wij service verlenen aan de klant.

3. De visie op dienstverlening is overkoepelend voor alle beleidsterreinen en met name voor de wijze waarop de dienstverlening richting klant plaatsvindt.

4. De visie op dienstverlening is een belangrijke leidraad voor de afdelingsplannen voor alle zaken die zijn gerelateerd aan de dienstverlening. Tevens is de visie op dienstverlening leidend voor wanneer welke veranderingen in de planning staan.

Financiële onderbouwing

Doel is vooral om benodigde middelen op te vangen via de beschikbaar gestelde budgetten, hieronder een toelichting per onderwerp zoals die staan op de uitvoeringsagenda. Mochten aanvullende middelen nodig zijn dan volgt een voorstel via een separaat college & raadsvoorstel.

Onderwerp	*Toelichting*
1. Service Level Standaarden opstellen	Dit project valt binnen de beschikbare uren van de functie Adviseur dienstverlening en Teamleider KCC/BuZa.
2. Telefooncentrale vervangen	Middelen zullen worden voorzien vanuit budgetten bedoeld hiervoor, binnen het informatiebeleidsplan (operationele kosten á €40.000,- per jaar). Mochten aanvullende middelen nodig zijn dan volgt een voorstel via een separaat college & raadsvoorstel.
3. Projectmatig werken	Dit betreft met name capaciteit inzet, het gaat om een andere manier van werken. Middelen worden opgevangen binnen de beschikbare uren/budgetten KCC/BuZa en het opleidingsbudget + cultuurtraject voor deze afdeling.
4. Continu verbeteren	We gaan onderzoeken of wij eventuele kosten binnen beschikbare budgetten kunnen worden opgevangen. Mochten aanvullende middelen nodig zijn dan volgt een voorstel via een separaat college & raadsvoorstel.
5. Klant Tevredenheid Onderzoek	Reeds opgenomen in begroting voor komende 4 jaar onder Dienstverlening - zijnde €13.000 (600400110).
6. Vernieuwing hal gemeentehuis	Budget is reeds opgenomen in post facilitair als investeringen t.a.v. Hal Gemeentehuis - zijnde €100.000,- (7001420)
7. Data Gedreven Organisatie	We gaan onderzoeken welke kosten verwacht kunnen worden en welke binnen beschikbare budgetten kunnen worden opgevangen. Mochten aanvullende middelen nodig zijn dan volgt een voorstel via een separaat college & raadsvoorstel.
8. ZAAK + Product Diensten Catalogus + KCC Klantcontact	Kosten vallen in het informatiebeleidsplan/nieuw ZAAK systeem. Budgetten hiervoor zijn aanwezig, wij haken hier aan als functionele inrichting. Benodigde tijd van de Adviseur Dienstverlening past in de beschikbare uren van de functie Adviseur Dienstverlening.

9. Omgevingswet	Benodigde tijd past in de beschikbare uren van de functie Adviseur Dienstverlening.
10. Klantreis ontwikkelen	Dit project valt binnen de beschikbare uren van de functie Adviseur dienstverlening en Teamleider KCC/BuZa.
11. Business Continuïteit Management actualiseren	Dit project valt binnen de beschikbare uren van de functie Adviseur dienstverlening, Teamleider KCC/BuZa, medewerkers Burgerzaken en medewerkers KCC.
12. Ontwikkeling servicegerichtheid medewerkers	Benodigde middelen voor dit onderwerp zullen worden voorzien uit opleidingsbudget KCC/BuZa en/of het cultuurtraject budget. Wij willen hier graag bedrijven uit de regio bij betrekken die qua servicegerichtheid voorop lopen (buiten naar binnen) en zullen dit proberen dit op te vangen binnen beschikbare budgetten. Mochten aanvullende middelen nodig zijn dan volgt een voorstel via een separaat college & raadsvoorstel
13. Digitalisering Producten Burgerzaken	Betreft een van de projecten uit het Informatiebeleidsplan. Benodigde tijd past in de beschikbare uren van de Burgerzaken medewerkers. Aanspraak zal gemaakt worden op budgetten vanuit het informatiebeleidsplan ten behoeve van technische en functionele ondersteuning bij de product uitrol.
14. Digitaal communiceren met inwoners	We gaan onderzoeken of wij eventuele kosten binnen beschikbare budgetten kunnen worden opgevangen. Mochten aanvullende middelen nodig zijn dan volgt een voorstel via een separaat college & raadsvoorstel. Wij wachten nog op verdere informatie van het ministerie.
15. Website optimaliseren	Deze doorlopende activiteit valt binnen de beschikbare uren van de functie Adviseur dienstverlening, ICT, Communicatie, medewerkers BuZa en Teamleider KCC/BuZa (andere afdelingen die gerelateerd zijn aan de website).

In de concept uitvoeringsagenda maken we gebruik van een prioritering van de onderwerpen. De onderwerpen met de hoogste prioriteit hebben direct aandacht nodig omdat deze essentieel zijn voor de verbetering van de dienstverlening en/of wettelijk verplicht. De

onderwerpen met prioriteit 2 zijn ondersteunende of doorlopende processen/onderwerpen waar we de komende jaren aandacht aan zullen besteden.

Prioriteit 1:

- Service Level Standaarden opstellen
- Telefooncentrale vervangen
- Vernieuwing hal gemeentehuis
- Burgerzaken digitaliseren
- ZAAK + PDC + KCC klantcontact
- Digitaal communiceren met inwoners

Prioriteit 2:

- Klantreis ontwikkelen
- Projectmatig werken
- Continue verbeteren
- Klant Tevredenheid Onderzoek
- Data Gedreven Organisatie (voor KCC BuZa)
- Omgevingswet
- Business Continuïteit Management actualiseren
- Ontwikkeling servicegerichtheid medewerkers
- Website optimaliseren

Bijdrage aan strategische toekomstvisie 2018-2022:

Vanuit de strategische toekomstvisie dienen voorzieningen te zijn afgestemd op toekomstige behoefte en bevolkingssamenstelling. De visie op dienstverlening draagt hier aan bij door de gemeentelijke dienstverlening richting te geven, waarmee wij ook kunnen anticiperen of veranderende behoeften van onze klanten. Voorbeeld is meer digitale producten ter beschikking stellen en het opvolgen van afspraken. De behoeften veranderen ook kwalitatief, daar waar we instrumenten inzetten, in het kader van dienstverlening, verwachten wij ook aan de kwalitatieve behoefte te voldoen. Denk hierbij aan het projectmatig oplossen van complexe vraag stukken waarbij afdeling overschrijdende samenwerking nodig is.

Relevante beschikbare achtergrondinformatie

In de visie op dienstverlening komen een aantal speerpunten aan bod die afkomstig zijn uit verschillende brondocumenten en onderzoeken, zoals: Concernplan 2019-2022, Rapport trendverkenning 2017, Strategische Toekomstvisie 2018-2022, Visie op communicatie 2018-2022 en het Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) 2019.

Burgemeester en Wethouders,

de Secretaris, de Burgemeester,