

In 60 minuten neem ik jullie mee naar de wereld van gemeentelijke dienstverlening

introductie en context

- Wat is dienstverlening en wat is een dienstverleningsconcept?
- Waarom gaan we het dienstverleningsconcept herijken?
- Hoe pakken we het aan & waar staan we nu?
- Belangrijkste uitkomsten 0-meting



inwoner peiling

- De belangrijkste inzichten van de inwonerpeiling



Service- formules

- Welke vormen van dienstverlening zijn er?
- Wat zijn serviceformules?
- Wat willen jullie ons nog mee geven?



Iedereen die voor de gemeente Beuningen werkt draagt bij aan de dienstverlening



Dienstverlening omvat alle klantcontact en -interactie tussen de gemeente en haar inwoners, ondernemers en samenwerkende partijen.

Iedereen die bij de gemeente werkt is **direct of ondersteunend** betrokken bij ons klantcontact of -interactie.

Dus raakt het Dienstverleningsconcept iedereen

Het Beuningse Dienstverleningsconcept (idee)

1. Frontoffice.
De 'voorkant' van de Beuningse dienstverlening
2. Serviceformules.
Wat zijn de dienstverleningskaders voor onze processen?
3. Houding & Gedrag.
Welke houding en gedrag hoort hierbij? Betekenisgeving van huidige organisatie waarden op dienstverlening.

van betekenis en richtinggevend voor bijvoorbeeld



beleid



klantkanalen



ICT-componenten



onboarding



aansturing



huisvesting en facilitair



communicatie



werkproces

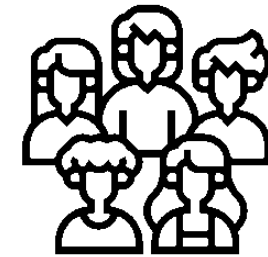
Waarom een herijking van het dienstverleningsconcept?



Het vorige complete DVC komt van 2008/2012. Er is in de tussentijd wel veel werk verzet aan meer gemak, minder regels en meer self-service.



Het is de vraag in hoeverre de dienstverlening is ingericht op de organisatie filosofie van zelf-organiseren.



De organisatie wil nu weten wat de behoefte van de inwoner is en daar haar **dienstverlening** verder op verbeteren met nieuwe energie, vanuit een gezamenlijke koers.

Aanpak in fases

Het DVC hangt 'onder' de organisatie filosofie



Organisatie- en sturingsfilosofie



Behoeftes van de inwoner tav de dienstverlening



het **DVC** geeft richting en kaders



Dienstverlening die past bij organisatie en behoeften inwoners

DVC

fase 1

fase 2

fase 3

0-meting



We maken op hoofdlijnen een 0-meting van onze dienstverlening

MEI-JUNI '24

in gesprek

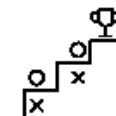


We zijn nu hier!

We halen de behoeften en beelden op bij diverse stakeholders waaronder inwoners

JUNI-NOV '24*

iteratief schrijven



We schrijven het concept stapsgewijs met meerdere feedbackrondes bij bestuur, MT en collega's

NOV- DEC '24

OUT OF SCOPE

fase 4 en verder...

aan de slag!



Plan van Aanpak bepalen én uitvoeren.

JAN en verder- '25

Er ligt een mooi fundament waar we op kunnen bouwen

Highlights 0-meting 1/2

Zelf organiserende
teams bevorderen
eigenaarschap



Met **zelf organiserende** teams heeft Beuningen een **mooi voedingsbodem** om te zorgen dat het DVC echt iets is van ons allemaal.

Van buiten naar binnen
werken is verankerd



De aandacht voor **van buiten naar binnen denken** is **mooi verankerd** in onder andere de organisatie- en de participatievisie.

Beuningen werkt hard
aan de digitale
transformatie



Dankzij DOP I ligt er een **goede basis op informatie en systemen** om dienstverlening naar een hoger plan te tillen.

Doorbouwen op het fundament

Highlights 0-meting 2/2

Teams kunnen dienstverlenings-
concept nu niet waarmaken



De zelf organiserende teams lijken zoekende op dienstverlening. Er zijn **geen** eenduidige, gemeentebrede **uitgangspunten/kaders** (op dienstverlening) bekend en dit belemmert de doorontwikkeling, bijvoorbeeld het **aanspreekgedrag**.

Organisatie kan meer sturen op
realiseren van doelen/prestaties



Het **ontbreekt** het MT aan een **dashboard** over voortgang op doelen, en prestaties in de uitvoering (van dienstverlening). Er is **geen PDCA** cyclus. Er wordt **(tenzij wettelijk verplicht) weinig gemeten**, inclusief klanttevredenheid en bereikbaarheid

inwonerpeiling

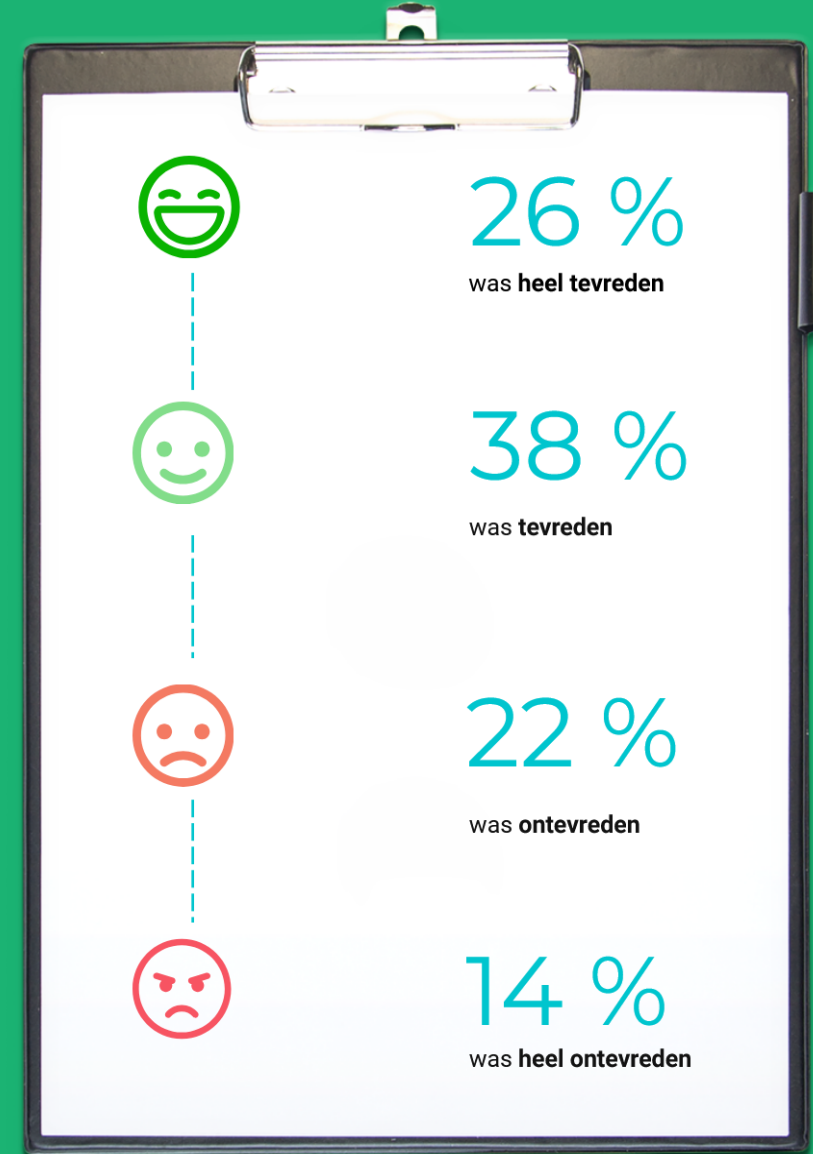
Hoe tevreden waren onze inwoners over het laatste contact?

Alleen contacten van de afgelopen 12 maanden



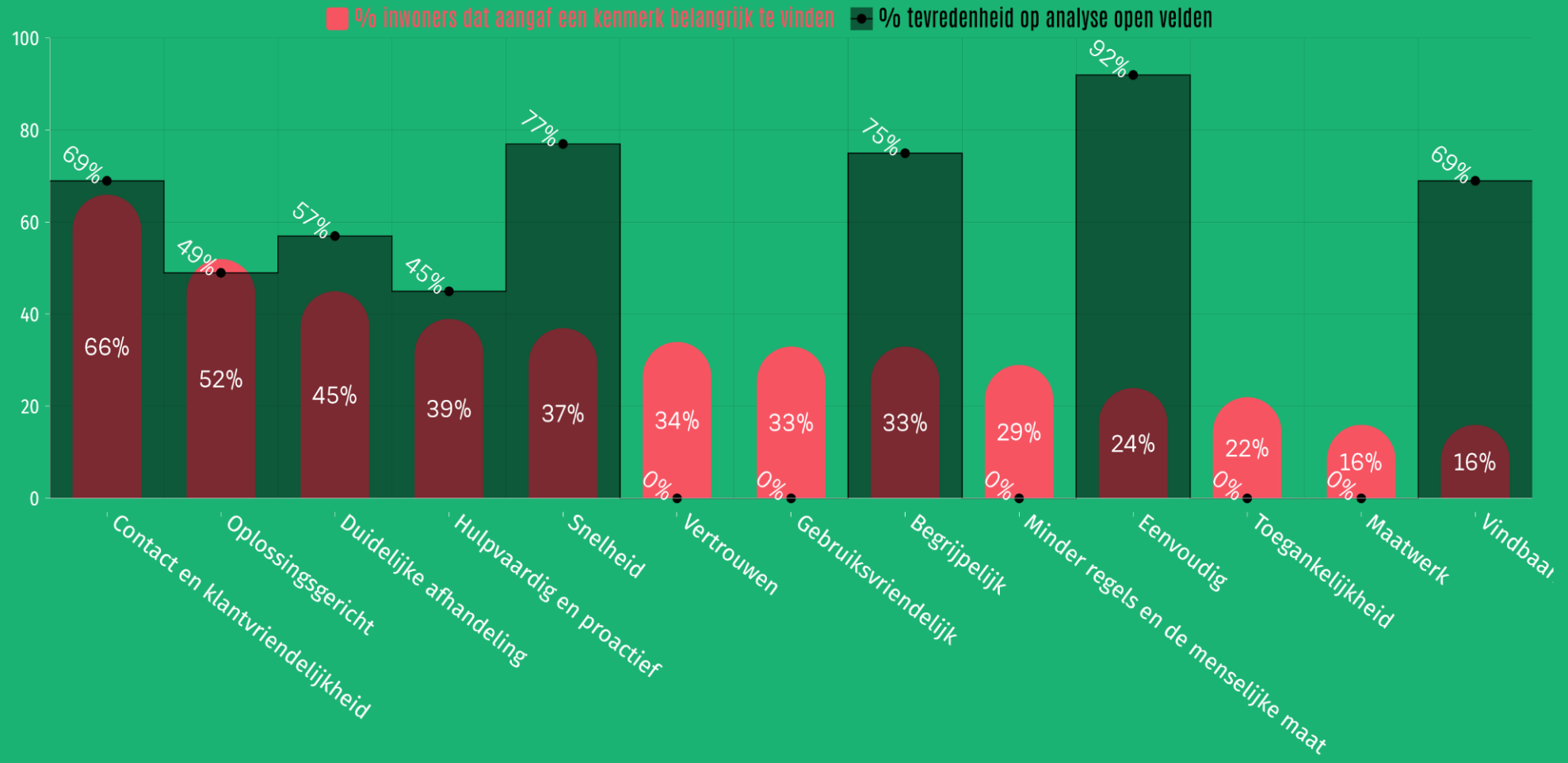
64%

van onze inwoners was (heel)
tevreden met het laatste
contact bij de gemeente



Wat zien Beuningers graag terug in onze dienstverlening?

Inwoners mochten 5 kenmerken kiezen uit onderstaande lijst van 13





5 belangrijke inzichten

- De gemeente Beuningen is goed in het persoonlijke contact. Inwoners vinden dit ook erg belangrijk.
- De inzet op begrijpelijkheid lijkt zijn vruchten te hebben afgeworpen.
- Inwoners zijn erg tevreden over onze dienstverlening bij burgerzaken en ook tevreden over hoe we omgaan met (meldingen over) onze openbare ruimte.
- De ontevredenheid over de dienstverlening zit hem in twee aspecten:
 - We reageren te laat of niet op e-mails, brieven of telefoontjes.
 - We zijn onvoldoende oplossingsgericht en hulpvaardig & pro-actief.
- Inwoners zijn ontevreden over ons groenonderhoud.
 - Ze zijn ontevreden met het beleid.
Ze vinden dat hun buurt er niet netjes bij staat. De meesten blijken niet te weten dat het beleid is om niveau C te accepteren.
 - Ze zijn ontevreden met onze dienstverlening.
Als zij een melding doen (veel inwoners noemen het overigens een klacht) vinden ze ons niet oplossingsgericht handelen.

Serviceformules

The logo for STEDIN.NET is centered on a large yellow square. The text "STEDIN" is in a bold, dark blue, pixelated font, and ".NET" is in a smaller, dark blue, sans-serif font to its right.

STEDIN.NET

Wil je dit ook bij...

Als je een parkeerboete ontvangt?

Bij het betalen van je gemeentelijke belasting?

Bij de beoordeling van je klacht?

Als je een afspraak maakt?

Bij de aanvraag van een traplift?

Als je een melding openbare ruimte doet?

Bij het participatie proces van een omgevingsvergunning?

Vier burgerrollen



Inwoners en ondernemers



Rollen
(Hiemstra)



Gemeente

Dé gemeentelijke dienstverlening bestaat niet

Rol inwoner / ondernemer	Rol overheid	Voorbeeld
Klant	Dienstverlener	Paspoort, gehandicaptenparkeerkaart
Onderdaan	Handhaver	Parkeerboete, handhaving op horec vergunning
Participant / partner	Organisator, ontwikkelaar, beleidsvormer	Participatienota, omgevingsvergunning
Gebruiker	Beheerder van de openbare ruimte	Melding openbare ruimte, groenvoorziening

Oftewel...

De **verhouding** bepaalt de **context**.

De **context** bepaalt de verwachting/**behoeften van de inwoner**.

Die verwachting/**behoeften** bepalen het **oordeel** over onze dienstverlening



Serviceformules en rollen

Snel serviceformule	Ontwerpformule	Ontwikkelformule	Toezichtformule	Beheerformule
Simpel & Snel	Samen & Op maat	Cocreatie & Partnerschap	Alert & Rechtvaardig	Schoon, Heel & Veilig
Standaard producten en diensten. Korte doorlooptijd	Samengestelde diensten, meerdere experts nodig, generalisten en specialisten	Beleidsontwikkeling, gebiedsontwikkeling en maatschappelijke ontwikkeling	Toezicht conform afspraken Preventief en repressief.	Collectieve dienstverlening in de openbare ruimte
Ik verbouw Ik verhuis Ik krijg subsidie Ik heb afval	Ik ontwikkel mijn bedrijf Ik zoek hulp Ik zoek werk	Ik krijg nieuwe mogelijkheden als inwoner of ondernemer. Ik denk mee.	Ik merk dat iedereen zich aan de afspraken houdt Ik meld overlast	Ik woon in een leefbare, veilige en schone gemeente Ik meld een klacht
Rol inwoner: klant	Rol inwoner: klant of cliënt	Rol inwoner: participant	Rol inwoner: onderdaan	Rol inwoner: gebruiker

5 serviceformules voor gemeentelijke dienstverlening



SNELSERVICE FORMULE

Simpel, snel, standaard producten en diensten, korte doorlooptijd, direct duidelijkheid.



ONTWERP FORMULE

Samen en op maat, samengestelde diensten, combinatie van aantal producten, persoonlijk contact (meedenken)



ONTWIKKEL FORMULE

Co-creatie en partnerschap, draagvlak door samen nieuwe of verbeterde producten te ontwikkelen



TOEZICHT FORMULE

Alert en rechtvaardig, toezicht conform afspraken, preventief en repressief, veilige stad



BEHEER FORMULE

Schoon, heel en veilig, collectieve dienstverlening in de openbare ruimte, leefbare stad.

Precieze
woorden
/kaders
n.t.b.