ADVIES

VISIE OP DIENSTVERLENING

Onderwerp

Organisatiebrede visie op dienstverlening.

Datum	5 juli 2022	**Naam en telefoon**	Cristel Kerkhof / 0412-629006
Afdeling	Publiekscentrum	**Portefeuillehouder**	Wobine Buijs

Advies:

1) De organisatiebrede visie op dienstverlening vast te stellen
2) Een financiële paragraaf voor de Programmabegroting 2023-2026 uit te laten werken
3) Dit besluit ter kennisneming door te sturen naar de adviescommissie Sociaal Bestuurlijk

Aanleiding:

De Rekenkamercommissie is in juli 2019 een onderzoek gestart naar de effectiviteit van sturing door de gemeente Oss op de gewenste kwaliteit van dienstverlening. Op 16 maart 2021 is het eindrapport uitgebracht van dit onderzoek, getiteld "Dienstverlening in het vizier; een onderzoek naar de kwaliteit van de dienstverlening van de gemeente Oss".

De Rekenkamer heeft naar aanleidingen van dit onderzoek een aantal aanbevelingen aan de Raad gedaan om de effectiviteit van de dienstverlening te verbeteren:

1. Een organisatiebrede visie te formuleren die de kern van de ambitie van Oss verwoordt.
2. In de visieontwikkeling te zoeken naar de gewenste uitstraling van de gemeente, daaraan de servicenormen te koppelen en vast te stellen voor de hele organisatie. Daarbij wordt het principe standaard waar het kan, maatwerk waar het moet gehanteerd.
3. Doelstellingen en uitgangspunten, bij voorkeur gezamenlijk, met alle betrokken afdelingen, te definiëren.
4. De verschillende benaderingen van de domeinen te faciliteren op een manier die binnen de gemeenschappelijke visie past.

De Rekenkamer heeft het college verzocht te komen met een organisatiebrede visie op dienstverlening, waarin wordt betrokken:

- Het soort dienstverlener dat de gemeente Oss is en welke succesfactoren daarbij van belang zijn (b.v. transparantie, betrouwbaarheid, openheid, samenwerking en mogelijkheid mee te bewegen)
- Het ambitieniveau van de gemeente (b.v. voorloper, of volger/ middenmoter of excellerend)
- De definitie van de gewenste kwaliteit van dienstverlening die organisatiebreed gehanteerd moet worden.

Beoogd effect:

Met de organisatiebrede visie op dienstverlening beogen we een gezamenlijke basis onder onze dienstverlening te leggen. De kern van ons bestaansrecht is een goede dienstverlening aan onze inwoners en ondernemers. De dienstverlening van de gemeente Oss is breed en bestrijkt veel onderwerpen en is geen eenheidsworst. De visie op dienstverlening geeft invulling aan het advies van de Rekenkamercommissie en is het vertrekpunt voor toekomstbestendige excellente dienstverlening. Daarnaast sluit het aan op de speerpunten dienstverlening uit het coalitieakkoord van 2022-2026.

Argumenten:

1.1 *Een sterke dienstverlenende organisatie.* We sluiten hiermee aan op het coalitiekakkoord 2022-2026. Bij onze ambities hoort een organisatie die open staat voor initiatieven en innovatie, die ruimte geeft en durft los te laten. De visie op dienstverlening is vertaald in een strategische agenda dienstverlening. In deze agenda staan de (dienstverlenings)doelen waar we ons als organisatie de komende jaren gericht op gaan richten.

1.2 *Sterke sturing en monitoring op effectieve kwalitatieve dienstverlening.* We realiseren ons dat dienstverlening ook op bestuurlijk niveau meer aandacht verdient en vereist. Niet in de laatste plaats om onze ambities waar te maken die passen bij een toekomstige 100.000+ gemeente. Datagedreven werken zorgt voor meer inzicht in de effecten van onze dienstverlening op de inwoner, ondernemers en andere belanghebbenden. Vanuit de strategische agenda dienstverlening sluiten we daarom aan op het nieuwe programma Data.

1.3 *Meer uniformering in de standaardisering en digitalisering van onze organisatie en processen.* We verliezen hierbij niet uit het oog dat iedereen mee moet kunnen doen. We leveren maatwerk waar nodig en werken vanuit de bedoeling. Inclusieve toegankelijke dienstverlening is het uitgangspunt. Zowel intern als extern. Afdelingen werken samen vanuit de eigen opgaven aan excellente dienstverlening en volgen daarin dezelfde koers en tempo. De ontwikkeling naar een ketenorganisatie is een van de doelstellingen uit de strategische agenda dienstverlening.

Beoogd resultaat:

2.1 We werken als organisatie gestructureerd samen aan excellente inclusieve dienstverlening. De basis is op orde. De uitgangspunten en kernwaarden uit de visie op dienstverlening zien we terug in onze visies, afdelingsplannnen, programma's, inkoopcontracten, beleidstukken en gedrag & houding van onze medewerkers. En ook in duidelijke, laagdrempelige en toegankelijke contactmogelijkheden, procedures en processen. Dit bereiken we onder andere door meer samenwerking op grote projecten zowel intern als extern, het borgen en nakomen van organisatiebrede afspraken, goed strategisch personeelsbeleid, ontwikkeling vakmanschap en goede begeleiding van medewerkers.

2.2 We zijn een persoonlijke en betrouwbare partner in dienstverlening, zowel intern als extern. We ondersteunen maatschappelijke initiatieven en verlenen proactieve dienstverlening aan de inwoner. We werken daarbij meer 'volgens de bedoeling' en minder vanuit regels en voorschriften. We weten wat de inwoner wil doordat we datagedreven werken en hebben onze organisatie daarop ingericht. Knelpunten in klantprocessen zijn in beeld gebracht en deze worden gemonitord. We nemen deel aan landelijke en regionale netwerken en zijn een vroege volger op het gebied van innovaties en landelijke ontwikkelingen. Dat doen we samen met en voor de burger.

2.3 We hebben handvatten en richtlijnen om de dienstverlening meer te uniformeren, standaardiseren en digitaliseren. We hebben een groot deel van onze processen gestandaardiseerd en waar dat kan en nodig is behouden we de mogelijkheid om maatwerk te leveren. De gemeente Oss participeert in landelijke netwerken waaronder de VNG-taskforce Samen organiseren. In deze taskforce worden gemeenten gestimuleerd om gebruik te maken van formats en standaarden die elders worden ontwikkeld. We ontwikkelen verder door naar een ketenorganisatie. Om ervoor te zorgen dat we efficiënt invulling geven aan digitalisering en standaardisering werken we vanuit een strategische agenda die door de kerngroep dienstverlening wordt vastgesteld en beheert.

Investering:
Dienstverlening is van de gehele organisatie. Vanuit de eigen domeinen wordt er gewerkt aan effectieve en kwalitatieve dienstverlening. Er is geen budget voor dienstverlening. De wijze waarop uitvoering wordt gegeven aan de visie op dienstverlening is medebepalend of er incidenteel en/ of structureel budget gereserveerd moet worden.

Risico's:
Om de effectiviteit en kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren is het noodzakelijk dat er sturing en draagvlak is vanuit de directie en B&W. De urgentie en noodzaak van uniformering en standaardisering van processen en het verder digitaliseren van de organisatie vraagt veel van onze medewerkers. Het is belangrijk dat zij voldoende gesteund worden en betrokken zijn in de uitvoering van de visie op dienstverlening en de daaraan gekoppelde strategische agenda dienstverlening.

Bijlagen:
- Visie op dienstverlening
- Strategische agenda dienstverlening 2022-2026