Verkenning Aanpak Toekomstbestendige Dienstverlening

Inclusief resultaten 213a-onderzoek ‘Afhandelen klantvragen en Reacties inwoners op initiatieven gemeente’

samen!
Werken aan verbinding

HLT samen
Hillegom Lisse Teylingen

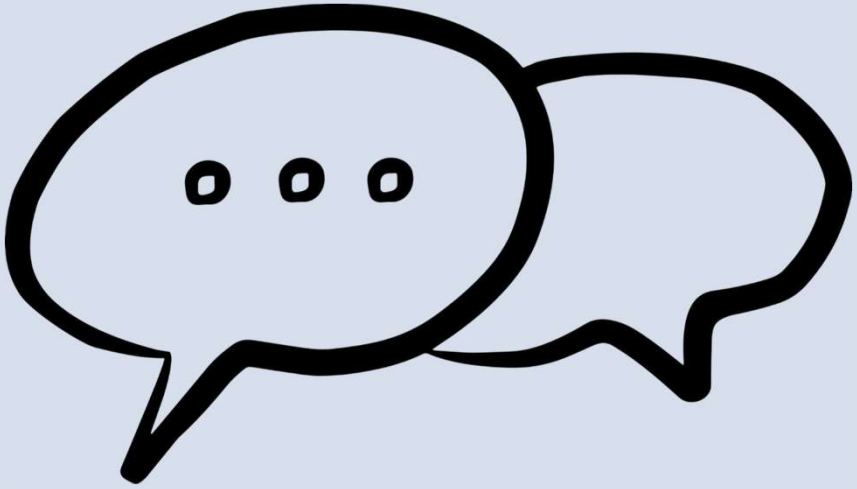
Agenda

- Het doel van deze presentatie
- Onze opdracht en ambitie
- De context van de opdracht
- Het kader: de dienstverlenende overheid
- Het proces
- Waar we staan
- Uitkomsten 213a-onderzoek
- Waar werken we al aan
- Vragen voor u
- Gemeentelijke website



Het doel van deze presentatie

Via deze presentatie informeren we u over de stand van zaken rond de Verkenning Aanpak Toekomstbestendige Dienstverlening en gaan we graag met u in gesprek over de inbreng van de commissie op het thema Dienstverlening.



Onze opdracht en ambitie

Vanuit de lange termijnopdracht HLT Samen Verder is de inwoner meer centraal gesteld en is er de opdracht om verder te ontwikkelen op het gebied van dienstverlening.

- “We willen er zijn voor onze inwoners, voor een leefomgeving die zo schoon, veilig en prettig mogelijk is.”
- “Bij het werken aan die ambitie werken we nog iets te veel vanuit onze systeemwereld, vanuit de wetten en de regels.”
- “Onze eerste reflex moet niet zijn “kan/mag dit?”, maar “hoe maken we het mogelijk?”

“We leggen de ambitie ten aanzien van de dienstverlening vast in een nieuw op te stellen visie op Dienstverlening. Hierin geven we invulling aan het werken vanuit gemeenschappelijke waarden en uitgangspunten. Oog voor de menselijke maat, betrokkenheid, betrouwbaarheid en een persoonlijke benadering zijn de belangrijkste ankers bij het opstellen van de visie op dienstverlening.”

De context van de opdracht

- We hebben te maken met toenemende regelgeving
- Er worden hogere eisen gesteld aan de dienstverlening

In Raadsakkoorden is er voor Dienstverlening geen stevige of eenduidige ambitie:

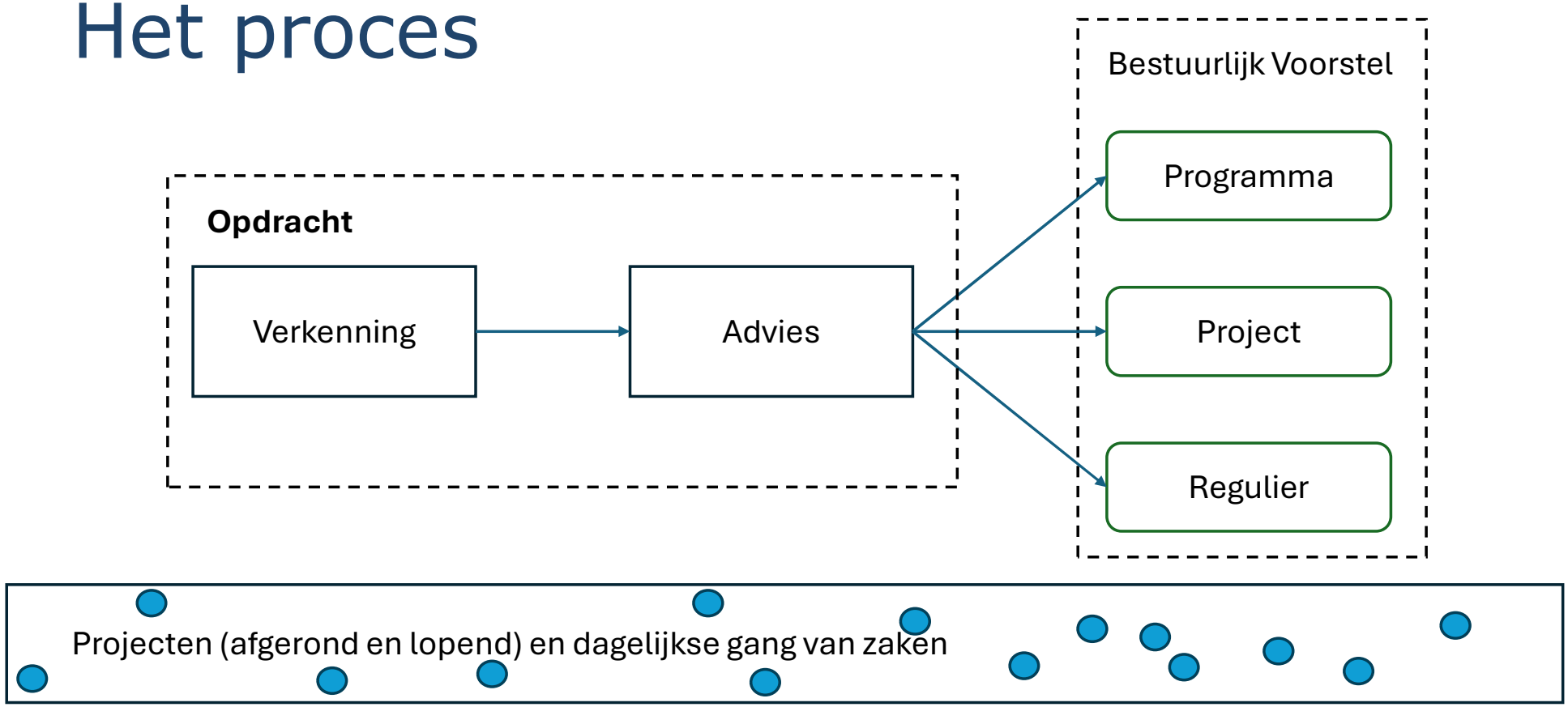
- Teylingen: “Dienstverlening gaat over contact van inwoners met het bestuur en ambtenaren.”
- Hillegom: “Het is de vraag waar wij onze dienstverlening kunnen aanpassen om mee te gaan in deze [digitale, red.] ontwikkeling [en een 24-uurs economie, red.] en de aansluiting op de behoeften van onze inwoners. We kijken binnen bestaand budget nog eens kritisch naar het aanbod van onze diensten, zowel fysiek als digitaal.”
- Lisse: “De gemeente Lisse heeft een dienstverlenende houding ten opzichte van inwoners en ondernemers.”

Het kader: de dienstverlenende overheid

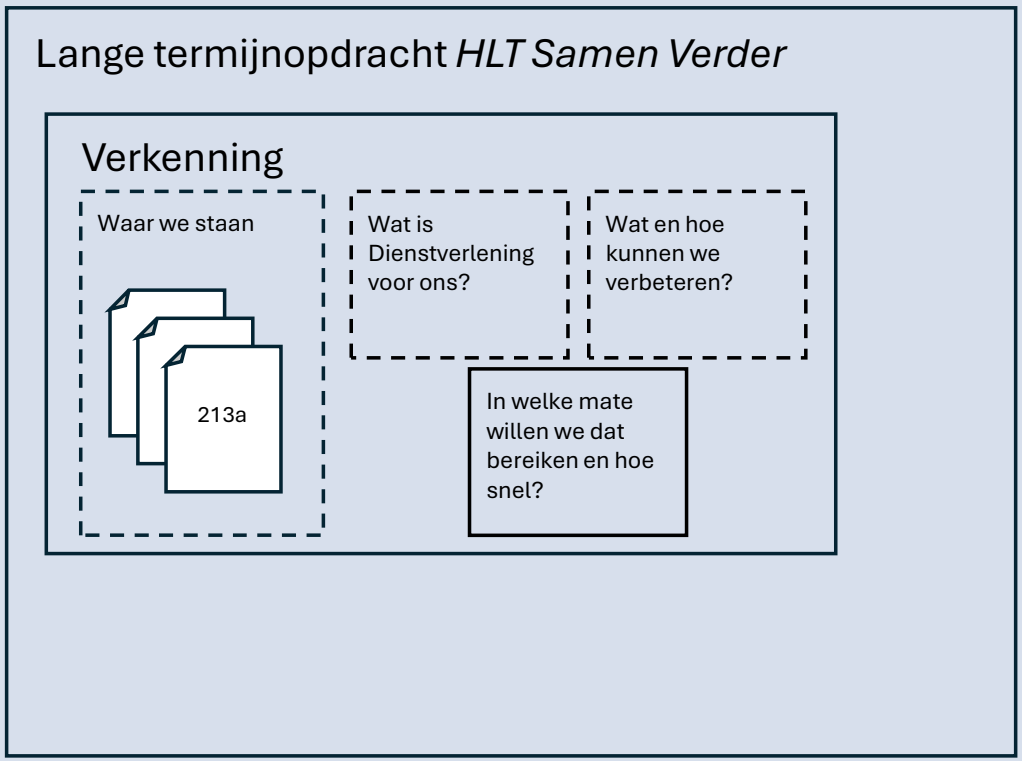
Vanuit HLT Samen Verder is bevestigd dat we het al best goed doen, maar we willen beter. Dat heeft geleid tot de Verkenning Aanpak Toekomstbestendige Dienstverlening:

- Wat is Dienstverlening voor ons? (definiëren)
- Waar staan we? (inventariseren)
- Wat en hoe kunnen we verbeteren? (mogelijkheden)
- In welke mate willen we dat bereiken en hoe snel? (ambitie)

Het proces


Bestuurlijk Voorstel
Programma
Project
Regulier
Opdracht
Verkenning
Advies
Projecten (afgerond en lopend) en dagelijkse gang van zaken

Waar we staan



De onderzoeken die bijdragen aan Waar we staan, o.a.:

- Artikel 213A onderzoek afhandelen klantvragen
- Uitkomsten van het Rekenkameronderzoek Fixi
- Uitkomsten van het Waarstaatjegemeente.nl 2022 onderzoek
- Onderzoek kanalen Communicatie
- Onderzoek nieuwsbrieven
- Informatie met betrekking tot begrijpelijke taal vanuit onderzoeken zoals Waarstaatjegemeente.nl en inzichten bij team Communicatie

- Bereikbaarheids-onderzoek (door Telan) is lopende en is deels ook een interventie.

Waar we staan

Waar staat je gemeente (2023)	**Waarde**	**Begroting '24**	**Streven '27**
Tevredenheid inwoners over publieke dienstverlening	6,86	7,0	7,5
Tevredenheid ondernemers over publieke dienstverlening	6,5	6,7	7,2
Tevredenheid inwoners over communicatie en voorlichting	6,64 (2020)	7,0	7,5

- Rekenkameronderzoek MOR: Tevredenheid over gebruik van FIXI, verbetering mogelijk op gebied van eigenlijk gebruik en meten klanttevredenheid.
- Communicatie-onderzoek Teylingen: De communicatie is duidelijk (91%), begrijpelijk (82%) en betrouwbaar (75%). Breed aanbod van kanalen is gewenst, net al vroegtijdig informeren en scherp zijn op gebruik van vakjargon.

Waar we staan

Balie Burgerzaken (2024)	Waarde	Begroting ’26	Streven ‘29
Wachttijd balie minder dan 5 minuten	82%	> 90%	> 90%
Klanten zonder afspraak geholpen	1,3%	< 5%	< 5%
Selfservice producten binnen 10 minuten afgehandeld	79%	> 90%	> 90%
Telefonie (2023)			
Oproepen op het centrale nummer wordt opgenomen	95%	> 90%	> 90%
Terugbelnotities worden door ieder team binnen 2 werkdagen afgehandeld	56%	> 70%	> 70%
Percentage oproepen dat via het centrale nummer direct wordt afgehandeld	48%	> 50%	> 50%
Live chats worden direct beantwoord	100%	> 90%	> 90%

Uitkomsten 213a-onderzoek

- Aanleiding: Zelfevaluatie van het college
- Doel: Het verhaal achter de cijfers zodat het gesprek op gang komt en er van geleerd kan worden

Het onderzoek zegt iets over hoe we als gemeente verschillende rollen invullen. Dus niet alleen dienstverlenende overheid, maar ook al samenwerkende en participatieve overheid.

Hoewel de opgehaalde verhalen (20) niet persé objectief en representatief zijn, zijn ze wel waardevol om het vraagstuk beter te begrijpen.

Uitkomsten 213a-onderzoek

- Standaard dienstverlening verloopt goed
- Klantcontactcentrum wordt gewaardeerd
- Meedenkende ambtenaren maken verschil
- Participatie kan goed gaan – mits goed georganiseerd
- Inwoners zijn gemotiveerd om mee te denken
- Inwoners waarderen transparantie en uitleg



- Contact leggen verloopt goed bij standaardzaken, maar gaat mank bij maatwerk
- Reacties blijven uit of zijn onvoldoende, wat leidt tot frustratie en wantrouwen
- Participatie wordt als te laat, te oppervlakkig of niet-opgevolgd ervaren
- De ambtelijke organisatie heeft weinig beeld van de praktijk, is niet goed op elkaar ingespeeld en er is veel verloop.



Waar werken we al aan

- Proactieve berichtgeving over werkzaamheden
- Gesprek op gang gebracht door met ambassadeurs vanuit de hele organisatie te spreken en organisatie-breed een enquête uit te zetten
  - Landelijk groeiende groep die het spannender vindt om te bellen of naar buiten te gaan
  - Waar is behoefte aan binnen de organisatie om meer in contact te gaan met inwoners
- Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer
  - Verbeteren van digitale communicatie tussen inwoners en gemeente
- Participatie
  - Leren en ontwikkelen aan de hand van Beleidskader Participatie
  - Opstellen nieuwe participatieverordening
  - Borgen van participatie binnen de organisatie
- Ontwikkelplan Burgerzaken
  - Eind 2024 verbeter- en ontwikkelplan; kwaliteit van kennis en kunde op orde brengen en houden
  - Aanpassing houding en gedrag en praktische cursussen t.b.v. excellente dienstverlening
- Websites verbeteren
  - Informatie beter vindbaar, toegankelijker, verbeterde zoekmachine, logischere indeling, gebaseerd op gebruikers ervaringen en andere gemeentes

Vragen voor u

- Waar denkt u aan bij dienstverlening?

- Wat vindt u belangrijk op het gebied van dienstverlening?
  - Waar zouden we extra aandacht aan moeten geven binnen de verkenning?
  - Welke kernwaarde moet volgens u altijd voelbaar zijn in onze dienstverlening? En wat betekent dat concreet?

Gemeentelijke websites

Nieuwe websites

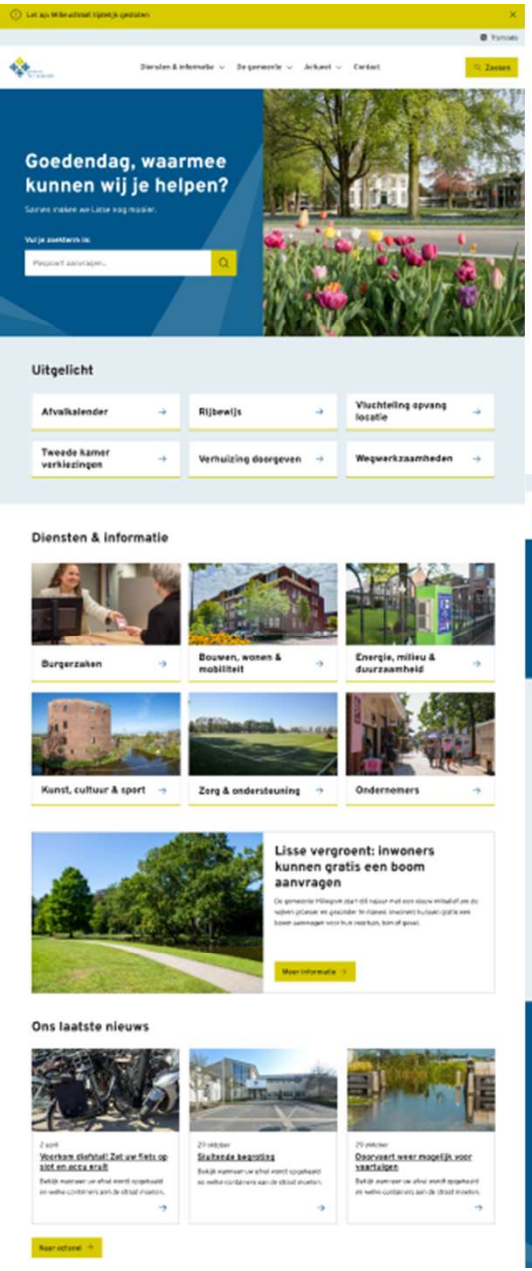
- **Winst bezoekers**: informatie beter vindbaar, toegankelijker, verbeterde zoekmachine, logischere indeling, gebaseerd op gebruikers ervaringen en andere gemeentes.
- **Live**: eind december / begin januari
- **Toekomst**: samen met andere gemeentes ontwikkelen, mijn omgeving, meer dienstverlenende functionaliteiten zoals interactieve kaarten

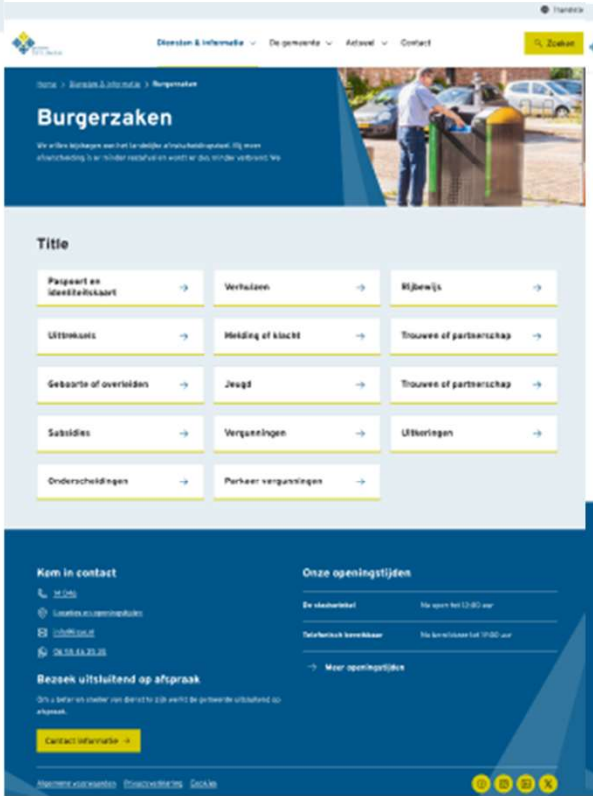
Aanpak

- Input uit digipanel, teams, griffie en andere gemeentes (Moerdijk, Noordwijk, Alphen aan de Rijn, Sittard-Geleen)
- Actualisatie informatie van huidige websites
- Opstarten projectteam
- Websitestrategie opgesteld: doel van de website
- Gekozen voor OpenWebConcept
- Aanbesteding: Acato (meervoudig onderhands)

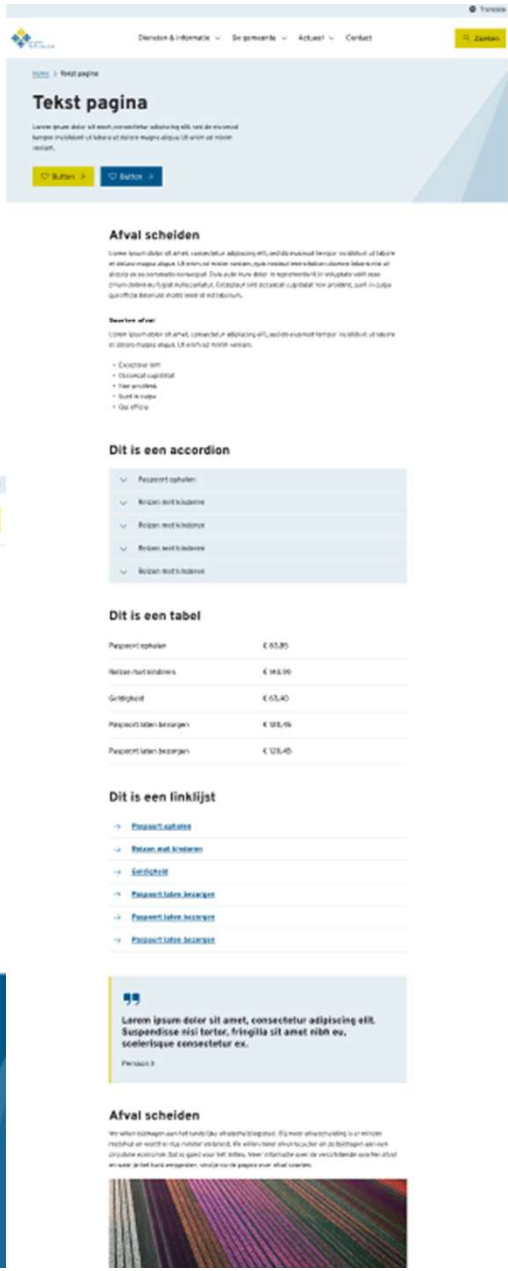
Gemeente Teylingen

Let op! De afbeeldingen en informatie kloppen nog niet. Sommige beelden zijn nog van andere gemeenten, omdat de vormgever de basiselementen heeft gedupliceerd. Richt je dus alleen op de indeling en vormgeving, niet op de inhoud.










samen!
Werken aan verbinding