Kennisgeving aan de gemeenteraad

Documentnummer: 201592467 Zaaknummer: Z/22/102129

Portefeuillehouder(s): A.J. van Hout

Voor vragen
Naam: Wendy van Roest
Telefoon: 088 – 695 30 00
E-mail: w.vanroest@1stroom.nl

Komt niet terug tot besluitvorming in de raad

Onderwerp: Visie op dienstverlening 2022-2026

Aanleiding voor deze kennisgeving
De wens om de dienstverlening naar een hoger niveau te tillen is al een tijd aanwezig. Er is hiervoor de afgelopen jaren ook al het nodige gedaan maar we willen een verdere slag kunnen maken. Daarnaast is het verbeteren van de dienstverlening als speerpunt opgenomen in het coalitieakkoord van Duiven. De afgelopen periode hebben de portefeuillehouders Dienstverlening van Westervoort en Duiven hierover afstemming gezocht waarbij de uitkomst is dat beide gemeenten zoveel mogelijk samen optrekken bij de verdere uitwerking van dit onderwerp.

Er is een Kerngroep dienstverlening samengesteld, die na de zomer van 2022 allereerst is gestart met het herijken van het bestaande dienstverleningsconcept van 2016. Dit dienstverleningsconcept is omgezet in een Visie op dienstverlening 2022-2026. Daarbij is ook een Jaarplan opgesteld voor 2023 met concrete acties voor de komende periode die bijdragen aan het verbeteren van de dienstverlening, meer servicegerichtheid en het vinden van passende oplossingen. De Visie en het Jaarplan 2023 zijn als bijlagen bij deze kennisgeving gevoegd.

De Visie op dienstverlening geldt voor de gemeenten Duiven en Westervoort en is vooralsnog intern gericht: wat is er binnen en vanuit de organisatie nodig om de dienstverlening aan de inwoners van de gemeenten Duiven en Westervoort te verbeteren? Zodra binnen de organisatie de nodige verbeteringen in gang zijn gezet, zal de vertaling worden gemaakt naar onze inwoners, en wat zij van de gemeente kunnen verwachten.

Relevant beleidskader
N.v.t.

Inhoud van mededeling
De Visie op dienstverlening 2022-2026 geeft richting aan de ontwikkeling van de dienstverlening van gemeenten Duiven en Westervoort aan haar individuele inwoners en ondernemers. Die richting is: '*Elk contact met de gemeente draagt bij aan het welzijn van onze inwoners, het vestigingsklimaat voor bedrijven en het (herstel van) vertrouwen in de overheid'.*

De visie biedt een kompas voor de inrichting van de dienstverlening. We handelen daarbij vanuit vier uitgangspunten voor dienstverlening: 'inwoner centraal', 'servicegericht', 'duidelijk'

en ‘kennis van zaken’.

Voor elk jaar zal er een jaarplan worden opgesteld waarin de focus en ambities voor dat jaar worden opgenomen. Uiteraard wordt er tussentijds geëvalueerd en bijgestuurd waar nodig.

De focus voor 2023 ligt op de volgende onderdelen:

1. Het krijgen van (structureel) inzicht in de trends, behoeften, wensen, eisen en (kanaal-) gebruik van onze inwoners, alsook in de resultaten van ingezette acties en verbetermaatregelen. Dit inzicht helpt ons om passende oplossingen in te zetten.
2. Het ontwikkelen en inbedden van instrumenten en brede vaardigheden en kwaliteiten bij onze medewerkers benodigd om uitvoering te geven aan dienstverlening zoals beschreven in de Visie op dienstverlening 2022-2026 en de daarbij horende bijlagen.

Verdere acties in 2023:

1. We brengen de knelpunten en optimalisatiemogelijkheden voor de inzet van Fixi in beeld, voeren hierover het gesprek met de betrokken stakeholders, stellen een procesbeschrijving op en dragen bij aan invoering van de gekozen verbeteringen. De eerste verbeteringen hierin zijn inmiddels in kaart gebracht en doorgevoerd.
2. We stellen een roadmap en prestatie-eisen op voor het (structureel) verbeteren van de schriftelijke communicatie, meten de voortgang en koppelen de resultaten terug aan het MT en bestuur (als speerpunt uit de voorjaarsnota & begroting).
3. We ontwikkelen een werkwijze om de bereikbaarheid van de organisatie structureel te verbeteren, we meten de voortgang en koppelen de resultaten terug aan het MT en aan portefeuillehouders.
4. We brengen de mogelijkheden in kaart om hulp te bieden aan inwoners die moeite hebben met (digitaal) contact met de gemeente en doen eventueel verbetervoorstellen.
5. We ontwikkelen een werkwijze om de uitgangspunten van dienstverlening, zoals beschreven in de Visie op dienstverlening 2022-2026, en de Werkafspraken klantcontact uit bijlage 2 bij de Visie op dienstverlening 2022-2026 in te bedden in het DNA van onze organisatie. Bedoeling is dit op interactieve wijze tot stand te brengen met onze medewerkers en daarmee te inspireren en motiveren.

Steeds brengen we in kaart wat er al is en wat al gebeurt op het gebied van dienstverlening en nemen de effectiviteit daarvan mee in de uitwerking.

De voortgang van de uitvoering van het Jaarplan wordt besproken in de portefeuillehouder-overleggen. Jaarlijks wordt verslag gedaan van de uitvoering van het jaarplan en de resultaten, aan de hand waarvan een volgend jaarplan ter vaststelling wordt voorgelegd aan de beide colleges van de gemeenten Duiven en Westervoort. De raad wordt hier vervolgens via Kennisgeving over geïnformeerd.

Westervoort, 20 december 2022.

Burgemeester en wethouders van Westervoort

M. (Maureen) Sluiter MA	drs. A.J. (Arend) van Hout
secretaris	burgemeester

Bijlagen:

Registratienummer:	*Omschrijving:*
201591570	Visie op dienstverlening 2022-2026
201591571	Jaarplan dienstverlening 2023
201592269	Visie op dienstverlening 2022-2026 Bijlage 1 – Organisatie klantcontact
201591579	Visie op dienstverlening 2022-2026 Bijlage 2 – Werkafspraken klantcontact

Verdere informatie:

1.