Gemeente Bergen op Zoom

RVB24-0023

RVB24-0023

Voorlegger Raadsvoorstel

Onderwerp	:	Visie op dienstverlening
Nummer voorstel	:	RVB24-0023
Datum voorstel	:	30-04-2024
Portefeuillehouder(s)	:	Dhr. J.A.A. Pals
Contactpersoon	:	A.M. Harmsen - van den Berg
Afdeling	:	Burgerzaken en contactcentrum
Contactpersoon Email	:	a.vandenberg@bergenopzoom.nl
Programmanummer en -naam	:	5. Bedrijfsvoering, financiën en dienstverlening

Voorstel:

De visie op dienstverlening 2035 vast te stellen met als ambitie: excellente dienstverlening, die zich als volgt kenmerkt;

- Dienstverlening op maat
- Dienstverlening die proactief is
- Dienstverlening met goede digitale en fysieke kanalen
- Dienstverlening die deels passief en deels actief is
- Dienstverlening die we steeds blijven verbeteren

en die uitgaat van 4 principes van dienstverlening:

- Duidelijk communiceren. Heldere verwachtingen scheppen. Afspraak is afspraak.
  "Wij leveren duidelijke en betrouwbare dienstverlening"
- Meedenken. Helpen waar nodig.
  "Als je ons nodig hebt, dan helpen we je verder."
- Menselijk werken. Persoonlijke dienstverlening.
  "Wij zorgen voor een persoonlijke en betrokken dienstverlening"
- Leren. Anticiperen. Vooruitkijken.
  "Wij leren van feedback en werken aan proactieve dienstverlening"

Type voorstel:

☑ Kaderstellend
☐ Controlerend
☐ Rest

Zijn in het voorstel één of meer van de volgende aspecten van toepassing?

	Ja	Nee
Zijn doelen en/of effecten beschreven	☑	☐
Financiële consequenties	☐	☑
Gevolgen voor de schuldenlast	☐	☑

Gemeente Bergen op Zoom

RVB24-0023

RVB24-0023

Raadsvoorstel

Inspraakverordening van toepassing ☐ ☑

Communicatieparagraaf:

De gemeente Bergen op Zoom wil een dienstbare gemeente zijn. De kwaliteit van dienstverlening speelt een belangrijke rol bij de manier waarop inwoners onze organisatie ervaren. De visie richt zich op het ontwikkelen van: dienstverlening op maat, dienstverlening die proactief is, dienstverlening met goede digitale en fysieke kanalen, dienstverlening die deels passief en deels acties is en dienstverlening die we steeds blijven verbeteren.
Deze visie is tot stand gekomen door tientallen diepte-interviews met inwoners, ondernemers, jongeren, verenigingsleven en samenwerkingspartners, analyse van de stem van de inwoners op social media, analyse van klanttevredenheidsonderzoeken, consultatie van de Raad, diepte-interviews met collega's en raadplegen van de MT's. Daarnaast zijn diverse bronnen geraadpleegd zoals visies op dienstverlening van andere gemeenten, burger- en ondernemerspeiling, visie op gezamenlijke dienstverlening (WaU), jaarverslag 2022 'Tijd voor de burger' van de Nationale Ombudsman en het trendonderzoek 'Toekomst van dienstverlenings-concepten' als onderdeel van het programma de Staat van de Uitvoering.

Samenvatting:

Dienstverlening is een kerntaak van de gemeente Bergen op zoom. Ons doel is om inwoners en ondernemers van Bergen op zoom zo goed mogelijk te helpen. In het bestuursakkoord 2022 'Samen Bergen verzetten' is aangegeven dat we een dienstbare gemeente willen zijn. De visie op dienstverlening 2035 geeft richting aan de gewenste ontwikkeling van onze dienstverlening. De visie gaat uit van 4 principes van dienstverlening:

1. Duidelijk communiceren. Heldere verwachtingen scheppen. Afspraak is afspraak.
2. Meedenken. Helpen waar nodig
3. Menselijk werken. Persoonlijke dienstverlening
4. Leren. Anticiperen. Vooruitkijken

Bijlagen: (geef aan of een bijlage is bijgevoegd of ter inzage is gelegd; benoem en nummer deze bijlagen)

Bijlage nr.	Omschrijving	Bijgevoegd/Ter inzage
	Visie op dienstverlening 2035	
	Actieplan dienstverlening 2024	

Raadsvoorstel

Datum raadsvergadering	:	29-05-2024
Nummer	:	RVB24-0023
Onderwerp	:	Visie op dienstverlening

Aan de gemeenteraad,

Voorstel

De visie op dienstverlening 2035 vast te stellen met als ambitie: excellente dienstverlening, die zich als volgt kenmerkt;

- Dienstverlening op maat
- Dienstverlening die proactief is
- Dienstverlening met goede digitale en fysieke kanalen
- Dienstverlening die deels passief en deels actief is
- Dienstverlening die we steeds blijven verbeteren

en die uitgaat van 4 principes van dienstverlening:

- Duidelijk communiceren. Heldere verwachtingen scheppen. Afspraak is afspraak.
  "Wij leveren duidelijke en betrouwbare dienstverlening"
- Meedenken. Helpen waar nodig.
  "Als je ons nodig hebt, dan helpen we je verder."
- Menselijk werken. Persoonlijke dienstverlening.
  "Wij zorgen voor een persoonlijke en betrokken dienstverlening"
- Leren. Anticiperen. Vooruitkijken.
  "Wij leren van feedback en werken aan proactieve dienstverlening"

Inleiding

De gemeente Bergen op Zoom wil een dienstbare gemeente zijn. De kwaliteit van dienstverlening speelt een belangrijke rol bij de manier waarop inwoners onze organisatie ervaren. De visie richt zich op het ontwikkelen van: dienstverlening op maat, dienstverlening die proactief is, dienstverlening met goede digitale en fysieke kanalen, dienstverlening die deels passief en deels acties is en dienstverlening die we steeds blijven verbeteren.
Deze visie is tot stand gekomen door tientallen diepte-interviews met inwoners, ondernemers, jongeren, verenigingsleven en samenwerkingspartners, analyse van de stem van de inwoners op social media, analyse van klanttevredenheidsonderzoeken, consultatie van de Raad, diepte-interviews met collega's en raadplegen van de MT's. Daarnaast zijn diverse bronnen geraadpleegd zoals visies op dienstverlening van andere gemeenten, burger- en ondernemerspeiling, visie op gezamenlijke dienstverlening (WaU), jaarverslag 2022 'Tijd

voor de burger' van de Nationale Ombudsman en het trendonderzoek 'Toekomst van dienstverlenings-concepten' als onderdeel van het programma de Staat van de Uitvoering

De dienstverleningsbehoeften van onze inwoners hebben we toegespitst naar vier niveaus van dienstverlening. Deze niveaus worden onderscheiden in de internationale kwaliteitsnorm voor excellente dienstverlening die we als raamwerk hanteren. De vier niveaus zijn als dienstverleningsprincipes geformuleerd en vertaald naar dienstverleningsbeloftes. Deze beloftes vormen het bedieningsconcept en zijn de basis voor de implementatie van dienstverlening.

Niveau 1: Duidelijke communicatie. Heldere verwachtingen. Afspraak = afspraak.
Wij leveren duidelijke en betrouwbare dienstverlening
Niveau 2: Helpen waar nodig.
Als je ons nodig hebt, dan helpen we je verder.
Niveau 3: Menselijk. Persoonlijk.
Wij zorgen voor een persoonlijke en betrokken dienstverlening
Niveau 4: Leer. Anticipeer.
Wij leren van feedback en werken aan proactieve dienstverlening

De visie is in oktober in concept besproken met de gemeenteraad. De bespreking heeft geleid tot een aanpassing en aanvulling op vier punten:

a) De gemeenteraad benadrukte dat werken vanuit vertrouwen de basis is. Samenwerken met de burger is het uitgangspunt. Dit heeft geleid tot een aanpassing, namelijk door op pagina 3 een extra zin over werken vanuit vertrouwen toe te voegen: *"Daarnaast zien we een kanteling binnen publieke organisaties om meer vanuit vertrouwen te werken en meer samen te werken met burgers."*

b) De gemeenteraad merkte op dat de term excellent neigt naar perfectionisme. Dat is niet realistisch. Dit heeft geleid tot een toelichting op excellent op pagina 6: "Dat betekent niet dat we altijd en overal volledige perfectie zullen behalen, maar wel een dienstverlening die zo goed is als mogelijk. Daarbij leggen we de lat hoog en werken aan uitstekende dienstverlening.*"*

c) De gemeenteraad merkte ook op dat inwoners méér zijn dan alleen een 'klant'. Denk bijvoorbeeld ook aan de bredere betekenis van het begrip 'burger'. Dit heeft geleid tot een extra toelichting op 'klant' op pagina 6: "*We spreken over 'klanten' als verzamelnaam voor inwoners, ondernemers, verenigingen en andere stakeholders."*

d) Tot slot gaf de gemeenteraad aan waarde te hechten aan het versterken van het lerend vermogen van de organisatie en een intern escalatiemodel om vastgelopen zaken te doorbreken. Dit heeft geleid tot een toevoeging op pagina 14: *"De inzet van een regieteam dienstverlening, een soort interne ombudsman, draagt bij aan het lerend vermogen en verbeteren van de dienstverlening."*
In het actieplan 2024 is dit uitgewerkt als actie om uitvoering te kunnen geven aan de visie op dienstverlening.

Het voorstel is de aangepaste visie op dienstverlening definitief vast te stellen. Deze vaststelling betreft een raadsbevoegdheid vanuit de kaderstellende rol. In de tekst van het visie document is per abuis aangegeven dat het college de visie vaststelt. Na de besluitvorming zal de tekst van de visie hierop worden aangepast.

Het implementeren van een aanspreekpunt per wijk, zoals in de driehoek (voortkomend uit de bijeenkomst van raad en college in Middelburg) is voorgesteld, is geen haalbaar initiatief en zal daarom niet nader uitgewerkt worden. Op dit moment vindt een evaluatie plaats van de pilot wijkverbinders. Over een eventueel vervolg of uitbreiding van de pilot zal bij het beleidskader 2025 vanuit de beperkte financiële middelen een afweging moeten worden gemaakt.

Beoogd maatschappelijk effect/doelstelling

Met de visie geven we invulling aan behoefte van onze klanten:
- Een daadkrachtige en voortvarende gemeente die snel reageert en groei en bloei mogelijk maakt
- Korte lijnen met de gemeente waardoor men snel weet waar men aan toe is
- Duidelijkheid en helderheid over wat men (wel of niet) verwachten kan van de gemeente
- Een gemeente waar iedereen dienstverlenend/kwaliteitsbewust werkt en leert van fouten
- Een gemeentelijke organisatie die menselijke en empathische handelt
- Meedenken, wendbaar zijn, denken in mogelijkheden (Wat kan wel?) - maatwerk
- Hulpbereid en hulpvaardig zijn, vooral in situaties waar inwoners kwetsbaar zijn
- Een gemeente die samenwerkt met inwoners en hun ervaringsdeskundigheid op waarde schat
- Een gemeente die proactief opereert en daardoor kansen benut en problemen voor is.

Uitwerking voorstel

De dienstverleningsbehoeften van onze inwoners hebben we toegespitst naar vier niveaus van dienstverlening.
Niveau 1: Duidelijke communicatie. Heldere verwachtingen. Afspraak = afspraak. **Wij leveren duidelijke en betrouwbare dienstverlening**
Niveau 2: Helpen waar nodig. **Als je ons nodig hebt, dan helpen we je verder**.
Niveau 3: Menselijk. Persoonlijk. **Wij zorgen voor een persoonlijke en betrokken dienstverlening**
Niveau 4: Leer. Anticipeer. **Wij leren van feedback en werken aan proactieve dienstverlening**

In oktober 2023 is het concept implementatieplan met de gemeenteraad gedeeld bij de behandeling van de conceptvisie. Op basis van de huidige begroting is het implementatieplan niet uitvoerbaar. Het college heeft op basis van de in de begroting opgenomen paragraaf dienstverlening een actieplan voor 2024 vastgesteld. Gezien de huidige financiële ontwikkelingen is een meerjarig uitvoeringsplan op dit moment niet haalbaar. Voorstel is om jaarlijks bij het beleidskader en de begroting integraal af te wegen welke middelen voor uitvoering van de visie op dienstverlening beschikbaar worden gesteld. Op basis daarvan stelt het college een actieplan vast met concrete en haalbare acties.

Consequenties van het voorstel

De visie geeft meerjarig richting aan het verbeteren van de dienstverlening. Bij de visie is een concept implementatieplan opgesteld met 26 maatregelen. Voor uitvoering van alle maatregelen is een budget benodigd van 3,2 miljoen euro voor 4 jaar (645.000 per jaar).
Voor 2024 is eenmalig €270.000 beschikbaar gesteld in de begroting. Het college heeft op basis van de begroting en met als richtinggevend kader de visie op dienstverlening een actieplan vastgesteld voor 2024.

Duurzaamheid

De visie op dienstverlening heeft geen directe relatie met duurzaamheid.

Risico paragraaf

Geïdentificeerde risico's

Risico-onderdelen	NvT	Laag	Neutraal	Hoog
1. Realiseren maatschappelijke effecten			x	
2. Politiek-bestuurlijk en draagvlak			x	
3. Imago gemeente				x
4. Algemene en externe omgeving		x		
5. Veiligheid	x			
6. Financiën				x
7. Juridisch				x
8. Planning			x	
9. Kwaliteit uitvoering			x	
10. Capaciteit organisatie en samenwerking partners		x		

Beheersmaatregelen risico's hoog

	Risico	Effect	Beheersmaatregel	Verantwoordelijke
3	Binnen wet- en regelgeving is beperkt maatwerk mogelijk.	Klant krijgt niet wat hij/zij wil en waardeert dat als niet dienstverlenend of onbetrouwbaar	Goede en toegankelijke informatie over rechten en plichten	Vakafdeling
6	Gedurende de uitvoering ontstaan er nieuwe wensen en ideeën voor verbetering van de dienstverlening	Verbeteracties kunnen niet geïmplementeerd worden	Begroting en actieplan zijn leidend	College

7	In het meedenken over maatwerk oplossingen voldoen we niet meer aan de wet en regelgeving.	We voldoen niet aan gestelde juridische kwaliteitseisen	We wegen in het geval van maatwerk oplossingen de juridische kwaliteit en dienstverlening integraal af.	Uitvoering

Alternatieven

De voorgelegde visie is tot stand gekomen met betrokkenheid van inwoners, ondernemers, maatschappelijke partners en medewerkers. Er is ook gekeken naar de uitgangspunten bij andere gemeenten. De raad heeft de concept visie besproken in oktober 2023. Gezien het brede draagvlak zijn er geen andere scenario's voor dienstverlening verkend, maar is de feedback die vanuit de raad is meegegeven verwerkt in deze visie.

De raad kan als alternatief besluiten om de visie niet vast te stellen. Argument hiervoor is dat het ambitieniveau niet in lijn is met de beschikbare middelen. Kanttekening is dat de principes niet op zichzelf staan maar ook terugkomen in organisatieontwikkeling en optimalisatie van onze processen. Het is dan een aanvulling op ontwikkelingen en draagt bij aan integraliteit en samenhang.

Een ontwerpbesluit bieden wij u hierbij ter vaststelling aan.

Het college van burgemeester en wethouders van Bergen op Zoom,

De secretaris,

mr. drs. ing. M. van Vliet

De burgemeester,

drs. M. Mulder MSc.

Raadsvoorstel

De raad van de gemeente Bergen op Zoom;

gezien het voorstel van het college van 30 april 2024, nr. RVB24-0023;

BESLUIT:

De visie op dienstverlening 2035 vast te stellen met als ambitie: excellente dienstverlening, die zich als volgt kenmerkt;

- Dienstverlening op maat
- Dienstverlening die proactief is
- Dienstverlening met goede digitale en fysieke kanalen
- Dienstverlening die deels passief en deels actief is
- Dienstverlening die we steeds blijven verbeteren

en die uitgaat van 4 principes van dienstverlening:

- Duidelijk communiceren. Heldere verwachtingen scheppen. Afspraak is afspraak.
  "Wij leveren duidelijke en betrouwbare dienstverlening"
- Meedenken. Helpen waar nodig.
  "Als je ons nodig hebt, dan helpen we je verder."
- Menselijk werken. Persoonlijke dienstverlening.
  "Wij zorgen voor een persoonlijke en betrokken dienstverlening"
- Leren. Anticiperen. Vooruitkijken.
  "Wij leren van feedback en werken aan proactieve dienstverlening"

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van 29 mei 2024

De griffier,	De voorzitter,
drs. E.P.M. van der Meer	drs. M. Mulder MSc.