MEMO

Aan	:	De raad
Van	:	College van B&W
Betreft	:	Memo schriftelijke vragen Visie Dienstverlening
Datum	:	22 maart 2021

1. kan er iets meer aangegeven worden of onze e-dienstverlening en website toegankelijk genoeg zijn voor blinden en slecht zienden?

   Voorheen werd het label van de Stichting Drempelvrij (groen mannetje) gebruikt om aan te geven of een website goed scoort op toegankelijkheid. Inmiddels zijn er wettelijke normen voor de toegankelijkheid. In het kader hiervan is onze website beoordeeld door een onafhankelijk bureau en heeft toegankelijkheidsniveau B gekregen. Hiermee voldoet onze website aan de wettelijke norm. Voor blinden en slechtzienden is er een voorleesfunctie beschikbaar op onze website.

2. we worden heel mooi mens gericht. Hoe is de aandacht voor wederkerigheid daar waar ook de belanghebbende bijdraagt aan het succes?

   Inwoners kiezen zelf het dienstverleningskanaal wat het beste bij hen past. Sommigen doen dat het liefst snel en makkelijk digitaal thuis van achter de computer. Anderen spreken graag één van onze medewerkers om persoonlijk geholpen te worden. Door een passend dienstverleningskanaal te kiezen draagt de inwoner zelf bij aan zijn of haar succes.

   Daarnaast hebben wij aandacht om vooraf helder en duidelijk te communiceren zodat de verwachtingen bij onze inwoners duidelijk zijn over onze dienstverlening. We geven hier extra aandacht aan in onze brievenwasserette (activiteit 5 op pagina 10 van de Visie Dienstverlening). Onze e-dienstverlening wordt gebruiksvriendelijk zodat selfservice aantrekkelijk is en gebruikers zelfstandig hun producten en diensten kunnen regelen op de dag en tijd dat het beste bij hen past.

3. om de uitgangspunten te verinnerlijken helpt het als je de interne dienstverlening vanuit dezelfde principes inricht. Gebeurt dat?

   Per team is een ambassadeur dienstverlening benoemd. Deze ambassadeur is een vooruitgeschoven post en zorgt dat (interne) dienstverlening op de agenda van het werkoverleg van elk team komt te staan. De ambassadeurs hebben gezamenlijk de Visie Dienstverlening doorgenomen. Daarnaast bespreken de ambassadeurs werkafspraken over bijvoorbeeld telefonie en interne processen met elkaar. Door de interne dienstverlening te verbeteren kunnen we onze inwoners extra goed bedienen. Ook bij de organisatieontwikkeling hebben we hier aandacht voor; we stimuleren gastheerschap door het inspireren van onze medewerkers.

4. Het begrip “van buiten naar binnen” wordt tegenwoordig erg vaak gebruikt. Maar het ontbreekt aan een eenduidige definitie van dit begrip. In deze nota wordt op blz 5

geprobeerd het in één alinea toe te lichten: “Wij kennen onze Gorinchemse inwoners en weten wat er leeft in de stad. Onze dienstverlening en manier van contact sluit hierop aan. Wij zijn in de stad en iedereen is welkom in ons stadhuis.” Dat klinkt prima, maar verdient toch iets meer toelichting. Hoe gaan “wij” dat “kennen” en “weten” als organisatie bereiken? Vraagt ongetwijfeld een inspanning van alle ambtenaren en/ of wordt dat gestroomlijnd en bewaakt via afdeling / team publieksservice ?

We gaan hiermee aan de slag vanuit verschillende invalshoeken. Door het werken in wijken krijgen we veel signalen vanuit de stad. Inwoners kennen collega’s bij naam en benaderen hen persoonlijk, denk aan de wijkcoördinatoren. Daarnaast gaan we aan de slag met gegevens die we verwerken in een dashboard dienstverlening. Dit is een eerste stap in het meer datagedreven gaan werken. We kunnen dan onze dienstverlening steeds meer pro-actief gaan aanbieden. Daarnaast maken we gebruik van bestaande mogelijkheden om het onze inwoners te vragen. In de Fixi-app krijgt iedere melder bijvoorbeeld de gelegenheid om feedback te geven op de afhandeling van de melding. Ook werken we vanuit de Organisatieontwikkeling aan de mogelijkmaker. Dat betekent ook dat medewerkers zich verdiepen in inwoners om te weten wat er nodig is om zaken mogelijk te maken. En de instelling hebben om mensen zo goed mogelijk te helpen. Tot besluit u heeft gelijk: dit vraagt een inspanning van alle ambtenaren. Met het verder uitwerken van het participatiebeleid pakken we dit aandachtspunt zeker op.

5. Digitale dienstverlening als (onderdeel van) het nieuwe normaal: Prima om dit ook zoveel mogelijk “persoonlijk” te maken. De ambitie is om in 2024 50% van de diensten digitaal aan te bieden. Ons ontbreekt het inzicht of dit “snel” is en waarom het niet eerder kan. Graag een nadere toelichting op deze ambitie, kan het nog sneller?

   Wij verkiezen mensgerichte dienstverlening en gebruiksgemak boven een sterk digitaal gestuurde dienstverlening. Het ontwikkelen van e-producten heeft in veel gevallen een andere aanpak tot gevolg. Niet alleen de website wordt aangepast maar het heeft ook tot gevolg dat sommige processen anders worden ingericht. Hierbij gelden dan andere eisen aan beveiligingsniveau. Ook de communicatie naar inwoners wordt anders omdat dit ook digitaal en/of online verloopt in plaats van de traditionele manieren zoals per brief, telefoon of aan de balie. Daarnaast willen wij ook graag kijken naar het gebruiksgemak voor inwoners. Met de door ons gestelde ambitie kijken we in eerste instantie naar de veel aangevraagde producten en diensten. Onze gestelde ambitie is ambitieus maar past bij de door ons ingeslagen weg.

6. Naar aanleiding van onze motie over “nazorg na overlijden van partner 65+”. Zou worden bezien of het Welzijnsloket (?) daarop zou kunnen worden ingericht. Deze optie ontbreekt vooralsnog bij de opsomming op blz 12. Graag ook daarop een korte toelichting (of wordt dit alsnog toegevoegd ?).

   We zijn zeker bezig met het inrichten van een welzijnsloket. Het welzijnsloket is opgenomen op pagina 12 punt 5.