

NOTITIE VOOR DE COMMISSIE

Onderwerp:	Startnotitie 'Optimaliseren dienstverlening'
Registratienummer:	1346903
Op voorstel B&W d.d.:	9 januari 2024
Datum vergadering:	8 februari 2024
Portefeuillehouder:	Greet Buter

AAN DE COMMISSIE,

1. Aanleiding

De gemeenteraad van Deurne heeft de ambitie uitgesproken om de dienstverlening aan inwoners, ondernemers en bezoekers van gemeente Deurne te optimaliseren. Om hier invulling aan te geven is een stappenplan opgesteld dat moet leiden tot een concreet uitvoeringsplan dat jaarlijks geactualiseerd wordt. Op deze manier is het optimaliseren van dienstverlening voor gemeente Deurne niet een eenmalig project, maar een structurele taak.

In de eerste stap om te komen tot een uitvoeringsplan formuleerden we op basis van de organisatievisie (2022), het bestaande dienstverleningsconcept (2017) en de uitgangspunten voor dienstverlening in het Huis voor de samenleving (2021) een concept herijkte visie op dienstverlening.

Als tweede stap organiseerden we werksessies. Op 13 september 2023 nam een afvaardiging van de gemeenteraad en het college van B&W deel aan een werksessie, waarin men gezamenlijk het ambitieniveau voor de dienstverlening van Deurne besprak. Ook deed men een aanzet tot inhoudelijke thema's die in een (concept) uitvoeringsplan worden uitgewerkt tot concrete acties. In ambtelijke werksessies werd dit verder geconcretiseerd. Aandachtspunt is om de acties die hieruit voortkomen goed in te passen in de bestaande werkzaamheden.

De dienstverlening van gemeente Deurne reikt verder dan de eigen organisatie. In het Huis voor de samenleving zijn meerdere organisaties gevestigd die samen met gemeente Deurne de dienstverlening aan de inwoners verzorgen. Daarom was er ook een werksessie samen met de andere bewoners van het Huis voor de samenleving om te onderzoeken op welke thema's we samen kunnen optrekken om de dienstverlening te optimaliseren.

Deze startnotitie geeft invulling aan stap 3 en 4 uit het stappenplan:

3. De uitgesproken ambitie omtrent dienstverlening geeft aanleiding om de visie op dienstverlening iets anders te formuleren en vindt u terug in deze startnotitie.
4. De opgehaalde thema's worden kort aangestipt en verwerkt in doelstellingen voor de opdracht 'Optimaliseren Dienstverlening'. In de bijlage bij deze startnotitie worden de thema's verder toegelicht.

Tenslotte wordt in deze startnotitie ook het verdere proces beschreven.

Deze startnotitie wordt voorgelegd aan de commissie Samenleving en Bestuur.

2. Herijkte visie op dienstverlening

In de werksessie met gemeenteraad en College van B&W is het ambitieniveau geformuleerd als “de basis op orde met een kleine plus”. Hiermee wordt bedoeld dat de dienstverlening minimaal moet voldoen aan de verwachtingen van de inwoners, ondernemers en bezoekers.

Dat klinkt eenvoudig, maar is al een behoorlijk ambitieuze doelstelling. Zeker als je bedenkt dat alleen gemeente Deurne meer dan 600 producten in haar dienstverleningspakket heeft.

We vinden het belangrijk om de verwachtingen omtrent dienstverlening bij onze inwoners, ondernemers en bezoekers op te halen en vervolgens structureel te blijven meten in hoeverre we hieraan voldoen.

Daarnaast wil gemeente Deurne graag een stapje extra doen om de verwachting te overtreffen. Dat kunnen kleine dingen zijn, die misschien weinig moeite kosten, maar wel een fijnere ervaring en gastbeleving geven.

Op basis van alle werksessies zijn vier thema's geconcretiseerd waar we de komende jaren mee aan de slag willen.

Daar waar we het begrip 'inwoner' gebruiken, bedoelen we ook ondernemers, bezoekers en maatschappelijke participanten van de gemeente Deurne, die gebruikmaken van de dienstverlening van gemeente Deurne en/of het Huis voor de samenleving.

- **Thema 1: Contact met de inwoner**
- **Thema 2: Vraaggestuurde processen**
- **Thema 3: De dienstverlenende medewerker**
- **Thema 4: Gezamenlijke verantwoordelijkheid**

Deze thema's worden in de bijlage 'Concept uitvoeringsplan' bij deze startnotitie nader geconcretiseerd en komen op hoofdlijnen ook terug in de visie.

De visie op dienstverlening is op basis van het ambitieniveau en de thema's als volgt geformuleerd:

We zijn toegankelijk, duidelijk en gastvrij

Inwoners, ondernemers, bezoekers en maatschappelijke participanten kiezen zelf de weg en het moment om ons te benaderen. Dat kan, bij voorkeur, 24/7 digitaal, maar ook telefonisch of met een bezoek binnen ruime openingstijden. We nemen voldoende tijd, maar verspillen deze niet.

De digitale weg maken we zo toegankelijk mogelijk. Telefonisch geven we zoveel mogelijk direct de gezochte informatie. Als nodig verwijzen we op de juiste wijze door of maken een terugbelafpraak.

Bezoekers aan het Huis voor de samenleving geven wij een gastvrije ontvangst. Met een afspraak word je goed voorbereid en door de juiste medewerker geholpen. Maar ook zonder afspraak kan de bezoeker rekenen op een warm welkom en een luisterend oor in een veilige en aangename omgeving. Waar mogelijk helpen we direct of we spreken een vervolg af.

We kennen onze inwoners, ondernemers, bezoekers en maatschappelijke participanten die gebruikmaken van onze dienstverlening en weten wat hun verwachtingen zijn. Ook zijn we zo transparant mogelijk over wat men van ons kan verwachten. We stemmen

verwachtingen af aan de voorkant, maar ook gedurende het proces communiceren we duidelijk, vriendelijk en tijdig over het verloop.

We maken de weg naar een goede oplossing zo makkelijk mogelijk

We verzorgen op professionele, efficiënte wijze een breed pakket aan diensten voor de inwoners, ondernemers, bezoekers en maatschappelijke participanten van de gemeente Deurne en bezoekers aan het Huis voor de Samenleving. We maken onze processen gemakkelijk van aanvraag tot afhandeling en zetten waar nodig een extra stap om te komen tot een goede oplossing. Efficiënt waar het kan en maatwerk waar het nodig is. Met oog voor het individu, maar zonder de collectieve belangen uit het oog te verliezen. We meten structureel de verwachtingen en tevredenheid van onze inwoners, ondernemers, bezoekers en maatschappelijke participanten en de efficiëntie van onze processen. Deze informatie gebruiken we om onze dienstverlening verder te optimaliseren.

We zijn dienstverlenend en betrouwbaar

We nemen onze inwoners, ondernemers, bezoekers en maatschappelijke participanten serieus en vertrouwen erop dat ze terecht een beroep op ons doen. Andersom kunnen zij ook op ons rekenen en erop vertrouwen dat we doen wat we beloven en dat we de dingen goed doen. We luisteren om te begrijpen en hebben oog voor de mens achter het verhaal.

Wat een inwoner, ondernemer, bezoeker of maatschappelijke participant zelf kan, laten we zelf doen, maar we zetten graag een extra stap als dat nodig is om tot een beter resultaat te komen of iemand een fijn gevoel te geven.

We blijven ons ontwikkelen om te zorgen dat we onze inwoners, ondernemers, bezoekers en maatschappelijke participanten kunnen bieden wat ze nodig hebben.

Dat betekent niet dat men altijd krijgt wat gevraagd wordt. We prioriteren, wegen risico's af en borgen het collectief belang, waardoor niet aan altijd aan alle behoeften kan worden voldaan. Ook hierover communiceren we duidelijk, vriendelijk en tijdig. Soms is 'nee' het juiste antwoord, waarbij alternatieve oplossingen worden onderzocht.

We werken samen als één team

Elk product en proces is in de organisatie goed geborgd en we weten waar we voor aan de lat staan. We nemen allemaal onze eigen verantwoordelijkheid, maar verdiepen ons ook in het werk van de ander. Binnen gemeente Deurne en het Huis voor de Samenleving werken we zoveel mogelijk samen als één team om het voor de inwoners, ondernemers, bezoekers en maatschappelijke participanten makkelijker te maken. We gaan vertrouwelijk om met gegevens, maar werpen geen onnodige barrières op.

Samen maken wij van Deurne een gemeente om trots op te zijn.

3. Resultaatdoelstellingen

Het doel van de raadsopdracht is het optimaliseren van de dienstverlening. Om dit te bereiken hebben we de volgende doelstellingen geformuleerd:

- Het opstellen van een concreet (concept) uitvoeringsplan met duidelijke actiepunten, keuzes en prioritering, zodat de dienstverlening wordt verbeterd;

Vanuit de werksessies kunnen daar de volgende doelstellingen aan worden toegevoegd:

- De dienstverlening moet minimaal voldoen aan de verwachtingen van de inwoners, ondernemers, bezoekers en maatschappelijke participanten die er gebruik van maken.
- We overtreffen de verwachtingen van onze inwoners, ondernemers, bezoekers en maatschappelijke participanten met kleine extra's, waar relatief weinig middelen voor nodig zijn.
- We durven en kunnen ook 'nee' zeggen als dit nodig is om goed te kunnen prioriteren, te grote risico's te vermijden of ten gunste van het collectief belang.

Om dit te kunnen realiseren is ook het volgende noodzakelijk:

- Het ophalen, verzamelen en analyseren van verwachtingen en resultaten om de doelen meetbaar te maken.

In de bijlage bij deze startnotitie vindt u een nadere toelichting op hoe de thema's in het concept uitvoeringsplan worden uitgewerkt in acties.

4. Vervolgplanning

- Presenteren / bespreken startnotitie in commissie Samenleving en Bestuur: 08-02-2024
- Vaststellen (concept) uitvoeringsplan 2024 door college van B&W: maart 2024
- Start jaarlijkse cyclus uitvoeringsplan: april 2024.
Jaarlijks wordt, aan de hand van de thema's, een 'nieuw (concept) uitvoeringsplan' voor het betreffende begrotingsjaar opgesteld. Voor de volgende jaren wordt het proces en de rapportage geïntegreerd in de P&C Cyclus van de organisatie.

Burgemeester en wethouders van Deurne,
De secretaris, De burgemeester,

R.R.M. Halffman

G.T. Buter

Bijlage: Concept uitvoeringsplan

De acties in het concept uitvoeringsplan zullen worden geformuleerd binnen de vier thema's, passend binnen de visie op dienstverlening.

Thema 1: Contact met de inwoner (We zijn toegankelijk, duidelijk en gastvrij)

Thema 2: Vraaggestuurde processen (We maken de weg naar een goede oplossing zo makkelijk mogelijk)

Thema 3: De dienstverlenende medewerker (We zijn dienstverlenend en betrouwbaar)

Thema 4: Gezamenlijke verantwoordelijkheid (We werken samen als één team)

De actiepunten worden verdeeld over drie factoren:

- Product / Proces
- Gedrag
- Omgeving

Deze factoren zijn afkomstig uit een model uit hospitality-branche dat uitgaat van behoeften en doelstellingen van de inwoner, ondernemer, bezoeker of maatschappelijke participanten. De factoren Product / Proces, Gedrag en Omgeving worden ingezet om zo een tevreden inwoner te krijgen. Gedrag weegt het zwaarste door in de beleving en wordt dan ook gezien als enorme kans in de dienstverlening om zo hoger in de beleving uit te blijven komen. Randvoorwaarde hierbij is dat het product en/of proces wel op orde moet zijn om een optimale dienstverlening te garanderen.

Ter verduidelijking een voorbeeld:

Wanneer blijkt dat onze bezoekers niet tevreden zijn over hoe ze worden geholpen als ze zonder afspraak naar het Huis voor de Samenleving komen, dan kan de oorzaak daarvan liggen in één of meerdere factoren.

- Product / Proces: er zijn geen of onvoldoende afspraken gemaakt over hoe te handelen. Of degene die de bezoeker moet ontvangen kan in de praktijk niet ad hoc een andere taak laten vallen;
- Gedrag: we vinden het onhandig en onnodig om bezoekers zonder afspraak te helpen en nemen niet de moeite om die bezoeker per direct te woord te staan;
- Omgeving: we hebben geen geschikte plek om de bezoeker ad hoc te woord te staan.

Bij het duiden van verbeterpunten is het heel belangrijk te onderzoeken onder welk van deze factoren de oorzaak en dus ook het benodigde actiepunt valt.

Daarnaast maken we in het concept uitvoeringsplan onderscheid tussen:

1. **Quick wins.** Wat kunnen we op korte termijn binnen de huidige budgetten al realiseren? Welke andere trajecten / projecten of activiteiten lopen er al waar we op aan kunnen haken?
2. **Acties en projecten waar verdere uitwerking of onderzoek nodig is.** Het meten van de tevredenheid en verwachtingen en het vaststellen van SLA's is hier ook onderdeel van. Voor deze categorie wordt ook een prioritering aangebracht op acties die we het eerste jaar willen oppakken en acties voor de langere termijn.

Op basis van de opgehaalde informatie in de werksessies, zijn op hoofdlijnen enkele acties onder de thema's benoemd. Deze worden in het concept uitvoeringsplan verder

geconcretiseerd. Omdat niet alle acties binnen het eerste jaar kunnen worden uitgevoerd, vindt in het concept uitvoeringplan ook een prioritering plaats. Het vaststellen van het (concept) uitvoeringsplan is een bevoegdheid van het college.

De acties hebben betrekking op de volgende onderwerpen.

Thema 1: Contact met de inwoner

- Duidelijkheid (communicatie)
- Gastvrije omgeving (schoon, opgeruimd, veilig, functioneel)
- Benutten bestaande middelen (o.a. MS Teams bellen, onderzoek telefonische bereikbaarheid)
- Kanaalkeuze
- Verwachtingsmanagement
- Accountmanagement / relatiebeheer

Thema 2: Vraaggestuurde processen

- Proceskwaliteit
- Benutten bestaande middelen (o.a. Zaaksysteem, Trefpunt)
- Managementinformatie

Thema 3: Dienstverlenende medewerker

- HR-cyclus
- BROS-academie uitbreiden
- Verwachtingen overtreffen
- Analyse personeelsbestand
- Doorontwikkeling medewerkers

Thema 4: Gezamenlijke verantwoordelijkheid

- Proces- en producteigenaarschap
- (Informeel) ontmoeten
- Integraal samenwerken

Algemeen over alle thema's heen

Voor alle thema's en veel actiepunten geldt dat we nog niet weten hoe de verwachting en beleving van de inwoner, ondernemer, bezoeker en maatschappelijke participant is en of deze in tijd verandert. Ook hebben we niet van elk proces en product inzichtelijk hoe vaak het voor komt of hoelang het duurt. Daarom is het opzetten van metingen, data verzamelen, analyseren en omzetten in bruikbare informatie ook een actiepoint voor het eerste jaar.

Denk hierbij aan:

- Opzetten kwantitatief tevredenheidsonderzoek
- Opzetten kwalitatief tevredenheidsonderzoek (bijv. mysterie-onderzoek; interviews; burgerpanel)
- Inzichtelijk maken en onderzoeken vraaggestuurde processen
- Managementinformatie ontsluiten (Business Intelligence)