



Onderwerp Raadsvoorstel inzake Vaststellen Visie op Dienstverlening 2017-2020
Vergaderdatum 6 juli 2017
Gemeentebld 2017 /
Zaaknummer 097154820

Aan de Raad

Voorstel

De gemeenteraad wordt voorgesteld:

Visie op Dienstverlening 2017-2020 vast te stellen.

Inleiding

De maatschappij staat niet stil. Ontwikkelingen in de omgeving zijn bepalend voor hoe de klant de dienstverlening van de gemeente Stein beleeft. Internet behoort inmiddels tot de basisbehoeften van de mens, met de kanttekening dat niet elke klant digitaal is of wil zijn.

De visie op dienstverlening helpt de gemeente om met de veranderende maatschappij(wensen) in onze gemeente mee te bewegen. Voor een transparante visie is gekozen voor een kort, visueel én duidelijk visiedocument.

Wat wil een dienstverlenende gemeente?

Wij willen toegevoegde waarde bieden aan onze klanten. Die toegevoegde waarde is een combinatie van de producten en de diensten die we leveren en vooral de service waarmee we dat doen. We onderscheiden drie centrale klantgroepen: inwoners, ondernemers en verenigingen.

Hoe helpen wij onze klanten?

De 4 s'en van onze service zijn: Slim, snel, soepel en slank.

- Slim → wij zetten alle kanalen open: de klant kiest
- Snel → Time to Market van klantvraag naar antwoord is zo kort mogelijk.
- Soepel → wij denken mee, adviseren en begeleiden. Wat wij weten van de klant stellen wij ter beschikking.

- Slank → oftewel Lean. Het opzetten van 'Lean'-processen is gericht op het voorkomen van verspilling.

Beoogd effect

Het doel van de visie op dienstverlening is het ontwikkelen van kaders en plannen voor de dienstverlening van de gemeente voor de periode 2017-2020. De kaders en plannen zijn richtinggevend voor de uitwerking in concrete projecten en maatregelen via een uitvoeringsagenda welke bijdraagt aan de service van de gemeente voor haar klanten. Tevens is implementatie in de organisatiecultuur ook van belang voor een optimale service aan onze klant, door elke ambtenaar. De maatschappij ontwikkelt zich snel. Met de visie op dienstverlening bewegen we mee met de veranderende maatschappij.

Argumentatie

1.1 Het ontwikkelen en vaststellen van een nieuwe visie op dienstverlening is gewenst. Zowel in de strategische visie als in het coalitieakkoord 2016-2018 staat de noodzaak voor een dienstverlenende gemeente omschreven.

In de beide documenten staan kaders waarbinnen de visie op dienstverlening tot stand is gekomen. In het coalitieakkoord staat dat in het huidige tijdperk goede communicatie tussen overheid en burgers op vele manieren kan plaatsvinden. De kwaliteit van dienstverlening wordt voor een groot deel bepaald door hoe wij service verlenen aan onze klant.

De visie op dienstverlening is gelijk de uitwerking van de kernwaarde dienstverlenende gemeente (strategische toekomstvisie) "*Burgers hebben steeds meer behoefte aan een klantgerichte efficiënte en dienstverlenende overheid.*" De klant staat centraal, want de gemeente werkt voor haar inwoners, ondernemers en verenigingen.

1.2. De visie op dienstverlening biedt een lokaal afwegingskader voor elke vorm van dienstverlening van de gemeente en schept duidelijkheid over hoe wij service verlenen aan de klant.

Dienstverlening betekent voor een deel het managen van alle verwachtingen van de klant. Een deel van de verwachtingen ontstaat als gevolg van de communicatie van de gemeente. Door meer terugkoppeling te geven over opmerkingen, ideeën en suggesties van klanten weet de klant waar hij aan toe is. Voor alle duidelijkheid: slim, snel, soepel en slank service verlenen, betekent ook aangeven wat niet kan.

1.3. Het is de bevoegdheid van de raad om beleidskaders vast te stellen.

De visie op dienstverlening betreft feitelijk de nadere uitwerking van de gestelde kaders in het coalitieakkoord en in de strategische toekomstvisie. Omwille van transparantie wordt deze visie voorgelegd aan de raad.

1.4. De visie op dienstverlening is overkoepelend voor alle beleidsterreinen en met name voor de wijze waarop de dienstverlening richting klant plaatsvindt.

De gemeente heeft op veel fronten contact met de klant (van inwoner tot ondernemer). De gemeente is er voor de klant. Dit besef, betekent dat wij scherp zijn op de wijze van dienstverlening richting de klant.

1.5 Het visiedocument benoemt concrete acties voor de periode 2017-2020 en is daarmee een belangrijke leidraad voor de kadernota, begroting en daaropvolgend de afdelingsplannen. Tevens is het visiedocument leidend voor de wijze waarop projecten binnen de gemeente worden uitgevoerd (voor wat betreft de service naar de klant).

Onderstaand staat onder "uitvoering" de voorziene activiteiten opgenomen in een uitvoeringsagenda.

Kanttekening

Indien de visie op dienstverlening niet door de Raad wordt vastgesteld ontbreekt het de gemeente aan een lokaal kader voor hoe wij als organisatie service verlenen naar onze klant, te weten: inwoners, ondernemers en verenigingen. Dit gaat ten koste van onze kwaliteit van dienstverlening en de tevredenheid van de klant.

Uitvoering

Nadat besluitvorming door de gemeenteraad heeft plaatsgevonden wordt gestart met de acties uit de uitvoeringsagenda (in lijn te brengen met deze visie). Over de voortgang wordt jaarlijks aan de Raad gerapporteerd/geëvalueerd.

Onderstaand staan in een uitvoeringsagenda de activiteiten die voorzien zijn om invulling te geven aan de visie op dienstverlening. Het betreft activiteiten die bedoeld zijn om de huidige mate van dienstverlening in kaart te brengen (oa KTO) als activiteiten die bedoeld zijn om de stap naar buiten (naar de klant) te maken (van website tot digitaal ondernemersloket). Na accordering van de visie op dienstverlening zal in het kader van visie verankeren in cultuur ook een implementatie in de organisatie plaatsvinden.

		Wat	Wanneer
Algemeen	0.1	KTO & Client-tevredenheidsonderzoek (nulmeting voor monitoring) - Uitvoeren - Resultaten delen & Verbeterpunten implementeren	2017 (-2018)
	0.2	Bereikbaarheid: - Onderzoek bereikbaarheid totale gemeente - Opstellen bereikbaarheidsconcept	2017-2018
	0.3	Visie verankeren in cultuur	2017-2018
	0.4	Ruimte om te experimenteren om digitale instrumenten in projecten in te zetten voor verbetering dienstverlening naar en communicatie met onze klanten	Doorlopend

S		Wat	Wanneer
Slim – alle kanalen open	1.1	Nieuwe website	2017 – 2018
	1.2	Implementatie telefooncentrale	2017
Snel – korte doorlooptijden	2.1	Meldingen openbare ruimte	2017
	2.2	(Proces)optimalisatie KCC: optimaliseren eerste contact met klant: - Onderzoek openingstijden: avondopenstelling - Klantvriendelijk hal verbeteren: koffie/thee wachtenden	2017 - 2018
	2.3	Reisdocumenten thuisbezorgen	2017
Slank – eenvoudige procedures	3.1	Lean traject (incl. beschrijven processen)	2017 – 2018
	3.2	Telefoonprotocol	2017
	3.3	Informatiebeleidsplan (richting digitale agenda 2020) inclusief projectenkalender	2017
Soepel - begeleiden klanten	4.1	Doorontwikkeling digitaal ondernemersloket	PM
	4.2	Doorontwikkeling digitalisering vergunningen	2017

Financiële onderbouwing

Acties uit de visie op dienstverlening worden binnen de bestaande of nog op te stellen (voor nieuwe projecten) budgetten uitgevoerd. Indien blijkt dat een budget ontoereikend is dan zal dit via een separaat dekkingsvoorstel worden bijgeraamd.

Communicatie

De vaststelling van de visie op dienstverlening wordt via een persbericht alsmede via social media (Facebook en LinkedIn) gecommuniceerd.

Relevante beschikbare achtergrondinformatie

De visie op dienstverlening kan niet los worden gezien van de Strategische visie, het coalitieakkoord en de DOP'sgewijze aanpak. In de eerste twee documenten staan eveneens ambities en doelen opgenomen waar de visie op dienstverlening een nadere uitwerking van is. De visie op dienstverlening is opgesteld vanuit die geldende kaders. De DOP'sgewijze aanpak is leidend om de stap naar buiten, naar de klant(/inwoner) te maken.

Burgemeester en Wethouders,

de Secretaris,

de Burgemeester,


