

Onderwerp: Kader voor Dienstverlening
Datum: 9 mei 2023
Portefeuillehouder: E. Boog
Team: Burgerzaken en KCC
Steller: Thijs Polfliet

Gevraagde beslissing

1. Vaststellen van het Kader voor Dienstverlening.

Relevante achtergrondinformatie

Voorgeschiedenis

In 2022 is het programma Voor en met Diemen gestart om een impuls te geven aan de gemeente als dienstbare, mensgerichte en verbindende organisatie. Het programma bestaat uit drie programmalijnen: participatie, communicatie en dienstverlening. Het Ambitiedocument Voor en met Diemen, het Participatiekader en het Communicatiekader zijn vastgesteld door de raad op 27 januari 2022. Met het voorliggend Dienstverleningskader wordt de visie van de laatste pijler van het programma Voor en met Diemen vastgelegd en vertaald in concrete doelen en acties.

Het kader is tot stand gekomen met een zorgvuldig participatietraject. Zo is er gesproken met medewerkers binnen de gemeente, adviesraden, panelleden van ons inwonerspanel en andere georganiseerde groepen van inwoners. De raad is betrokken geweest door middel van de werkgroep Communicatie en Participatie.

Concrete aanleiding

Technologische en maatschappelijke ontwikkelingen veranderen de dienstverlening en de omgang van inwoners en organisaties met de gemeente. Zo neemt de bevolking van Diemen toe, is er sprake van toenemende digitalisering, is er een roep om meer transparantie en is er meer aandacht voor diversiteit. Deze ontwikkelingen zorgen voor een verschuiving in opvattingen over dienstverlening en vragen om een gemeentelijke visie die toekomstbestendig en inclusief is. Met het Dienstverleningskader geven we richting aan onze dienstverlening voor de komende jaren en het kader biedt een basis voor verdere uitwerking en implementatie.

Toelichting

Inhoud van de voordracht

Het dienstverleningskader bouwt voort op het ambitiedocument waarin de ambitie gesteld is om dienstbaar, mensgericht en verbindend te handelen als gemeente. Binnen dienstverlening vertaalt dit zich naar onze dienstverlening is gemakkelijk, mensgericht en betrouwbaar.

Het moet voor onze inwoners gemakkelijk zijn om ons te bereiken op de wijze die het beste past bij diens wensen. Praktisch betekent dit dat wij zowel digitaal, telefonisch en fysiek te bereiken zijn. We houden rekening met groepen waarvoor het moeilijker is om met ons in contact te komen.

Mensgericht vertaalt zich binnen in onze dienstverlening dat deze persoonlijk is en dat wij voldoende tijd nemen om inwoners goed te helpen. Wij zijn ons bewust dat de inwoners van Diemen veel verschillende (culturele) achtergronden en behoeften hebben. Wij houden hier rekening mee bij de inrichting van onze dienstverlening.

Essentieel voor het bieden van betrouwbare dienstverlening is dat de basis op orde is. Dit betekent dat we goed bereikbaar zijn, op tijd leveren, kloppende en actuele informatie bieden en beloftes nakomen. We zijn duidelijk over wat de inwoners van ons kunnen verwachten.

Om ervoor te zorgen dat dit kader niet alleen een papieren werkelijkheid blijft, worden er ook concrete projecten gestart, zoals het digitaliseren van de dienstverlening voor burgerzaken en Meldingen openbare ruimte, een Engelse website en klantcontacttrainingen. De raad zal over de voortgang hiervan worden geïnformeerd in de informatievoorziening vanuit het programma Voor en Met Diemen.

Het kader zal tussentijds, in 2025, geëvalueerd worden.

Argumenten en keuzemogelijkheden

Dienstverlening is één van de drie pijlers van het programma Voor en met Diemen. Er bestaat een sterke samenhang tussen de drie pijlers. De link tussen communicatie en dienstverlening is duidelijk: ieder contact met een inwoner komt tot stand via communicatie. Begrijpelijk communiceren is essentieel bij het bieden van goede dienstverlening. Ook is er een directe link tussen participatie en dienstverlening. De wijze waarop we onze gemeentelijke producten en diensten aan inwoners en bedrijven leveren, vraagt dat we ons verplaatsen in hun behoeften en achtergronden. De Communicatie- en Participatie kaders zijn al vastgesteld en daarmee is het Dienstverleningskader het sluitstuk.

Wij zijn ons bewust van onze rol die wij hebben als gemeente. Wij zijn op veel gebieden voor inwoners een monopolist. Met het vastleggen van het Dienstverleningskader geven we gericht en gestructureerd invulling aan onze opvatting over onze dienstverlening. Hiermee honoreren we ook de maatschappelijke behoefte aan duidelijkheid en transparantie en is het voor onze inwoners helder wat ze van ons kunnen verwachten. Het is daarom van groot belang om een geactualiseerde visie over dienstverlening vast te leggen.

Gevolgen en risico's

Financieel

De uitvoering van de acties in het dienstverleningskader valt in het programma 'Voor en met Diemen'. Er is een voorstel om de looptijd van het programma te verlengen van eind 2023 naar eind 2024, vanwege vertraging door corona en ambtelijke capaciteit.

De in de bijlage van het Dienstverleningskader genoemde projecten kunnen voor een deel uitgevoerd worden vanuit de lijnorganisatie en bestaand budget. Voor een deel wordt incidenteel budget gevraagd:

- € 80.000 incidenteel, verdeeld over 2023 en 2024, voor een projectleider voor de implementatie van de projecten.
- € 10.000 incidenteel in 2023 voor de opstartfase *project 3 Digitalisering van dienstverlening bij WMO* om online aanvraag voor WMO-voorzieningen mogelijk te maken.
- € 10.000 incidenteel in 2023 voor *project 10 Trainingsprogramma voor klantcontact*, om vaardigheden te versterken om inwoners aan de balie en telefoon beter te woord te staan.
- € 10.000 incidenteel in 2023 voor *project 14 Trainingsprogramma voor dienstverlening* in het Engels

Het benodigde incidentele budget voor 2023 bekostigen we uit het huidige programmabudget van 'Voor en met Diemen'.

Juridisch

N.v.t.

Informatiekundig

N.v.t.

Duurzaamheid

N.v.t.

Andere risico's

Het programma Voor en met Diemen wordt voorgesteld om te lopen tot eind 2024. Dit kader heeft echter een langere duur en loopt tot 2027. Dit betekent dat een deel van de uitvoering van dit kader

buiten het programma zal vallen. Om ervoor te zorgen dat het kader het beoogde effect behaald op de lange termijn is het essentieel dat we zorgen voor een goede borging binnen de organisatie. Binnen het programma wordt uitgewerkt hoe de Communicatie-, Participatie- en Dienstverleningskaders worden geborgd.

Wat merkt de burger, een bedrijf of instelling van de te nemen beslissing?

Het kader moet leiden tot dat onze dienstverlening gemakkelijk, mensgericht en betrouwbaar is en blijft. De effecten van de concrete projecten die opgestart worden kunnen na implementatie door onze inwoners beleefd worden. Verder gaan we werken aan een betere terugkoppeling richting inwoners en we gebruiken signalen om onze dienstverlening continu te verbeteren. Ook zullen we meer 'kwalitatieve' metingen inrichten, door regelmatig en gestructureerd in gesprek te gaan met inwoners/gebruikers van de diensten.

Adviesraden

Bij de ontwikkeling van dit kader is gesproken met de jongerenraad, WMO-raad en de cliëntenraad participatiewet. Ook zijn andere georganiseerde partijen van inwoners betrokken (Sportraad, Ondernemend Diemen, KunstZin en Daarom Duurzaam Diemen).

Opmerkingen over de uitvoering

Communicatie

Er zal een persbericht verspreid worden.

Daarnaast zal waar relevant gecommuniceerd worden over de projecten op het moment dat deze gerealiseerd zijn.

Participatie

In een vroeg stadium is voor de opstelling van dit beleidskader gesproken met bewoners, initiatiefnemers en vertegenwoordigers van belangenverenigingen. Bij de uitvoering van de plannen moet het contact met inwoners een continu karakter krijgen. We willen signalen blijvend ophalen, om zo continu te leren, bij te stellen en te verbeteren. Het dus ook niet zo dat het geheel dat nu is beschreven statisch is; acties kunnen worden bijgesteld om zo het grootste effect te behalen op de gestelde ambities en doelen. Om deze reden zal de raad in de komende jaren van uitvoering ook regelmatig worden geïnformeerd in P&C-producten en in de informatievoorziening vanuit het programma Voor en met Diemen.

Bijlagen

1. Voor en met Diemen, Kader voor Dienstverlening
2. Factsheet Inwonerspanel Dienstverlening

Burgemeester en wethouders van Diemen,
de secretaris,
G.T. Wildeman

de burgemeester,
E. Boog

Onderwerp: Kader voor Dienstverlening

De gemeenteraad van Diemen in vergadering bijeen,

Gelet op de voordracht van het college d.d. 9 mei 2023

Gelet op

Besluit

Het Kader voor Dienstverlening vast te stellen.

Aldus besloten tijdens de gemeenteraadsvergadering van 29 juni 2023,

De voorzitter,

De griffier,