



Actieve raadsinformatie

Registratienummer 2021-17

Datum: 9 februari 2021
Van collegelid: J.W. Wiggers
Aan: Raads- en commissieleden
Onderwerp: Servicenormen evaluatie 2019 en vaststelling servicenormen 2021

Inleiding

Jaarlijks vindt er een evaluatie van de servicenormen plaats. Aan de raad is toegezegd jaarlijks een terugkoppeling te geven over de resultaten daarvan. In verband met Corona, de evaluatie van de openingstijden en afstemming met de OR heeft de oplevering van de evaluatie servicenormen 2019 vertraging opgelopen.

Kernboodschap

De uitkomsten van de evaluatie 2019 zijn vastgelegd in onderdeel A van bijgevoegde rapportage. Naar aanleiding van de evaluatie wordt voorgesteld de servicenormen op onderdelen aan te passen. Een voorstel voor de nieuw vast te stellen servicenormen is in onderdeel B van de rapportage verwerkt. De wijzigingen ten opzichte van de nu geldende servicenormen zijn hierin geel gemarkeerd.

Afstemming OR

Met betrekking tot de aanpassing van de onderstaande servicenorm heeft afstemming met de OR plaatsgevonden:

Aanpassing openstelling Burgerzaken: sinds 1 januari 2019 is de openstelling van Burgerzaken op de woensdag vervroegd naar 7:30 uur. Uit de jaarevaluatie openstelling blijkt dat er minimale behoefte is voor de openstelling van het eerste half uur. Het verzoek ligt voor de openstelling aan te passen van 7:30-20:00 uur naar 8:00-20:00 uur. De medewerkers Publiekscentrum en Burgerzaken hebben aangegeven geen bezwaar te zien in de bijstelling van de openingstijd. De OR heeft inmiddels haar instemming verleend.

Ontwikkeling normen

De omgeving om ons heen veranderd, dit maakt dat er behoefte bestaat aan een verbreding van de servicenormen. Onderstaande ontwikkelingen zullen wij in 2021 nader gaan onderzoeken, zij kunnen mogelijk leiden tot een toevoeging van nieuwe servicenormen cq verbreding van de huidige servicenormen.

1. Cultuur en gedragselementen

Naast de evaluatie van de huidige normen is het een overweging om normen t.a.v. cultuur- en gedragselementen toe te voegen. Deze komen onder meer tot uitdrukking in de huidige Dienstverleningsvisie. Deze dienstverleningsvisie dateert uit 2016, de hernieuwde dienstverleningsvisie is onderhanden. Deze evaluatie zou de vorm aan kunnen nemen van een klanttevredenheidsonderzoek (inclusief eventueel formeel gemelde klachten t.a.v. de dienstverlening).

Als onderdeel van de gedragselementen onderzoeken wij de mogelijkheid om de bejegening naar onze inwoners toe en visa versa de bejegening van de inwoners naar onze medewerkers

toe in het toekomstige onderzoek te betrekken. Ter verbetering van de dienstverlening denken wij hierbij aan het opnemen van de inkomende telefoongesprekken (t.b.v. trainingsdoeleinden), zodat hier gerichte kwaliteitssturing op plaats kan vinden. Dit betreft verbetering van de dienstverlening door de medewerkers van het Publiekscentrum en de medewerkers binnen de verschillende afdelingen. Hierover vindt nog afstemming plaats met de OR. In de evaluatie van de servicenormen 2020 zullen wij hier bij u op terugkomen. De Privacy Officer heeft inmiddels ingestemd met de mogelijke opname van deze gesprekken.

2. Social media

De communicatievisie legt de nadruk op Social Media, waar naast WhatsApp ook Facebook en Twitter voor in worden gezet. Graag definiëren wij hiervoor servicenormen die van toepassing zouden kunnen zijn vanaf boekjaar 2021¹. Randvoorwaarde hierbij is dat de personele capaciteit hiervoor beschikbaar is. In het Social Mediaplan is de verantwoordelijkheid hiervoor in eerste aanleg belegd bij het Publiekscentrum, gezien de materie geschiedt de uitvoering veelal door Communicatie. Naar aanleiding van het verzoek vanuit de communicatievisie zal medio februari 2021 een young potential deze werkzaamheden oppakken, waarna de ontwikkeling van de servicenormen gericht op social media plaats kan vinden. De in te richten servicenormen zullen aan moeten sluiten bij de verwachtingen die de media daaraan stellen.

Evaluatie openingstijden

Door de trainees is ultimo Q2 2020 de rapportage n.a.v. het onderzoek naar de inwonerbetrokkenheid in de gemeente Heerde opgeleverd. De evaluatie van de per 1 januari 2019 gewijzigde openingstijden maakt hier onderdeel van uit (verplaatsing van de middag-/avond-openstelling van de maandag naar de woensdag, ruimere openingstijden op de woensdag en middagsluiting gemeentekantoor). Hieruit komt naar voren dat het gewenst is de openstelling in de ochtend op te schuiven van 7:30 uur naar 8:00 uur. De gewijzigde openstelling is reeds ingegaan per 1 januari 2021.

Bijlagen:

1. Evaluatie servicenormen 2019, vaststelling servicenormen 2021.

¹ Ingangsdatum in 2021 nog te bepalen.