

Gemeenteraad van Nijkerk
Postbus 1000
3860 BA NIJKERK

Uw brief van		Ons kenmerk	1177345
Uw kenmerk		Bijlage	
Datum	15 juli 2021	Behandeld door	N. de Heus
Onderwerp	Stand van zaken dienstverlening juli '21	Team	Projectleider dienstverlening

Geachte heer, mevrouw,

Zo vlak voor het zomerreces informeren wij u graag over de stand van zaken met betrekking tot de doorontwikkeling op het thema dienstverlening.

Het geactualiseerde dienstverleningsconcept is eind vorig jaar met uw raad consulterend besproken en aansluitend vastgesteld. De ambtelijke organisatie is hier vervolgens volop mee aan de slag gegaan. In deze raadsinformatiebrief nemen we u mee over verschillende sporen: De vertaling van de ambities van het dienstverleningsconcept naar het nieuwe gemeentehuis, het concretiseren van het dienstverleningsconcept zodat het in het dna van de organisatie kan indalen en het hier en nu oftewel wat loopt op dit moment al.

Spoor 1 Nieuw gemeentehuis

In de aanloop naar het nieuwe gemeentehuis zijn er veel dienstverlenings-onderwerpen die in het brede project rondom het nieuwe onderkomen de revue passeren. De inrichting van de publieksruimtes, de faciliteiten die worden geboden, de manier van werken die we voorstaan en de verschillende manieren waarop onze inwoners nu en straks met ons contact kunnen leggen, zijn voorbeelden daarvan. U wordt vanuit het gemeentehuis-project in brede zin geïnformeerd over alle aspecten, waaronder de aspecten die met dienstverlening te maken hebben. De projectleider dienstverlening en enkele leden uit de projectgroep dienstverlening zijn nauw betrokken bij het project van het nieuwe gemeentehuis. Bij de keuzes die worden gemaakt, is het dienstverleningsconcept steeds het uitgangspunt. Momenteel wordt het plan van aanpak met betrekking de dienstverlening in het nieuwe gemeentehuis nader uitgewerkt.

Spoor 2 Organisatie (concretiseren dienstverleningsconcept)

De ontwikkeltrajecten vanuit het dienstverleningsconcept kunnen en zullen verschillend van karakter zijn. Het team HRM ondersteunt de projectgroep met o.a. het uitzoeken en organiseren van verschillende trainingen met betrekking tot de nieuwe manier van werken die past bij het dienstverleningsconcept.

Het dienstverleningsconcept en de team- en persoonlijke ontwikkelingen zijn niet vrijblijvend. Het gaat dan ook niet alleen over een inhoudelijke ontwikkeling maar ook over houding en gedrag. De verwachting is dat deze ontwikkelingen er ook toe leiden dat functies en takenpakketten en bijbehorende competenties opnieuw bekeken moeten gaan worden.

Structuren ter ondersteuning

We hebben ter ondersteuning van kennis, houding en gedrag een aantal structuren die we inzetten voor de doorontwikkeling en het borgen van het dienstverleningsconcept in de haarvaten van de organisatie. Ten eerste is de steunstructuur in de organisatie gevormd. Daarnaast hebben we de parallelle planstructuur in de vorm van het concernplan en de teamplannen en gaan we het HR beleid en de uitvoering daarvan laten aansluiten op het gedachtegoed van het dienstverleningsconcept zodat het ondersteunend is aan de doorontwikkeling van de benodigde kennis, houding en gedrag.

Organisatie van omnichannel aanpak

De gemeente Nijkerk sluit zich aan bij de VNG omnichannel aanpak¹. Inwoners en ondernemers hebben vaak contact met de overheid en doen dit via verschillende kanalen. Bijvoorbeeld via een mobiele app, online formulieren of een persoonlijk gesprek aan de balie. Die veelheid aan kanalen heeft voordelen: je kunt gericht een bepaald kanaal inzetten voor een bepaalde dienst voor een bepaalde doelgroep. Voorwaarde voor een succesvolle omnichannel aanpak is uiteraard dat je op alle kanalen dezelfde antwoorden geeft. Dit heeft invloed de ict infrastructuur en werkstijlen van veel afdelingen. Ook de persoonlijke competenties van medewerkers en het niveau van informatiemanagement zijn van invloed op het succes. De gemeente Nijkerk sluit zich daarom aan bij de landelijke kopgroep vanuit de VNG om samen werk te maken van de omnichannel aanpak. In het najaar komen we met een analyse van de te nemen stappen.

Van buiten naar binnen

Om het denken en handelen van buiten naar binnen (nog) meer in te voeren in de organisatie wordt onder andere gebruik gemaakt van het instrument: "het Omgevingsspel". In dit spel oefenen medewerkers (op basis van verschillende casussen) de nieuwe werkwijze rondom de omgevingswet. Het spel wordt doorontwikkeld zodat dit ook ingezet kan worden om in brede zin 'van buiten naar binnen' en 'van binnen naar buiten' te denken en te handelen. Zo past het bij de dagelijkse praktijk van medewerkers in alle domeinen en bij het actuele dienstverleningsconcept.

¹ Bij omnichannel richt de organisatie zich niet langer op het managen van de verschillende kanalen afzonderlijk, maar verschuift het accent naar het samenspel van alle kanalen. Door deze kanalen bij elkaar te brengen, slimmer in te richten en goed op elkaar af te stemmen, realiseren we betere, naadloze, inclusieve klantinteracties; ook met het oog op de nabije toekomst. Een aanpak die voorziet in gemak, persoonlijke benadering en vertrouwen in de dienstverlening.

Prioritering en fasering van de bovenstaande onderwerpen om de uitgangspunten van het vastgestelde DVC verder uit te gaan rollen in onze organisatie, wordt in samenhang gedaan met de concrete vertaling van de zaken in het concernplan, de concerndoelen en de teamplannen.

Spoor 3 Het hier en nu

Gestructureerd en multidisciplinair overleg

Er is een projectgroep dienstverlening geformeerd en een projectleider dienstverlening benoemd. De projectleider dienstverlening heeft tweewekelijks overleg met de portefeuillehouder dienstverlening. In de projectgroep zijn alle domeinen vertegenwoordigd zodat de thema's die binnen de projectgroep worden opgepakt integraal worden besproken en aangevlogen. In sub-werkgroepen worden de verschillende thema's zoals monitoring, servicenormen en hospitality verder uitgewerkt. De projectgroep is als eerste verder aan de slag gegaan met die thema's waarover de Rekenkamer in 2020 een aantal aanbevelingen ter verbetering gaf.

Registreren, monitoren en aanspreken

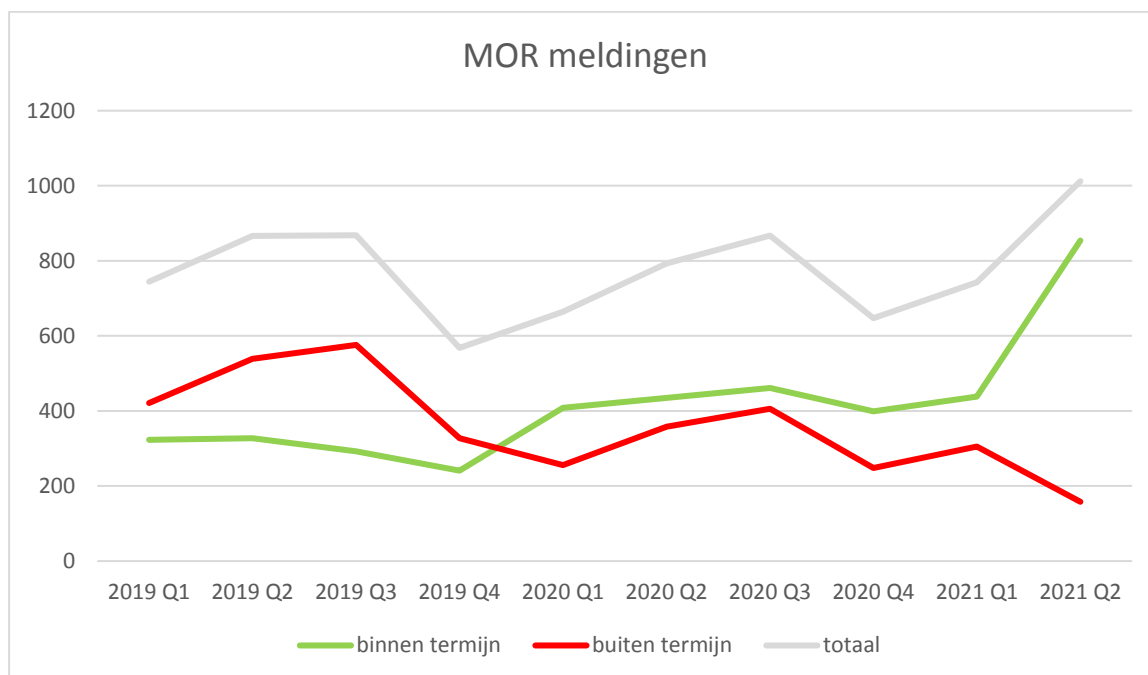
De projectleider dienstverlening voert samen met collega's van het team Kwaliteit Dienstverlening regelmatig gesprekken met de teams over verschillende aspecten met betrekking tot dienstverlening. Hierbij wordt onder andere gekeken naar de bereikbaarheid, hoe het beter kan, wat het team nodig heeft en hoe de organisatie daarbij kan helpen.

Bouwen en wonen

Voor het onderdeel bouwen en wonen is de afgelopen periode gewerkt aan verdere scholing om zoveel mogelijk verzoeken in de eerste lijn af te handelen. Ook zijn we op dit moment bezig om een ontstane vacature open te stellen. Voor deze werving en selectie wordt nadrukkelijk rekening gehouden met de doorontwikkeling van onze organisatie, de toekomstige Omgevingswet en wordt er met name gelet op of een kandidaat voldoet aan de uitgangspunten van het vastgestelde dienstverleningsconcept.

Meldingen openbare ruimte

Meldingen Openbare Ruimte (MOR-Meldingen) zijn belangrijke signalen vanuit de samenleving die vragen om een snelle en gedegen opvolging. Het team Dagelijks Beheer is in het eerste kwartaal van 2021 aan de slag gegaan met het verkorten van de doorlooptijd van de meldingen. De stappen binnen het zaakstelsel waarin we werken zijn gereduceerd, en de collega's binnen het team zijn breder geschoold om zo de voorgenomen kortere doorlooptijd te realiseren. Momenteel zijn er dagelijks 12 medewerkers actief met het beantwoorden van vraagstukken uit de samenleving. Hierdoor is de snelheid in het MOR proces aanzienlijk toegenomen. Categorie rood (dit betreft meldingen die buiten de uiterlijke termijn zijn en nog opgelost moeten worden) is nagenoeg verdwenen en als deze er is dan is daar een goede verklaring voor. Er zijn nog enkele oranje meldingen, maar dit is minimaal. We komen steeds meer in control wat betreft de MOR-meldingen. Er is nog meer verbeterpotentieel in kaart gebracht, hier gaat het team de komende periode mee aan de slag. In de volgende grafiek ziet u de voortgang (van de afhandeling) van de MOR meldingen.



Klanttevredenheidsonderzoeken

- a. In het vierde kwartaal van 2021 laten we een peiling uitvoeren onder onze inwoners. De vragen in deze peiling zijn van dezelfde strekking als de vragen uit de burgerpeiling die we in 2018 hebben uitgevoerd, waarbij de focus ligt op de vragen die betrekking hebben op dienstverlening. De dienstverlening gaan we per kanaal onderzoeken.
- b. Ook wordt er momenteel een 'dashboard dienstverlening' ontwikkeld. Wanneer deze gereed is, kan dit dashboard continu meetinstrument gebruikt worden

Servicenormen en Monitoring

De conceptversie van de geactualiseerde servicenormen is gereed en wordt binnenkort besproken in de projectgroep. Hierna kan deze geactualiseerde versie worden vastgesteld en met de teams worden besproken. Voor het beter inzichtelijk maken van de prestaties op het gebied van dienstverlening wordt gewerkt aan een zgn. dashboard. Na een inventarisatie van alle systemen die informatie leveren, en vervolgens de bouw van een dashboard, richten we ons in de monitoring in eerste instantie op de prestaties op het gebied van onze servicenormen.

Wij hopen dat we u hiermee voldoende hebben geïnformeerd. Volgende ontwikkelingen op het gebied van dienstverlening vindt u terug in de gebruikelijke P&C producten.

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Nijkerk,
de secretaris,

de burgemeester,


de heer D.J. van Huizen


de heer mr. drs. G.D. Renkema