



B en W-voorstel

portefeuillehouder
M.F.H. Budel

begrotingsprogramma
5 Bestuur & Veiligheid

draagt bij aan Global Goal(s)
 16 Vrede, veiligheid en sterke
publieke diensten

b en w-vergadering

agendapunt

bijlage(n)
1

rol raad
Ter kennisneming

onderwerp
Samen meer Service

INHOUD VOORSTEL

Realisatie en evaluatiedocument Samen meer Service vaststellen

1 Wat is de aanleiding?

Aanleiding is de beëindiging van het Programma Samen meer Service per 31 december 2018.

2 Wat is het bestaand beleid c.q. kader?

Programmaplan Samen meer Service; looptijd 2016, 2017 en 2018. De focus in het programma lag op de te behalen doelstelling; Eenheid bieden in aanpak, houding, gedrag en communicatie richting onze inwoners.

3 Wat hebben wij bereikt op de genoemde Global Goal(s)?

De (digitale) toegang tot informatie hebben we nog meer verbeterd. Meer klantprocessen zijn gedigitaliseerd en geoptimaliseerd. Ook hebben we meer eenheid ontwikkeld in onze houding, gedrag en communicatie naar onze inwoners. De kwaliteit van onze dienstverlening naar onze inwoners meten we door middel van klantonderzoeken.

4 Wat hebben wij ervoor doen?

Het programma Samen meer service heeft in de volle breedte bijdragen aan de Programmadoelstelling in de Programmabegroting: *"We verbeteren de dienstverlening aan inwoners, organisaties en bedrijven. Dit doen we door een deskundige, betrouwbare, flexibele en slagvaardige gemeentelijke organisatie, waarin ambitie en omvang op elkaar zijn afgestemd"*. In het realisatiedocument is ingezoomd op de verschillende projecten en de behaalde resultaten.

Onderstaande projecten zijn in eerste instantie ingezet om de geformuleerde doelstelling te realiseren:

- Project Gastheerschap
Het project biedt een kapstok voor het implementeren van een klantgerichte cultuur, in- externe samenwerking en eenduidige werkwijze. Effectieve sturing en ondersteuning vanuit leidinggevenden, het faciliteren en begeleiden van de gastheercoaches.
- Project Klare taal
Herschrijven van brieven en besluiten in helder en begrijpelijke taal (taalniveau B1) voor alle doelgroepen.
- Klant in Beeld projecten
Vereenvoudiging van procedures en processen (klantprocessen).
- Project Eenheid in klantencontact – openingstijden/werken op afspraak
Onderzoeken, inrichten, implementeren en borging van meer eenheid in het contact met inwoners.

Tijdens de uitvoering van het programma zijn onderstaande projecten toegevoegd:

- Visie op "dienstverlening" - Nieuwe visie op "dienstverlening"
- Vinger aan de Pols – Visie op klantonderzoek
- Telefonie - Aanschaf en inrichting nieuwe telefooncentrale
- Klantmail opvolging – Inventarisatie/analyse werkwijze inkomend e-mailverkeer en uitgangspuntennotitie

Er is dus binnen het Programma meer opgenomen en opgestart dan aanvankelijk benoemd in het programmaplan. De (afgeronde) projecten worden in de lijnorganisatie geborgd.

5 Wat heeft het gekost?

Het programma samen met meer Service is binnen het beschikbaar gestelde budget (€ 122.000,--) uitgevoerd.

6 Wat zijn de risico's?

Niet van toepassing

7 Wat is het draagvlak voor dit voorstel?

Niet van toepassing

8 Hoe en met wie wordt er gecommuniceerd?

Over de beëindiging/afronding van het programma wordt intern gecommuniceerd.

9 Wordt er een evaluatie uitgevoerd?

Niet van toepassing

De Steeg,