Openbaar Zaaknummer: 64991

Beslisnota voor het College van B&W

Onderwerp: Beslisnota college Wijchen Agenda Dienstverlening

Voorgesteld besluit
het College van B&W besluit:

1. Akkoord te gaan met het nieuw, bijgevoegd programma voor Dienstverlening 'Dienstverlening Dichtbij;
2. Akkoord te gaan om de beschikbaar gestelde middelen vanuit de perspectiefnota 2021 in te zetten voor realisatie van het actieplan;
   a. 22.000 per jaar met ingang van 2022 voor Chatbot & Livechat
   b. 35.000 per jaar voor 2022 en 2023 voor een werk- en initiatievenbudget.
3. Akkoord te gaan om bijgevoegde informatienota naar de raad door te sturen.

Aanleiding
De wereld om ons heen verandert. Allerlei technologische en maatschappelijke ontwikkelingen veranderen de dienstverlening en de omgang van inwoners en bedrijven met de gemeente. Daarnaast verandert digitalisering niet alleen de wijze waarop we werken aan onze opgaven. Het verandert ook de maatschappelijke opgave zelf. Kunnen alle inwoners nog meedoen in de informatiesamenleving die we zijn? En hoe zorgen we ervoor dat kwetsbare inwoners goed geholpen worden?

Bovenstaande ontwikkelingen vragen om klantgerichter handelen. Als gemeenten Druten en Wijchen werken we voor onze inwoners, ondernemers en partners. Dit willen we zo goed en efficiënt mogelijk doen. Dienstverlening komt vanuit diverse perspectieven naar voren als belangrijk aandachtspunt. Vanuit het bestuur, vanuit het fusie-draagvlakonderzoek onder inwoners, vanuit het actieplan 'doorontwikkeling WDW' en vanuit het organisatieonderzoek 't nieuwe WDW normaal.

Het oude programma 'Dienstverlening' uit 2018 is gedateerd. Als we nu geen stappen zetten, wordt de kloof vergroot tussen de behoeften van inwoners en bedrijven enerzijds en de gemeente anderzijds. Daarom deze nieuwe agenda 'Dienstverlening dichtbij'. Hierin geven we aan hoe we onze dienstverlening de komende 3 jaar verder willen gaan verbeteren.

Eerdere besluiten

Datum	**Korte omschrijving eerder genomen besluit (vermeld zo mogelijk het zaaknummer/documentnummer)**
Juli 2021	Actieplan doorontwikkeling WDW Z/21/059341
Februari 2020	Visie online dienstverlening Z/20/042170
April 2018	Programma Dienstverlening Z/18/017104

Gewenst resultaat
Wij willen onze dienstverlening verder verbeteren, nog dichterbij brengen en onze professionaliteit verder vergroten zodat we kunnen doen wat nodig is.

Het bieden van goede dienstverlening doen we samen. We brengen focus in onze aanpak aan door de komende drie jaar de volgende thema's centraal te stellen:
a. Dienstverlening dichterbij inwoners;
b. Dienstverlening doen we samen;
c. Digitale innovatie en monitoring.

Vanzelfsprekend hechten we er waarde aan dat rechtstreeks (telefonisch) contact mogelijk blijft. We werken daarom ook aan het verbeteren van onze fysieke dienstverlening. Deze notitie is een verdere uitwerking van het spoor dienstverlening in het actieplan 'Doorontwikkeling WDW'. De basis ligt er, nu is het tijd voor de volgende stap; in dienstverlening, professionaliteit & zelforganisatie. We beginnen niet vanaf 0. Ook in dienstverlening hebben we de afgelopen twee jaar al veel zaken opgepakt. In deze notitie benoemen we alleen de activiteiten die we nieuw oppakken.

Voor de uitvoering van de activiteiten uit deze agenda Dienstverlening stellen we een werkgroep dienstverlening samen waarin een divers gezelschap van medewerkers uit diverse teams deelnemen. Zij geven uitvoering aan de genoemde projecten op inhoud en gewenste houding en gedrag. Gedurende het programma wordt een projectleider à 8 uur per week beschikbaar gesteld. Het eerste jaar wordt deze rol ingevuld vanuit team SPA. De inzet door de werkgroep dienstverlening en de aansturing vanuit de projectleider wordt gedekt vanuit de reguliere capaciteit vanuit de verschillende teams. De haalbaarheid en voortgang hierin blijven we monitoren en terugkoppelen aan het MT en aan het bestuur als dat nodig is.

Argumenten
1.1. Met dit voorstel verbeteren we onze dienstverlening en werken we aan een concernbrede aanpak.
Om inwoners echt goed te kunnen helpen, is het noodzakelijk dat we ons blijven ontwikkelen en dat onze dienstverlening toekomstbestendig is. Hiervoor is o.a. klantgerichter handelen en digitale innovatie en monitoring nodig. Hierin hoeven we niet voorop te lopen. Wel is het belangrijk dat we aangehaakt blijven en dat we onszelf hierin blijven ontwikkelen zodat de afstand met de voorlopers overbrugbaar blijft.

Met dit voorstel werken we aan een concernbrede aanpak waardoor gezamenlijk eigenaarschap in dienstverlening wordt vergroot en de opzet minder kwetsbaar is dan het bij één team weg te leggen.

2.1 Dienstverlening vraagt een gecombineerde, concernbrede aanpak onder leiding van een projectleider.
Om ervoor te zorgen dat dienstverlening echt van ons allen wordt en de voorgestelde gecombineerde, concernbrede aanpak wordt gerealiseerd, is een projectleider een vereiste. Deze projectleider stuurt ondergenoemde werkgroep dienstverlening aan.

3.1 Voor de uitvoering van de diverse activiteiten is een concernbrede werkgroep met voldoende capaciteit noodzakelijk.
Voor de uitvoering van de activiteiten uit deze agenda Dienstverlening willen we een werkgroep dienstverlening samenstellen waarin een divers gezelschap van medewerkers uit diverse teams deelnemen. Denk bijvoorbeeld aan medewerkers uit het team dienstverlening, communicatie, informatiemanagement, strategisch projecten en advies,

beleidsmedewerkers uit inhoudelijke teams en coaches en facilitators. Zij geven uitvoering aan de genoemde projecten op inhoud en gewenste houding en gedrag.

Tegenargumenten en risico's
3.1 Vanuit de organisatie is het belangrijk dat er daadwerkelijk medewerkers beschikbaar zijn anders kunnen de genoemde activiteiten in dit programma niet of onvoldoende worden uitgevoerd.
We gaan de mensen die al bezig zijn met dienstverlening vragen deel te nemen in de werkgroep en zich in te zetten voor de benoemde activiteiten. Daarnaast willen we talentgericht/ projectgericht intern medewerkers werven die het leuk, interessant vinden om mee te helpen aan realisatie van het programma.

4.1 Voor de uitvoering van de diverse activiteiten zijn financiële middelen nodig.
Vanuit de perspectiefnota 2021 zijn middelen beschikbaar gesteld voor realisatie van het actieplan. Indien de raad deze middelen via de begroting 2021 (en verder) niet beschikbaar stelt, dan kunnen we de benoemde activiteiten niet uitvoeren.

Financiële gevolgen

Vanuit de perspectiefnota 2021 zijn financiële middelen beschikbaar gesteld voor realisatie van het actieplan;

a. 22.000 per jaar met ingang van 2022 voor Chatbot & Livechat
b. 35.000 per jaar voor 2022 en 2023 voor een werk- en initiatievenbudget.

De inzet door de werkgroep dienstverlening en de aansturing vanuit de projectleider wordt gedekt vanuit de reguliere capaciteit vanuit de verschillende teams.

Communicatie
Na vaststelling van de nieuwe agenda Dienstverlening in MT, WDW bestuur en beide colleges wordt deze met een informatienota gedeeld met de raad.

Via lokale en sociale media informeren we de inwoners over de nieuwe agenda dienstverlening en de activiteiten waarmee we aan de slag gaan. Dit doen we ook tussentijds als een bepaald project van start gaat.

Geheimhouding:

Niet van toepassing.

Advies
Het voorstel is tot stand gekomen in overleg en op basis van feedback van team dienstverlening, de werkgroep organisatieontwikkeling en diverse andere sleutelfiguren vanuit diverse teams binnen de organisatie zoals informatiemanagement, communicatie, SPA, economie en sociaal. Ook zijn de hoofdlijnen op verschillende momenten en in verschillende geledingen besproken zoals in het MT, bij het WDW bestuur, in de OR, in een BYD themalunch en in verschillende teamoverleggen.