voorstel

Zwolle

Beslisnota voor het college

Datum 10 april 2019

Openbaar

Openbaar

Onderwerp	Herijking dienstverlening
Versienummer	V1.0
Portefeuillehouder	H.J. Meijer
Informant	John de Meijer, Liesbeth Borsboom
Afdeling	programma dienstverlening
Telefoon	(038) 498 2731; 06-1132 4212
Email	JH.Meijer@zwolle.nl, L.Borsboom@zwolle.nl

Financiële gevolgen

Betreft doel	9.1.2 Onze dienstverlening is gastvrij en op maat
Begroting wijzigen	Nee
Dekking ten laste van	N.v.t.

Parafering	datumparaaf
Afdelingshoofd	
L. Borsboom	
Portefeuillehouder	
H.J. Meijer	

Raad
- ☐ Informatienota voor de raad
- ☐ Opinienota voor de raad
- ☐ Beslisnota voor de raad
- ☒ n.v.t.

Bijlagen

1. Eindrapport Dienstverlening op de kaart Gemeente Zwolle (door BMC)

Ontwerp besluit

Het college besluit:

1 Kennis te nemen van het Eindrapport Dienstverlening op de kaart, van BMC
2 Kennis te nemen van de “afhechting” van het lopende programma dienstverlening
3 Kennis te nemen van het plan van het MTZ om in september 2019 de herijking van visie en programma dienstverlening weer op te pakken

Collegebesluit d.d.:

- ☐ Conform
- ☐ Gewijzigd
- ☐ Aangehouden
- ☐ Teruggenomen

Datum 10 april 2019

Toelichting op het voorstel

Inleiding
De visie op dienstverlening (Gastvrij en op maat) van 2015 is toe aan herziening. Om een goed beeld te krijgen van waar we staan met onze dienstverlening is in het najaar van 2018 bureau BMC gevraagd om een 'quickscan' uit te voeren. Daar komt uit dat Zwolle – als we de hoge ambities van de visie wat relativeren - de dienstverlening behoorlijk op orde heeft. Er is geen urgentie om bepaalde zaken nu op te pakken. Daarom stellen we voor om de doorontwikkeling van de gemeente-brede dienstverlening (ambities en aanpak) pas in het najaar van 2019 weer op te pakken.

Beoogd effect
Informeren over de stand van zaken van herijking dienstverlening.

Argumenten
Hieronder volgt de stand van zaken van de herijking dienstverlening.

Aanleiding
De visie op dienstverlening (Gastvrij en op maat) is van 2015. Op een aantal aspecten is de visie wat verouderd geraakt. Daarnaast spelen in de organisatie ontwikkelingen die de implementatiekracht voor programma dienstverlening beïnvloeden:

- Het gemeente-brede programma "op Koers" raakt op stoom. "We werken gastvrij en maken het mogelijk" is één van de pijlers hiervan. Dat raakt dienstverlening, maakt een apart programma minder noodzakelijk.
- De ontwikkeling van één afdeling Informatievoorziening heeft invloed op de formatie voor dienstverlening en op de formatie van afdeling Inwonerszaken.
- Budget voor programma dienstverlening is grotendeels incidenteel en eindigt 2019.

Quickscan door BMC
Om een goed beeld te krijgen van waar we staan met onze dienstverlening en of we dit passend hebben georganiseerd heeft CFO Liesbeth Borsboom bureau BMC gevraagd om een "quickscan" uit te voeren (zie bijlage). Daar komt het volgende uit:

- De ambities die in 2015 zijn vastgesteld waren erg hoog, en de beschikbare middelen waren behoorlijk beperkt. Een groot deel van de ambities is nog niet bereikt: van de meetbare doelen zijn er 7 bereikt (30%), 8 deels bereikt (35%) en 8 niet bereikt (35%).
- Als we die hoge ambities relativeren zien we – zo stelt BMC - dat Zwolle de dienstverlening behoorlijk op orde heeft. De klantscores zijn voldoende en de afgelopen jaren zijn, met beperkte middelen, heel wat nieuwe zaken opgepakt; denk aan het versimpelteam, de ontwikkeling van klantreizen en serviceformules, de werkgroep toepassen gedragskennis en diverse pilots, onder andere gericht op het ondersteunen van inwoners met beperkte taal- en digitale vaardigheden.

Hoe verder met dienstverlening
Onze conclusie is dat er geen urgentie is om nu snel bepaalde zaken op te pakken. Daarom stellen we voor om de doorontwikkeling van de gemeente-brede dienstverlening (ambities en aanpak) pas in het najaar van 2019 weer op te pakken. Dat betekent ook dat we bij de lopende PPN 2020-2023 geen nieuw incidenteel budget vragen voor het brede programma dienstverlening.

Datum 10 april 2019

Wel willen we vaart houden met één onderdeel van het programma en dat is het versimpelteam, dat goed op stoom is geraakt en mooie resultaten boekt in het vereenvoudigen van onze communicatie. De financiering van dit team eindigt ook eind 2019 dus we komen bij de PPN 2020-2023 met een aanvraag voor de jaren 2020 en 2021.

Welke inhoudelijke kant op met de dienstverlening

Uiteraard halen we uit het rapport van BMC al wel een aantal zaken waarvan we denken dat we er in het najaar 2019 mee verder gaan:

- Digitale dienstverlening; hierin moeten we blijven investeren
  - We zakken van 2014 tot 2018 behoorlijk weg in klanttevredenheid, van 7,8 naar 6,8.
  - Op digitaal aanbod voor ondernemers scoren we beneden landelijk gemiddelde
  - Digitaal geeft kansen op efficiencywinsten maar die komen niet vanzelf
- Kernwaarden
  - Gastvrij & op Maat verbinden met op Koers / Omgevingswet
  - Onze Servicenormen zijn nu erg gefocused op termijnen halen, minder op hostmanship (houding en gedrag)
- Accenten voor aanpak vanaf najaar 2019
  - Focus in doelen
    - Goed verbinden met begrotingsdoelen
      - Insteken vanuit en afstemmen met diverse opgaves; dienstverlening raakt aan digitale transitie, omgevingswet, laaggeletterheid, toegankelijkheid etc.
    - Scherp definieren: wie is de klant / wat is dienstverlening
  - Consoliderend scenario
    - Ambities en middelen in balans

Afhechten lopende programma dienstverlening

Enkele punten van deze afhechting willen we hier kort benoemen:

- 1/ Begrotingsdoel 9.1.2 (*Onze dienstverlening is gastvrij en op maat*) sluiten we af met de jaarrekening 2019.
- 2/ Enkele onderdelen van doel 9.1.2 verschuiven we naar doel 8.2.1 (*We bieden gastvrije dienstverlening rondom alle levensgebeurtenissen van inwoners*). Enkele onderdelen verschuiven naar doel 9.1.1.
- 3/ Aanpak versimpelen (Versimpelteam)
  - Voor de Aanpak versimpelen willen we bij de begroting 2020 een nieuw doel 8.2.2 formuleren. De argumenten hiervoor zijn:
    - Een apart doel 8.2.2 doet recht aan de concern-brede focus van het Versimpelteam. Dat past niet goed bij doel 8.2.1 (Burgerzaken, Klantcontactcentrum, Team Digitale Regie).
    - Binnen de raad is er brede steun voor het versimpelen. Met een apart doel onderstrepen we dat.
  - Een mogelijke formulering voor doel 8.2.2: *Onze communicatie en regelgeving is toegankelijk voor alle groepen voor wie ze is bedoeld*.
- 4/ Het structurele budget van doel 9.1.2 (€ 21.000) verschuift met ingang van begroting 2020 naar doel 8.2.1 (en een deel eventueel naar het nieuwe doel 8.2.2). Dat budget is nodig voor twee taken die ook verschuiven:

    - Voor het afronden van het werk van het Versimpelteam, en met name het invoeren van het taaltool Klinkende Taal dat ons ondersteunt bij het schrijven van leesbare brieven op B1-niveau. Dit staat ook verwoord in de lopende PPN-aanvraag hiervoor.
    - Voor het kunnen blijven uitvoeren van reguliere klantonderzoeken. Hiervoor is sinds 2002 altijd incidenteel budget benut, er is nooit structureel budget voor geregeld. Dat is een weeffout die we hiermee oplossen.
- 5/ De programma-coördinatie voor dienstverlening wordt in de 2e helft van 2019 tijdelijk overgedragen aan afdeling Inwonerszaken.
    - Daar ligt dan ook het opdrachtgeverschap van de coördinator van het versimpelteam.

Risico's
/

Financiën
/

Communicatie
/

Vervolg
In september wordt de herijking van visie en programma dienstverlening weer opgepakt, onder leiding van L. Borsboom.

Openbaarheid
Ja.