

Raadsplein besluitvormend

Datum 21 september 2015

onderwerp Visie op dienstverlening aan inwoners en ondernemers
portefeuillehouder Henk Jan Meijer
informant Meijer, JH de (John) 2731
eenheid/afdeling Publiekszaken PUA

Voorgesteld besluit raad

De raad wordt voorgesteld te besluiten om:

1. de visie op dienstverlening vast te stellen
2. daarbij de volgende twee strategische doelen vast te stellen:
 1. De gemeente Zwolle behoort in 2020 tot de 10 meest gastvrije en best presterende gemeenten van Nederland als het gaat om dienstverlening aan inwoners en ondernemers.
2. De gemeente Zwolle is in 2020 volledig gedigitaliseerd in haar dienstverlening.

Beslisnota voor de raad

Datum 1 juli 2015

Onderwerp Visie op dienstverlening 2015
Versienummer 1.0

Portefeuillehouder Henk Jan Meijer

Informant John de Meijer
Eenheid/Afdeling Publiekszaken
Telefoon 038-498 2731
Email jh.meijer@zwolle.nl

Bijlagen 1. Visie op dienstverlening aan inwoners en ondernemers 2015; gastvrij en op maat (de visie is ook beschikbaar via de Zwolle app).

De raad wordt voorgesteld te besluiten om:

- 1 de visie op dienstverlening vast te stellen
- 2 daarbij de volgende twee strategische doelen vast te stellen:
 1. De gemeente Zwolle behoort in 2020 tot de 10 meest gastvrije en best presterende gemeenten van Nederland als het gaat om dienstverlening aan inwoners en ondernemers.
 2. De gemeente Zwolle is in 2020 volledig gedigitaliseerd in haar dienstverlening.

Datum 1 juli 2015

Toelichting op het voorstel

Inleiding

Als gemeente zijn we er met onze dienstverlening voor alle inwoners en ondernemers. Internet en digitalisering maken het mogelijk dat we de dienstverlening steeds sneller en makkelijker maken. Dat is belangrijk maar uiteindelijk gaat het er vooral om dat we met onze dienstverlening maatwerk leveren. Daarbij is de vraag van de burger en ondernemer leidend. Een speciale verantwoordelijkheid hebben we in onze dienstverlening voor kwetsbare groepen die (tijdelijk) afhankelijk zijn van de overheid. We zijn er voor deze groepen inwoners en hebben oog voor de situatie waarin ze zich bevinden. Voor hen zetten we alle zeilen bij, signaleren problemen en proberen die samen met henzelf en hun netwerk op te lossen.

De gemeentelijke dienstverlening staat goed in de steigers¹. Dat biedt ruimte om de volgende stap te gaan zetten met onze dienstverlening. Daarbij sluiten we ook aan op de financiële realiteit: er is geen geld voor grootse plannen; we zullen de visie op alternatieve wijze gaan realiseren.

De visie is opgebouwd rondom *de zes waarden* welke door burgers, ondernemers en partners² zijn genoemd als onderscheidend en ondersteunend voor de Zwolse gemeentelijke dienstverlening. De onderscheidende waarden zijn:

- prestatie & vooruitgang
- verbonden & samen
- creatief & fantasie

De ondersteunende waarden zijn:

- vaardig & talent
- orde & structuur
- veilig & beschermd

Vanuit deze waarden zijn 2 strategische doelen geformuleerd en per waarde zijn concrete ambities benoemd die we de komende jaren gaan nastreven. Dit zijn niet alle ambities die we nastreven voor dienstverlening; er is ook bestaand beleid wat we doorzetten. Jaarlijks werken we de realisatie van de ambities nader uit in de beleidscyclus.

Deze visie is ook beschikbaar via de Zwolle app.

Beoogd effect

We willen met behulp van de visie blijven werken aan gastvrije dienstverlening die ook op maat is. Daarnaast willen we duidelijk maken aan onze inwoners en ondernemers welke dienstverlening zij de komende jaren mogen verwachten.

¹ Zie hiervoor jaarrekening 2014; programma 16.

² Hiervoor zijn sessies georganiseerd en zijn ondernemers en burgers bevroegd via het burgerpanel.

Datum 1 juli 2015

Argumenten

De visie is gebaseerd op een omgevingsanalyse

De wereld verandert snel, met name door ontwikkeling van internet en technologie. Bijna iedereen is continu online. En de ervaringen die een consument opdoet bij Bol.com en Wehkamp bepalen de verwachtingen die men heeft van een gemeente. Een inwoner/ondernemer wil dat er met ze mee wordt gedacht en dat wij daarbij bijdragen aan een oplossing en niet uitgaan van de regels. Men verwacht dat wij ons als gemeente inleven, ons proactief opstellen, onze afspraken nakomen en vooral goed naar onze doelgroep luisteren. De communicatie wil men steeds vaker liefst digitaal doen. Daarnaast verwacht men dat de online infrastructuur helder en gebruiksvriendelijk is. Zo wil een inwoner of ondernemer dat alle medewerkers met wie ze te maken krijgt op de hoogte zijn, zodat men een verhaal niet steeds opnieuw hoeft te doen. Het informatieaanbod van de gemeente dient bij voorkeur te zijn afgestemd op de persoonlijke behoeften en interesses van inwoner of ondernemer. Op deze wijze wil men dat de gemeente zaken snel en doeltreffend aanpakt, oplost en afhandelt wanneer men ze nodig heeft.

De rol van de gemeente is aan het veranderen. Enerzijds houden we een belangrijke verantwoordelijkheid voor kwetsbare burgers. Anderzijds ontwikkelen we ons steeds meer in de richting van *facilitator*. In de netwerkdemocratie ondersteunen we de initiatieven van inwoner en ondernemer. De gemeente is er voor hen.

De gemeente Zwolle staat niet alleen in haar streven naar verbetering van de dienstverlening. De Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en de Vereniging Directeuren Publieksdiensten (VDP) hebben de laatste jaren hun kijk op dienstverlening doorontwikkeld en nieuwe ambities benoemd. VNG en het ministerie van BZK zetten de komende jaren zwaar in op verdere verbetering van de digitale dienstverlening. Gemeenten zullen de komende jaren steeds vaker gebruik maken van gezamenlijk ontwikkelde of ingekochte digitale dienstverlening. Digitaal voor massa-producten; waar zinvol ruimte voor lokaal maatwerk. Zwolle gaat hierin mee, waarbij coöperatie Dimpact ons belangrijkste voertuig blijft voor de realisatie van digitale dienstverlening. Daarbij hebben we aandacht voor inwoners die (nog) niet mee kunnen op de digitale snelweg.

De gemeente Zwolle heeft uit dit alles veel ideeën geput om voorop te blijven lopen in de verandering die de dienstverlenende overheid doormaakt. In het visiedocument beschrijven we onze visie en plannen voor de dienstverlening van de toekomst. Daarbij is ook gebruik gemaakt van de feedback die onze klanten ons geven via klantonderzoeken. Een continu verbeterende dienstverlening, die gastvrij is en op maat, en effectief waar het kan en efficiënt waar het moet.

De visie benoemt strategische doelen en (per waarde) ambities

Vanuit de genoemde waarden hebben we de volgende twee strategische doelen benoemd:

1. Gemeente Zwolle behoort in 2020 tot de 10 meest gastvrije en best presterende gemeenten van Nederland als het gaat om haar dienstverlening aan inwoners en ondernemers.
2. Gemeente Zwolle is in 2020 volledig gedigitaliseerd in haar dienstverlening.

Datum 1 juli 2015

De 14 ambities – nodig om de doelen te bereiken - hebben we ingedeeld naar de zes waarden. Bij elke ambitie geven we aan waaraan de realisatie van de ambitie moet voldoen.

Voor de komende jaren stellen we de volgende ambities voor.

Prestatie & vooruitgang

De gemeente Zwolle zorgt voor een dienstverlening die steeds beter wordt voor al onze inwoners en ondernemers. We presteren optimaal en houden ons continu bezig met vooruitgang. We gaan er daarbij van uit dat men zelfredzaam is en ons weet te vinden als men ons ergens voor nodig heeft. Maar we vinden ook dat we als gemeente een belangrijke rol hebben als het gaat om de kwetsbare groepen inwoners van Zwolle, die in onze steeds ingewikkelder samenleving tussen wal en het schip dreigen te raken.

- Ambities:
- In 2017 kan een inwoner of ondernemer al zijn zaken met de gemeente Zwolle digitaal regelen; waar nodig ondersteunen wij hen
 - Ondernemers kunnen rekenen op een dienstverlenende gemeente die hen ondersteunt
 - In 2017 is er een Open Data-portaal van en voor Zwolle, waar een inwoner of ondernemer gegevens van en over de gemeente makkelijk en op transparante wijze kan vinden
 - We versnellen onze dienstverlening zodat men nooit onnodig op ons hoeft te wachten

Toelichting: Digitale dienstverlening wordt de komende jaren de basis van onze dienstverlening. Daarnaast verwachten inwoners en ondernemers dat we onze dienstverlening versnellen, bijvoorbeeld op kanaal e-mail³. Op social media gaan we een nieuwe servicenorm instellen. Door de focus te leggen op verbetering van de kwaliteit denken we de kosten te kunnen stabiliseren of zelfs verminderen.

Verbonden & samen

Dienstverlening maken we samen. De gemeente laat het initiatief wel steeds vaker bij de samenleving. De samenwerking met partners en partijen buiten de gemeente is sterk, evenals de verbinding binnen de gemeente.

- Ambities:
- We heffen overbodige regelgeving op of gaan deze versoepelen
 - we faciliteren en maken ruimtelijke initiatieven mogelijk
 - Ondernemers krijgen de ruimte om plannen te ontwikkelen
 - we brengen samen met de regio de dienstverlening aan ondernemers in de hele regio Zwolle op hetzelfde niveau

Toelichting: Dienstverlening maken we steeds meer samen, als gemeente en ook als Regio Zwolle. Het initiatief laten we steeds vaker aan ondernemers, particulieren en instanties. De gemeente faciliteert vooral, onder andere door het opruimen van belemmeringen.

³ Uit onze klantonderzoeken blijkt dat voor inwoner en ondernemer e-mail een belangrijk kanaal blijft.

Datum 1 juli 2015

Creatief & fantasie

Beter-dan-goede-dienstverlening vraagt van ons dat we niet kijken naar wat er niét kan, maar dat we de nadruk leggen op wat er wél kan. Dat vraagt om creativiteit.

Ambities: - We gaan uit van de logica van de inwoner en ondernemer; in onze dienstverlening maken we creativiteit en oplossingsgericht denken tot speerpunt
- Eind 2017 mag de gemeente Zwolle zich een Smart City noemen

Toelichting: Creativiteit & fantasie zijn belangrijke kwaliteiten voor de nieuwe ambtenaar. Waar nodig zullen we opleidingsinspanningen hier nog meer op richten. Daarnaast is het belangrijk dat de medewerker de ruimte krijgt en ervaart voor het inzetten van zijn creativiteit & fantasie.

Big Data gaat over het inzetten van grote hoeveelheden gestructureerde en ongestructureerde gegevens. De diversiteit en complexiteit van de gemeentelijke opgaven vraagt om nieuwe en slimme “data”oplossingen. Zwolle als Smart City gaat slim om met data en ICT.

Vaardig & talent

Getalenteerde medewerkers van de gemeente kunnen inwoners en ondernemers helpen met een creatieve oplossing. Wij willen hen op gastvrije wijze ondersteunen.

Ambitie: - We verrassen onze klant met persoonlijke aandacht en maatwerk, waarbij we oog hebben voor de persoonlijke situatie van mensen

Toelichting: We houden vast aan de gedachte dat elke ambtenaar een dienstverlener is. We gaan gastvrijheid daarbij nog meer benadrukken. De kwaliteiten van onze medewerkers vormen het kapitaal dat nodig is om maatwerk te kunnen leveren. Dit alles onder het motto “een vriendelijk woord kost niets”.

Orde & structuur en Veilig & beschermd

Om goede dienstverlening te kunnen geven is orde en structuur nodig. Afspraken nakomen, zaken regelen, etc. We zorgen samen voor een veilige en gestructureerde omgeving voor inwoners en ondernemers.

Ambities: - We houden onze dienstverlening op de kanalen op niveau
- We verwerken persoonsgegevens op passende en transparante wijze.
- We ontwikkelen een structurele aanpak van identiteitsfraude en woonfraude.

Toelichting: De klant mag als basis een goede kwaliteit van dienstverlening van ons verwachten in termen van bereikbaarheid, afhandeltijd, actualiteit, juistheid en bejegening. Het niveau dat we daarin de afgelopen jaren hebben bereikt willen we vasthouden. Telefonie blijft een belangrijk kanaal, zeker als het onderwerp urgent is. Denk aan thema's als zorg, werk & inkomen, welzijn en belastingen.

Datum 1 juli 2015

De bescherming van de persoonsdata welke aan ons zijn toevertrouwd behoort tot de basis van onze dienstverlening. Data is het goud van de 21^e eeuw. Ook Zwolle werkt aan diverse dataprojecten. Zo wordt werkenderwijs geleerd wat dit soort projecten vraagt en tegen welke dilemma's je daarbij oploopt. Steeds moet je komen tot een goede afweging tussen enerzijds de kansen die het werken met (big en open) data oplevert en anderzijds de risico's van het werken met persoonsgevoelige data.

Risico's

Geen.

Financiën

Voor 2016 kunnen de (beperkte) uitvoeringskosten gedekt worden vanuit bestaande budgetten. Ook voor de jaren daarna zal de uitvoering betaald worden uit bestaande budgetten.

Vervolg

Op basis van deze visie maken we jaarlijks in de begroting een uitvoeringsprogramma, dat we opnemen in programma 16 dienstverlening en in de andere programma's waaronder de diverse ambities thuishoren. Het programma spiegelen we steeds aan de 6 waarden en 2 strategische doelen. In de jaarrekening geven we aan welk niveau van dienstverlening we hebben bereikt.

We kiezen ervoor om de hierboven opgesomde ambities niet via een strak programma maar op andere wijze te realiseren. We kiezen voor een implementatie via twee sporen:

1. Programma met lichte sturing (m.n. intern gericht)

Voor een deel van de ambities en acties zijn we als organisatie zelf aan zet. Het intern uitdragen van het gedachtegoed van dienstverlening blijft zeker van belang. Projecten en activiteiten zullen zoveel als mogelijk meelopen met lopende of nieuwe projecten of met reguliere acties binnen de organisatie. We gaan dus maximaal de verbinding zoeken tussen dienstverlening en programma's als Digitalisering, Initiatiefrijk Zwolle en de doorontwikkeling van de dienstverlening in het sociale en fysieke domein. Daarnaast ligt er een verbinding met de doorontwikkeling van de organisatie (organisatieplan). Dit doen we ook zo omdat we geen speciaal budget aanvragen voor de implementatie van deze visie. Dat zien we als een kans die ons dwingt om meer de verbinding te zoeken, extern en extern.

2. Platform dienstverlening Zwolle (m.n. extern gericht)

Een aantal van de ambities willen we gaan oppakken in samenwerking met een nog op te richten platform dienstverlening Zwolle. Doel daarvan is verbindingen leggen, kennis delen en enthousiasmeren. Voor het platform zullen we in ieder geval partners als GBLT, ROVA, RUD en SSC (Shared Service Center) uitnodigen. Verder denken we aan partijen als MKB, Horeca, Onderwijs MBO-HBO, welzijnsinstellingen, Stadkamer, vrijwilligerscentrale, studenten. Ook willen we de regiogemeenten betrekken.

Datum 1 juli 2015

Openbaarheid

De visie is openbaar.

Burgemeester en Wethouders van Zwolle,

de heer drs. H.J. Meijer, burgemeester

mevrouw R.E. Riemersma MCM, secretaris

Besluit

Jaargang

Onderwerp Visie op dienstverlening aan inwoners en ondernemers

De raad van de gemeente Zwolle;

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders, d.d. 07-07-2015

besluit:

Aldus besloten in de openbare vergadering van 21 september 2015,

de voorzitter,

de griffier,