

ALDUS VASTGESTELD 18 JULI 2019

Visie op dienstverlening

Te besluiten om:

1. De visie op dienstverlening en interactie vast te stellen, waarin het handelen vanuit het perspectief van onze inwoners centraal staat. Daarbij de principes van hostmanship te volgen en voor dienstverlening de volgende uitgangspunten te hanteren:
 - a. Wij zijn goed bereikbaar via alle kanalen
 - b. Wij communiceren helder
 - c. Wij praten met één mond
 - d. Wij helpen onze inwoners efficiënt
 - e. Wij houden ons aan afspraken
 - f. Wij hanteren geen overbodige regels
 - g. Wij nemen klachten serieus
 - h. Wij hebben actief overleg met onze inwoners en partners in de samenleving
2. Kennis te nemen van de speerpunten binnen de aandachtsgebieden Burgers en Bedrijven beter bedienen, Buurten beter bedienen, Belanghebbenden beter bedienen en Bestuur en organisatie helpen (elkaar) beter te bedienen.
3. Kennis te nemen van de wijze van monitoring en de werkwijze na twee jaar te evalueren.

Context

De huidige visie op dienstverlening is gebaseerd op het landelijke concept Antwoord©. Daarbij was het uitgangspunt dat de frontoffice de meeste vragen beantwoordt. Door het uitvoeren van de huidige visie is voor dienstverlening de basis op orde. Maar de ontwikkelingen gaan verder. De gemeente heeft meer taken gekregen. Deze zijn deels op afstand gezet in uitvoeringsorganisaties. Ook verschuift de rol van de gemeente van regelgevend naar faciliterend of zelfs loslatend. Daarom is er een geactualiseerde visie op dienstverlening nodig.

Beoogd effect

We organiseren onze dienstverlening vanuit het perspectief van de inwoner en maken gebruik van moderne technologieën. Tegelijkertijd hebben wij aandacht voor eenvoudige en beschikbare dienstverlening voor iedereen en leveren daar waar nodig maatwerk. Het gaat om dienstverlening in brede zin, niet alleen het leveren van producten maar het totaal van interactie.

Argumenten

- 1.1. *Dit voorstel past bij de wens om te beschikken over een actuele visie op de dienstverlening*
De huidige visie is verouderd en sluit niet meer aan op de ontwikkelingen in de samenleving en in onze organisatie met verbonden partijen. Een samenwerkingsverband vanuit de VNG Commissie dienstverlening en informatiebeleid publiceerde: "*Klantcontact & interactie met je gemeente*" met praktische bouwstenen. In deze visie zetten wij deze bouwstenen centraal om onze visie uit te stippelen. Deze hebben wij als uitgangspunt genomen omdat wij ons graag aansluiten bij landelijke initiatieven die gezamenlijk worden opgepakt.
- 1.2. *Met deze nieuwe visie kunnen we verder met de doorontwikkeling van de dienstverlening gebaseerd op de nieuwe ontwikkelingen*
We hebben de basis van de dienstverlening op orde. Omdat wij nu meer taken uitbesteden aan verbonden partijen vraagt dat om een betere afstemming met de verbonden partijen. Deze visie is opgesteld in nauwe samenwerking met Buha en Buurplein.

Doetinchem, 10 juli 2019

Deze visie stelt de volgende ontwikkelingen centraal:

ONTWIKKELINGEN	BETEKENIS VOOR KLANTCONTACT & INTERACTIE
persoonlijk	samen is ons vertrekpunt, vertrouwen onze basis, we doen wat we beloven, ons contact is persoonlijk en op maat, wij werken als één afdeling, snel en in één keer goed
massaal online	wij bedienen maximaal online, natuurlijk blijft telefonisch en fysiek contact als mogelijkheid beschikbaar (klik, bel, kom)
dichtbij	wij zijn 'om de hoek' en online (plaatsonafhankelijk), wij zijn dichtbij op het moment dat het handig is (tijdsonafhankelijk)
van buiten naar binnen	wij luisteren naar de gemeenschap en zijn dichtbij als de energie er is
samen met de buurt	wij helpen de initiatiefnemer als dat nodig is, we laten los als hulp niet nodig is en nemen het initiatief als de situatie daar om vraagt
datagedreven	wij gebruiken 'big en small data' om te voorspellen en onze dienstverlening en bedrijfsvoering te verbeteren

1.3. Deze uitgangspunten zijn leidend in de keuzes die wij maken.

Hiermee realiseren wij dat de burger het totale pakket van gemeentelijke dienstverlening als een eenheid ervaart.

2.1. Het is belangrijk focus aan te brengen in de aanpak.

Wij hebben de basis goed op orde. Dat komt terug in de beoordeling vanuit het onderzoek van ons inwonerpanel Doetinchem spreekt. Onze dienstverlening wordt beoordeeld met het cijfer 6,9. Aangegeven wordt dat digitale dienstverlening belangrijk is. Op basis van de landelijke aanpak worden 12 opgaven en 34 bouwstenen gedefinieerd. Daarom hebben wij prioriteiten benoemd om op een realistische manier te blijven werken aan het ontwikkelen van passende dienstverlening en interactie met onze inwoners.

3.1. Het blijft belangrijk om te kijken of de dienstverlening aansluit bij de behoefte

Om de voortgang van dienstverlening te monitoren, worden onder andere de volgende indicatoren gebruikt:

- resultaat klanttevredenheidsonderzoek;
- de monitor dienstverlening en digitalisering van waarstaatjegemeente;
- aantal klachten en bezwaren.

Omdat we op een nieuwe wijze de interactie met de samenleving opzoeken, willen we met uw raad na een periode van twee jaar dit proces evalueren.

Kanttekeningen

1.1. De visie op dienstverlening en uitvoeringsagenda geldt voor de kernorganisatie en verbonden partijen

Hiervoor is ook commitment nodig van de directeuren van de verbonden partijen. Als dit er niet is, wordt het lastig te komen tot een gezamenlijke uitvoeringsagenda. Omdat er een goed overleg is en betrokkenheid van de verbonden partijen, achten we dit risico klein.

De visie en uitvoeringsagenda worden/zijn ook met de directeuren van verbonden partijen besproken. Zij hebben hun commitment gegeven.

2.1 We maken keuzes omdat we niet overal actief in kunnen participeren

Om binnen onze middelen te blijven, kiezen we voor een geleidelijke aanpak.

Doetinchem, 10 juli 2019

Financiën

Dienstverlening heeft geen eigen budget. Binnen de beschikbare kaders en middelen van de begroting zullen de resultaten van de uitvoeringsagenda worden neergezet.

Vervolg

Deze visie is opgezet met een tijdelijk team. Dit team zal verder gaan als programmateam om te sturen op de uitvoering van resultaten en jaarlijks de voortgang op de bouwstenen te monitoren. De rapportage en bijstelling zullen plaatsvinden in de jaarrekening en de begroting van de P&C-cyclus.

Bijlage

1. Visie op dienstverlening gemeente Doetinchem

Burgemeester en wethouders van Doetinchem,
De secretaris, De burgemeester,

B.H.W. Lubbers

mr. M. Boumans MBA MPM

De raad van de gemeente Doetinchem;

gezien het voorstel van burgemeester en wethouders over Visie op dienstverlening;

gelet op artikel 108, lid 1, juncto artikel 147, lid 2 van de Gemeentewet;

b e s l u i t :

1. De visie op dienstverlening en interactie vast te stellen, waarin het handelen vanuit het perspectief van onze inwoners centraal staat. Daarbij de principes van hostmanship te volgen en voor dienstverlening de volgende uitgangspunten te hanteren:
 - a. Wij zijn goed bereikbaar via alle kanalen
 - b. Wij communiceren helder
 - c. Wij praten met één mond
 - d. Wij helpen onze inwoners efficiënt
 - e. Wij houden ons aan afspraken
 - f. Wij hanteren geen overbodige regels
 - g. Wij nemen klachten serieus
 - h. Wij hebben actief overleg met onze inwoners en partners in de samenleving
2. Kennis te nemen van de speerpunten binnen de aandachtsgebieden Burgers en Bedrijven beter bedienen, Buurten beter bedienen, Belanghebbenden beter bedienen en Bestuur en organisatie helpen (elkaar) beter te bedienen.
3. Kennis te nemen van de wijze van monitoring en de werkwijze na twee jaar te evalueren.

Aldus besloten in zijn vergadering van 18 juli 2019,

, griffier

, voorzitter