

Zaaknummer: 00001105584
Onderwerp: Opgave Dienstverlening; concrete acties ter verbetering van de dienstverlening inclusief de aanbevelingen van de Rekenkamer Dijk en Waard
Steller: J. Duvekot
Openbaar: Ja
Portefeuillehouder: G.F. Ruiten
Programma: 0. Bestuur en ondersteuning

Aanleiding

In de commissiebehandeling van 11 juni van het Rekenkamerrapport “Antwoord op Algemene vragen aan de gemeente Dijk en Waard” is een raadsmemo toegezegd met daarin meer concreet de acties die het college voor ogen heeft om aan de aanbevelingen van de Rekenkamer tegemoet te komen.

Kernboodschap

Het rekenkameronderzoek richtte zich op de algemene vragen gesteld via het contactformulier op de website. Dat is slechts een klein deel van de manieren waarin een inwoner of ondernemer contact kan zoeken met de gemeente. Zoals in onze bestuurlijke reactie al is geduid is het goed om te realiseren dat er daarnaast nog heel veel gebeurt op het gebied van dienstverlening in onze gemeente. Daarbij presteren we sinds de start van onze nieuwe gemeente steeds beter, al is er altijd ruimte voor acties om de dienstverlening nog verder te verbeteren. Hieronder schetsen wij wat er op dit moment allemaal al gebeurt, en wat er op het terrein van verbetering van de dienstverlening nog op de rol staat voor de komende tijd.

Toelichting

In ons coalitieakkoord staat dat wij onze ambities voor dienstverlening opnemen in een Visie op Dienstverlening, en onze dienstverlening monitoren om deze te verbeteren. In 2024 hebben wij de visie uit 2021 opnieuw vastgesteld.

Ter uitvoering hiervan is dit jaar de voortzetting van het *Programma Dienstverlening* in een nieuwe vorm gestart, waarbij de nadruk nog meer ligt op het verankeren van dienstverlening en een klantgerichte houding in het DNA van de organisatie en haar medewerkers. Daarnaast voeren we klanttevredenheidsonderzoeken uit en houden we verdiepende gesprekken met inwoners. Op basis van de uitkomsten hiervan kunnen wij -gericht op wat onze inwoners belangrijk vinden- onze dienstverlening verder verbeteren. Naast dit Programma Dienstverlening voeren wij verder nog een heel scala aan concrete verbeteracties uit. Samen met de acties uit het Programma Dienstverlening noemen we dit geheel aan acties de *Opgave Dienstverlening*.

In die opgave onderscheiden we een aantal clusters van acties:

- Zo is een aantal acties gericht op de **cultuur**: “Dienstverlening is geen afdeling, maar een mentaliteit”. Er wordt bijvoorbeeld een roadshow gehouden langs alle gemeentelijke afdelingen waarbij in gesprek wordt gegaan met de medewerkers over ‘dienstverlening’. Er komt aandacht voor ‘dienstverlening’ bij het inwerken van nieuwe medewerkers (bv meeluisteren bij de medewerkers van het KCC) en komt er een permanente interne campagne.

- Wij leggen onze **visie op klantcontacten** vast, uitgedrukt in **uitgangspunten en kaders**. (bijv. over bereikbaarheid). E.e.a. mondt uit in concrete **servicenormen** (zo ook voor het proces *Algemene Vragen*) en procesafspraken (bijv. binnen x-tijd contact met de inwoner). Deze gaan wij nauwgezet monitoren (meten, ontsluiten middels een doorontwikkeling van een dashboard). Op basis hiervan kunnen en gaan wij vervolgens beter sturen op het daadwerkelijk nakomen van onze servicenormen en procesafspraken.
- We houden onze (klant)processen waar nodig tegen het licht, en beschrijven deze beter. Dat doen we middels **klantreizen** (dus het proces bezien vanuit het oogpunt van de inwoner). (Een van de eerste processen die wij op zullen pakken is die van *Algemene Vragen*)
- Een aantal acties ligt op het terrein van de **digitale dienstverlening en informatievoorziening**. Digitale dienstverlening wordt steeds belangrijker, maar vraagt ook om een goed 'beheer' van alle beschikbaar gestelde digitale informatie. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het voeren van meer en betere regie op de website (verwijderen van verouderde informatie), het ontsluiten van informatie via www.dijkenwaard.nl en het verzorgen van toegankelijke digitale dienstverlening voor iederéén (denk ook aan mensen met een beperking)
- Een andere cluster van acties heeft te maken met **systemen en applicaties**. Zo geeft bijv. de nieuwe telefonie-oplossing ons per 1 januari 2026 meer mogelijkheden in het kader van klantcontacten (bijv. bewaken termijnen van terugbelverzoeken).
- Tot slot onderzoeken wij ook welke **technologische innovaties** (denk hierbij aan het gebruik van AI) ons kunnen helpen bij het verbeteren van de dienstverlening aan onze inwoners. Dat doen we middels kleinschalige experimenten.

Vervolg

Nog vóór de zomer vindt binnen de gemeentelijke organisatie een roadshow plaats waarbij bewustwording van en aandacht voor dienstverlening een belangrijke rol spelen.

Een klanttevredenheidsonderzoek (via een representatieve aselechte steekproef uit de basisregistratie personen (BPR)), en de verdiepende gesprekken met inwoners volgen in het najaar.

Het streven is om eind kwartaal vier 2025 de uitkomsten het klanttevredenheidsonderzoek met uw raad te delen, echter dit is afhankelijk van de tijd die de uitwerking van het onderzoek vergt. Daarbij kunnen wij u op dat moment meteen informeren over de voortgang van de hierboven genoemde acties (Opgave Dienstverlening) waaronder het verbeteren van het proces en de afhandeling van Algemene Vragen. Ook willen we dan enkele KPI's introduceren in onze Planning en Controldocumenten die aansluiten bij wat onze cliënten belangrijk vinden ten aanzien van dienstverlening.

Tot slot een kleine winstwaarschuwing:

De recente val van het kabinet met als gevolg daarvan de 'plotseling' te organiseren Tweede Kamerverkiezingen was dit jaar niet voorzien. Dit kan mogelijk voor enige vertraging zorgen bij de uitvoering van alle geplande acties.

Bijlagen

Niet van toepassing