

RAADSVOORSTEL

Zaaknummer: 259164
Documentnummer: 450855

Indiener: College
Datum: 12-09-2023
Portefeuille(s): Dienstverlening
Portefeuillehouder(s): Siert Jan Lap
Begrotingsprogramma:
Begrotingsdoel (nummer + duiding):
Contactpersoon: Nadine Westenbrink
Tel.nr.: 0686829669
Emailadres: n.westenbrink@dronten.nl

Onderwerp Kadernotitie Excellente dienstverlening

Samenvatting

In de motie 'excellente dienstverlening met effectgerichte sturing' van 13 juli 2023, is gevraagd naar een heldere definitie van het begrip Excellente dienstverlening. Daarnaast heeft de raad nog steeds behoefte aan heldere kaders en SMART doelstellingen op het gebied van Excellente dienstverlening. Naar aanleiding van deze motie is de kaderstellende notitie Excellente Dienstverlening opgesteld.

Dienstverlening draagt er aan bij dat de inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen zich gezien, gehoord en begrepen voelen. Ze begrijpen de gemeente. Onze dienstverlening scoort in een inwonerstevredenheidsonderzoek een 6,7. Onze ambitie is dat onze inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen onze dienstverlening waarderen met een 8. Dit willen we bereiken door ons in hoge mate te onderscheiden in onze dienstverlening en op die manier de inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen positief te verrassen.

We stellen de leefwereld van onze inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen centraal in ons handelen. We brengen duidelijk in beeld wat inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen van ons kunnen verwachten en wat wij van de inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen verwachten. We staan met elkaar in contact. Door de logica van de inwoner te volgen (Verbinding), duidelijk (en transparant) (Vakmanschap) te zijn in en niet kan en door oog te hebben voor het algemeen belang (Vertrouwen), zorgen we ook voor het herstel in de (lokale) overheid. Dit doen we niet alleen met het "team" dienstverlening, maar dit moet vanuit de brede organisatie komen.

Voorstel

De raad besluit:

1. De definitie van excellente dienstverlening vast te stellen, die luidt: ***"Excellente dienstverlening is dat inwoners zich gehoord, gezien en begrepen voelen. De inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen begrijpen ook de gemeente. We onderscheiden ons in hoge mate in de dienstverlening en verrassen***

Bijlage(n):



daarmee onze inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen. De dienstverlening blijft excellent doordat we continu periodiek vaststellen of onze invulling van de strategische ambities nog kloppen bij de veranderende samenleving." Zoals benoemd in de Kadernotitie Excellente dienstverlening, met nummer 453346.

2. De kadernotitie Excellente dienstverlening, met nummer 453346 vast te stellen.;

Wat willen we bereiken en hoe gaan we dat doen?

In de gemeente Dronten streven we ernaar dat:

1. Dat de inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen het gevoel hebben dat wij ze centraal stellen.
2. Dat het vertrouwen van de inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen in de (lokale) overheid herstelt.

We doen dit door te zorgen dat onze normale dienstverlening op orde komt. We sturen op het op tijd terugbellen/ terugmailen van onze inwoners en ondernemers. We zorgen dat onze communicatie naar buiten begrijpelijk, duidelijk en transparant is. We zorgen dat inwoners, ondernemers en maatschappelijke gen niet

onnodige stappen hoeven te nemen om hun informatie te verkrijgen en we blijven de dienstverlening meten, monitoren en verbeteren. De volgende stap is om naar de excellente dienstverlening te komen. Dit doen wij door constant te sturen op onze 3 strategische ambities:

- We volgen de logica van de inwoner (Verbinding)
- We zijn duidelijk in wat wel en niet kan (Vakmanschap)
- We hebben oog voor het algemeen belang (Vertrouwen)

Daarnaast zorgen we voor een positieve verrassing voor onze inwoners en ondernemers.

Het streven is dat onze inwoners en onze ondernemers in 2027 onze dienstverlening waarderen met een 8. Een 8 zien wij als excellente dienstverlening.

Argumenten

1.1 Het college heeft een definitie te geven van Excellente Dienstverlening. In de notitie wordt dit omschreven als, dat de inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen zich gezien, gehoord en begrepen voelen. En dat ze ook de gemeente begrijpen. De dienstverlening wordt excellent doordat we continu periodiek vaststellen of onze invulling van de strategische ambities nog kloppen bij de veranderende samenleving. We onderscheiden ons in hoge mate in de dienstverlening en verrassen daarmee onze inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen. Door de definitie vast te stellen is het voor de organisatie duidelijk wat er wordt verwacht. De definitie van Excellente dienstverlening wordt onderbouwd door de 0-meting van het inwonerstevredenheidsonderzoek. Uit de feedback komt naar voren dat inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen de dienstverlening hoger waarderen als er fijn contact is geweest, snel het probleem is opgelost en er meegedacht wordt. Dus als we de inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen horen, zien en begrijpen. Dit is de basis dienstverlening. Met de positieve verrassing, waarin we nog een stapje verder gaan in de "normale" dienstverlening, maken we de dienstverlening excellent.



2.1 Om eerst de "normale" dienstverlening op orde te brengen, is het nodig om stappen te nemen in de bereikbaarheid, de duidelijke communicatie, uitbreiding van één loket en dit ook regelmatig te monitoren. Op het moment dat uit de monitoring blijkt dat de dienstverlening op een goed niveau is, zijn we klaar om de stap naar de gemeentebrede excellente dienstverlening te maken. Deze doelstellingen worden omschreven in de kadernotitie

Kanttelingen, risico's en alternatieven

Kanttelingen en (financiële) risico's

Alternatieven / scenario's

Er zijn verschillende alternatieven mogelijk;

- Zo is de lat van de excellente dienstverlening hoger of lager te leggen dan de 8.
- We kunnen er voor kiezen om puur te focussen op de kwantiteit van de dienstverlening (in hoeveel seconden wordt de telefoon opgenomen, zijn diensten en producten online aan te vragen, etc)
- Er kan een andere definitie worden gegeven aan excellente dienstverlening. Bijvoorbeeld: 'Dienstverlening is VIP: Vriendelijk, Intelligent, persoonlijk' (Visie op dienstverlening gemeente Helmond) of 'Een betrouwbare overheid met menselijke maat.' (visie op dienstverlening gemeente Utrecht)

Wij denken dat de voorgestelde definitie het beste bijdraagt aan de maatschappelijke effecten: het vergroten van het vertrouwen van de (lokale) overheid en dat het bijdraagt aan het gevoel voor inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen dat wij ze centraal stellen.

Participatie

De intentie was om de definitie van Excellente dienstverlening te laten maken door en met de inwoners en de raad. Dit doormiddel van het vaststellen van leidende principes. Door de motie 'Excellente dienstverlening met effectgerichte sturing' is de tot stand koming van de definitie in een stroomversnelling gekomen.

Het inwonerstevredenheidsonderzoek (de 0-meting) heeft input geleverd voor de totstandkoming van de kadernotitie. De aanbevelingen en de feedback van de inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen heeft geleid tot de 5 SMART doelstellingen die benoemd zijn in de kadernotitie (Contact met de inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen, Duidelijke communicatie, één loket, Metingen en Dienstverlening is van de hele organisatie.)

Financiële gevolgen

De benodigde financiële middelen zijn opgevoerd in de begroting voor 2024.

Hier is het volgende voor aangevraagd:

- Terugbellen/terugmailen: € 70.000, incidenteel voor 3 jaar
- Duidelijk Dronten: € 25.000 structureel per jaar
- Eén loket: Geen kosten voor aangevraagd op dit moment
- Metingen: éénmalig € 20.000 jaarlijks € 15.000

Duurzaamheid



Communicatie en vervolgproces

Communicatie naar buiten

Communicatie naar buiten zal op verschillende doelen en momenten plaats vinden. De communicatie naar buiten wordt per doel in het uitvoeringsprogramma beschreven.

Vervolgproces

Na de vaststelling van de kadernotitie door de gemeenteraad zal er een uitvoeringsprogramma volgen. Deze wordt in Q4 2023 aangeboden aan het college. In het uitvoeringsprogramma zal gedefinieerd staan hoe we aan de doelen werken en met welke activiteiten. In de tussentijd blijven we natuurlijk de dienstverlening voor onze inwoners zo goed mogelijk organiseren.

Evaluatie

In het eerste kwartaal van 2024 zal er een voortgangsrapportage worden opgeleverd over de stand van zaken. In het tweede kwartaal van 2024 zullen de nieuwe resultaten van het inwonerstevredenheidsonderzoek 2024 worden opgeleverd.

Samenhang met regio en andere beleidsdoelen

Bevoegdheid gemeenteraad

De raad is bevoegd om over dit voorstel een besluit te nemen op grond van dat de raad de kaders stelt voor ons beleid. Met vaststelling van de Kadernotitie wordt aan het college een kader meegegeven ten aanzien van excellente dienstverlening.

Bijlagen

Bijlage(n) bij dit voorstel:

1. Kadernotitie Excellente dienstverlening, met documentnummer 453346
2. Samenvatting rapportage dienstverlening 2023, met documentnummer 453347

De Secretaris,

De Burgemeester,

