

RAADSINFORMATIEBRIEF

Zaaknummer: 541951
Documentnummer: 541954

Datum: 24-01-2024
Portefeuille(s): Excellente dienstverlening
Portefeuillehouder(s): S.J Lap
Contactpersoon: Nadine Westenbrink
Tel.nr.: 0686829669
Emailadres: n.westenbrink@dronten.nl

Onderwerp Uitvoeringsprogramma Dienstverlening

Context

- ☐ Afdoening motie [naam / raadsvergadering d.d.]
- ☐ Afdoening toezegging [commissievergadering/raadsvergadering d.d.]
- ☐ Beantwoording raadsvragen
- ☐ Actuele bestuurlijke aangelegenheid
- ☐ Anders, [te weten...]

Korte samenvatting

In november 2023 is de kaderstellende notitie (453346), met daarin de definitie van excellente dienstverlening vastgesteld door de raad. De kadernotitie heeft naast de definitie ook de beoogde effecten en doelstellingen vastgelegd.

Inhoudelijke boodschap

In kaderstellende notitie is de toezegging gedaan om het uitvoeringsprogramma Excellente dienstverlening, ter kennisname, te delen met de raad.

In dit uitvoeringsprogramma staan acties die een bijdrage moeten leveren aan het behalen van de doelstellingen uit de notitie. Het uitvoeringsprogramma is vastgesteld door het college.

De raad kan met zijn controlerende functie het uitvoeringsprogramma controleren of deze past bij de gestelde kaders.

Financiële consequenties

Voor nu worden de kosten gedekt uit de huidige begroting.

Vervolg

Het uitvoeringsprogramma zal elk jaar door het college worden vastgesteld en ter informatie aan uw raad worden voorgelegd. Daarnaast zal er jaarlijks een uitgebreide rapportage bij u worden aangeleverd met de stand van zaken rondom de waardering van de dienstverlening door de samenleving en de stand van zaken rondom het uitvoeringsprogramma.

Bijlage(n):

Bijlagen

Bijlage(n) bij deze raadsinformatiebrief:

1. Uitvoeringsprogramma Excellente dienstverlening (562522)



J.D. Pruim
Secretaris



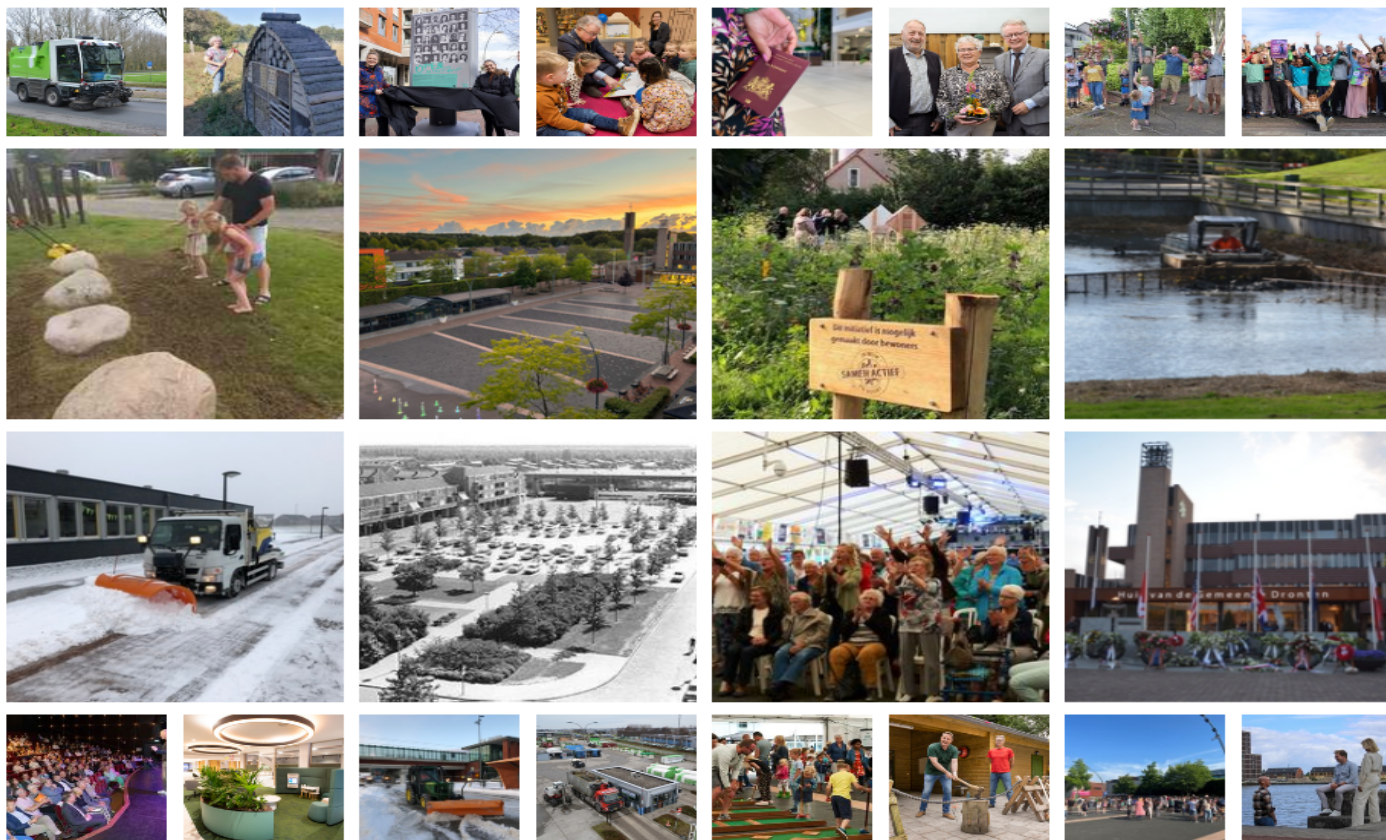
drs. J.P. Gebben
Burgemeester





Uitvoeringsprogramma

Excellente Dienstverlening 2024



Inleiding

In de kaderstellende notitie (23-10-2023) is de definitie van excellente dienstverlening vastgesteld. *Excellente dienstverlening is dat de inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen 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 daarmee onze inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen. De dienstverlening (intern en extern) blijft excellent doordat we continu periodiek vaststellen of onze invulling van de strategische ambities nog kloppen bij de veranderende samenleving.*



We werken met het oog op de opgave vanuit de volgende ambities:

1. We volgen de logica van de inwoner (Verbinding)

Door regelmatig in gesprek te zijn met zowel inwoners als ondernemers weten we hoe de dienstverlening er volgens hen uit zou moeten zien en hoe en waar we het stapje extra kunnen zetten voor de beleving van de excellente dienstverlening.

We werken digitaal waar dat kan, persoonlijk waar dat wordt gewenst en we bieden maatwerk daar waar dat nodig is. Concreet betekent dit dat veel diensten digitaal kunnen worden aangevraagd en afgehandeld. Als de inwoner behoefte heeft aan persoonlijk contact, kan dat. En als de inwoner niet in staat is naar het Huis van de Gemeente te komen, gaan wij naar de inwoner.

2. We zijn duidelijk in wat wel en wat niet kan (Vakmanschap)

We zijn duidelijk in wat de mogelijkheden zijn en wat de onmogelijkheden zijn. Daarnaast zijn we ook duidelijk in wat we van de inwoner zelf verwachten, rekening houdend met de individuele mogelijkheden van die inwoner. Doordat we veel digitaal kunnen, zijn we ook in staat maatwerk te leveren als de inwoner iets meer ondersteuning nodig heeft bij de vraag.

3. We hebben oog voor het algemeen belang (Vertrouwen)

We hebben een open houding naar de vraag van de inwoner, maar hebben vanuit onze verantwoordelijkheid ook oog voor het algemeen belang en zijn ook hier weer duidelijk over.

Als excellente dienstverlening in een cijfer moet worden uitgedrukt, dan staat dit gelijk aan een 8 of hoger. We scoren nu gemiddeld een 6,7 op de dienstverlening. Om de verdere stappen naar de excellente dienstverlening te kunnen doen zorgen we dat we een stabiele basis hebben waarin we gewaardeerd worden met een 7 om uiteindelijk in 2027 de excellente waardering van een 8 te kunnen halen.

Wat gaat al goed?

Uit het onderzoek naar de dienstverlening is gebleken dat wij op meerdere producten en diensten al aan de norm voldoen;

- Burgerzaken scoort gemiddeld op de drie onderzochte producten een 8,1
- Melding ondergronds container wordt gewaardeerd met een 8,1
- De crediteuren afhandeling wordt gewaardeerd met een 8,3
- Het begraafproces is door onze samenleving gewaardeerd met een 8
- De dienstverlening aan de Milieustraat wordt zelfs gewaardeerd door de inwoners met een 9!

Ook hebben we mooie voorbeelden binnen de organisatie waar we het stapje extra al doen in de dienstverlening. Een voorbeeld hiervan is het triageteam, en de omgevingstafel waarin de integrale samenwerking en het contact met de aanvrager het belangrijkste is. Er wordt in gesprek gegaan met de aanvrager in plaats van over de aanvrager. De aanvraag wordt integraal opgepakt. Niet alleen met de gemeente, maar ook met andere partijen als de omgevingsdienst, brandweer, provincie, etc.

Ook de gebiedsregisseurs die vorig jaar zijn begonnen zijn een mooi voorbeeld van excellente dienstverlening. Zij bevinden zich midden in de samenleving en horen, zien en zijn in gesprek met de samenleving. Ze bieden een luisterend oor en komen in actie.

Het KCC is de specialist in klantcontacten en het doel is om in 2027 90% van de klantcontacten (telefonie, social media, chat, contactformulier, etc) door het KCC af te laten handelen.

In het onboardingprogramma voor nieuwe medewerkers is er aandacht voor excellente dienstverlening.

We blijven continu onze dienstverlening onderzoeken, waardoor we ook continu kunnen verbeteren.

Wat gaan we doen?

Om als excellente dienstverlener te werken is onderstaand actieprogramma opgesteld, waarin de eerste stappen benoemd staan.

We zijn op dit moment al gestart met het terugdringen van terugbelverzoeken buiten termijn.

De volgende stap is het continu inzichtelijk krijgen van de dienstverlening. Met de 0-meting hebben we een eerste inzicht gekregen. De aanschaf van een dashboard en een met de 1elijns meting zullen dan ook de eerste prioriteit krijgen. Daarnaast maken we het ook mogelijk voor inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen om een melding te maken over het niet voldoen aan de dienstverleningsnormen en de communicatie hierover starten. Naar aanleiding van de input die uit de metingen en meldingen komen kunnen we ook een goed beeld krijgen waar de prioriteiten liggen.

De dienstverlening is niet alleen van subteam Dienstverlening of Publiekszaken, maar van de gehele organisatie. Alle teams zijn gevraagd om een SMART doelstelling aan te leveren waar ze het komende jaar mee aan de slag gaan om de dienstverlening te verbeteren. Vanuit metingen worden er ook stappen gemaakt in elk team. Ook zal de dienstverlening regelmatig op de teamagenda's staan. Dit per team, maar ook in bijvoorbeeld, de week van de dienstverlening. De eerste punten in het document zijn gemeentebreed. De punten onder 'Dienstverlening is van ons allemaal' zijn de doelstellingen van het betreffende team.

Verder zal ook innovatie weer een onderdeel zijn van de dienstverlening. De mentaliteit 'Met de voeten in de klei' gaan we kijken waar we als gemeente onze dienstverlening innovatief kunnen verbeteren. Eerdere voorbeelden hiervan zijn: de wachtverhalen, je rijbewijs digitaal aanvragen en invoeren van de intaketafel (Dronten was één van de eerste gemeente met een intaketafel).

Het actieprogramma is de basis, maar kan door actualiteiten en nieuwe prioriteiten ingehaald worden. Deze is dan ook niet in cement gegoten.

Actieprogramma

S	M	A	R	T	Verbinding 	Vakmanschap 	Vertrouwen 
Dashboard dienstverlening Om te weten hoe we er voor staan met de dienstverlening starten we in 2024 met meten van de dienstverlening. Door het jaar heen meten we verschillende producten en diensten. Naar aanleiding van de feedback worden die producten/diensten/processen aanpassen in samenwerking met de betrokken teams aangepast.	Het dashboard dienstverlening staat in april 2024 live. We starten met een 1-meting over dezelfde producten en diensten als in 2023 zijn gemeten. Met deze uitkomsten bepalen we de focus voor de volgende meting	De wens om de dienstverlening te meten is vastgelegd in het collegeprogramma 2022-2026.	Voor het opzetten van het dashboard maken we gebruik van een externe partij. De optie om samen te gaan met een in huis BI-tool wordt nader onderzocht	- Mei 2024 dashboard live - Mei 2024 start 1-meting - Q3 2024 resultaten 1-meting bij de raad - Q3 2024 start specifiek meten en verbeteren	We luisteren naar de feedback en behoeften van de samenleving, waarin we streven naar de excellente dienstverlening. (uitgedrukt in een cijfer: 8)		Alle feedback wordt geëvalueerd. We sluiten aan bij de wens van de meerderheid. Producten/diensten/processen worden niet volledig omgegooid voor één melding. Met juiste metingen weten we ook of onze dienstverlening nog past bij de logica van de samenleving.
Uitvoering geven aan uitkomst metingen Vanuit de metingen die plaats vinden komt er feedback naar voren waar acties op uitgezet gaan worden. Uitgevoerde acties kunnen vervolgens weer gemeten worden om te kijken of ze het gewenste resultaat behalen. Over de inhoud van de acties is nu nog niks te zeggen.	Na de 1meting bepalen we met welk product of dienst we als eerste aan de slag gaan. Na aanpassingen/verbeteringen worden ook nieuwe meting gedaan om te kijken of de aanpassingen de gewenste effecten hebben en we kunnen zeggen of we aan de (excellente) dienstverleningsnorm en voldoen. Als dit het geval is, dan kan het volgende product worden opgepakt.	We streven naar excellente dienstverlening. Dit is ook vastgesteld in het collegeprogramma. We kunnen dit niet in 1x, dus dit pakken we stap voor stap aan.	Door de stap voor stap aan de slag te gaan ontstaat de ruimte om het goed aan te pakken en opnieuw te meten.	- Mei 2024 start 1meting - Q3 afronden 1meting en bepalen welke producten/diensten het eerst worden aangepakt.	Door aan de slag te gaan met de feedback van de inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen weten we wat de behoeften zijn en wat we kunnen doen om de stap naar excellente dienstverlening te maken		We gaan niet rennen bij elke opmerking, maar monitoren goed wat aansluit bij het algemeen belang.

Terugdringen van de terugbelverzoeken buiten termijn We zorgen dat het aantal terugbelverzoeken buiten termijn wordt teruggedrongen van 60% nu naar uiteindelijk in 2025 max 15% buiten termijn. Dit doen we door er actief op te sturen en de pilot terugbelverzoeken terug dringen per team te implementeren.	Elke maand wordt er de rapportage terugbelverzoeken opgeleverd aan het MT. Er wordt op gestuurd om maximaal 30% terugbelverzoeken buiten termijn open te hebben staan eind 2024. Eind 2025 is dit maximaal 15%	Om deze doelen te halen wordt door subteam dienstverlening gestuurd en ondersteund om de terugbelverzoeken buiten termijn terug te dringen. Daarnaast draaien starten we met een pilot op terugbelverzoeken terugdringen. Dit implementeren we per team. Nieuwe medewerkers worden direct door het KCC gewezen op het belang van tijdig terugbellen	Om het aantal terugbelverzoeken inzichtelijk te krijgen is het van belang dat er goede rapportages opgeleverd kunnen worden. Hier is een goede datakubus voor nodig. Dit wordt in samenwerking met IMF opgepakt.	- De rapportages worden al elke maand opgeleverd aan het MT - De pilot is 1 oktober 2023 gestart met team Werk, Inkomen en Leerrecht. En op 1 januari 2024 met het team Gebiedsontwikkeling - Het streven is dat de datakubus in Q2 2024 live is.	Door het contact met de inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen goed te onderhouden weet de organisatie beter wat er leeft. We staan in verbinding met de samenleving	Door de lijnen kort te houden met de samenleving weten we wat de verwachtingen zijn, daarnaast kunnen wij duidelijk zijn in wat er van ons verwacht kan worden.	Inwoners en ondernemers moeten het vertrouwen in de overheid terug krijgen. Om dit te laten groeien moeten de gemeente doen wat ze zegt en zegt wat ze doet. Het houden aan afspraken (in dit geval binnen 2 werkdagen terugbellen) is erg belangrijk in.
Melding bij niet voldoen aan de dienstverleningsnormen De samenleving moet begin 2024, op een laagdrempelige manier een melding kunnen doen wanneer zij zich niet gehoord, gezien en/of begrepen voelen. Er komt een optie in het contactformulier en het KCC wordt ingelicht hoe zij deze meldingen kunnen doorzetten. Bij het subteam Dienstverlening worden deze meldingen opgepakt.	Op dit moment is er nog geen inschatting te maken hoeveel meldingen er binnen komen. Het streven is dat er na drie jaar nauwelijks meer meldingen komen. Dit zal ook terug te zien zijn in het aantal klachten. Daarnaast zal met het dashboard dienstverlening in de gaten worden gehouden of de stappen die genomen worden ook effect hebben op de waardering van de dienstverlening.	We streven naar excellente dienstverlening. We willen dat inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen zich gehoord, gezien en begrepen voelen. Contact is hierin belangrijk en het gevoel dat we iedereen serieus nemen. Door aandacht te hebben voor wat er mis is gegaan, hier actie op te ondernemen en in contact te blijven kunnen we voldoen aan het streven naar excellente dienstverlening.	Omdat er nu nog geen schatting te maken is hoeveel meldingen er binnen komen, zullen de meldingen eerst in het huidige subteam Dienstverlening worden opgepakt. Mochten er meer meldingen binnen komen dan gepland, dan moet gekeken worden naar de inzet.	- Q1 2024 zal de optie om de melding te doen live staan - Q1 2024 zal het KCC ingelicht zijn - Met de week van de dienstverlening zal de communicatie over deze mogelijkheid van start gaan - Q4 zal er verslag worden uitgebracht naar MT en college over het aantal meldingen en de voortgang. Optioneel	Door de meldingen en het contact wat er uit volgt met de melder krijgen we ook inzichtelijk hoe we het stapje extra kunnen maken om de dienstverlening naar excellent te brengen.	We luisteren naar de samenleving, maar zijn duidelijk wat er van ons verwacht kan worden en wat niet.	Door de meldingen te monitoren checken we gelijk of onze dienstverlening nog past bij de logica van de samenleving.

Er wordt contact opgenomen met de melder en er wordt uitgezocht waar het mis is gegaan. Bij herhaalde meldingen kan oor bijv. een klantreis het probleem breder worden opgepakt. Het contact met de melder is het belangrijkste. Wanneer het meldpunt officieel open gaat, maken we dit bekend bij de samenleving. We gebruiken hiervoor de gebruikelijke kanalen (gemeentepagina, social media, website)		Elk team waar een melding over binnen is gekomen zal ook in actie moeten komen.		Uitbreiding van het subteam Dienstverlening bij veel meldingen			
De communicatie van de gemeente is duidelijk en begrijpelijk Onze communicatie naar de samenleving moet duidelijk en begrijpelijk zijn. B1 is een richtlijn. Het KCC is de specialist in duidelijke taal. Zij controleren de bulkbrieven, dronten.nl bijhouden en ondersteunen van collega's bij vragen over brieven. Communicatie houdt	Op dit moment is niet inzichtelijk hoeveel van de communicatie naar buiten toe in duidelijke taal is. We streven ernaar dat eind 2024 80% van onze communicatie naar buiten (brieven, dronten.nl, social media) in duidelijke taal is. We vragen de samenleving om te melden als ze een brief, bericht of iets	We willen dat de samenleving zich gezien, gehoord en begrepen voelt, maar dat zij ook de gemeente begrijpt. In het collegeprogramma is ook opgenomen dat alle communicatie in begrijpelijke taal wordt geschreven en gesproken.	Er is bij het KCC tijd en ruimte gemaakt om 8 uur per week brieven te controleren en te herschrijven. Door eerst een ondersteunende rol te bieden en vervolgens ook de bewustwording in de organisatie steeds te vergroten wordt de organisatie zich steeds bewuster van de manier van communiceren met	- Q3 2023 zijn de specialisten van het KCC opgeleid - Q4 2023 is er een start gemaakt door het KCC om alle standaard brieven te controleren en te herschrijven - Q1 2024 ligt er bij het MT het besluit voor om alle bulkbrieven langs het KCC te sturen - Het Duidelijk	We volgen de logica van de inwoner. We sluiten aan bij het taalniveau dat 80% van de samenleving begrijpt.	We zijn duidelijk in wat wel en wat niet kan. Dit moeten we ook op een duidelijke en vooral begrijpelijke manier communiceren.	Door in verbinding te zijn met de samenleving checken we of onze dienstverlening nog past bij de logica van de samenleving en of onze communicatie nog duidelijk is

de controle op andere communicatiemiddel en naar buiten en intern toe. Daarnaast zal er door het projectteam 'Duidelijk Dronten' regelmatig aandacht en tips gegeven worden aan collega's om duidelijke communicatie onder de aandacht te houden. In het projectteam Duidelijk Dronten is naast het KCC en team Dienstverlening ook het team Communicatie vertegenwoordigd. Wanneer de acties van het projectteam bekend zijn, maakt team Communicatie hier een communicatieplan bij. Dit plan is in eerste instantie vooral intern gericht.	anders van de gemeente hebben ontvangen wat ze niet begrijpen. Alle bulkbrieven die de gemeente verstuurt gaan langs het KCC. Het heeft naast de rol van duidelijke-taal-specialist ook gelijk inzichtelijk wat er verstuurd wordt. Hierdoor kan het de samenleving ook beter helpen.		de samenleving.	Dronten team communiceert vanaf Q2 2024 regelmatig met de organisatie over duidelijke taal • Vanaf Q1 2024 kan de samenleving een melding maken als ze een brief niet begrijpen.			
Één-loket-gedachte De één-loket-gedachte is een kreet die al jaren in gemeenteland rond gaat, maar iedereen heeft er een ander beeld bij wat er mee bedoeld wordt. Er moet binnen de	Van elk team moet minimaal met één collega gesproken worden. Daarnaast moeten ook collega's die niet uitgenodigd worden hun mening kunnen delen. De samenleving	In het collegeprogramma is besloten om te onderzoeken wat we er mee bedoelen, welke beelden er zijn en hoe de samenleving er het beste mee geholpen is.	Voor deze opdracht is een trainee aangenomen die zorgt voor een goede vertegenwoordiging van gesprekpartners bij zowel de collega's als de samenleving.	• Q4 2023 zijn interviews met de organisatie en de wethouder afgerond • Q1 2024 vinden de interviews met de samenleving	Door uit te vragen wat de samenleving verwacht bij de één-loket-gedachte kunnen we aansluiten bij de logica en de behoefte van de samenleving.		Door in verbinding te zijn met de samenleving checken we of wat we doen op basis van de één-loket- gedachte ook past bij het algemeen belang.

gemeente Dronten één definitie komen voor de één-loket-gedachte, zodat we op elk niveau het over hetzelfde hebben. Wat is de behoefte en het idee in de organisatie, wat is de behoefte en het idee in het bestuur, maar vooral wat is de behoefte van de samenleving? Door interviews te houden met de organisatie, het bestuur en de samenleving willen we tot 1 gedragen idee achter de één-loket-gedachte komen. Na het vaststellen van de definitie zal er gekeken worden wat we nog nodig is om te werken volgens de één-loket-gedachte van de gemeente Dronten.	wordt betrokken door een nog nader te bepalen participatiesessie. Dit kunnen avonden zijn of een enquête. De vertegenwoordiging moet in ieder geval groot genoeg zijn om gezamenlijk met de organisatie tot één definitie van te komen.			plaats - Q2 2024 definitie ter vaststelling aan de raad - Q3 2024 rapport over wat er nog nodig is om tot uitvoering van de één loket te komen.			
Week van de dienstverlening Om intern aandacht te blijven geven aan de excellente dienstverlening organiseren we in 2024 weer een week van de	De week van de dienstverlening vindt plaats in juni 2024. Vorig jaar zijn er 14 collega's genomineerd voor de gouden giraf. Voor 2024 hopen we op nog meer nominaties.	Om bewustwording rondom excellente dienstverlening te vergroten en ook stil te staan bij wat we allemaal al goed doen hopen we de "vlek" waar we het voor doen te vergroten.	Door de communicatie rondom de week van de dienstverlening op tijd in te zetten zorgen we dat collega's ruimte en tijd in hun agenda kunnen maken voor	- Januari 2024 starten met het opzetten van de planning - April 2024 start met communicatie rondom de week van de	Een goede verbinding onderling zorgt voor goede dienstverlening. Een week waarin het wel over iets belangrijks gaat, maar op een		

dienstverlening. Een week gevuld met workshops, bijeenkomsten, viermomenten en natuurlijk de uitreiking van de gouden giraf (Wie heeft dit jaar zijn of haar nek het meest uitgestoken in de dienstverlening?) Voorafgaand en tijdens de week van de dienstverlening zetten we in op bewustwording in de organisatie. De communicatiecampagne richten we hierop.			de week van de dienstverlening	dienstverlening Juni 2024 week van de dienstverlening	luchtige manier, zorgt voor meer kennisdeling en draagvlak		
---	--	--	--------------------------------	--	--	--	--

Dienstverlening is van ons allemaal – SMART doelstellingen per team

S	M	A	R	T	Verbinding 	Vakmanschap 	Vertrouwen 
Team Werk, Inkomen & Leerrecht (WIL) De organisatie wil graag integraal werken. Bij het team WIL wordt de integrale samenwerking aangemoedigd en bevorderd, zodat de inwoners zo goed en adequaat mogelijk geholpen kan worden	Alle nieuwe medewerkers zijn verplicht de training te volgen. Huidige medewerkers worden ook meegenomen in deze manier van werken en volgen ook de training.	De gehele organisatie wil integraal werken bevorderen. Met de komst van de Omgevingswet wordt dit deel gerealiseerd. Maar ook met andere teams moet de integrale samenwerking verbeterd worden. Door deze training wordt aan deze eis gehoord aan	De training is beschikbaar voor alle nieuwe medewerkers van het team WIL.	Vanaf 1 januari 2023 worden alle nieuwe medewerkers getraind	Door integraal samen te werken kunnen inwoners beter en meer volledig te woord worden gestaan. De beleving van de inwoners wordt hiermee verbeterd.	Door integraal samen te werken kunnen we ook duidelijker zijn in wat wel en wat niet kan. Als een collega zelf geen antwoord weet, dan weet de collega wel bij wie dat antwoord gehaald kan worden of naar doorverwezen kan worden.	

bij de hulpvraag. Medewerkers die na 1 januari 2023 zijn begonnen binnen team WIL krijgen een specifiek op maat gemaakte training voor werken binnen het Sociaal Domein. Medewerkers kunnen integraal hun weg vinden binnen het sociaal domein om uiteindelijk de inwoner beter te woord te kunnen staan en, indien nodig, direct doorverwijzen naar de juiste collega van een andere discipline		gegeven.					
Organisatie advies - Communicatie Team communicatie zorgt ervoor dat persvragen die gesteld worden in de mailbox pers@dronten.nl binnen twee werkdagen beantwoord worden. We gebruiken deze box zodat collega's van elkaar kunnen zien wie wat in behandeling heeft. Daarvoor gebruiken we een kleur markering. Het antwoord formuleren wij in overleg met de	Door kleurmarkering in de mailboxen te gebruiken is inzichtelijk of iets afgehandeld is of niet.	Het termijn is haalbaar voor het team Communicatie. Een reactietijd van 2 werkdagen naar de pers toe, is voor de pers snel.	Het termijn is haalbaar en het geven van een procesantwoord helpt als het wat langer duurt. De media blijf niet in het ongewisse.	- December 2023 wordt met deze manier van werken gestart - Pers krijgt binnen twee werkdagen antwoord	Door de pers binnen twee werkdagen van een antwoord te voorzien vergroten we de beleving van de dienstverlening voor de pers.	Mochten we niet binnen 2 werkdagen een inhoudelijk antwoord kunnen geven, dan zorgen we dat we dit ook binnen twee dagen aan de pers laten weten. Zo maken we duidelijk wat ze van ons kunnen verwachten.	

vakafdeling. Waar nodig stemmen we het af met de bestuurder om te checken op mogelijke politieke gevoeligheden. In een enkel geval is twee werkdagen niet genoeg om het antwoord compleet te krijgen. Dan sturen wij een procesantwoord en geven we aan hoelang we nog denken nodig te hebben.							
ARCA + Groentechnisch beheer Meldingen die gedaan worden via Fixi worden over het algemeen snel opgepakt. De terugkoppeling over een melding kan in sommige gevallen wat langer duren. Dit kan te maken hebben met technische of communicatieve vaardigheden en ook omdat de medewerkers prioriteit geven aan de uitvoering van het werk (de afhandeling van de meldingen). Er wordt inzichtelijk gemaakt welke meldingen langer	Berichten die nu binnen komen in Fixi worden gevolgd om te kijken hoe lang er zit tussen afhandeling en afmelding. Ook de kwaliteit van communicatie wordt onderzocht.	Medewerkers moeten het gevoel van het belang van afmelding krijgen. Dit doen we door inzichtelijk te maken wat er gebeurt bij het niet (op tijd) afhandelen van meldingen, maar ook door te kijken hoe we de medewerkers kunnen ondersteunen om dit te doen.	Het inzichtelijk krijgen van de meldingen is mogelijk. Op basis van de analyse kan er besloten worden wat de vervolg stappen zijn.	• Q1 2024 analyse van de meldingen • Q2 2024 Plan van aanpak	Door goed inzichtelijk te krijgen hoe het verloopt met de meldingen krijgen we ook inzichtelijk wat de verwachtingen zijn van de samenleving.	Door ook te kijken (en te investeren) in de manier van communiceren kunnen we, op een dienstverlenende manier, duidelijk maken wat de samenleving van ons kan verwachten.	Door in verbinding te zin met de samenleving hebben we een open houding naar de vraag van de inwoner, maar we hebben ook oog voor het algemeen belang. We communiceren hier duidelijk over.

open staan, wat de oorzaak daarvoor is en hoe er gecommuniceerd wordt.							
Financien, planning en control, inkoop Het doel is 90% (of meer) van de inkomende facturen binnen de vastgestelde betaaltermijn van 30 dagen te voldoen. Door het team financiën wordt continue gestreefd naar een nog verdere verbetering van de dienstverlening. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van de tips en adviezen die de VNG hiervoor afgeeft.	Uit de monitor Betaaltermijnen Overheid 2022 blijkt dat de gemeente Dronten in de bovenste categorie valt (> 90% van de facturen wordt op tijd betaald). Uit het onderzoek dat is uit gevoerd door onderzoeksbureau Altares scoort de gemeente Dronten hier boven gemiddeld op met een score van 97%. Over 2022 hebben 335 gemeenten deel genomen aan de monitor betaaltermijnen overheid. Deze monitor blijven we volgen om te kijken of we blijvend voldoen aan de normen	Onze interne normen zijn iets strenger dan in de monitor betaaltermijnen wordt gehanteerd. Door het team financiën wordt continue gestreefd naar een nog verdere verbetering van de dienstverlening. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van de tips en adviezen die de VNG hiervoor afgeeft.	We scoren nu al boven de gestelde 90%. We betalen het grootste gedeelte van onze facturen binnen 14 dagen. De doelen die we stellen zijn realistisch.	De laatste meting is gedaan over de eerste acht maanden van 2023. We blijven dit meten en streven naar excellente dienstverlening.			
Financien, planning en control, inkoop Het betalen van facturen maken we makkelijker voor de inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen door een QR code in de	Elke brief met een factuur die verzonden wordt door FPCI zal voorzien zijn van een QR code	We willen het de samenleving makkelijker maken. Door een QR code in de factuur te plaatsen kan er direct naar een betaallink gestuurd worden. Dit scheelt handelingen voor de ontvanger	Het is mogelijk om de QR code toe te voegen aan de facturen.	De QR code zal in Q2 van 2024 in de facturen staan.	Vanuit de enquête dienstverlening 2023 is naar voren gekomen dat de samenleving dit aangaf al punt van verbetering. Door hier naar te luisteren en uitvoering te geven		

briefen te plaatsen.		van de factuur.			zorgen we voor verbinding.		
Publiekszaken - Burgerzaken In 2024 start de paspoortpiek. Het aantal aanvragen vervijfvoudigd. We hebben ons hier op voorbereid, maar we kunnen niet testen.	Ons doel is om elke inwoner binnen vijf werkdagen te kunnen ontvangen.	We willen voor 1 oktober 2024 gerealiseerd hebben dat we ook de komende jaren de paspoortpiek aan kunnen. De piek begint in maart 2024	Doordat de piek begint in maart 2024, hebben we 7 maanden om ons voor te bereiden.	1 oktober 2024 moeten we voorbereid zijn op de komende 5 jaar.	Door inzichtelijk te maken hoe de paspoortpiek verloopt kunnen we ons er per 1 oktober op voorbereiden en kunnen we kijken hoe we het stapje extra kunnen doen om de excellente dienstverlening te behalen.	We communiceren duidelijk wanneer de mogelijkheden zijn om afspraken te maken. We blijven beschikbaar voor spoed gevallen en blijven in contact met de inwoners. We zijn ook duidelijk in wat ze van ons kunnen verwachten.	
Gebiedsontwikkeling We willen dat inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen zich gezien, gehoord en begrepen voelen. Hiervoor moeten we ons aan de gestelde dienstverleningsnorm en voldoen. Bij gebiedsontwikkeling streven we er naar om klantcontacten binnen de servicenormen van dienstverlening worden afgehandeld. De prestatie indicator is 85%. Hier streven we onder andere naar door bijvoorbeeld in	We streven ernaar om 85% binnen de servicenormen af te handelen.	Deze presentatie indicator wordt een onderdeel van het teamplan Gebiedsontwikkeling.		- Pilot terugbelverzoeken terugdringen start 1 januari 2024 - We meten continu of we voldoen aan de prestatie indicator	Door te voldoen aan de servicenormen voor klantcontacten willen we in eerste instantie voldoen aan de dienstverleningsnormen. Als dit op orde is kan onderzocht worden hoe we de stap extra naar excellent kunnen maken.		

te zetten op de pilot terugbelverzoeken buiten termijn terug te dringen							
Gebiedsontwikkeling <i>Economische zaken</i>	Ondernemers dienstverlening optimaliseren Een optimale ondernemersdienstverlening zorgt voor een goed ondernemersklimaat. Hieronder verstaan wij alles wat de gemeente doet om ondernemen in Dronten aantrekkelijk te maken. Zoals; begrip voor ondernemers, bereikbaarheid, omgaan met regelgeving, lokale belastingen, samenwerking met (lokale) bedrijven, openbare voorzieningen, veiligheid en klantvriendelijkheid.	Wij willen een 7,0 behalen op het ondernemersklimaat van de gemeente Dronten in het onderzoek MKB vriendelijkste gemeente, dit was ook het landelijk gemiddelde van het vorige onderzoek. Wij scoorde destijds een 6,7.	Het verbeteren van de dienstverlening en het samenwerken met ondernemers is vastgelegd in het collegeprogramma 2022-2026	Een nulmeting wordt uitgevoerd door Lexnova in opdracht van MKB Nederland en de gemeente Dronten. Aanvullend doen wij in deze nulmeting een extra uitvraag naar de behoefte en kennis over regionale samenwerking door een maatwerk optie toe te voegen	Uiterlijk Q2 van 2024 wordt dit onderzoek afgerond.	Wij luisteren naar de behoefte van de ondernemers en kunnen zo ontdekken welke stappen we moeten maken naar een excellente dienstverlening.	Ondernemers willen zien dat hun gemeente voor ze staat. Hier geldt ook dat men wil dat de gemeente doet wat zij zegt en zegt wat zij doet. Door dit breed te onderzoeken krijgen we een betrouwbaar beeld van onze dienstverlening richting ondernemers specifiek
Jeugd, Participatie & WMO Alle gidsen gaan het komende jaar communiceren schriftelijk (per e-mail, brief en Whatsapp) op B1-niveau met de inwoners	Alle gidsen volgen een training voor B1 schrijven. Uit een onderzoek naar de dienstverlening vragen we naar de begripbaarheid van onze communicatie	We willen dat de samenleving zich gezien, gehoord en begrepen voelen, maar dat zij ook de gemeente begrijpen. In het collegeprogramma is ook opgenomen dat alle communicatie in begrijpelijke taal wordt geschreven en gesproken.	Naast de training hebben we binnen de gemeente ook specialisten op B1 niveau. Zij kunnen de medewerkers van Dronter Koers 1 ondersteunen.	De training voor schrijven op B1 zal uiterlijk Q2 plaats vinden. De medewerkers van het KCC zijn al getraind in B1	We volgen de logica van de inwoner. We sluiten aan bij het taalniveau wat 80% van de samenleving begrijpt.	We zijn duidelijk in wat wel en wat niet kan. Dit moeten we ook op een duidelijke en vooral begrijpelijke manier communiceren.	Door in verbinding te zijn met de samenleving checken we of onze dienstverlening nog past bij de logica van de samenleving en of onze communicatie nog duidelijk is

Samenleving - Sport Het streven is om alle inwoners in de gemeente Dronten de mogelijkheid te geven om gezond te kunnen leven. Denk hierbij aan voldoende en passende sportvoorzieningen, een beweegvriendelijke omgeving en een bruisend (sport)verenigingsleven. Het team sport binnen de gemeente Dronten staat daarom altijd klaar voor vragen van organisaties of omwonenden gerelateerd aan sport. Ook is de gemeente zelf proactief in het opzetten van initiatieven met de partners uit de omgeving.	Om de dienstverlening te optimaliseren wordt het streven om iedere sportorganisatie en sportvereniging binnen de gestelde termijn een terugkoppeling te geven. Dit houdt in dat de initiatiefnemers binnen vijf werkdagen een reactie krijgen. Wanneer de vragen groter zijn zal dit een ontvangstbevestiging zijn. Bij kleinere vragen is het streven om binnen vijf dagen een antwoord te formuleren.	Door structurele bezetting op sport kunnen initiatiefnemers op korte termijn een reactie verwachten op de gedane aanvragen.	Om de ambities te bewerkstelligen zal de gemeente onder andere inzetten op Sportakkoord 2 en ook andere initiatieven zoals het GALA en het IZA aandacht krijgen in relatie tot (preventieve) sport en beweeg interventies.	Om de voortgang te monitoren zal eind 2024 opnieuw gekeken worden naar de huidige voortgang wat betreft het gemiddelde aantal dagen dat initiatiefnemers een reactie ontvangen.	De initiatieven die vanuit sport mogelijk worden gemaakt zijn voor iedereen opvraagbaar. Daarnaast stimuleert de gemeente het meedenken vanuit verschillende organisaties om te komen tot de achterliggende bedoeling van sport in de gemeente Dronten. Bij besluiten is het van belang initiatiefnemers hierin mee te nemen en transparant te zijn.	Door tussentijds te evalueren en vooruit te kijken zal de gemeente in staat zijn andere uitkomsten te verklaren en tijdig te benoemen. Ook kan de voortgang worden bekeken om hierop te handelen.	Het reageren binnen de gestelde termijnen zetten wij in met de 'bedoeling' als achterliggende gedachte. Waarom doen wij dit, voor wie doen wij dit, wat zijn de uitkomsten van deze actie? Dit alles om de inwoners van de gemeente Dronten vitaal en fit te maken en te houden.
VTH- APV & bijzondere wetten Het cluster APV & Bijzondere Wetten zal elke vergunning en ontheffing met een einddatum, minimaal drie maanden voordat deze afloopt in 2024, bij de aanvrager	Door inzichtelijk te hebben wanneer vergunningen/ontheffing aflopen kan er beter gestuurd worden op een goede verdeling in de werkbelasting. Daarbij voorkomen we dat er adhoc gereageerd moet	Door proactief te reageren op de vergunningen doen we het stapje extra in de dienstverlening. Dit past bij de doelstellingen in het collegeprogramma	De doelen zijn haalbaar.	Q1 - Alle soorten vergunningen en ontheffingen welke een einddatum hebben inzichtelijk krijgen en een overzicht maken voor 2024. Daarbij inplannen wanneer de 3 maanden bereikt zijn en deze verdelen onder de medewerkers	Door vergunning aanvragers op de hoogte te brengen zijn we in verbinding en zorgen we voor een persoonlijke noot.	We zijn duidelijk in wat we verwachten	

onder de aandacht brengen met het verzoek deze tijdig aan te vragen voor een verlenging.	worden op een aanvraag. Dit ook om in het kader van excellente dienstverlening voorruit te lopen.			van APV & BW. Q2 – Onderzoeken hoe dit geautomatiseerd kan worden. Q3 – Uitvoeren van de deadlines zoals in Q1 vastgesteld Q4- Herhalen van stap uit Q1 voor 2025			
VTH - APV & bijzondere wetten Het cluster APV & Bijzondere Wetten zal aan het einde van het jaar zorgen dat alle ontheffings-, vergunningsaanvragen en meldingen op de website staan met een goede uitleg in B1.	Veel vragen binnen de organisatie en vanuit de inwoners kan ondervangen worden door duidelijke informatie openbaar te maken via de website.	In het collegeprogramma is ook opgenomen dat alle communicatie in begrijpelijke taal wordt geschreven en gesproken.	In samenwerking met de specialisten op het KCC zijn de doelen zeker haalbaar.	Q1 - Een overzichtslijst maken / updaten met alle ontheffingen-, vergunningen- en meldingsmogelijkheden n.a.v.; APV, VFL, Alcoholwet, Wet op de kansspelen, Verkeerswet etc. Q2 – Alle informatie verzamelen; 1. Wetgeving, beleid en uitzonderingen etc. 2. Manier van aanvragen incl. termijn. 3. Kosten en externe websites met meer informatie. Q3 – Alle teksten doorlichten en eventueel aanpassen naar B1 Q4 – Alle informatie op de website en in overleg met de redactie op een logische plek plaatsen	We volgen de logica van de inwoner. We sluiten aan bij het taalniveau wat 80% van de samenleving begrijpt.	We zijn duidelijk in wat wel en wat niet kan. Dit moeten we ook op een duidelijke en vooral begrijpelijke manier communiceren.	Door in verbinding te zijn met de samenleving checken we of onze dienstverlening nog past bij de logica van de samenleving en of onze communicatie nog duidelijk is
VTH- Triage leefomgeving Triage Leefomgeving beoogt binnen twee werkdagen inhoudelijke reacties	In het kader van het verhogen van de dienstverlening Dit gaat alleen over de dingen die	De algemene doelstelling is binnen twee werkdagen een eerste reactie. Vooral de terugkoppeling helpt	Dit doel is haalbaar binnen de afgesproken tijd.	Q1 – Onderzoeken wat hier voor nodig is om dit meetbaar kan maken Q2 – Realiseren van rapportage/dashboard	Door binnen twee werkdagen de vragensteller van een antwoord te voorzien vergroten we de beleving van		

te bieden op ontvangen correspondentie binnen de triagecompetentie, met als doel de dienstverlening te optimaliseren.	binnenkomen binnen triage en die triage zelf inhoudelijk kan beantwoorden.	bij een tevreden samenleving		Q3 – Monitoren + bijsturen Q4 – Evalueren + bijsturen	de dienstverlening voor samenleving.		
VTH- Triage leefomgeving Voor eind 2024 meten we de klanttevredenheid van Triage Leefomgeving door actief feedback te verzamelen na interacties, met als doel gerichte verbeteringen te realiseren.	Na het afsluiten van een zaak sturen we een verzoek om feedback. Simple houden: want vond u van de dienstverlening van Triage Leefomgeving. Keuze uit 5 sterren en de mogelijkheid om een toelichting te geven.	Het verzamelen van feedback is een belangrijk punt om te weten hoe we het doen in de dienstverlening, maar vooral ook waar we kunnen verbeteren om te komen tot de excellente dienstverlening	Deze doelen sluiten aan bij de algemene doelstellingen van dienstverlening en zijn dus acceptabel	Q1- Methode vinden om feedback te kunnen vergaren Onderzoek Q2 – Inrichten/implementeren en Q3 – Actief op sturen en monitoren Q4 Monitoren en evalueren	Door feedback te vragen aan de samenleving kunnen we de dienstverlening persoonlijker maken		Door uit te vragen waar we de dienstverlening kunnen verbeteren en deze suggesties ook toepassen (indien het voor de meerderheid opgaat) vergroten we het vertrouwen
VTH- Toezicht en Handhaving (Juristen) In 2024 wordt elke last onder dwangsom boven de €50.000 door middel van warm contact toegelicht aan de ontvanger	Als we het over dienstverlening hebben, kunnen we kijken waar we een stapje extra kunnen doen. Boven een last onder dwangsom boven 50.000 wordt de last door warm contact toegelicht vanwege de bestuurlijke sensitiviteit.	Digitaal waar kan en persoonlijk waar moet. In dit geval zoeken we persoonlijk contact. Dit sluit aan bij de doelen uit het collegeprogramma	De planning is realistisch	Q1- Per Q bijhouden hoeveel last onder dwangsommen boven de 50.000 zijn. Werkwijze ontwikkelen hoe gehandeld moet worden bij het leggen van een last onder dwangsom boven de €50.000. Hierdoor wordt er op een uniforme manier gehandeld. Q2 – Per Q bijhouden hoeveel last onder dwangsommen boven de 50.000 Q3 - Per Q bijhouden hoeveel last onder	Door een persoonlijk contact zorgen we voor verbinding. Ook bij slecht nieuws	We zijn duidelijk in wat wel en wat niet kan	

				dwangsommen boven de 50.000 Q4- Per Q bijhouden hoeveel last onder dwangsommen boven de 50.000			
VTH- Toezicht en Handhaving (Toezichthouders) Binnen een termijn van vijf werkdagen wordt er gereageerd op meldingen die binnenkomen bij Triage Leefomgeving	In het kader van dienstverlening leggen wij ons vast als club binnen 5 werkdagen naar een vraag is gekeken en beantwoord. Dit houdt in dat we dit ook moeten bijhouden in onze administratie. Dit termijn gaat binnen nadat deze verdeeld is (hij komt bij triage binnen, daarna naar de werkverdeler, de werkverdeler verdeeld deze) dan pas gaat het termijn van 5 dagen.	De algemene doelstelling is binnen twee werkdagen een reactie. Deze wordt gegeven voor het triage team. Inhoudelijke reactie binnen vijf werkdagen is een acceptabel reactietermijn.	De gestelde doelen zijn realistisch	Q1 - Genereer een Djuma-rapport met het aantal ontvangen meldingen en een overzicht van de reactietermijnen waarbinnen er is gereageerd. Q2- Genereer een Djuma-rapport met het aantal ontvangen meldingen en een overzicht van de reactietermijnen waarbinnen er is gereageerd. Q3 - Genereer een Djuma-rapport met het aantal ontvangen meldingen en een overzicht van de reactietermijnen waarbinnen er is gereageerd. Q4 - Genereer een Djuma-rapport met het aantal ontvangen meldingen en een overzicht van de reactietermijnen waarbinnen er is gereageerd. Voor een evaluatie uit om het aantal meldingen te bepalen waarop binnen vijf	Door binnen twee werkdagen de vragensteller van een antwoord te voorzien vergroten we de beleving van de dienstverlening voor samenleving.		

				wekdagen is gereageerd, en onderzoek mogelijkheden om dit proces te verbeteren			
Informatiemanagem ent en facilitair							
Ondersteuning							
Veiligheid							