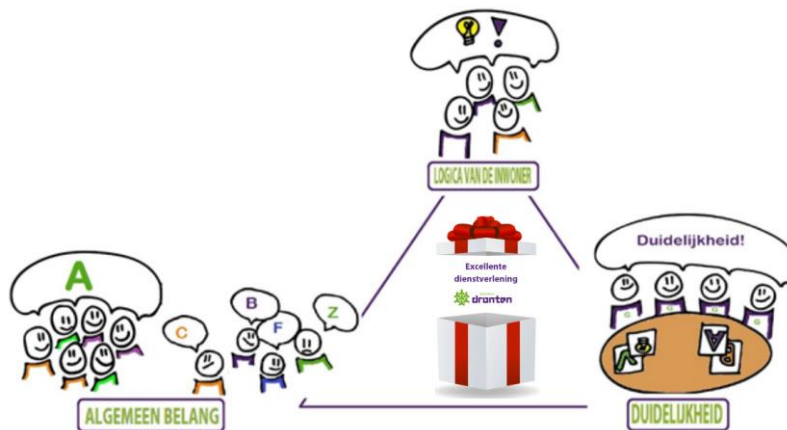


Aan: de Gemeenteraad
 Datum: 04-09-2023
 Portefeuille: Dienstverlening
 Portefeuillehouder: Siert Jan Lap
 Zaaknummer: 450824
 Documentnummer: 453346

Onderwerp

Kadernotitie Excellente dienstverlening – Reactie op de motie: excellente dienstverlening met effectgerichte sturing

"Excellente dienstverlening is dat 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 blijft excellent doordat we continu periodiek vaststellen of onze invulling van de strategische ambities nog kloppen bij de veranderende samenleving."



Inleiding

Als gemeente Dronten willen we werken vanuit maatschappelijke opgaven. Dat doen we door de leefwereld van de inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen centraal stellen in ons handelen. Tegelijkertijd willen we het vertrouwen in de (lokale) overheid herstellen. De primaire aanleiding voor deze opdracht is het collegeprogramma waarin een sleutelrol is weggelegd voor Excellente Dienstverlening.

Samen bouwen aan de toekomst is het gezamenlijke vertrekpunt van dit college. Excellente dienstverlening is één van de grotere thema's waar zowel gemeenteraad, college als onze organisatie slagen in willen maken.

"Op het moment dat deze excellente dienstverlening onze nieuwe lat is, is dat wat de inwoners en ondernemers van ons verwachten. Dit is dan de nieuwe (in hoge mate onderscheidende) standaard dienstverlening. Maar 'excellent' vraagt dat we blijven kijken naar de stappen die we kunnen zetten, of instrumenten die we kunnen gebruiken om de dienstverlening weer het stapje verder te kunnen krijgen. De blijvende evaluatie en nieuwe inzet, zorgt ervoor dat de dienstverlening excellent blijft."

Excellente dienstverlening is verweven in elk ander thema van het collegeprogramma en daarom is het dé manier waarop we werken en de dingen doen. Het doel is dat de inwoner zich **gezien, gehoord en begrepen** voelt. De manier waarop we komen tot excellente dienstverlening, is organisatiebreed kijken naar hoe we de dienstverlening kunnen verbeteren zodat de inwoner en de ondernemer positief is verrast, doordat we net het stapje extra zetten om boven hun verwachtingen uit te stijgen.

Maatschappelijke effecten en veranderende opgave

In de gemeente Dronten streven we ernaar:

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.

Vanuit de eerdere visie van dienstverlening is het streven om de leefwereld van inwoners, ondernemers en

maatschappelijke instellingen centraal te stellen al iets wat we doen en blijven doen.

Het vertrouwen in de (lokale) overheid is de afgelopen jaren door onder andere de Coronacrisis, de toeslagenaffaire en de gaswinning gedaald. Voor de meeste inwoners is er geen onderscheid tussen landelijke of lokale overheid. Zij hebben vooral te maken met de gemeente. Als gemeente zijn we dus aan zet om het vertrouwen te herstellen.

We streven ernaar om zo transparant mogelijk te zijn en ook hierin de leefwereld van onze inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen centraal te stellen. 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 ze in contact en zorgen dat inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen zich gezien, gehoord en begrepen voelen. Daarnaast begrijpen zij ook de gemeente. We kunnen uitleggen waarom beslissingen worden gemaakt en leggen dit ook uit in begrijpelijke taal.

Strategische ambities

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.

Door in verbinding te zijn en te blijven met onze collega's en onze inwoners checken we of onze dienstverlening nog past bij de logica van de inwoner, of onze communicatie nog duidelijk is. Raad, college en organisatie waken gezamenlijk over of het algemeen belang wordt gediend.

Als er een cijfer aan de excellente dienstverlening gehangen moet worden, dan streven we naar een inwoners- en ondernemerswaardering van een 8.

De gemeente Dronten scoort op dienstverlening gemiddeld een 6,7¹. Landelijk ligt de waardering voor de gemeentelijke dienstverlening ook op een 6,7².

Een 7 is de score voor een goede dienstverlening. We streven uiteindelijk naar de 8 in 2027. Dit punt extra is de excellente dienstverlening. De manier hoe wij ons in hoge mate onderscheiden in de dienstverlening; het verrassen van de inwoners. Om in eerste instantie de dienstverlening naar minimaal een 7 te brengen, hebben we onderstaande SMART geformuleerde doelstellingen opgesteld.

Deze doelstellingen zijn opgesteld naar aanleiding van de 0-meting van het inwonerstevredenheidsonderzoek

SMART Doelstellingen

¹ Rapport GBBO: Resultaten 0-meting klanttevredenheid dienstverlening Gemeente Dronten

² Waarstaatjegemeente.nl – dashboard klantbeleving 2023

Contact met de inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen

Vanuit de 0-meting komt naar voren dat onze communicatie (tijdigheid) slecht wordt beoordeeld (een 5,8). Dit begint bij het eerste contact: Terugbellen en mailen. Inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen die niet (op tijd) terug gebeld of gemaïld worden is op dit moment een probleem. Om dit op te lossen zorgen we voor:

- Inwoners krijgen op een laagdrempelige manier de mogelijkheid om meldingen te doen van “mis”communicatie. Deze optie is in Q4 2023 gereed.
- Eind 2024 is max 30% van de terugbelverzoeken buiten termijn (Op dit moment is dat 58%). In 2025 is dit max 15% . (*Organisatiebreed*)
- Het KCC is de specialist in het contact met de inwoners. Zij weten hoe je ervoor zorgt dat de inwoners zich gehoord, gezien en begrepen voelen. Daarvoor zal eind 2027 90% van de telefoontjes en de contactformulieren direct worden beantwoord door het KCC.
- De contact ervaring met zowel eerste- als tweedelijns, in 2025 wordt gewaardeerd met een 8. (*Organisatiebreed*)

Duidelijke communicatie

De communicatie die we hebben met de inwoners moet begrijpelijk en duidelijk zijn. Ook dit punt is ter verbetering naar voren gekomen in de 0-meting van het inwonerstevredenheidonderzoek (Communicatie – schrijfstijl) Communicatie op B1 niveau zorgt dat inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen begrijpen wat de gemeente bedoelt. Dit draagt bij aan een hoger vertrouwen in de overheid. We streven naar:

- Inzichtelijk maken hoeveel van onze communicatie op dit moment B1 is. Dit inzicht is gereed in Q2 van 2024. (*Organisatiebreed*)
- Eind 2024 is in ieder geval 80% van de communicatie naar buiten (brieven, flyers, etc) op B1 niveau. (*Organisatiebreed*)
- Vanaf 2026 worden alle bulkbrieven (vanaf 20 stuks) gecontroleerd door het KCC. Zij controleren de brieven op B1, maar ook op overige duidelijkheid en leesbaarheid. In oktober 2023 starten we met dit proces.

Één loket

Inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen die een vraag voor de gemeente hebben, moeten terecht kunnen bij “één loket”.

Dit loket is online via www.dronten.nl, telefonisch via 14 0321 of face-to-face bij de receptie van het Huis van de Gemeente. Via deze kanalen worden eerstelijns vragen afgehandeld. Op het moment dat vragen niet via dronten.nl, 14 0321 of bij de receptie kunnen worden afgehandeld wordt er contact gezocht met de collega die de vraag wel kan beantwoorden.

De dienstverlening en het antwoord is via elk kanaal hetzelfde. Om deze kanalen verder op orde te brengen zullen we:

- Eind 2027 90% van de telefoontjes en de contactformulieren direct worden beantwoord door het KCC.

Metingen

Om te weten of we aan de verwachtingen voldoen en of we de 8 in excellente dienstverlening scoren, gaan we het volgende realiseren:

- Q4 2023 is er een meetplan excellente dienstverlening, die geschikt is om jaren hetzelfde te meten.
- De meest gebruikte producten en diensten (3 per team) scoren op het gebied van dienstverlening in 2024 gemiddeld een 7,3.
- De dienstverleningsrapportages leveren input voor de verbetering van de dienstverlening.

Dienstverlening is van de gehele organisatie

Dienstverlening lijkt nu vooral te leven bij de eerstelijnscontacten. De verbetering blijkt uit het onderzoek vooral te zitten in de vervolcontacten en in de afronding van het proces of het contact. De dienstverlening moet dus door de hele organisatie gevoeld en nageleefd worden.

Om te zorgen dat dit gebeurt zorgen we voor:

- Medewerkers van de gemeente Dronten zijn bekend met de dienstverleningsdoelen en werken hier volledig aan mee. Dit is een onderdeel van het onboardingprogramma, wat in oktober 2023 van start gaat.
- Elk team levert uiterlijk in Q3 een SMART doelstelling op het gebied van dienstverlening aan en gaat hiermee in het teamplan aan de slag. De eerste SMARTdoelstellingen zijn aangeleverd.

SMART doelstellingen – Team Werk, Inkomen & Leerrecht

Doel

In 2023 krijgen alle nieuwe medewerkers, die gestart zijn na 1 januari 2023, binnen team WIL een introductie training. Dat wil zeggen een training specifiek op maat gemaakt voor medewerkers binnen het Sociaal Domein. Op deze manier willen wij ervoor zorgdragen dat nieuwe medewerkers integraal hun weg kunnen vinden binnen het Sociaal Domein om uiteindelijk de inwoner beter te woord kunnen staan en, indien nodig, direct doorverwijzen naar de juiste collega van een andere discipline.

Uitkomst

Het integraal werken aan te moedigen en bevorderen waardoor de inwoner zo goed en adequaat mogelijk kan worden geholpen met zijn hulpvraag.

SMART doelstellingen – Team 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 vakafdeling. Waar nodig stemmen we het af met de bestuurder om te checken op mogelijke politieke gevoelheden. 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.

Specifiek: we beantwoorden persvragen die binnenkomen in de mailbox pers@dronten.nl

Meetbaar: door de kleur markering zien we of iets afgehandeld is of niet

Acceptabel: voor ons is de termijn doenlijk en voor de media is de reactietijd snel

Realistisch: Deze termijn is haalbaar en het geven van een procesantwoord hept als het wat langer duurt, de media blijft niet in het ongewisse'

Tijdgebonden: binnen twee werkdagen

Tot slot

De aanpak om tot deze ambities te komen, wordt uitgewerkt in het uitvoeringsprogramma. Deze zal door het college worden vastgesteld en ter kennisname aan de raad worden aangeboden.

In Q1 van 2024 zullen we een voortgangsrapportage over Q4 2023 aanbieden aan de raad. Daarnaast zal er in Q3 een nieuwe rapportage dienstverlening worden opgeleverd en ter kennisname aan de raad worden aangeboden.