

Voorbespreking 4.2. Visie op Dienstverlening

Inleiding

De dienstverlening van de gemeentelijke organisatie is zeer divers en dus ook een zeer complexe materie. Niet alleen omdat zeer uiteenlopende diensten als bijvoorbeeld paspoorten, uitkeringen en vergunningen worden geleverd, maar ook omdat inwoners in verschillende hoedanigheden in contact staan met de gemeente. De ene inwoner heeft alleen direct te maken met de gemeente als het paspoort verlengd moet worden. De andere persoon voelt zich zeer betrokken bij de leefomgeving en speelt een actieve rol, waardoor veel contact met de gemeentelijke organisatie vereist is.

Daarnaast heeft de gemeente vele partners en zijn er ook andere overheidsinstanties actief binnen de gemeente. Het onderscheid wie waarvoor verantwoordelijk is, is voor inwoners en ondernemers niet altijd even duidelijk. Dat maakt dat een goed en algemeen beeld over de dienstverlening van de gemeente lastig te maken is.

Wat zijn de huidige pijnpunten in de dienstverlening? Het is logisch om hierbij een onderscheid te maken in onze klanten en de organisatie (bestuur en ambtelijke organisatie). Het is ook zinnig om de medewerkerspijnen in beeld te krijgen. Het verbeteren van de onderlinge (keten)samenwerking binnen de gemeentelijke organisatie is immers ook een mooi doel om vanuit de dienstverleningsvisie aan verbetering te werken.

Antwoord:

De visie op Dienstverlening is niet enkel geschreven vanuit de wens of behoefte om pijnpunten te minimaliseren. Maar ook om meer om aan de sluiten bij de wensen en behoeften van inwoners en ondernemers als het gaat om dienstverlening. Onze maatschappij is in ontwikkeling. Onze dienstverlening niet mee ontwikkelen, betekent dan ook achteruitgang. Immers, stilstand is achteruitgang. In de visie op Dienstverlening is aangegeven in welke richting wij die ontwikkeling voor ons zien. Dat neemt niet weg dat er weldegelijk pijnpunten zijn en dat wij die willen minimaliseren. De meeste gehoorde pijnpunten als het gaat om dienstverlening is het niet (tijdig) krijgen van terugkoppeling en de bereikbaarheid. Hier zijn nog geen cijfers van bekend. Het voornemen is dan ook om als onderdeel van de uitvoeringen hier metingen naar te laten doen.

Het lijkt er op dat de organisatie kernwaarden heeft bepaald. **Maar zijn die ook opgehaald bij de inwoners? Delen de inwoners die kernwaarden?** Voorbeeld: inwoners willen vooral betrokken medewerkers. Dat die medewerker plezier in zijn werk moet hebben spreekt dan voor zich.

Antwoord:

Kernwaarden gaan over de identiteit van een organisatie en niet over het imago. Het is niet gebruikelijk kernwaarden te bepalen of op te halen met inwoners, ondernemers of klanten. Uiteraard zijn wel alle medewerkers betrokken bij het bepalen van deze kernwaarden. Twee jaren geleden zijn wij gestart met dit proces dat heeft geleid tot het Huis van Buren zoals dat vorig jaar tot stand is gekomen en nu in deze visie is opgenomen.

Dienstverlening aan ondernemers extra aandacht. Er wordt gestuurd op een algemene verbeterslag voor alle inwoners, ondernemers etc. **Waarom krijgt in dit stuk de dienstverlening nu extra aandacht. Wat is het probleem?**

Antwoord:

De dienstverlening aan onze ondernemers zit nog niet op hetzelfde niveau als de dienstverlening naar inwoners. In de visie op Dienstverlening spreken we uit dat wij dit wel op hetzelfde niveau willen brengen.

Deze visie betekent ook een behoorlijke cultuuromslag. **Is deze cultuuromslag tijdrovend of is de inschatting dat het snel ingepast kan worden?**

Antwoord:

Alle cultuuromslagen zijn tijdrovend. Dus ook deze. Onze dienstverlening zal continu in ontwikkeling blijven, zoals ook onze maatschappij continu in ontwikkeling is.

Doel / meetbaar effect; Meten is weten en geeft sturingsmogelijkheden

Om toch een beeld van de huidige staat van dienstverlening in Buren te hebben, is het belangrijk te kijken naar sturings- en monitoringscijfers en tevredenheidsonderzoeken die worden uitgevoerd.

Hebben we die cijfers en wat vertellen deze cijfers ons? Zo ja, gaan we ook werken met een 0-meting? (gericht richting de toekomst / monitoren)

Zijn er klanttevredenheidsonderzoeken beschikbaar en wat komt daar uit? Komen de toekomstige klanttevredenheidsonderzoeken op een toegankelijke manier voor de inwoners beschikbaar?

Antwoord:

Wij gebruiken hiervoor de cijfers uit Waarstaatjegemeente. Het dataplatform Waarstaatjegemeente bundelt, bewerkt en presenteert data voor, van en over gemeenten, toegankelijk voor iedereen. Deze cijfers gebruiken wij ook als indicatoren in onze P&C-cyclus. Het is ons voornemen om meer metingen te gaan uitvoeren. Daarnaast is het onze intentie om meer met inwoners te in contact te zijn over dienstverlening. Zodra de raad instemt met deze visie, wordt dit opgenomen in het uitvoeringsplan van de visie op dienstverlening

Inwoners beoordelen onze dienstverlening met minimaal een 7

Het stuk gaat uit van aannames. Die zijn niet gestaafd met feiten of metingen. Er is weinig opgehaald bij de inwoners. Alleen via een beperkt aantal DBO's. Je loopt straks het risico dat de verwachtingen te hoog zijn. **Wat is nu de stand van zaken? Moet er een kleine stap gemaakt worden (van een 6,5 naar een 7) of juist een grote stap?** Hoe groter de stap, hoe groter het risico dat dit botst met de verwachtingen.

Er zijn verschillende vormen van dienstverlening. Op welke terreinen moet je nu grote of kleine stappen zetten. **Gaat de gewenste 7 uit van een gemiddelde of zijn er gebieden waarbij van ver moet worden gekomen? Op welke vormen van dienstverlening is dit dan van toepassing? Waar hebben we het nu over? Is bij onderdelen van dienstverlening de stand van zaken bekend, is er gemeten? Wordt er een gemiddelde gehanteerd?**

Antwoord:

De visie op dienstverlening gaat over de verlening van diensten en producten aan inwoners en ondernemers ongeacht het kanaal. Dus zowel om dienstverlening via telefoon, balie, online of via sociale media. Deze visie gaat niet over participatie of co-creatie van bijvoorbeeld beleid. Onze

dienstverlening scoort nu een 6,61. Onze digitale dienstverlening scoort een 6,79. Landelijk scoort de gemeentelijk dienstverlening een 6,79 respectievelijk een 6,95.

Toegankelijkheid en inclusie

De gemeente werkt voor alle inwoners en ondernemers. Dat betekent dat de dienstverlening voor iedereen toegankelijk en laagdrempelig is. Een mooi uitgangspunt, **maar wat betekent dit nu voor degenen die niet zo digitaal begaafd zijn?** Helaas is dat in onze gemeente nog een grote groep (20-25%). **Wat betekent dit voor de visie?** Daarnaast zijn er inwoners met een beperking, denk hierbij aan o.a. slechtziend, blind, doof of slechthorend. **Zijn deze inwoners ook meegenomen in deze visie of is dat meer uitvoering?**

Antwoord:

De visie op dienstverlening gaat er juist over dat wij ons uitspreken onze dienstverlening toegankelijk te maken voor iedereen, dus ook voor mensen die minder digitaalvaardig zijn of mensen met een beperking. In ons uitvoeringsplan richten we ons daar ook op. Ons streven is bijvoorbeeld om mensen die minder digitaalvaardig zijn te helpen op een manier die bij die inwoner past, maar ook door andere kanalen te blijven aanbieden. Door meer digitaal te doen, blijft er meer tijd en ruimte over om mensen te helpen die dat niet kunnen.

Digitale toegankelijkheid

Inwoners en ondernemers verwachten een snelle en simpele dienstverlening. Op ieder moment van de dag, op iedere plek en op eenvoudige wijze, waarbij gegevens die overbodig of al bekend zijn niet worden gevraagd. De meeste inwoners willen zaken online regelen via selfservice en willen via een paar kliks op de juiste plek op de gemeentelijke website belanden, waar via een webformulier online het product of dienst besteld kan worden. Een stap verder is dat via MijnBuren de status van de aanvraag kan worden gevolgd. Zo kunnen veel producten en diensten van de gemeente online en door de inwoners en ondernemers zelf worden geregeld.

Direct contact via de telefoon of balie blijft een belangrijke ingang naar de gemeente. Uit onze contacten met inwoners blijkt dat er een grote groep is die graag persoonlijk contact met de gemeente heeft, met name de oudere inwoners. Daarnaast zijn er vragen die niet binnen het reguliere proces af te handelen zijn. Dan is maatwerk nodig. Dat kan op persoonlijk niveau zijn, als bijvoorbeeld door wet- en regelgeving onbedoelde of ongewenste consequenties optreden. Ambtenaren handelen naar de bedoeling van wet- en regelgeving om zo tot een passend antwoord te kunnen komen. Maatwerk in dienstverlening is ook nodig op het moment dat in co-creatie (samenwerking tussen inwoners en gemeente) wordt gewerkt aan het realiseren van de maatschappelijke doelstellingen van de gemeente Buren. De visie is nogal erg gericht op digitale dienstverlening.

Niet alles kan digitaal. Hoe wordt het persoonlijk contact ingevuld? (maatwerk, meer in het uitvoeringstraject?)

Antwoord:

We helpen inwoners op een manier die bij hen past.

Waarom is in de visie niet opgenomen dat inwoners de dienstverlening moeten kunnen volgen en monitoren? Het zogenaamde; Trajectvolgsysteem. Dit werkt niet alleen zeer positief richting de inwoners, maar hou de behandelaar ook scherp (helaas gebeurt het weleens dat er iets vergeten wordt (kan gebeuren), maar door een trajectvolgsysteem wordt iedereen erop attent gemaakt dat er iets loopt en dus nog niet is afgerond. Dit kan naast een track&trace een zeer waardevolle aanvulling zijn richting een **cijfer 9** En dat willen we toch allemaal. **Of wordt dit allemaal ondervangen in MijnBuren?**

Antwoord:

In de eerste alinea van onze ambitie (hoofdstuk 3) staat dat steeds meer producten en diensten digitaal te volgen zijn.

Dienstverlening en communicatie; Voorkeur inwoners

U geeft in het raadsvoorstel aan dat de inwoners zijn geïnformeerd en wel in het bijzonder via de (dorps)belangenorganisaties – dat wordt gewerkt aan een visie op dienstverlening. Inwoners konden op deze manier actief meedenken over de visie op dienstverlening. Zij waren positief over deze ontwikkeling. Bij het opstellen van het uitvoeringsplan geeft u aan de inwoners – in het bijzonder de (dorps)belangenorganisaties – weer benaderen voor inbreng. **Is dit niet wat mager? Is de zwijgende meerderheid hier ook bereikt?**

Antwoord:

Wij hebben inwoners en onze dorpsbelangenorganisaties in de gelegenheid gesteld mee te denken en te reageren op onze visie op dienstverlening. Onder andere via digitale bijeenkomsten in het afgelopen half jaar, waar u als raad ook voor uitgenodigd bent. Ook na vaststelling van de visie op dienstverlening blijven wij inwoners betrekken bij dit onderwerp. Daarnaast hebben we ook de organisatie betrokken, omdat signalen van inwoners over onze dienstverlening ook via andere wegen bij ons binnen komen.

Data opzoeken

Er zijn grofweg 6 communicatiekanalen te onderscheiden, waarbij de dienstverlening aan de orde komt. Via de website van de gemeente Buren, bellen, whatsapp, e-mail en de Social media kanalen.

Is bij de inwoners gepeild waar hun voorkeur naar uitgaat? Zo ja, wat komt uit deze peiling?

Antwoord:

Wij hebben deze vraag gesteld. Wij hoorden geen duidelijke voorkeur. Wij zien ook dat alle kanalen gebruikt worden. Om ervoor te zorgen dat wij een toegankelijke gemeente zijn, stellen wij voor dat alle kanalen blijven. Door er daarnaast voor te zorgen dat onze digitale kanalen sneller, eenvoudiger en simpeler worden, zullen steeds meer inwoners en ondernemers voor onze digitale kanalen kiezen.

Wat we missen is het kanaal nieuwsbrief (nieuwsbrief per onderdeel), Bijvoorbeeld een nieuwsitem over het invullen van een vervoersformulier voor kinderen met een beperking. Nu moeten de ouders dit elk jaar op papier invullen (voor hen veel werk, maar zeker ook voor het verwerken van alle ingekomen stukken). Via een nieuwsitem via de “nieuwsbrief zorg” kun je mensen al voorbereiden op een vernieuwing. Dus een terugkerende nieuwsbrief lanceren met verschillende gemeentelijke koppen. **Is er gedacht aan een nieuwsbrief?**

Antwoord:

Nee, een nieuwsbrief is een communicatiekanaal, vooral gericht op zenden. Een nieuwsbrief is in onze ogen geen dienstverleningskanaal.

Ambitie (visie)

De ambitie is volgens het visiestuk: ‘Inwoners ervaren een persoonlijke, digitale en toegankelijke dienstverlening bij de gemeente Buren’

Door de snelle ontwikkelingen binnen de digitale dienstverlening is digitale transformatie een motor om de dienstverlening anders in te richten. Zou de ambitie (visie) visie niet moeten zijn:

Wat digitaal kan en wenselijk is vanuit de inwoner en ondernemer in dienstverlening, ook digitaal aanbieden. Digitale dienstverlening kan ook persoonlijk en op maat zijn. Waar inwoners digitaal niet mee kunnen komen is altijd de mogelijkheid hen te helpen op de door hun gewenste wijze. ???

Antwoord:

Dit is precies wat in de huidige visie omschreven staan, kernachtig samengevat in de zin "Inwoners ervaren een persoonlijke, digitale en toegankelijke dienstverlening bij de gemeente Buren"

Huis van Buren

"Dienstverlening is niet van één domein, maar van de hele gemeentelijke organisatie. Wij streven ernaar dat inwoners en ondernemers in ieder contact met de gemeente dezelfde dienstverlening en dezelfde klantgerichtheid ervaren. Wij verwachten dat ook van onze verbonden partijen, bijvoorbeeld van Avri, ODR en Regio Rivierenland"

We verwachten! Je bent zo goed als je zwakste schakel. Kan dit minder vrijblijvend zijn?

Antwoord:

Vanuit deze visie gaan wij hier het gesprek met onze verbonden partijen over aan en maken daar afspraken over. Dat doen we op verschillende nieuws. Dat is in onze beleving niet vrijblijvend.

Financiën

De raad heeft voor 2021 incidenteel €115.000 aan middelen beschikbaar gesteld voor de uitvoering van de visie op dienstverlening. Het college komt met een overhevelingsverzoek voor deze middelen. **Kan er op hoofdlijnen worden aangegeven waar dit budget voor is bedoeld? Is dit budget naar verwachting voldoende?**

Antwoord:

Dit budget is bedoeld voor de uitvoering van de visie op dienstverlening. Na de visie volgt een uitvoeringsplan. De acties en maatregelen die daarin komen te staan, worden betaald uit dit budget. Met ZBB in het hoofd bepaalt de grootte van het budget het tempo van de uitvoering.

Ten slotte

Een bekend probleem bij dienstverlening is dat inwoners niet altijd weten bij wie ze moeten zijn. Dit leidt tot frustratie en miscommunicatie. **In het stuk wordt dit probleem onvoldoende belicht.**