



Dienstverleningsconcept 2022-2026 Cranendonck

Naar een passende dienstverlening

Inhoudsopgave

Dienstverleningsconcept 2022-2026 Cranendonck.....	1
Dienstverleningsconcept	5
1. Introductie	5
2. Uitgangssituatie.....	5
Inwoners, bedrijven, organisatie	6
Organisatie	6
Prioritering	7
3. Wat nemen we mee?	7
4. Organisatievisie	8
Missie	8
Hoe dan?	8
5. Visie Dienstverlening	9
6. Naar een passende dienstverlening; uitgangspunten en ontwikkelingen.....	10
Uitgangspunten (hoe).....	10
Ontwikkellijnen (wat)	11
7. Communicatie	14
8. Bereiken we wat we willen bereiken?.....	15
9. Uitvoeringsprogramma	15
Bijlage 1: ontwikkelingen afgerond of al in gang gezet	16

Dienstverleningsconcept

1. Introductie

Dienstverlening bij een gemeente is een breed en veelomvattend begrip. Dienstverlening loopt als een rode draad door alle gemeentelijke opgaven en thema's heen. Het gaat over al onze producten en diensten en vormt de verbindende schakel in alle vormen van contact tussen de gemeentelijke organisatie en de samenleving.

Willen we de belangrijke maatschappelijke opgaven goed oppakken, dan is het nodig dat we de dienstverlening zodanig organiseren dat we inwoners¹ de hulp kunnen bieden die ze nodig hebben. Dat er contact is en dit niet verloren gaat. Als we dienstverlening naar een hoger plan tillen dan werken (en kijken) we gemeentebreed. Dan werken we vanuit de behoefte van de inwoner en hoe deze ons dienstverleningsproces doorloopt ('de klantreis'), en kijken we dus naar het hele proces dat vaak over afdelingsgrenzen heen loopt.

Dit dienstverleningsconcept heeft als doel de organisatie te laten werken vanuit gemeenschappelijke uitgangspunten die we hanteren bij het leveren van onze diensten en producten. Het is richtinggevend, uitnodigend, maar niet vrijblijvend. In het dienstverleningsconcept spelen we in op maatschappelijke ontwikkelingen zoals vergrijzing en de veranderende rol van de gemeente. We houden ook rekening met organisatieontwikkelingen, nieuwe wetgeving en de technische ontwikkelingen (digitalisering) die de wijze waarop we de dienstverlening vormgeven mede bepalen.

2. Uitgangssituatie

Bij onze inwoners, bedrijven en organisaties maar ook in onze eigen organisatie liggen knelpunten die een weerslag hebben op onze dienstverlening. Niet alleen op onze dienstverleningsprocessen (wat we doen), maar ook op de manier waarop we onze diensten verlenen (hoe we dat doen).

Aan de hand van klachten van inwoners, het feedback formulier op de website en het tijdelijk monitoren van het formulier 'vraag stellen' ontstaat een duidelijk beeld op welke punten onze dienstverlening momenteel niet voldoet aan de verwachtingen van onze inwoners.

In mei heeft een informatiesessie 'Dienstverlening' met de nieuwe raadsleden plaatsgevonden. Daarin hebben zij vanuit hun perspectief de belangrijkste aandachts- en verbeterpunten in onze dienstverlening benoemd.

Er zijn gelukkig ook zaken waarin onze dienstverlening als 'goed' wordt ervaren. Zo geeft het Cliëntervaringsonderzoek WMO 2021 een positief beeld over de wijze waarop de toegang tot WMO-voorzieningen is geregeld en over het contact met de ambtenaar. Raadsleden geven aan dat er goede ervaringen zijn in contacten met ambtenaren "als het lijntje er eenmaal ligt" en als duidelijk is hoe een proces verloopt. Verder worden de berichtgeving in het HAC en het digitaal vergaderen positief benoemd.

¹ Vanwege de leesbaarheid hanteren we het begrip 'inwoner(s)'. De tekst is ook van toepassing op organisaties en bedrijven.

Inwoners, bedrijven, organisatie

Uit de analyse van waar onze dienstverlening te wensen overlaat, komen de volgende punten naar voren:

Knelpunten

- Inwoners voelen zich niet gehoord. De telefoon wordt niet opgenomen, medewerkers bellen niet terug, afspraken worden niet nagekomen en er komt geen (of laat) reactie op vragen, ideeën of brieven.
- Het is lastig om de medewerker te vinden 'die ervan is'.
- Het proces van aanvragen is onduidelijk.
- De gebruikte taal in informatie en correspondentie is ingewikkeld en niet altijd eenduidig.
- Processen kennen een lange doorlooptijd.

Behoeftes

Inwoners verwachten van onze gemeente:

- één contactpersoon bij een individuele zaak
- snelheid en eenvoud in procedures met begrijpelijke taal
- beloftes nakomen, ergernissen wegnemen en fouten herstellen
- het actief aangereikt krijgen van informatie
- vriendelijke ambtenaren die zich aan afspraken houden en oplossingsgericht meedenken.

Organisatie

We luisteren zeker ook naar de signalen van de vakmensen, onze gemeentelijke dienstverleners. Zij hebben dagelijks contact met inwoners en zij zijn de belangrijkste spelers in het verbeteren en op peil houden van de uitvoeringskwaliteit.

Knelpunten

- Er is onduidelijkheid over taken, rollen en vakdisciplines (wie is waarvan?).
- We steken veel tijd en energie in het zoeken naar informatie in onze systemen. Dat gaat ten koste van de bereikbaarheid en beschikbaarheid van medewerkers.
- Er is geen gezamenlijk beeld van hoe onze dienstverlening er uit moet zien en wat we onder goede dienstverlening verstaan. Een duidelijke koers daarin is gewenst.
- Er is geen regie en sturing op de uitvoering van onze dienstverlening. Een focus in wat er van de medewerkers wordt verwacht, brengt duidelijkheid en rust in de organisatie.
- Door de relatief kleine organisatie is de gemeente kwetsbaar als het gaat om personeelsverloop en -uitval. Het bemoeilijkt het hebben van een vaste basis om op terug te vallen.

Behoeftes

Onze medewerkers hebben behoefte aan:

- een duidelijke organisatievisie en organisatiestructuur
- focus in taken en verwachtingen
- ruimte om beloftes na te komen, ergernissen weg te nemen en fouten te herstellen
- goed functionerende systemen, praktische processen en ondersteuning bij de optimalisatie daarvan ten behoeve van onze inwoners.

Prioritering

Tijdens de raadsinformatiesessie 'Dienstverlening' is een voorzet voor prioritering gedaan. In het jaarlijkse uitvoeringsprogramma nemen we deze verbeterpunten daarom in de eerste jaarschijf (2022-2023) op:

1. Snelle 1^e reactie op (aan)vraag
2. Organisatiestructuur aanpassen om snelheid in afhandeling te verhogen en tegelijkertijd te zorgen dat de ambtenaar ook toekomt aan taken. Tussenlaag 1^e klantcontact/vakambtenaar.
3. Begrijpelijke en eenvoudige communicatie van vakambtenaar naar inwoner.
4. Dienstverleningsgevoel bij alle ambtenaren in een positieve bedrijfscultuur.

3. Wat nemen we mee?

Voor het bepalen van de gekozen richting en de uitwerking van het dienstverleningsconcept in uitgangspunten en ontwikkelijnen is gebruik gemaakt van:

- De organisatievisie (zie verder onder hoofdstuk 4).
- De Raadsagenda 2022-2026, onderdeel 'Dienstverlening'.
- Informatie uit onderzoek en expertise in het werkveld van gemeentelijke dienstverlening. Als voorbeeld noemen we het klanttevredenheidsonderzoek in het sociaal domein, klachten en tips van inwoners (formulier 'vraag stellen') en managementinformatie uit systemen (o.a. telefonie, website, terugbelverzoeken, afhandeling werkvoorraad).
- Sqale benchmarkanalyse Wmo en Jeugd.
- Cliëntervaringsonderzoek (CEO) sociaal domein 2021, onderdeel 'Toegang'.
- Nieuwe en bestaande wetgeving op het gebied van de digitale transitie (o.a. digitale toegankelijkheid, Wet open overheid (Woo), Wet elektronische publicaties (Wep) en de Digitale Agenda Gemeenten 2024.
- Wetgeving met impact op de dienstverlening: Omgevingswet, transitie Sociaal Domein.
- Strategische verkenning Cranendonck 2021-2022.
- I&A Visie 2020-2024.

4. Organisatievisie

Een goede visie en missie geven duidelijkheid over waar de organisatie naar toe wil bewegen in de komende jaren. Het brengt focus aan en zorgt voor inspiratie, enthousiasme en doelgerichtheid. Door in- en externe ontwikkelingen was het noodzakelijk opnieuw te kijken naar de bestaande missie en visie en die te herijken en te actualiseren. Dit proces heeft in de afgelopen maanden plaatsgevonden en geleid tot de volgende organisatievisie.

Wij Cranendonckers, vliegen in formatie, wij zijn een duurzaam en vitaal Cranendonck!

- Wij weten waar we goed in zijn en we zijn goed in wat we doen.
- We zoeken actief de samenwerking op met elkaar, met onze inwoners, met anderen, we hebben een groot netwerk.
- We doen wat nodig is, zijn bescheiden en sluiten aan bij de identiteit en de kracht van de Cranendonckse gemeenschap.
- We staan samen voor de opgaven en verbinden ons met onze competenties en vaardigheden aan de opdracht én aan elkaar en komen zo tot optimale en soms verrassende resultaten.
- We denken en handelen daarbij vooral vanuit de bedoeling.
- We werken met plezier, doen graag een stapje extra en we staan stil bij wat we doen, we vieren, we vieren met elkaar onze successen.

Missie

- We voeren uit wat expliciet onze verantwoordelijkheid is en voegen toe waar nodig.
- We bieden kaders en ondersteuning en geloven in de kracht van de samenleving en het komen tot een synergie met elkaar voor een mooier Cranendonck.
- We bouwen een netwerk op door mee te doen en ook helpen we onze inwoners om deze netwerken verder op te bouwen.
- Doordat we klein zijn, kunnen we ons sneller aanpassen aan wat er nodig is. We kennen elkaar en zijn gewend om buiten ons vierkant te denken en schakelen snel naar elkaar en naar anderen. We zijn gewend om in dynamiek en wisselende samenstellingen te werken. Ons fundament (de basis op orde) ondersteunt dat. We staan met twee benen op de grond en kunnen dromen, ambities en haalbaarheid aan elkaar verbinden.
- Ons motto: “van schaarste naar overvloed!”

Hoe dan?

- We tonen eigenaarschap, ofwel doen wat we beloven en laten dat zien, we communiceren aan de voorkant, waarbij de ander aanwezig is. We mailen om te bevestigen, we overleggen ‘live’.
- We verplaatsen ons in de ander en zijn nieuwsgierig, we luisteren om te begrijpen.
- “Wat kan niet en wat kan wel” vragen we ons af.
- Rondom de opgaven vinden we elkaar en verdelen samen het werk gericht op wat het resultaat nodig heeft. Wat we oppakken voeren we met zorg uit, communiceren erover en brengen het een stap verder. We laten pas los als het vastgepakt wordt, en we pakken pas vast als het met warme overdracht onze rol in het proces is.

5. Visie Dienstverlening

De context waarbinnen de gemeente opereert, de organisatievisie, de ontwikkelingen in de dienstverlening en de behoefte van de Cranendonckse samenleving bepalen voor een belangrijk deel onze visie op dienstverlening. Onze kernwaarden (duurzaam en vitaal) geven richting aan onze identiteit en cultuur en onze aanpak als dienstverlener, ook naar de samenleving toe.

Het geheel komt tot uiting in onze visie op dienstverlening voor de jaren 2022-2026:

*We zorgen voor een passende dienstverlening,
zodat iedereen de dienstverlening krijgt die nodig is.*

Met 'passend' bedoelen we toegesneden op de specifieke behoeftes van inwonersgroepen, of een individuele inwoner. Dit kan voor iedereen wat anders zijn, elke situatie en elke persoon is immers uniek. Het doel van een passende dienstverlening moet altijd zijn dat de inwoner datgene krijgt wat nodig is. Inwoners merken in alles dat hun vraag in de dienstverlening centraal staat en ze zijn niet alleen tevreden over het eindresultaat (wat), maar ook over de manier waarop dat tot stand is gekomen (hoe). Ook wanneer het resultaat een 'nee' is, voelen ze zich serieus genomen in het proces er naartoe.

Een passende dienstverlening draagt bij aan de waardering van inwoners voor de inspanningen die wij verrichten als dienstverlener. Maar een passende dienstverlening is meer dan het leveren van diensten. Het raakt werkwijzen, procesinrichting, organisatie-inrichting, houding, gedrag en cultuur. Alle medewerkers van de organisatie, onze bestuurders, partners en betrokken partijen leveren hun bijdrage in de totale dienstverlening en vormen een radertje in het geheel.

6. Naar een passende dienstverlening; uitgangspunten en ontwikkelingen

Ons dienstverleningsconcept is richtinggevend. Het is uitnodigend, maar niet vrijblijvend. Het is de bedoeling dat het concept duidelijkheid geeft over wat inwoners ons mogen verwachten. Bestuurders, betrokken partijen en medewerkers kunnen het gebruiken als kader om toekomstige besluiten op te baseren.

Om de visie op dienstverlening te vertalen naar de praktijk, moeten we bepalen hoe de visie vorm krijgt in ons dagelijks werk en wat we moeten realiseren om passende dienstverlening aan onze inwoners te kunnen bieden.

Uitgangspunten (hoe)

Het verschil in dienstverlening wordt voor een belangrijk deel gemaakt door **hoe** we onze diensten verlenen. Dienstverlening is en blijft immers vooral mensenwerk. Als basis gebruiken we daarom een aantal uitgangspunten die houvast en richting geven. Deze uitgangspunten stellen medewerkers, bestuurders en partners in staat ieder hun inbreng te leveren aan ons gezamenlijk doel vanuit hun eigen deskundigheid.

Bij alles wat we doen vragen we onszelf steeds af of we handelen vanuit één of meerdere uitgangspunten. En nog belangrijker; of inwoners dit ook zo ervaren.

- *Eenvoudig*
We maken het zakendoen met de gemeente gemakkelijk van aanvraag tot afhandeling. Wat een inwoner zelf kan regelen, laten we de inwoner zoveel mogelijk zelf doen. Alle stappen in een proces zijn eenvoudig, duidelijk en relevant.
- *Op maat*
We zijn flexibel en oplossingsgericht. Wanneer een standaardoplossing niet voorziet, kijken we wat nodig en wel mogelijk is. We nemen onze inwoners serieus en denken mee. Als organisatie werken we samen met de inwoners en vanuit het belang van inwoners. We betrekken hen bij nieuwe ontwikkelingen, zodat die goed aansluiten bij de behoeftes.
- *Van goede kwaliteit*
Onze inwoners kunnen op ons rekenen en erop vertrouwen dat we doen wat we beloven. We leveren kwaliteit: we doen de goede dingen en we doen de dingen goed. We werken zorgvuldig, gaan integer om met gegevens en onze informatie is kloppend, actueel en proactief. We nemen ergernissen weg en herstellen fouten.
- *Attent*
Onze medewerkers zijn het visitekaartje van de gemeente. Zij hebben een klantgerichte en service verlenende werkhouding met een persoonlijke invulling. Betrokkenheid met net dat stapje extra waardoor onze inwoners zich gezien en gehoord weten. Contacten tussen gemeente en inwoners verlopen soepel en constructief.

Ontwikkellijnen (wat)

Naast de manier waarop we onze diensten verlenen (hoe) is het van belang om te bepalen **wat** we moeten (door)ontwikkelen om passende dienstverlening te bieden aan inwoners en ondernemers. We brengen voor de komende vijf jaren focus aan in onze aanpak door vier ontwikkellijnen centraal te stellen in de uitvoering. De ontwikkellijnen staan in nauw verband met andere visies, met de speerpunten van de organisatieontwikkeling en onze kernwaarden. Op deze manier versterken ze elkaar en blijft de uitvoering behapbaar.

Voor alle vier de ontwikkellijnen hebben we uitgangspunten geformuleerd die het kader vormen. Ze worden geconcretiseerd in een jaarlijks uitvoeringsplan met actiepunten waarmee we in het komende jaar aan de slag gaan.

• *Ontwikkellijn 1: Optimaal (digitaal) toegankelijk*

We ontwikkelen een (digitale) dienstverlening die past bij de behoefte van inwoners. Optimaal wil zeggen dat we hierin toegankelijke en gebruiksvriendelijke digitale faciliteiten aanbieden, waarmee we inwoners verleiden dit kanaal te gebruiken. Onze medewerkers bieden we daarvoor de juiste (technische) ondersteuning.

Uitgangspunten voor de uitvoering:

- Er is één centrale ingang voor het eerste contact en algemene vragen aan de gemeente. De verschillende kanalen leveren daarin altijd dezelfde informatie. De inwoner kiest het kanaal dat hem op een moment het beste past.
- Het digitale kanaal is leidend voor standaardproducten, tenzij inwoners hiertoe niet in staat zijn.
- We helpen minder vaardige inwoners. We zetten in op het weghalen van drempels voor minder digitaal vaardige inwoners en inwoners met een beperking.
- We investeren in de wettelijke eisen voor (digitale) toegankelijkheid en inclusiviteit.
- We sluiten bij de uitvoering van deze lijn aan op de I&A visie en de projecten die A2-breed lopen.
- We hebben continue aandacht voor goed beheer op en gebruik van bestaande systemen.
- We investeren in tijd en ruimte om knelpunten te signaleren en op te lossen.
- We bieden onze medewerkers de juiste (technische) ondersteuning in applicaties en werkprocessen.

• *Ontwikkellijn 2: Dichtbij en duidelijk*

Ondanks de verdergaande digitalisering van de dienstverlening blijft persoonlijk contact van groot belang en nodig. We ontwikkelen laagdrempelige contactmogelijkheden voor het eerste klantcontact en maken het makkelijk om met ons in contact te treden. Hoe urgenter of complexer vragen van inwoners zijn, hoe groter de behoefte aan direct en persoonlijk contact met de gemeente.

Voor een goed klantcontact is de juiste (technische) ondersteuning aan medewerkers en werken volgens efficiënte werkprocessen voorwaardelijk en belangrijk.

Uitgangspunten voor de uitvoering:

- We maken het makkelijk om met ons contact te leggen, zaken te regelen en feedback te geven.
- Het is duidelijk wie de vraag beantwoordt. Bij specialistische vragen dragen we zorg voor een efficiënte doorgeleiding naar het juiste vakteam.
- We zorgen dat we (telefonische) bereikbaar zijn voor inwoners en collega's en regelen back-up.
- Bij veelvuldig contact tussen inwoner en gemeente werken we zo veel mogelijk met een vaste contactpersoon.
- Inwoners weten welke service en termijnen ze kunnen verwachten bij de aanvraag van standaardproducten.
- Direct contact blijft een belangrijke ingang naar de gemeente. Dat is zeker van belang als het gaat om niet-standaard zaken en zaken waarbij urgentie en emoties een rol spelen.
- We gebruiken duidelijke en begrijpelijke taal.
- We bieden onze medewerkers de juiste (technische) ondersteuning in klantcontact en werkprocessen.

• *Ontwikkellijn 3: Betrouwbaar vakmanschap*

We zorgen dat onze dienstverlening betrouwbaar is in de zin van veilig, transparant, van goede kwaliteit, juist en actueel. Onze medewerkers zijn professionele dienstverleners en deskundig op hun vakgebied.

Bij een passende dienstverlening hoort ook het flexibel en integraal kunnen inspelen op specifieke vragen van inwoners om te kunnen doen wat nodig is (casuïstiek). Steeds vaker benutten we creatieve vormen van co-creatie in het vinden van oplossingen.

Uitgangspunten voor de uitvoering:

- Door actief, betrokken en deskundig te zijn, kunnen we in de persoonlijke interactie met de inwoner als dienstverlener het verschil maken.
- We werken samen aan opgaven, vragen of initiatieven van de inwoners vanuit het principe 'ja, tenzij'. We bekijken wat nodig en mogelijk is en leveren daarin maatwerk. Het management geeft richting, stimuleert en faciliteert de medewerkers hierin.
- Maatwerk in dienstverlening vraagt ook een zekere mate van wederkerigheid en volwassenheid. Soms is en blijft het antwoord 'nee' of ligt het initiatief bij de inwoner(s) en heeft de gemeente enkel een faciliterende rol.
- We houden onze inwoners op de hoogte van de stand van zaken en nemen bij negatieve besluiten of klachten altijd persoonlijk contact op.
- Onze informatie aan inwoners is correct en actueel en aanvraagprocedures zijn helder. We gebruiken duidelijke en begrijpelijke taal.
- We doen wat we beloven, werken zoals we afgesproken hebben en meten dat ook.
- We evalueren en optimaliseren onze processen regelmatig samen met inwoners.
- We investeren in tijd en ruimte om knelpunten te signaleren en op te lossen, ergernissen weg te nemen en fouten te herstellen.
- We borgen afspraken, kennis, vaardigheden en kwaliteit op logische plekken in de organisatie.

- *Ontwikkellijn 4: Prettige toonzetting*

Onze medewerkers zijn het visitekaartje van de gemeentelijke dienstverlening. We investeren in klantgerichte en klantvriendelijke medewerkers die zich met hart voor de zaak en passie voor het werk inzetten voor onze inwoners. Betrokkenheid met net dat stapje extra waardoor onze inwoners zich gezien en gehoord weten.

Medewerkers en management spelen een cruciale rol bij het uitdragen van de uitgangspunten voor dienstverlening (hoe) en het realiseren van de vier ontwikkelijnen (wat).

Uitgangspunten voor de uitvoering:

- Onze medewerkers werken klantgericht en klantvriendelijk. Het is duidelijk wat we van hen verwachten en we delen goede voorbeelden daarvan.
- We hebben oprechte en persoonlijke aandacht voor onze inwoners en helpen graag. Daarin zijn we enthousiast en empathisch.
- Contacten verlopen soepel en constructief. We zijn oplossingsgericht, denken mee, maar zijn ook duidelijk als iets niet kan.
- We pakken signalen op en nemen klachten en ideeën van onze inwoners serieus. Daarin vertegenwoordigt iedere medewerker de gehele organisatie.
- We breiden de mogelijkheden voor inwoners tot het geven van feedback uit. Daarmee meten, monitoren en optimaliseren we onze service continu.
- We stimuleren het werkplezier van medewerkers, omdat tevreden medewerkers zorgen voor tevreden inwoners.
- We investeren in onze ambtenaren. Zowel in opleiding en kennisuitwisseling als door middel van coaching en het delen van goede voorbeelden.



Figuur 1: Schematische voorstelling Dienstverleningsconcept

7. Communicatie

Kernboodschap van dit dienstverleningsconcept is ‘een passende dienstverlening’ die onze inwoners datgene biedt wat nodig is. Dat onze dienstverlening daar op dit moment niet op alle fronten aan voldoet, daarvan zijn we ons bewust.

Het dienstverleningsconcept beschrijft de dienstverlening zoals we die graag zien (eenvoudig, op maat, van goede kwaliteit en attent) en de lijnen waarlangs we die verbeteren. Inwoners merken in alles dat hun vraag centraal staat en ze zijn niet alleen tevreden over het eindresultaat, maar ook over de manier waarop dat tot stand is gekomen.

De communicatiemomenten (in- en extern) volgen het jaarlijkse uitvoeringsplan en zijn ondersteunend aan de verbeterstappen die de organisatie maakt. We streven ernaar dat inwoners uit eigen ervaring merken dat onze dienstverlening verbetert. De communicatie richt zich op:

Intern:

- Bewustwording van ieders rol in de dienstverlening. De uitgangspunten van dienstverlening zijn richtinggevend en uitnodigend maar niet vrijblijvend.
- Het op orde brengen van de basis, zodat er ruimte komt voor verbeteracties.
- Hulp bij en voorbeelden van de slagen die we maken op weg naar een passende dienstverlening.

Extern:

- De verbetering van het eerste klantcontact. We maken het makkelijk om met ons in contact te treden en zorgen voor een snelle eerste reactie op een (aan)vraag.
- Daar waar de dienstverlening direct de klantprocessen raakt, betrekken we de inwoners actief bij de verbetering daarvan.
- Meer mogelijkheden voor inwoners om direct en rechtstreeks input te leveren op onze dienstverlening.
- Transparantie in wat inwoners wel (en niet) kunnen verwachten.
- Voorbeelden van de verbeterlagen die we maken en de ervaringen van inwoners daarin.

8. Bereiken we wat we willen bereiken?

Om te kunnen bepalen of onze inspanningen (vanuit de vier uitgangspunten en in de vier ontwikkellijnen) bijdragen aan tevredenheid van onze inwoners over een passende dienstverlening en om hierop tijdig bij te kunnen sturen, moeten we meten. We willen weten hoe we presteren in belangrijke dienstverleningsprocessen, de tevredenheid over onze dienstverlening in het algemeen en de tevredenheid in vergelijking met andere gemeenten.

Het meeliften op bestaande onderzoeken en meetinstrumenten is een mogelijkheid. Voorbeelden zijn de Monitor Doelgerichte Digitalisering, Vensters op Dienstverlening en de Burgerpeiling. Op basis van de notitie 'Burgerpeiling/Waar staat je Gemeente' (2021) zoeken we echter naar een meer structurele manier van feedback tussen overheid en gemeenschap die minder intern gericht is.

Hiervoor kunnen we de bestaande rapportagemogelijkheden in onze systemen beter en veelvuldiger benutten. Dat helpt ons onderscheid te maken tussen een incident en een structureel probleem en tussen feit en beleving. Betrouwbare managementinformatie is essentieel om grip te krijgen op dienstverlening, daarin meer proactief te sturen en bij te sturen.

Om antwoord te krijgen op de 'hoe-vraag' in het verbeteren van onze dienstverlening en onze processen is direct contact met onze inwoners van belang. De ervaring leert dat dagelijkse contacten met inwoners goede en directe feedback opleveren. Daarmee meten, monitoren en optimaliseren we onze service continu.

De verzamelde gegevens vormen de basis voor een rapportage aan de raad en input voor de volgende jaarschijf.

9. Uitvoeringsprogramma

Het uitvoeringsprogramma vormt de vertaling van dit dienstverleningsconcept naar concrete opgaven. Per opgave zijn daarin de belangrijkste acties en taken benoemd waarmee we aan de slag gaan. We nemen hier 4 jaar de tijd voor. Het uitvoeringsprogramma is geen compleet overzicht, maar een dynamisch overzicht. Op basis van de voortgang, ontwikkelingen en ervaringen sturen we jaarlijks bij en voegen nieuwe opgaven toe.

Sommige onderdelen van het uitvoeringsprogramma sluiten aan op projecten die al lopen of op stapel staan. Een deel van de uitvoering van het dienstverleningsconcept is belegd binnen bestaande projecten en veranderprogramma's, zoals het zaakgericht werken, de nieuwe route in het sociaal domein, de implementatie van de Omgevingswet, toegankelijkheid en de organisatieontwikkeling. Vanuit de digitale transformatie wordt gewerkt aan het optimaliseren van de techniek en het digitale dienstverleningskanaal (website, webformulieren, MijnOverheid). Een aantal van deze ontwikkelingen is ter informatie in bijlage 1 benoemd.

Bijlage 1: ontwikkelingen afgerond of al in gang gezet

- Zaakgericht werken (ZGW). Het zaaksysteem is vorig jaar volledig uitgerold, alle teams werken inmiddels met Exxellence. Grote vakapplicaties (iBurgerzaken, Powerbrowser, Zorgned) zijn gekoppeld wat voor een belangrijke kwaliteitsslag in de registratie en archivering zorgt. Het zaaksysteem biedt een integraal klantbeeld en schept de voorwaarden naar een koppeling met MijnOverheid (persoonlijke internetpagina).
- Tijdens de implementatie van het ZGW zijn processen in A2 verband zoveel mogelijk geharmoniseerd en waar mogelijk vereenvoudigd.
- Werken vanuit één zaaksysteem houdt het aantal systemen beperkt en voorkomt versnipperde, onoverzichtelijke werkvoorraad. O.a. telefoonnotities, taken, en adviesverzoeken worden nu in Exxellence vastgelegd, wat het zicht op werkvoorraad vergroot en overdracht makkelijker maakt.
- De Kennisbank in Exxellence is ingericht en ingezet als dé ingang naar en het beheertool voor de productinformatie aan onze inwoners. Beheerafspraken zijn vastgelegd en de signalerende rol van het KCC hierin is versterkt.
- Onze e-formulieren zijn grotendeels voorzien van DigiD en/of eHerkenning voor een veilige en betrouwbare toegang tot onze onlinedienstverlening. Bovendien kunnen aanvragen daarmee automatisch geregistreerd worden in het zaaksysteem of de vakapplicaties.
- De al aanwezige brede inzet van mobiele devices in onze organisatie stelde ons in staat snel in te spelen op het thuiswerken i.v.m. Corona. De noodzaak van plaats- en tijdonafhankelijk werken (PTOW) heeft voor een versnelling in ons digitaal werken en denken gezorgd. Meer dan ooit zijn goedwerkende systemen en applicaties daarin van 'levensbelang'.
- Verbeteren van dienstverleningsprocessen is een continue ontwikkelpunt. Voorbeelden van het afgelopen jaar zijn het aanmeldformulier voor De Waterbrink-update (400 aanmeldingen, minder telefoontjes), overzicht bestemmingsplannen in procedure met inspraakmogelijkheden (www.cranendonck.nl/bpprocedures) en de communicatie daarover (makkelijker vindbaar voor inwoners, altijd de juiste inspraakprocedure, standaardisering voor DIV), het hele WOZ-proces.
- We wijzen onze inwoners actief op beschikbare informatie en digitale mogelijkheden en stimuleren ze die te gebruiken. Voorbeelden hiervan zijn het bibliotheek project 'Digisterker', de aangepaste communicatie rondom verenigingssubsidies en het leerlingenvervoer.