

DIENSTVERLENING SOEST: VAN DENKEN NAAR DOEN

GEMEENTE SOEST

IRIS VAN GILS, JAN TREEP, JELLE VAN OPHOVEN

11 MEI 2023, BIJEENKOMST GEMEENTERAAD



Gemeente
Soest

Inhoud

1. Vooraf: vragen over dienstverlening
2. Ontwikkelingen dienstverlening
3. Visie op dienstverlening
4. Onze aanpak
5. Definitie dienstverlening
6. Schematisch overzicht dienstverlening
7. Aandachtspunten vanuit de gesprekken en dialoogsessies
8. In gesprek
9. Vervolg



1. Vooraf: vragen over dienstverlening

Om een gezamenlijk beeld te vormen bij de externe dienstverlening (1^{ste} lijn) van de gemeente Soest hebben we een aantal vragen:

- Hoe vaak is in 2022 de gemeentelijke website bezocht?
 - ***In 2022 is de website 362.387 keer bezocht door 224.588 unieke bezoekers.***
- Hoeveel zaken zijn in 2022 ingediend via digitale formulieren? (e-formulieren)
 - ***In 2022 zijn er 13.034 zaken ingediend via e-formulieren.***
- Hoeveel bezoekers zijn aan de balie ontvangen in 2022?
 - ***Er waren 22.945 bezoekers aan de balie.***
- Hoeveel telefoontjes komen er jaarlijks binnen?
 - ***En er zijn 37.405 telefoongesprekken gevoerd.***
- Hoeveel flitsvergunningen zijn er in 2022 door de 1^{ste} lijn verleend?
 - ***Tot slot zijn er 1031 flitsvergunningen verleend.***
 - ***(Relatief eenvoudige procedures die door de eerste lijn worden opgepakt en binnen vijf werkdagen worden afgehandeld, daarmee stukken sneller dan de wettelijke norm. Denk aan: subsidie regenton of vergunning obstakel op de openbare weg).***



2. Ontwikkelingen dienstverlening (1)

- In 2017 is de **Visie op Dienstverlening** vastgesteld als onderdeel van het programma Dienstverlening en Informatievoorziening (DV&I). Hierover meer in de opvolgende slide.
- De Rekenkamercommissie van de gemeente Soest heeft in augustus 2022 een onderzoek opgeleverd over de digitale dienstverlening.
- Met uw raad is in september 2022 afgesproken om te komen tot een actualisering van het uitvoeringsplan van dienstverlening. Daarbij houden we specifiek rekening met inwoners met een beperking en digitaal minder vaardige inwoners.
- Het rapport en de aanbevelingen geven aanleiding om in breder verband het thema dienstverlening (hernieuwd) onder de aandacht te brengen. **Dit doen we met de organisatie en met de raad.**
- Daarbij past dit ook in de bredere pijler van '**continu verbeteren**' binnen die organisatie. Hierin wordt er onder andere gewerkt met lean-trajecten voor procesoptimalisatie.



> Opbrengst programma DV&I 2017 en verder

In 2017 is extra geïnvesteerd in het thema dienstverlening.

Opbrengst:

- Inwoners en ondernemers kunnen met alle vragen gemakkelijk terecht bij de gemeente en worden verleid naar het digitale kanaal. Het aantal digitale aanvragen nam toe. Na 2019 is verder doorgebouwd, er zijn nog meer processen digitaal aan te vragen en mijn.soest.nl is nu beschikbaar waar inwoners hun aanvraag kunnen volgen.
- Inwoners krijgen in 60% van de gevallen telefonisch direct het volledige, begrijpelijke en juiste antwoord.
- In deze periode zijn de eerste 5 processen overgebracht naar de 1e lijn (zogenaamde “flitsvergunningen”), waardoor inwoners sneller antwoord krijgen. Na 2019 zijn daar nog een aantal processen bijgekomen.
- Sindsdien noteren we jaarlijks een efficiëntiewinst (ca. 2 ton), die we structureel terug investeren in het optimaliseren van onze dienstverlening.

2. Ontwikkelingen dienstverlening (2)

Naar aanleiding van de **aanbevelingen** uit het RKC onderzoek hebben wij verder de volgende acties ondernomen (sinds 2022):

1. Inwoners met een beperking en digitaal minder vaardige inwoners meer betrekken bij klantreizen en onderzoeken.
 - Naast het reguliere onderzoek naar de klanttevredenheid gaan we deze zomer ook specifiek bij inwoners met een beperking en digitaal minder vaardige inwoners vragen naar de beleving van de website. De resultaten nemen we mee om de website verder te verbeteren.
2. Voor complexe diensten als een WMO-aanvraag of omgevingsvergunning op de website een actievere ondersteuning bieden aan inwoners.
 - De pagina's voor WMO-aanvragen zijn vernieuwd. Daarbij is ook expliciet de mogelijkheid opgenomen via andere kanalen contact op te nemen (telefoon of soms ook via huisarts), afhankelijk van het onderwerp.
3. Actuele doelstellingen ten aanzien van inclusieve (digitale) dienstverlening benoemen.
 - Wij gaan graag met uw raad in gesprek over de gewenste ambitie voor dienstverlening.

Dienstverlening is een thema dat binnen de gemeente Soest op meerdere fronten de aandacht heeft. Vanavond gaat het specifiek om dienstverlening i.r.t. de visie en de aanbevelingen van de RKC. Daarnaast zijn er ook ontwikkelingen m.b.t. dienstverlening:

- *Programma Bouwen aan Vertrouwen*
- *Inwonersinitiatieven*
- *Omgevingswet*

Na de zomer zullen deze thema's separaat met uw raad besproken worden.

3. Visie op dienstverlening

- De door de raad vastgestelde Visie op Dienstverlening (2017) **dient in dit traject als uitgangspunt**. Deze Visie op Dienstverlening met *Vertrouwen* als uitgangspunt kent de kernwaarden *Betrokken*, *Transparant* en *Beschikbaar*.
- De vraag aan Rijnconsult is gesteld om te begeleiden bij het **actualiseren van het uitvoeringsplan** op het gebied van dienstverlening en om de organisatie op weg te helpen bij de **organisatiebrede borging** hiervan.
- Intern zijn we aan de slag met **dit uitvoeringsplan** voor dienstverlening. Hier gaat het om de uitwerking van de 'tactische vertaalslag' tussen de visie en de uitvoering.
 - Dit gaat onder andere over houding en gedrag, (her)formuleren van (interne) doelstellingen, formuleren van servicenormen, aandacht voor interne bekendheid en het belang van dienstverlening, aandacht voor samenwerking 1^{ste} en 2^{de} lijn en monitoring en sturing.*



Visie op dienstverlening



4. Onze aanpak

Definitie*
afbakenen met
MT

Verkennde
gesprekken met
sleutelpersonen
dienstverlening

Dialogosessies
met
medewerkers uit
1^{ste} én 2^{de} lijn

Verdiepende
gesprekken en
aanscherping

In gesprek met
de raad over
dienstverlening

Wat nu voorligt

- Dit document bevat een **korte terugkoppeling van de bevindingen** en daarna de focus op enkele voor de raad relevante onderwerpen. Doel is het voeren van een **informerend gesprek** met de raad, waarin verdere **richting** wordt bepaald en meegegeven.

**Zie volgende slide voor de gehanteerde definitie*



5. Definitie dienstverlening

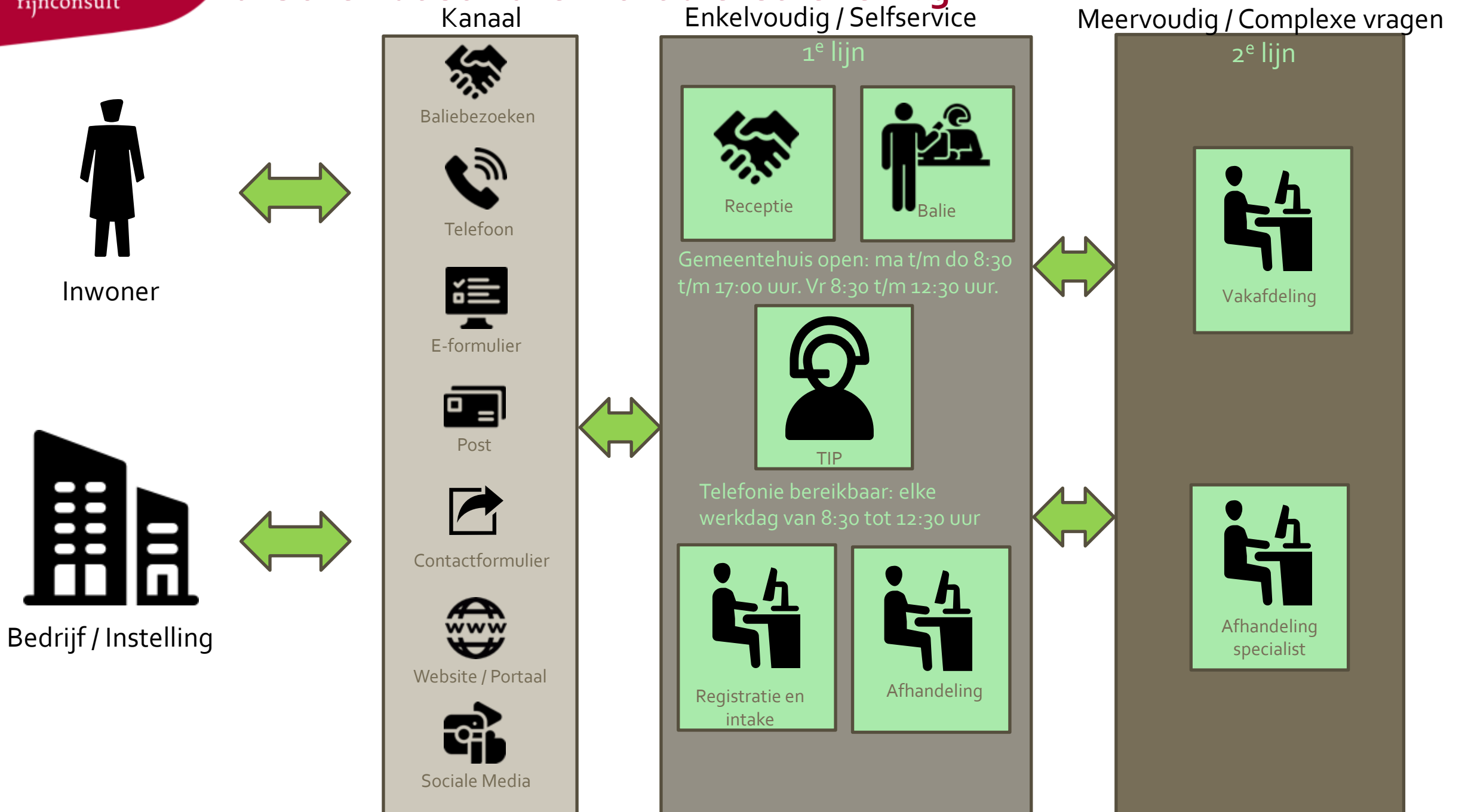
Definitie

Dienstverlening kan als begrip op meerdere manieren worden begrepen en uitgelegd. Voor dit traject zijn we uitgegaan van het **directe contact dat een inwoner of een bedrijf/instelling heeft met de gemeente, zowel met de 1^{ste} als de 2^{de} lijn.**

- De 1^e lijn is het contactkanaal van keuze (balie, telefonie, e-formulier, post, contactformulier, website of sociale media) en de daarbij werkende medewerkers van de telefonie, balie en webdienst.
- Onder de 2^e lijn verstaan we de achterliggende teams die via de 1^e lijn benaderd worden: medewerkers van burgerzaken, belastingen, vergunningen, maar ook bijvoorbeeld de beleidsmedewerkers.
- Expliciet buiten deze definitie vallen de intern gerichte diensten (personeelsadministratie, huisvesting, facilitaire zaken), omdat hun diensten gericht zijn op medewerkers en niet op inwoners of bedrijven/instellingen.



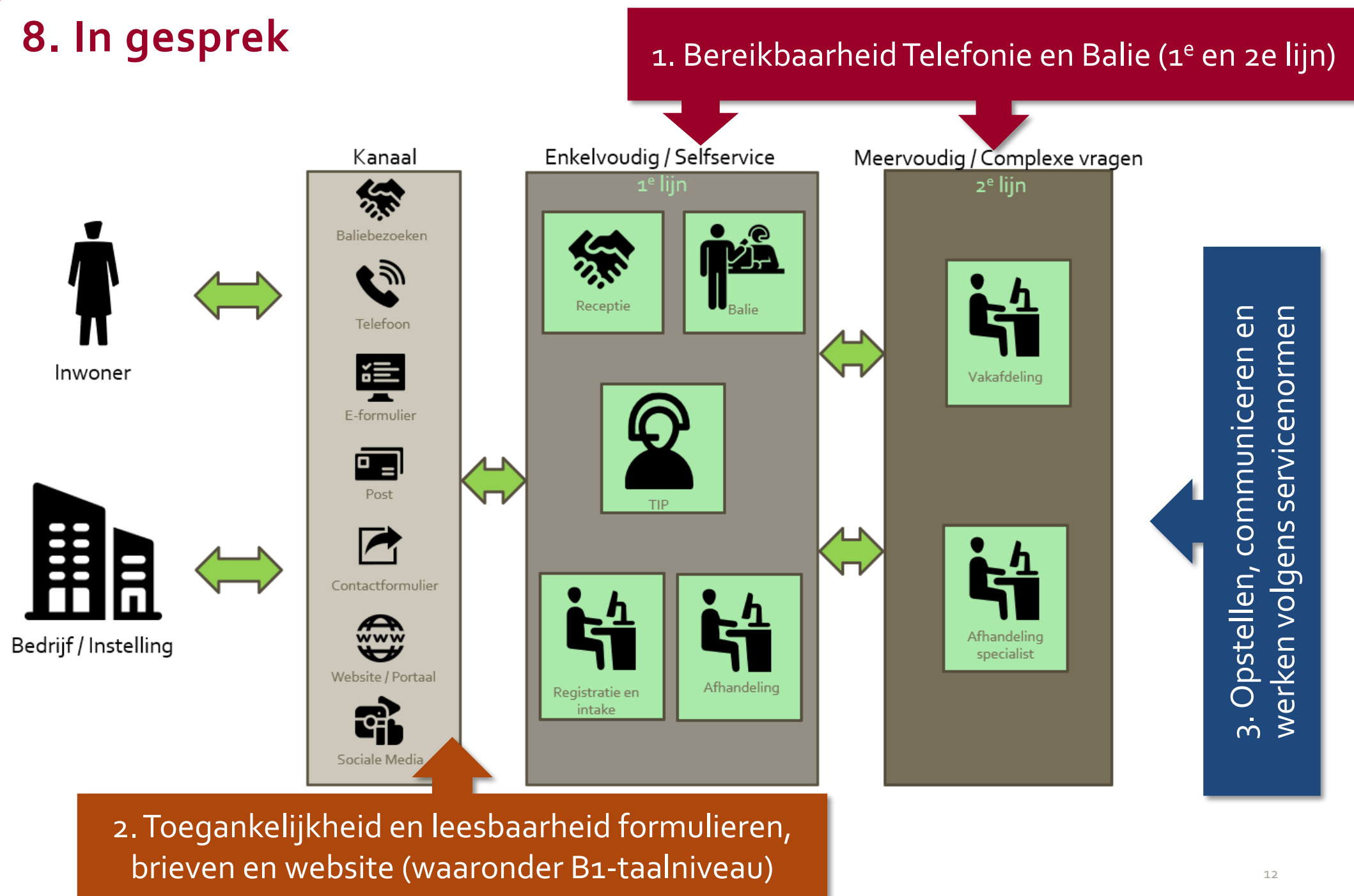
6. Schematisch overzicht dienstverlening



7. Aandachtspunten vanuit de gesprekken en dialoogsessies

- Medewerkers **zijn vrijwel altijd met dienstverlening bezig**. Een collega die voor de ene inwoner een aanvraag aan het behandelen is en vervolgens door een andere inwoner wordt gebeld, moet keuzes maken.
- **Dienstverlening bestaat niet uit enkel de 1^{ste} lijn**. Deze medewerkers vangen bijvoorbeeld bij de telefonie een heel deel van de vragen op (streven is 60%), maar hebben bij een deel van de vragen de inhoudelijke expertise van de 2^e-lijns collega's nodig. Bij specifiek de telefonie betekent dit dat je er met enkel bredere beschikbaarheid van de 1^e lijn er niet bent. Dan is er ook extra capaciteit en kwaliteit benodigd in de 2^{de} lijn.
- **Snelheid en kwaliteit staan soms op gespannen voet**. In de ideale wereld wordt elke vraag of elk verzoek direct beantwoord, dan wel behandeld. In de praktijk is er uitzoektijd en soms afstemming nodig. Niet voor niets zijn er wettelijke termijnen van in sommige gevallen meerdere weken. Dit doen we graag sneller, maar kwaliteit kost soms ook tijd.
- **Beschikbare capaciteit** is een cruciale factor voor de kwaliteit van dienstverlening, welke door werkdruk en arbeidsmarktkrapte onder druk staat. Bewustzijn daarvan helpt v.w.b. het verwachttingsmanagement.
- Het beeld dat 'de gemeente 's middags dicht is', **nuanceren** we graag. De telefonie is alleen in de ochtenden bereikbaar, maar de balies zijn in de middagen gewoon open. Dat geldt uiteraard ook voor de andere kanalen. Daarnaast zijn de medewerkers van de 2^{de} lijn 's middags voor inwoners bezig door ze terug te bellen, aanvragen in behandeling te nemen, etc.

8. In gesprek

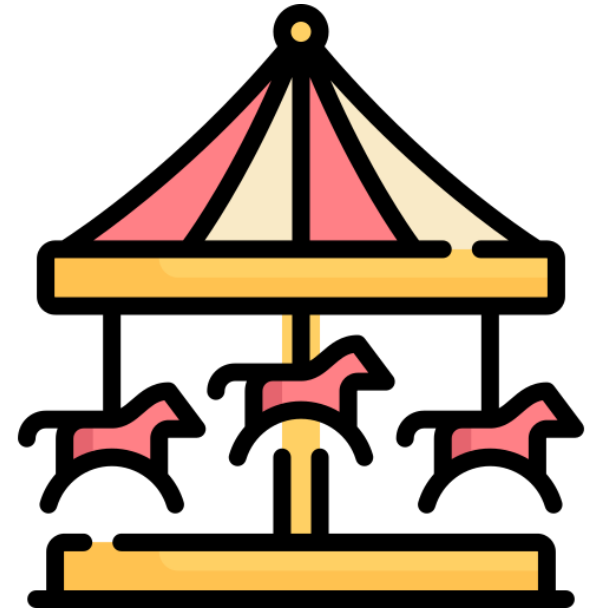


8. In gesprek

Drie onderwerpen ter bespreking, in een 'carroussel-vorm' (3 x 15 minuten).
De drie subgroepen draaien telkens na een kwartier door naar het volgende onderwerp.

Vragen voor de gesprekken in subgroepjes:

- Wat is de ambitie op dit thema, waar willen we naartoe?
- Wat zijn de uitdagingen op dit thema, wat staat ons in de weg?
- Wat zijn de prioriteiten in het thema, waar beginnen we?



9. Vervolg

