



Collegevoorstel

Zaak : Dienstverleningsconcept Gemeente Oosterhout

Zaaknummer : 280145

gemeente **Oosterhout**

Datum: 25 mei 2021	Auteur: Karin Klomp	Bereikbaar 89236
Status: Openbaar	Team: Burgerzaken en KCC	Handtekening

Onderwerp:

Dienstverleningsconcept Gemeente Oosterhout

Geraadpleegde vakgebieden:

De gemeentelijke teams en specifiek Communicatie

Conclusie raadpleging: Men is akkoord.

Communicatie: ja d.m.v.: persbericht

Bijlagen:

- ☐ Brief door college
- ☒ Brief aan gemeenteraad
- ☐ Brief beantwoording vragen ex art 41
- ☐ Nota voor de raad
- ☒ Overige bijlagen:
Dienstverleningsconcept Gemeente Oosterhout, versie 2021

Behandeling in / door:

Datum:

Aard behandeling:

- ☐ Raad
- ☐ Ondernemingsraad

Portefeuillehouder

Kastelijns

Geheimhouding op	Titel	Grondslag art. 10 Wob	Tot wanneer	Moet raad bekrachtigen?

Wij verzoeken u om bij communicatie rondom deze aanvraag het zaaknummer 280145 te vermelden.

COLLEGE VOORSTEL

Datum: 25 mei 2021	Openbaar	Bis-nummer:
Onderwerp: Dienstverleningsconcept Gemeente Oosterhout		

Voorstel:

1. Het Dienstverleningsconcept Gemeente Oosterhout vast te stellen.
2. De raad via bijgevoegde raadsbrief te informeren.

Samenvatting

In 2020 is vanuit een opdracht in het kader van de doorontwikkeling om te komen tot een nieuw, bij deze tijd horend dienstverleningsconcept een nieuw concept ontwikkeld. Dit concept is in samenwerking met een extern bureau tot stand gekomen en sluit aan bij de actuele ontwikkelingen in (gemeentelijke) dienstverlening. Het onderliggende dienstverleningsconcept dient als basis voor alle individuele dienstverlening aan inwoners en ondernemers. Bovendien is het input voor het nieuwe gemeentehuis. Het nieuwe dienstverleningsconcept bouwt voort op een aantal relevante visies zoals de toekomstvisie Oosterhout 2030, het dienstverleningsconcept Burgerzaken en KCC, het Bestuursakkoord en de organisatievisie Oosterhout Ontwikkelt.

Uw college wordt gevraagd het dienstverleningsconcept (zie bijlage) vast te stellen.

Juridisch kader

Niet van toepassing.

Aanleiding

Het laatste dienstverleningsconcept van de gemeente Oosterhout is alweer van geruime tijd geleden. Vanwege de ontwikkelingen op het gebied van Burgerzaken (medewerker van de toekomst) is in 2019 vanuit het Team Burgerzaken en KCC een visie op dienstverlening opgesteld die relevant is voor de taken van dit team. Vanuit de directie is vervolgens, mede gelet op de doorontwikkeling van de organisatie, het verzoek gekomen om gemeentebreed een nieuw dienstverleningsconcept te ontwikkelen.

Welke data is gebruikt en op welke manier wordt de uitvoering gemonitord?

Een extern bureau heeft ons ondersteund bij de uitvoering van deze opdracht. Gekozen is voor twee adviseurs die zijn aangesloten bij het concept "100% Service". Zij brachten veel ervaring mee op het gebied van dienstverlening voor overheidsinstellingen en retail. Samen met hen is input opgehaald vanuit de teams. Er zijn vanuit ieder team ambassadeurs benoemd die meegewerkt hebben bij de totstandkoming van het concept en op deze manier ook de verbinding met hun team vormden. In november 2020 heeft er via het digipanel een onderzoek gelopen naar wensen van de inwoner en ondernemer in Oosterhout.

Welke externe belanghebbenden zijn betrokken en hoe is het proces gevoerd?

Het dienstverleningsconcept is tot stand gekomen in workshops met vertegenwoordigers uit diverse lagen in de gemeente. Vanuit alle teams binnen de gemeentelijk organisatie zijn medewerkers gevraagd als ambassadeur voor hun team op te treden. Met hen zijn verschillende sessies gehouden onder begeleiding van de externe adviseurs en het concept is naar aanleiding van hun inbreng

meerdere malen aangepast. Ook de wethouder Dienstverlening en de burgemeester zijn bij dit proces betrokken en gevraagd om input. Het concept is vervolgens aan uw college en aan de gemeenteraad gepresenteerd in informatiesessies. Ook de ondernemingsraad is meegenomen in de totstandkoming en toetsing van het concept.

Wat willen we gaan doen?

Samengevat komt het concept neer op vier servicebeloften die we als gemeentelijke organisatie maken naar onze inwoners en ondernemers, waarbij we vijf servicetypen gebruiken.

De vier servicebeloften:

- We stellen de mens centraal (we geven een integraal antwoord, passend bij de situatie van de inwoner of ondernemer);
- We streven ernaar hen positief te verrassen;
- We doen het samen met de inwoner en ondernemer en zijn betrokken;
- We doen het zo snel en gemakkelijk mogelijk.

Om echt klantgericht te zijn, is het nodig om de manier van dienstverlening aan te passen aan de vraag, verwachtingen en wensen van de klant. Zo verwachten inwoners en ondernemers voor eenvoudige producten bijvoorbeeld een snel en simpel proces. En voor complexe vragen is juist een andere service nodig: persoonlijke aandacht en maatwerk. Landelijk zijn vijf typen service onderzocht en onderscheiden. Deze passen bij de rol die de overheid heeft in de diverse relaties met inwoners en ondernemers. De overheid is het ene moment leverancier van paspoorten en de andere keer handhaver.

De vijf servicetypen:

- Snelservice (standaard producten, korte doorlooptijd);
- Ontwerpservice (op maat samengesteld, persoonlijk contact);
- Ontwikkelingservice (co-creatie, nieuwe of verbeterde producten ontwikkelen);
- Toezichtservice (toezicht op afspraken, preventief en repressief);
- Beheerservice (collectieve dienstverlening in openbare ruimte).

De gemeentelijke producten en diensten worden aangeboden in een ordening die aansluit bij de leefwereld van inwoners en ondernemers. De productnamen zijn duidelijk en begrijpelijk voor iedereen en vermijden jargon en eigen productnamen. Zo maken we de stap van termen als 'sociaal domein' en 'ruimtelijk domein' naar 'mijn gezondheid en welzijn', 'mijn werk en bedrijf' en 'onze buurt'. Mensen ontvangen een compleet en integraal antwoord. Deze nieuwe ordening in de zes cirkels brengt integraal werken vanuit de vraag en versterkt onze interne samenwerking.

Het concept is een kaderstuk, voor de implementatie hiervan is meer nodig. Deels kan dit in de teams zelf gebeuren. Er zijn teamjaarplannen opgesteld waarin zaken rond het dienstverleningsconcept zijn opgenomen. Daarnaast worden vanuit de teams (ambassadeurs) ideeën opgeworpen om de werkwijze (waar nodig) om te vormen naar de servicebeloften en de bijpassende servicetypen. Dit vraagt tijd en creativiteit waarvoor ruimte geboden moet worden.

Aanvullend op het doorlopende traject dat binnen de teams plaatsvindt, wordt er een uitvoeringsagenda opgesteld. Hierin wordt onder andere de input uit de teamjaarplannen opgenomen, maar ook goede ideeën die later nog ontstaan uit de eigen organisatie, inwoners en ondernemers en voorbeelden uit het land. Zo is er een centraal beeld van uit te voeren projecten op het gebied van dienstverlening en wordt duidelijk welk budget hiervoor benodigd is. Om de realisatie van het dienstverleningsconcept te monitoren en zicht te houden op de uitvoeringsagenda wordt er een werkgroep opgericht. Deze werkgroep rapporteert aan de directeur dienstverlening.

Afweging van argumenten voor en tegen?

Het nieuwe dienstverleningsconcept past bij deze tijd waarin mensen zelf willen bepalen hoe en wanneer zij hun producten en diensten bestellen. Vanuit de gemeentelijke mogelijkheden (een paspoort kan nu eenmaal niet online worden besteld) sluiten we daar zo goed mogelijk bij aan met dit concept. Het ondersteunt de uitspraak dat we de klant centraal willen stellen door de service aan te bieden op een manier die aansluit bij de leefwereld van de inwoners en ondernemers. En het draagt bij aan het integraal werken. Het dienstverleningsconcept is bij alle lagen van de organisatie goed ontvangen.

Wat mag het kosten en waar gaan we het van betalen?

Voor de permanente ondersteuning en het mede (door)ontwikkelen van dit concept is tot op heden niet voorzien in structurele formatie en structurele middelen. Inmiddels is gebleken dat structurele centrale ondersteuning nodig is om de gewenste slag te maken. Bij de perspectiefnota is door uw college voorgesteld dat voor de realisatie van het nieuwe dienstverleningsconcept en voorbereidingen voor dienstverlening in het nieuwe gemeentehuis € 192.000 beschikbaar wordt gesteld (2022 en 2023). De besluitvorming omtrent de perspectiefnota wordt door de raad behandeld in juni.

Risico's?

Bij dit dienstverleningsconcept gaat het net zoals bij alle aanpakken die op klantbelevingen zijn gericht, voor een groot deel om de mensen die de dienst verlenen. Zij zijn degenen waarvan verwacht wordt dat zij luisteren, meedenken, dat stapje extra zetten, iets doen wat misschien op dat moment even niets oplevert voor henzelf. Deze handelingen zullen niet voor iedereen even makkelijk zijn.

Communicatie

Het nieuwe dienstverleningsconcept bepaalt de lat voor onze dienstverlening. Deze verbetert niet in zijn totaliteit van de ene op de andere dag. Op weg naar een nieuw gemeentehuis werken we aan de verbetering van onze dienstverlening. Het is goed om de verwachtingen rondom de dienstverlening in dit kader te plaatsen.

In een persgesprek kan de portefeuillehouder en beleidsmedewerker dit totaalbeeld, het concept en een realistisch tijdbeeld toelichten.

Medewerkers zijn via teamsessies en via een organisatiebreed webinar geïnformeerd over de inhoud van het dienstverleningsconcept. Zij zijn binnen hun eigen team verantwoordelijk om de eigen dienstverlening in lijn te brengen met het dienstverleningsconcept.

Kernboodschap:

Oosterhouters weten zelf heel goed hoe ze willen wonen en ondernemen. Mensen willen steeds meer zelf bepalen hoe en wanneer zij hun producten en diensten bestellen. Zij gaan steeds vaker zelf aan de slag met hun ideeën. Als gemeente denken en werken we mee om het zo makkelijk mogelijk te maken. Zo werken we samen aan de stad, dorpen, wijken en buurten. Dat vraagt ook iets van de gemeentelijke organisatie en de dienstverlening. Die verwachtingen heeft het college neergelegd in het dienstverleningsconcept.

Hierin staan vier servicebeloften centraal: mens centraal, positief verrassen, samen en betrokken, snel en gemakkelijk. Ook zijn vijf servicetypen bepaald. Deze passen bij de rol die de overheid heeft in de diverse relaties met inwoners en ondernemers. De overheid is het ene moment leverancier van paspoorten en de andere keer handhaver. Zo verwachten inwoners en ondernemers voor eenvoudige producten bijvoorbeeld een snel en simpel proces. En voor complexe vragen is juist een andere service nodig: persoonlijke aandacht en maatwerk.

De volgende stap is om het dienstverleningsconcept te vertalen naar een uitvoeringsagenda en het concept in praktijk te gaan brengen. Dat is ook weer een bouwsteen voor het nieuwe gemeentehuis.