

Programma Doorontwikkeling Dienstverlening 2023-2026

HET FUNDAMENT

Als gemeente Opmeer staan wij primair ten dienste van de gemeenschap. Het juiste niveau van dienstverlening is cruciaal voor tevreden inwoners en een goede samenwerking met ondernemers.

Het programma Doorontwikkeling Dienstverlening is vormgegeven op basis van 2 pijlers binnen de Gemeente Opmeer:

- Ambitie 5, speerpunt 7 van de toekomstvisie 2030 'Thuis in Opmeer.' De toekomstvisie beschrijft daar; *"De gemeente Opmeer blijft altijd werken aan een optimale dienstverlening, waarbij burgers snel en helder antwoord krijgen op hun vragen."*
- Het coalitie akkoord 2022-2026 'Vitaal Opmeer' waar wordt beschreven dat het huidige niveau van dienstverlening op peil dient te blijven.

WAAROM DOEN WIJ DIT?

Onze visie

"In ons handelen staan onze inwoners en ondernemers centraal. **Onze dienstverlening is eigentijds, persoonlijk, betrouwbaar, duidelijk en eenvoudig.** Waar mogelijk kan de inwoner zijn zaken digitaal regelen, waar nodig staan wij persoonlijk voor u klaar"

Onze missie is om zo te werken dat alles bijdraagt aan het verbeteren van de klantbeleving van onze inwoners en ondernemers.

GEREALISEERD BEELD IN 2026:

- Zoveel mogelijk producten zijn gedigitaliseerd maar waar nodig zijn we er persoonlijk voor de klant (digitale inclusie)
- Het servicecentrum wordt optimaal ingezet.
- Gemeentebrede competenties en opleiding.
- Dienstverlening zit in het DNA van de medewerkers en producten.
- Er is een integrale aanpak op het gebied van doorontwikkeling dienstverlening.

DIENTSTVERLENING IS VAN ONS ALLEMAAL!

HOE DOEN WE DIT

Oppakken als programma

We werken op een projectmatige manier aan het Programma doorontwikkeling Dienstverlening. Zo worden de intussen ingezette middelen voor de doorontwikkeling van de dienstverlening voortgezet en ontlasten we de vakafdelingen bij de voortgang hiervan. De komende drie jaar wordt gebruikt worden om de geïnitieerde zaken verder te implementeren in de organisatie. Voorwaardelijk voor het succes van het programma is integrale samenwerking van de projectgroep met de organisatie. Doordat we projectmatig werken hebben we grip op het geformuleerde doel en de middelen die beschikbaar zijn. We leggen op gestructureerde wijze verantwoording af en kunnen op tijd bijsturen wanneer dat nodig blijkt te zijn.

Vanuit de evaluatie 2021-2022 is gebleken dat de projectmatige aanpak werkt en dat de focus van de vakafdelingen nog niet ligt bij dienstverlening. Dus om een integrale brug te slaan is het belangrijk om dienstverlening als programma op te pakken.

Samen in de regio

Sinds 2018 zijn wij aangehaakt bij de regionale stuurgroep Dienstverlening. De basis van ons gezamenlijk handelen en de visie ligt vast in het Huis van Dienstverlening – Open Opmeer (zie bijlage). Middels deze stuurgroep zijn wij hechte en slimme vormen van samenwerking aangegaan. Daarmee haalt het programma de energie en ervaringen vanuit de samenwerkingspartners en inwoners (regionaal) naar binnen.

Communicatie

Voor het slagen van het programma en het uitvoeren van de projecten is het aanhaken van de afdeling communicatie cruciaal. Zij spelen een belangrijke rol in de samenwerking met het servicecentrum als het gaat om actualiteiten, en ze hebben een signaleringsfunctie via sociale media en de pers. Maar belangrijker nog; zijn de sleutel tot informatieverstrekking inzake de ontwikkelingen op het gebied van dienstverlening richting inwoners en ondernemers. Via hen delen wij onze successen. Via hen staan wij in contact met de samenleving en daarmee waarderen wij de genomen moeite van onze burgers (voor het delen van hun mening) en blijkt dat men wordt gehoord.

Integrale aanpak op het vraagstuk

Vanuit het klantmonitoringssysteem en de overige klantmetingen krijgen wij (doorlopend) informatie vanuit de inwoner en ondernemer hoe de dienstverlening van Opmeer wordt ervaren. Een belangrijk onderdeel van ons programma is het samenbrengen en laten samenwerken van de verschillende afdelingen op het gebied van dienstverlening. Integrale samenwerking is doorslaggevend als het gaat om het uiteindelijke succes van het programma. We hebben inzicht, invloed en inzet van alle afdelingen nodig om de dienstverlening naar een hoger niveau te brengen.

WAT GAAN WE DOEN

Om het huidige niveau van dienstverlening te kunnen blijven garanderen is inzet op doorontwikkeling dienstverlening noodzakelijk.

Inwoners en ondernemers ervaren verregaande (online) dienstverlening vanuit de commerciële sector in hun dagelijks leven en stellen dezelfde eisen aan de dienstverlening van hun lokale overheid. Ook veranderende wetgeving (zoals de Omgevingswet, decentralisaties en de Wet digitale overheid) is van invloed op de relatie tussen gemeenten en de samenleving. Van een autonome 'leverancier' van diensten ontwikkelen gemeenten zich naar een volwaardige samenwerkingspartner voor inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners waarbij sprake is van wederzijdse afhankelijkheid.

Het programma doorontwikkeling Dienstverlening 2023-2026 bestaat uit de volgende vier speerpunten:

1: Het contact met de gemeente

Doelstelling: ***De inwoner en ondernemer ervaart een positieve klantbeleving door snel en klantgericht contact met de gemeente Opmeer.***

Het contact met inwoners en ondernemers komt in Opmeer via 4 kanalen tot stand; digitaal, telefonisch, aan de balie en online. De digitale dienstverlening wordt geoptimaliseerd (zoveel mogelijk producten online) en er is extra aandacht voor digitale inclusie (zorgen dat zoveel mogelijk mensen gebruik kunnen maken van de digitale diensten). Massaal digitaal, Maatwerk lokaal.

De rol van het Servicecentrum wordt verder ontwikkeld. Zij zijn in staat om steeds meer dienstverlening in de 1e lijn te bieden (telefonie & balie), zonder raadplegen van de vakafdelingen.

En als laatste; deel je successen. In Opmeer gebeurt veel maar we vergeten soms dat verhaal te vertellen en te delen. Meer focus op communicatie naar buiten zal mensen meer naar binnen brengen, inzicht geven en het gevoel geven dat men gehoord wordt. Een belangrijke laatste stap in het proces van het verbeteren van het contact met de gemeente welke meer aandacht verdient.

We focussen op:

1. Digitale dienstverlening inclusief digitale inclusie ook voor laag geletterden
2. Door ontwikkeling Servicecentrum
3. Communicatie van actualiteiten en ontwikkelingen op dienstverlening

Wat betekent dit voor de inwoner en ondernemer?

- Het aantal producten wat men digitaal kan aanvragen neemt toe en wordt continue geoptimaliseerd ten behoeve van gebruikersgemak.
- Meer inwoners kunnen door hulp en sturing vanuit de gemeente gebruik maken van het digitale dienstverleningsaanbod.
- Door een snelle en efficiënte samenwerking tussen de vakafdelingen, communicatie en het servicecentrum kan er snel geanticipeerd worden op actualiteiten
- Men kan rekenen op een snelle afhandeling van de klantvraag tijdens het eerste klantcontact door het Servicecentrum.

Wat betekent dit voor de organisatie:

- Ontlasten van de vakafdeling door het Servicecentrum (nog) meer aan de voorkant in te zetten.
- Het Servicecentrum wordt optimaal benut.
-

2: De medewerker als dienstverlener

Doelstelling: ***De medewerker van de gemeente toont leiderschap en professionaliteit, is vakinhoudelijk deskundig, afspraak is afspraak maar is tevens onderzoekend naar de mogelijkheden.***

De medewerker maakt het verschil. Zij zijn degenen die dagelijks contact hebben met inwoners en ondernemers. De manier van bejegening en de prioriteiten die worden gesteld in het werk maken een groot verschil voor het dienstverleningsniveau dat wordt ervaren. Een dienstverlenende houding moet vanzelfsprekend zijn, maar wat is dat dan? Waarom doe je dit werk? en hoe kun je daar verschil mee maken? Hoe kun je data en innovatie inzetten t.b.v. dienstverlening? Dat zijn thema's die in een gemeentebrede training ter sprake komen.

Als we met z'n allen de tevredenheid onder burgers en ondernemers kunnen vergroten. Voelen medewerkers zich prettiger, meer voldaan en gewaardeerd. Het geeft het werk betekenis.

Wat gaan we doen:

1. Focussen op interne bewustwording; wat is dienstverlening? Waar staan we voor en wat zijn onze doelen en waarom?
2. Workshops en trainingen geven aan medewerkers met als doel, dienstverlening en de doorontwikkeling op dit aspect in het DNA te krijgen.
3. Werving en selectie ook gericht op competenties dienstverlening.

Wat betekent dit voor de inwoner en ondernemer?

- Een positieve klantbeleving door deskundigheid, professionaliteit en een prettige bejegening vanuit de medewerker.
- Men ervaart eenduidigheid in de dienstverlening.

Wat betekent dit voor de organisatie:

- Vergroten medewerkerstevredenheid (erkenning voor inzet).
- Dienstverlening staat centraal in ons handelen.

3: Meten en verbeteren

Doelstelling: ***Continue blijven inspelen op de behoeften die leven onder onze inwoners en ondernemers.***

Meten is weten! Als we weten waar onze kansen liggen om de dienstverlening te optimaliseren dan kunnen we gericht en efficiënt werken en inspelen op de behoeften die leven onder onze inwoners. We pakken dit op professionele wijze aan, een eenduidige aanpak voor klantmetingen in de gehele organisatie. Voor verbeteringen zoeken we de samenwerking op met onze (regio)collega's, inwoners en ondernemers. Zo kunnen we blijven leren van elkaar en houden we het dienstverleningsniveau op peil.

Wat gaan we doen:

1. *Continue meten van de klantbeleving.*
2. *Integrale afstemming op klantmetingen.*
3. *Terugkoppeling richting inwoners en ondernemers n.a.v. klantmetingen.*
4. *Sturen op de servicenormen.*

Wat betekent dit voor de inwoner en ondernemer?

- Betere dienstverlening, afgestemd op de behoefte
- Op elkaar afgestemde uitvraag van de klanttevredenheid straalt professionaliteit uit en voorkomt verwarring en 'overdadige uitvraag'.
- Niet alleen hun mening telt, de gemeente Opmeer is o.a. door kleinschaligheid wendbaar en welwillend om door te ontwikkelen.

Wat betekent dit voor de organisatie:

- De medewerkers worden scherp gehouden door een doorlopende inkomende stroom van burgerinformatie en feedback.
- De organisatie verschuift haar blik, door ontwikkeling van buiten naar binnen.

4: Opmeer slaat de handen ineen

Doelstelling: ***De gemeente Opmeer blijft altijd werken aan de optimale dienstverlening waarbij inwoners en ondernemers snel en helder antwoord krijgen op hun vragen.***

Dienstverlening is van ons allemaal.

Het servicecentrum signaleert, bespreekt en neemt verantwoordelijkheid in de eerste lijn. Maar de tweede en soms zelfs derde lijn hebben minstens zoveel invloed. Ook zij gaan signaleren en hebben een verantwoordelijkheid in de doorontwikkeling van de producten en diensten die zij verlenen.

Sterke samenwerkingsverbanden intern, met focus op communicatie, zorgen voor de juiste slagkracht om het verschil te maken.

Feedback, trends en ontwikkelingen worden nauwkeurig gevolgd en ingebracht op de agenda.

Voor kleine vraagstukken worden collega's van betrokken vakafdelingen benaderd om samen tot verbetering te komen. Grote initiatieven leiden tot gemeentebrede projecten die om een integrale aanpak vragen.

Intern worden de handen ineengeslagen maar ook met inwoners en ondernemers wordt steeds meer contact gelegd middels burgerparticipatie. In dat kader haken wij als projectdienstverlening aan op de plannen vanuit de strategisch adviseur m.b.t. dienstverlening.

Wat gaan we doen:

1. Organiseren inspiratiesessies op thema's dienstverlening.
2. We werken in 'teams' aan specifieke dienstverleningsvraagstukken. Waarbij het projectteam altijd aanjager is. Hierbij wordt per vraagstuk gekeken wie er kan aanhaken en of het slim is om burgers te laten meedenken op dit onderwerp.
3. Aanhaken bij strategie voor burgerparticipatie en panel.

Wat betekent dit voor de inwoner en ondernemer?

- Men krijgt de kans om betrokken te zijn bij de ontwikkeling van Opmeer en haar dienstverlening
- Het dienstverleningsniveau blijft stabiel door integraal continue te verbeteren en mee te bewegen in de behoeften van inwoners en ondernemers.

Wat betekent dit voor de organisatie:

- We werken van buiten naar binnen.
- Dienstverlening wordt van ons allemaal!

Projectenlijst:

1: Vanuit programma doorontwikkeling DV 2021-2022

1. Gemeentebrede training dienstverlening
2. Optimaliseren gebruik en inzet KCM
3. Campagne bereikbaarheid

2: Nieuw op te pakken projecten/acties

Verankering dienstverlening gemeentebreed

1. Competenties vaststellen iom P&O voor werving medewerkers.
2. Dienstverlening in on-boardingsprogramma verankeren
3. Continuïteit in interne communicatie i.v.m. interne verbinding over de doorontwikkeling dienstverlening gemeentebreed en eenduidige uitrol van gemeentebrede doorontwikkeling van dienstverlening
4. Organiseren van inspiratiesessies naar aanleiding van analyse klantmetingen

Doorontwikkelen rol Servicecentrum

5. Doorontwikkeling deskundigheid medewerkers Servicecentrum
bezoeken andere gemeentes, meelopen vakafdelingen, sturen op campagnes zoals bereikbaarheid
6. Doorontwikkeling Rol Servicecentrum in 1e lijns klantcontact
7. Regie vanuit het Servicecentrum op klantcontacten
Zoveel mogelijk 1^e lijn, Terugbelverzoeken monitoren en stimuleren
8. Sturing op kwaliteit van klantcontacten
Buddygesprekken, ontwikkeling databank
9. Servicecentrum beheerder van KCM en de servicenormen.

Projecten

10. Actiepunten ambitie digitale agenda 2024:
Berichtenbox mijn overheid / Bevorderen digitale vaardigheden burgers
11. Waar staat je Gemeente 2023 en 2025
12. Integrale afstemming op klantmeting
13. Samenwerking met communicatie op 1e klantcontact sociale media
14. Ontwikkelen van het gebruik van de informatieschermen in entree

Betrokkenheid extern

15. Zichtbaarheid en communicatie over de digitale dienstverlening (extern)
16. Burger panel ism strategisch adviseur.

Evaluatie

17. Tussentijdse evaluatie doorontwikkeling DV 2024.

NB: Deze projectenlijst is een dynamisch document waarbij projecten kunnen worden toegevoegd of aangepast.

Bijlagen:

1. Huis van Dienstverlening
2. Evaluatie doorontwikkeling Dienstverlening 2021-2022