

Informatiebrief aan de Raad

129

Zaaknummer: Z/24/088150
Documentnummer: 422573
Datum: 19 december 2024
Onderwerp: Dienstverleningsmodel gemeente Wassenaar
Bijlage(n): Dienstverleningsmodel gemeente Wassenaar

Geachte Raad,

Het college heeft de ambitie om de dienstverlening te verbeteren (college-uitvoeringprogramma 2023-2026). De huidige beoordeling van de algehele tevredenheid over contact met de gemeente scoort een 6,7. Dit is gelijk aan het landelijke gemiddelde. Het college heeft de ambitie verbeteringen aan te brengen zodat in brede zin de ervaring met betrekking tot afhandeling van interactiemomenten met de gemeente als beter wordt ervaren dan dat nu het geval is. Daarom is op 17 december 2024 het Dienstverleningsmodel gemeente Wassenaar (hierna te noemen Dienstverleningsmodel) door het college voor de periode 2025-2029 vastgesteld. Dienstverlening is een breed begrip en kent vele aanknopingspunten om te starten. Van belang is dat organisatie, techniek (software) en proces goed op elkaar zijn afgestemd. Een belangrijk doel is om de afhandeling van interactiemomenten met de gemeente te verbeteren. Daarvoor is het noodzakelijk dat de techniek op orde is zodat goede monitoring kan plaatsvinden en het binnen de organisatie duidelijk is hoe te handelen. Ook is het van belang richting de inwoners, instellingen en ondernemers van de gemeente te communiceren wat men van de gemeente mag verwachten. Dit kan door het instellen van meetbare servicenormen. Daarnaast is het van belang om aan te geven wat de gemeente van de inwoners mag verwachten tijdens interactiemomenten. Met deze informatiebrief stellen wij u op de hoogte over de inhoud van het Dienstverleningsmodel en hoe het college deze verder gaat uitwerken.

Doorontwikkeling van de gemeentelijke dienstverlening is belangrijk omdat zowel de wensen vanuit de samenleving aan verandering onderhevig zijn, alsmede de mogelijkheden om daarop in te spelen. Door nieuwe inzichten en innovatieve ontwikkelingen dienen zich mogelijkheden aan om de Wassenaarse bevolking optimaal te kunnen bedienen. Aan die mogelijkheden zitten soms ook beperkingen of moeten duidelijke keuzes gemaakt worden alvorens iets te kunnen invoeren. Bijvoorbeeld financiële, organisatorische of conceptuele beperkingen.

Om te bepalen waar de aankomende vier jaar de focus in de uitvoering op komt te liggen is het Dienstverleningsmodel ontwikkeld.

Het Dienstverleningsmodel richt zich in bredere zin op hoe we onze dienstverlening naar onze inwoners kunnen verbeteren en optimaliseren en inrichten.

De kern van het Dienstverleningsmodel bestaat uit vijf zogenaamde servicewaarden. Om tot deze servicewaarden te komen is er onderzoek binnen de Wassenaarse gemeenschap uitgevoerd over wat zij belangrijk vindt en hoe zij de huidige dienstverlening ervaart en is binnen het gemeentelijk apparaat onderzoek gedaan over waar zich knelpunten en verbeterpunten bevinden. Daaruit zijn vervolgens de volgende 5 servicewaarden geformuleerd:

- 1) In de Wassenaarse gemeentelijke organisatie is eigenaarschap duidelijk belegd.
- 2) In Wassenaar doen we het samen.
- 3) In Wassenaar weet je waar je aan toe bent.
- 4) In Wassenaar gaan we respectvol met elkaar om.
- 5) In de Wassenaar doet iedereen mee.

Voor deze 5 waarden is vervolgens omschreven wat dit zowel intern als extern betekent en wat vervolgens nodig is om een waarde goed te kunnen invullen. Hieruit komen concrete maatregelen die worden ingevoerd. Deze worden jaarlijks onderzocht en geformuleerd. Hierbij valt te denken aan het formuleren van servicenormen en het ervoor zorgen dat de afhandeling van inwonersvragen tijdig en zorgvuldig wordt gedaan. Ook zijn de ingezette kanalen in overeenstemming met de daadwerkelijke behoefte van de samenleving en sluiten deze kanalen ook aan bij mogelijkheden van de organisatie en worden richtlijnen opgesteld hoe meertalige communicatie van de gemeente vorm wordt gegeven.

Om de servicewaarden waar te maken is ook van groot belang dat de (technische) informatievoorziening op orde is. Voor de digitale ondersteuning van processen wordt een visie op informatievoorziening opgesteld waar de kaders en mogelijkheden worden aangegeven van de digitale ontwikkeling die binnen de gemeente Wassenaar mogelijk en wenselijk is. Die visie wordt apart aan de raad voorgelegd. De visie zal zich echter niet alleen richten op de hierboven genoemde dienstverleningscomponent, maar zal ingaan op de gehele informatiehuishouding binnen de gemeente.

Van belang voor een optimale dienstverlening zijn een goede inrichting en handelen van de organisatie, goede inrichting van processen en goede ondersteuning van digitale processen voor zowel de eigen organisatie als inwoners en ondernemers. Deze is afgestemd ook op de wensen van de omgeving, maar past ook binnen de mogelijkheden van de organisatie.

Met vriendelijke groet,
het college van burgemeester en wethouders,

drs. K.D. Handstede,
gemeentesecretaris

drs. L.A. de Lange,
burgemeester

Deze brief is digitaal vastgesteld. Hierdoor staat er geen fysieke handtekening in de brief.