

Aan de raad van de gemeente Olst-Wijhe.

Raadsvergadering d.d.	22 mei 2017
Agendapunt	10
Voorstelnummer	2017/
Opiniërend besproken d.d.	n.v.t.
<i>Portefeuillehouder</i>	burgemeester A.G.J. Strien
Kenmerk	17.004026*  *
Datum B&W-besluit	2 mei 2017
Onderwerp	Voorstel tot vaststelling van de visie Dienstverlening “Dichtbij en Persoonlijk” gemeente Olst-Wijhe 2017-2020

INLEIDING

Op 11 juni 2012 heeft uw raad ingestemd met de visie doorontwikkeling dienstverlening gemeente Olst-Wijhe 2012-2015 (evaluatie en actualisatie). Deze visie is geëvalueerd en geactualiseerd, met als resultaat de voorliggende visie Dienstverlening “Dichtbij en Persoonlijk” gemeente Olst-Wijhe 2017-2020.

BEOOGD RESULTAAT

Actualisatie van de dienstverleningsvisie van de gemeente Olst-Wijhe.

De gemeente Olst-Wijhe wil haar klanten goed bedienen. De visie Dienstverlening “Dichtbij en Persoonlijk” gemeente Olst-Wijhe 2017-2020 beschrijft hoe.

De visie Dienstverlening “Dichtbij en Persoonlijk” gemeente Olst-Wijhe 2017-2020 geeft richting aan alle rollen en taken die de gemeente Olst-Wijhe heeft bij dienstverlening. Zoals vragen die telefonisch worden gesteld, paspoorten die aan de balie worden aangevraagd en meldingen die digitaal worden gedaan. Maar ook bijvoorbeeld bouwaanvragen, zorg, projecten en initiatieven van inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen.

KADER

Landelijke ontwikkelingen en ontwikkelingen in Olst-Wijhe hebben invloed op de rol en de taken van de gemeente Olst-Wijhe. Deze ontwikkelingen vragen niet alleen om actualisatie, maar ook om verbreding van de dienstverleningsvisie.

In de vorige dienstverleningsvisie lag de focus op klantcontacten en dan vooral in relatie tot het klantcontactcentrum (KCC). Voor de backoffice was in die visie minder aandacht. Bijvoorbeeld door de verschuiving van standaard dienstverlening naar op maat dienstverlening komt het meer aan op vakdeskundigheid. De backoffice is weer frontoffice geworden. Dat vraagt om een dienstverlenende houding en klantgericht gedrag van de totale organisatie. Niet alleen van het KCC.

De gemeente Olst-Wijhe staat niet alleen in haar streven naar verbetering van de dienstverlening. De Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en de Vereniging Directeuren Publieksdiensten (VDP) hebben de laatste jaren hun kijk op dienstverlening doorontwikkeld en nieuwe ambities benoemd. Die ambities zijn meegenomen in de nieuwe dienstverleningsvisie.

ARGUMENTEN

De visie Dienstverlening “Dichtbij en Persoonlijk” gemeente Olst-Wijhe 2017-2020 is opgesteld om de vorige dienstverleningsvisie te actualiseren. Die gold sinds 2012. Daarin werd uitgegaan van de kracht van de kleine gemeente, die ligt in de persoonlijke benadering en het persoonlijk contact.

Nog steeds is dienstverlening waar de gemeente Olst-Wijhe goed in wil en kan zijn, door de kracht van de kleine gemeente te benutten.

Door de verschuiving van standaard dienstverlening naar op maat dienstverlening krijgen de persoonlijke benadering en het persoonlijke contact nog meer waarde. De persoonlijke benadering en het persoonlijke contact passen ook nog altijd goed bij de wensen van de klanten.

De kracht van de kleine gemeente sluit ook goed aan op de landelijke ontwikkelingen en de ontwikkelingen in Olst-Wijhe. Co-creatie en participatie, de decentralisaties in het sociaal domein en de aankomende Omgevingswet vragen in toenemende mate om samenwerken met klanten en ketenpartners. Hier kan de gemeente Olst-Wijhe als kleine gemeente met haar korte lijnen het verschil maken.

Dienstverleners is voor de gemeente Olst-Wijhe de kans om haar inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen te laten zien wat die kracht van de kleine gemeente nou precies is, namelijk dichtbij en persoonlijk.

De geactualiseerde visie van de gemeente Olst-Wijhe is:

“Onze dienstverlening is altijd dichtbij en persoonlijk.”

De gemeente Olst-Wijhe gaat voor tevreden klanten. Het vertrekpunt is de vraag van de klant centraal en niet het inrichten langs producten en diensten. Voor de klanten wordt het mogelijk gemaakt om hun zaken veilig, eenvoudig en snel digitaal met de gemeente Olst-Wijhe te kunnen doen. De gemeente Olst-Wijhe doet wat zij belooft. De gemeente Olst-Wijhe gaat voor een aanzienlijk niveau van dienstverlening in de gemeente.

De visie is vertaald naar de volgende doelen voor 2020:

- De organisatie van onze dienstverlening sluit aan op de wensen van onze klanten.
- Wij komen onze afspraken na.
- Het niveau van dienstverlening in onze gemeente blijft op peil.
- Onze klanten waarderen onze dienstverlening met minimaal een 7 (Waarstaatjegemeente.nl).

Persoonlijke dienstverlening is niet iets van alleen het KCC. Het is de verantwoordelijkheid van de totale organisatie. En dat wordt steeds zichtbaarder. Persoonlijk contact vindt niet alleen plaats aan de balie en de telefoon, maar ook in spreekkamers, aan keukentafels en op straat. Door de verschuiving van standaard dienstverlening naar op maat dienstverlening komt het meer aan op vakdeskundigheid. De backoffice is weer frontoffice geworden. Ook door bijvoorbeeld de decentralisaties en door de doelstellingen op het gebied van participatie is het nog belangrijker dan vroeger dat de dienstverleningsvisie wordt uitgedragen door de totale organisatie. Van iedere medewerker in de organisatie worden de competenties klantgerichtheid en samenwerken gevraagd.

Online dienstverlening is een kans voor plaats- en tijdonafhankelijke dienstverlening en dus voor dichtbij dienstverlening.

De uitwerking van de doelen en de onderliggende ambities vindt plaats in een uitvoeringsprogramma. Het uitvoeringsprogramma wordt door ons college vastgesteld en jaarlijks geëvalueerd en aangepast.

DRAAGVLAK

Bij de evaluatie van de dienstverleningsvisie van de gemeente Olst-Wijhe zijn de uitkomsten van de burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl en ervaringen van klanten meegenomen. Maar ook ervaringen van partners, de directie, de teamleiders, het team Klantcontactcentrum, het webteam en de programmagroep Digitaal werken.

FINANCIËLE CONSEQUENTIES

De doorontwikkeling van de dienstverlening vraagt uiteraard om investeringen in de mensen, de organisatie en de systemen.

Vooralsnog is het de insteek om een en ander vorm te geven langs de reguliere lijnen van het opleidingsplan, de organisatieontwikkeling, het actieplan doorontwikkeling online dienstverlening, het programmaplan Digitaal werken en de i-Visie.

Voor online dienstverlening en digitaal werken zijn in het verleden reeds extra financiële middelen gereserveerd.

Wellicht zullen eenmalige investeringen nodig zijn in de doorontwikkeling van de dienstverlening (ontwikkelingskosten). Vanuit de domeinen volgen dan voorstellen (via de Kadernota).

Nr.	2017/
Onderwerp	Besluit tot vaststelling van de visie Dienstverlening "Dichtbij en Persoonlijk" gemeente Olst-Wijhe 2017-2020

De raad van de gemeente Olst-Wijhe;

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders d.d. 2 mei 2017, nr. 2017/ ;

gelet op het bepaalde in artikel 147, lid 2, juncto artikel 108, lid 1, van de Gemeentewet;

besluit:

vast te stellen de visie Dienstverlening "Dichtbij en Persoonlijk" gemeente Olst-Wijhe 2017-2020.

Aldus besloten in de openbare raadsvergadering d.d.

De raad voornoemd,

de griffier

de voorzitter

B.A. (Bart) Duursema

A.G.J. (Ton) Strien