

Voorstel Gemeenteraad C

Onderwerp	Vaststellen van Visie Dienstverlening "Enschede zorgt dat het klikt".		
Portefeuillehouder	Eelco Eerenberg agendaletter (C)		
Organisatieonderdeel	DV	Aangeboden aan Raad	23 november 2018
Stuknummer (invulling door Griffie)		Corsanummer	1800095679

Wij stellen u voor te besluiten om:

1. De visie op dienstverlening "Enschede zorgt dat het klikt" vast te stellen.

Inleiding

De rol van de overheid verandert. Denk aan digitalisering, vergrijzing, participatie, bezuinigingen en hogere verwachtingen van inwoners. Inwoners, ondernemers en instellingen worden uitgedaagd om eigen initiatieven te ontplooiën. Het is niet langer alleen de overheid die alles bepaalt, maar juist een ondersteunende rol heeft richting de samenleving.

Digitale Agenda 2020, Dienstverlening 2025, Samen Organiseren van de VNG op "common ground", de e-IDAS verordening en de wet Digitale Overheid. Zo maar een paar opdrachten op het gebied van digitale dienstverlening. Die moeten "gewoon" op orde zijn. En dienstverlening innoveert en zet bijvoorbeeld de burger zelf aan het roer met regie op zijn eigen gegevens. En daarbij moeten we niet alleen voldoen aan wensen van de gebruikers, maar ook aan privacy- en beveiligingseisen.

We worden ons bewuster van alle veranderingen en de impact die dit heeft op de manier waarop we ons werk doen. En passen onze dienstverlening hierop aan. Goede dienstverlening draagt bij aan herstel van vertrouwen in de overheid.

Al deze ontwikkelingen maken dat het goed is onze visie op dienstverlening (voorheen Klik, Bel, Kom) te herijken en te verbreden om daarmee klaar te zijn voor de toekomst en in te spelen op de veranderende samenleving. Deze visie komt voort uit de concernopdracht Dienstverlening.

Publieksvriendelijke samenvatting

Alle maatschappelijke, landelijke en digitale ontwikkelingen maken dat het goed is onze visie op dienstverlening opnieuw te bekijken en weer passend te maken voor de toekomst.

Deze dienstverleningsvisie van de gemeente "Enschede zorgt dat het klikt" omschrijft waar we van uitgaan bij het leveren van onze dienstverlening. En het gaat over de manier waarop wij in contact komen met onze inwoners en bedrijven. En hoe wij inspelen op wat we horen en zien in onze gemeente. Of we dat nu ophalen uit één op één gesprekken of door actief deel te nemen via social media.

De uitgangspunten gebruiken we bij alles wat we doen en organiseren: we stellen ons steeds de vraag of het bij de uitgangspunten past.

Onze uitgangspunten zijn:

1. *Gastvrij - We zijn een gastvrije gemeente en zetten onze inwoners en ondernemers centraal.*
2. *Mensgericht - We tonen oprechte belangstelling, hebben invoelingsvermogen, denken mee met initiatieven of vragen van inwoners.*
3. *Klant en klaar - Waar mogelijk werken we digitaal maar persoonlijk waar dat moet en we voorkomen onnodige stappen.*
4. *Duidelijk - Onze communicatie is helder en in onze uitingen gebruiken we een eenduidige manier.*

De visie bestaat verder uit een zevental manieren van inrichten om de organisatie en de automatisering te ondersteunen. Op basis van de behoeften binnen de gemeentelijke onderdelen ontstaat er vervolgens een plan

op maat, het programma iDienstverlening. Door deze aanpassing van de visie zijn we voorbereid op de toekomst, maar vooral bereikbaar voor onze inwoners en ondernemers op een gastvrije, mensgerichte en duidelijke wijze.

Beoogd effect

De dienstverleningsvisie omschrijft welke principes en uitgangspunten we hanteren bij het leveren van onze dienstverlening. En het gaat over de manier waarop wij in contact komen met onze inwoners en bedrijven. En hoe wij inspelen op signalen en ontwikkelingen in onze gemeente. Of we die nu ophalen uit één op één gesprekken of door actief deel te nemen aan discussies via social media.

Zorgen dat het klikt, vraagt om de menselijke maat. We bieden gemak door informatie, producten en diensten digitaal aan te bieden. Waar nodig helpen wij. We leren continu van de klantvraag. We innoveren waar het slim en prettig is. En werken effectief en efficiënt en zoeken de samenwerking op met andere partijen als dat voordeel oplevert voor onze inwoners. We zijn daar waar het nodig is. Via internet, telefoon, social media, balie of thuis aan de keukentafel. De gemeente als eerste overheid. Met onze partners UWV, ROZ, Expat Centre, IND en DUO op het Inwonersplein brengen we de overheid weer dichterbij.

In deze visie worden algemene uitgangspunten benoemd. De diversiteit aan diensten en de verscheidenheid in doelgroepen die we bedienen, maakt dat we niet alles over één kam kunnen scheren. Denk aan digitale aangifte geboorte enerzijds en het keukentafelgesprek met de wijkcoach anderzijds. Deze visie gebruiken we als richting en niet als keurslijf. Op deze manier werken we als gemeente eenduidig vanuit dezelfde leidende principes en inrichtingsprincipes.

Via klantfeedback, klantonderzoek e/o klantreizen houden wij de tevredenheid in de gaten en krijgen we zicht op de verbetermogelijkheden. Voor klantfeedback maken we gebruik van de methode met smileys van Klant-in-Focus.

Argumenten

1.1. De visie zorgt voor een eenduidige, gemeentebrede kijk op hoe we onze dienstverlening inrichten, die aansluit bij wensen en behoeften uit de samenleving.

De visie is leidraad voor ons handelen. We zorgen daarmee dat een inwoner zich gehoord voelt en kan vertrouwen op een eenduidige lijn in dienstverlening. Wanneer een inwoner telefonisch contact opneemt moet deze dezelfde informatie krijgen als op de website. De leidende principes zijn belangrijke kernwaarden voor een inwoner/ ondernemer, zo weten wij uit klantonderzoek/ klantfeedback.

Risico's

Er zijn geen risico's in beeld.

Financiële dekking van het voorstel

Om gecoördineerd de beweging naar de bedoeling van de in het stuk beschreven eigentijdse dienstverlening te faciliteren is een aanjaag-, faciliterende en monitorfunctie nodig. De coördinerende rol is tevens het 1e aanspreekpunt voor externen, voor Raadsvragen e.d.

Beginzelen, beleid en uitvoering - generieke inbedding van de bedoelde aanpak in processen- van onze gehele Dienstverlening worden steeds hechter verbonden, en zijn afhankelijk van de informatievoorziening en de inrichting daarvan. Daarom is deze centrale rol op dit moment bij de CIO office georganiseerd.

De uitvoeringsmanagers en de CD hebben akkoord gegeven op de inhoud van de visie. De dekking van de coördinerende rol wordt gevonden binnen de begroting van alle programmaonderdelen, dit i.v.m. het gemeentebrede karakter. De verdeelsleutel is 1/3^e (35.000 euro) per programma, te weten DF, EWO en PDV.

De concretisering van de visie vindt via maatwerk in de verschillende domeinen plaats en de daaruit voortvloeiende financiële consequenties zullen dus ook in de verschillende domeinen moeten worden opgevangen.

Alternatieven

Zowel voor de visie als voor het toewijzen van een coördinerende rol zijn geen alternatieven uitgewerkt. Snelle veranderingen in de maatschappij vroegen om een modernisering van onze visie en we vinden het van groot belang dat we deze visie op een juiste wijze gecoördineerd in onze organisatie doorvoeren.

Participatie

In het opstellen van de visie zijn de belangen van inwoners meegenomen door te putten uit resultaten van klantonderzoek & klantfeedback. Ook zijn de adviezen van een extern, gespecialiseerd bureau, meegenomen.

Communicatie

Communicatie met direct betrokkenen

Intern

Binnen de gemeentelijke organisatie zijn we allemaal dagelijks bezig met dienstverlening. Grofweg kunnen we twee 'groepen' onderscheiden. De ene groep heeft veel individuele klantcontacten en vertaalt dienstverlening in producten, processen en vragen. De andere groep staat vaak wat verder af van individuele klantcontacten en producten maar staat wel degelijk in contact met de samenleving via bijvoorbeeld bedrijven, instellingen en andere partijen. Voor deze groep staat dienstverlening voor hoe we als gemeente overkomen in de samenleving. *De visie probeert beide 'werelden' te verbinden, waardoor dienstverlening van ons allemaal wordt en de inwoner bij iedereen centraal staat.*

De kwaliteit van onze dienstverlening aan onze inwoners en ondernemers weerspiegelt de manier waarop we intern met elkaar omgaan. We kunnen dus alleen een excellente dienstverlener voor Enschede zijn als we intern dezelfde richtlijnen toepassen. De visie op dienstverlening gaat dus net zo goed over onze interne dienstverlening.

Extern

Extern willen we vooral laten zien waar we voor staan en wat de inwoner/ondernemer van ons kan verwachten. Instrumenten ondersteunen de mensgerichte dienstverlening om effectief en betaalbaar te zijn. Zo is de (digitale) toegang tot de gemeente goed geregeld. De informatievoorziening is helder, makkelijk te vinden, actueel en in ieder geval digitaal. De dienstverlening is zichtbaar. Wij bewaken onze kwaliteit door monitoring en vragen aan klanten.

Relatie Communicatievisie

In februari 2016 is de Communicatievisie 2016-2018 door de Raad vastgesteld. Deze visie geeft richting aan de manier van communiceren door de gemeente Enschede.

In april 2018 is de evaluatie van de Communicatievisie in de Raad besproken met aandacht voor de relatie met de dienstverleningsvisie "Enschede zorgt dat het klikt". Immers uit de evaluatie blijkt dat inwoners zich soms onbegrepen voelen en voor hun gevoel lang moeten wachten op antwoorden. De hier voorliggende dienstverleningsvisie 'Enschede zorgt dat het klikt' over stedelijke dienstverlening speelt in op deze behoefte van inwoners. Er is over en weer sprake van een wisselwerking: voor een optimale (online) dienstverlening is een communicatieve organisatie immers van belang. Denk hierbij aan helder geschreven brieven, nudging en klantgericht werken. Daarnaast is het belangrijk ernaar te streven dat de verschillende onderdelen van de gemeente wel op dezelfde manier communiceren. Inwoners zien de gemeente Enschede vaak als één geheel en niet als losse afdelingen.

PR over het besluit

nee

Publieksvriendelijke samenvatting

Zie hierboven.

Vervolg

Na behandeling in het college van 20 november zal het ter besluitvorming voorliggen in de Raad op 17 december. De domeinen hebben hun behoefte kenbaar gemaakt waardoor een gericht uitvoeringsplan is ontstaan. Daarnaast sluiten we aan op het gemeentebrede traject van de i-posters.

Bijlagen

Nummer	Omschrijving	College	Raad	Geheim¹
1800096861	Visie Dienstverlening "Enschede zorgt dat het klikt"	Ja	Ja	Nee
1800098496	Uitvoeringsplan iDienstverlening	Ja	Ja	Nee

Burgemeester en Wethouders van Enschede, _____

de loco-Secretaris,

E.A. Smit

de Burgemeester,

dr. G.O. van Veldhuizen

¹ Afspraak: maak 1 kort en samenvattend document dat openbaar is en bestempeld, indien nodig, de bijlagen als geheim.