

Afdeling	: PRO - Projecten	B&W-voorstel:
Naam opsteller voorstel	: Martijn Donselaar	DJ-1497749
Portefeuillehouder	: T.E.C. (Tessa) Geelen Msc.	Zaaknummer:
		1153304
		Publicatie:
		Openbaar

### Onderwerp

Dienstverleningsconcept en Beleidsplan Dienstverlening.

### Voorstel

1. Het dienstverleningsconcept 'Samen om Tafel' vast te stellen.
2. Het Beleidsplan Dienstverlening vast te stellen.

### Inleiding

Als gemeente Weert vinden wij dienstverlening belangrijk. In het programma 'Weert koerst op verbinding' zeggen wij hierover:

*"Dienstverlening is van ons allemaal [...]. Samen met de afdelingen maken we werkafspraken en we communiceren dienstverleningsafspraken in de hele organisatie. We streven naar constante verbetering van de dienstverlening."*

Om constant te kunnen verbeteren, is een beeld nodig van wat we willen bereiken. Dit beeld is er momenteel niet, omdat er nog geen integraal concept voor dienstverlening is. Om te komen tot een integrale benadering van dienstverlening, heeft u in december 2020 de projectopdracht 'Dienstverleningsconcept' vastgesteld.

Vroeg in het proces is geconstateerd dat het concept eigenlijk twee verschillende functies dient. Er is daarom een knip aangebracht tussen twee verschillende documenten:

1. Dienstverleningsconcept: de *richting* van de dienstverlening bepalen; inspireren en enthousiasmeren.
2. Beleidsplan Dienstverlening: de *inrichting* van de dienstverlening bepalen; de doorvertaling van het concept naar een doelenboom en het vastleggen van beleidsmatige uitgangspunten.

In de periode januari tot en met november 2021 is uitvoering gegeven aan het project. Zowel het dienstverleningsconcept als het beleidsplan liggen nu voor om vastgesteld te worden.

Weert, 3 maart 2022	S		B	W	W	W	W	W
	MM		RV	MvdH	TG	WvE	PS	HvdL
		akkoord						
		bespreken						

Soort besluit: Besluit college

#### In te vullen door het B&W secretariaat:

- Akkoord  
 Akkoord met tekstuele aanpassing door portefeuillehouder  
 Anders, nl.:
- Niet akkoord  
 Gewijzigde versie

Beslissing d.d.: 22 maart 2022

Nummer: 2

De secretaris



## **Beoogd effect/doel**

Als onderdeel van het beleidsplan dienstverlening is een doelenboom gemaakt. Hierin zijn de maatschappelijke effecten geformuleerd die we nastreven door middel van een goede dienstverlening:

1. Meer verbinding tussen gemeente en samenleving.
2. Meer vertrouwen tussen gemeente en samenleving.
3. Een prettig klimaat voor wonen, ondernemen en recreëren.
4. Iedereen doet mee, telt mee en draagt bij naar eigen vermogen.

Het vaststellen en implementeren van het dienstverleningsconcept en het beleidsplan draagt bij aan de realisatie van deze effecten.

## **Argumenten**

### *1.1 het dienstverleningsconcept geeft invulling aan de nieuwe organisatievisie*

Het dienstverleningsconcept valt onder de paraplu van de nieuwe organisatievisie. De waarden van het concept vloeien voort uit de waarden van de organisatievisie (moed, van betekenis en in verbinding). Daarnaast overlapt de visie in het beleidsplan dienstverlening met de missie in de nieuwe organisatievisie. De organisatievisie is ook een kader bij het opstellen van het uitvoeringsplan dienstverlening. Als er in de organisatie iets veranderd kan dit gevolgen hebben voor het dienstverleningsconcept.

### *1.2 het dienstverleningsconcept verenigt spanningsbogen die inherent zijn aan onze dienstverlening*

Tijdens het onderzoeksproces is geconstateerd dat onze dienstverlening gepaard gaat met een aantal spanningsbogen. Stellen we de klant centraal of het algemeen belang? Zijn we mogelijkmakers of zijn we kaderstellers? Willen we standaardiseren en digitaliseren of willen we juist maatwerk bieden?

De uitdaging bij het ontwerpen van één gemeentebreed dienstverleningsconcept is om deze spanningsbogen met elkaar te verenigen. Met 'Samen om Tafel' is hier invulling aan gegeven. Een grote hoeveelheid aan ideeën is gereduceerd tot één pakkende slogan en één duidelijk beeld. Hierin schuilt de kracht van het concept.

### *1.3 met het dienstverleningsconcept kunnen we medewerkers inspireren en enthousiasmeren*

Het dienstverleningsconcept is het Weerter verhaal voor dienstverlening. Het is een synthese van wat wij als gemeente én van wat inwoners belangrijk vinden. Omdat het veel verschillende ideeën en perspectieven verenigt in één verhaal, heeft het de potentie om een gemeenschappelijk kader te bieden voor alle collega's in de organisatie. Als gevolg daarvan is het een concept geworden dat aansprekend kan zijn voor alle collega's, ongeacht hiërarchisch niveau of functie in de organisatie.

### *1.4 het dienstverleningsconcept helpt medewerkers om te bepalen welke keuzes ze moeten maken*

Het concept heeft de functie van een kompas: het vertelt ons niet wat we precies moeten doen, maar geeft aan welke richting we op moeten. Voor onze dienstverleners is het vaak op voorhand niet duidelijk hoe ze op een juiste manier kunnen handelen. Medewerkers kunnen hierdoor onzekerheid ervaren. Medewerkers kunnen het concept in de hand nemen om na te gaan hoe ze in een bepaalde situatie kunnen handelen.

### *1.5 het dienstverleningsconcept biedt medewerkers ruggensteun*

Als over dienstverlening gesproken wordt, leeft momenteel nog vaak de verwachting dat we de klant zo snel mogelijk een antwoord moeten geven. 'Snelheid' en 'leveren' staat in

de beeldvorming vaak gelijk aan kwaliteit. Dit zorgt voor onrealistische verwachtingen. Aan de kant van de medewerker zorgt het soms voor stress en aan de kant van de klant voor teleurstelling als we die verwachtingen vervolgens niet waar kunnen maken. Het dienstverleningsconcept biedt een alternatief antwoord voor wat kwaliteit is: goede dienstverlening is óók om kritisch te zijn, de klant te wijzen op zijn eigen verantwoordelijkheden en soms op een duidelijke manier 'nee' te zeggen. Het gaat er om dat we sámen starten. Doordat we deze richting inslaan geven we medewerkers ruggensteun.

#### *2.1 dankzij het beleidsplan kunnen we sturen op effecten*

In het beleidsplan zijn de effecten voor dienstverlening bepaald. Door vaststelling van het beleidsplan kunnen we hierop gaan sturen.

Door vaststelling van het beleidsplan kunnen we gaan sturen op effecten.

Onderdeel van het beleidsplan is namelijk om te gaan meten en verbeteren

### **Kanttekeningen en risico's**

N.v.t.

### **Financiële, personele en juridische gevolgen**

N.v.t.

### **Uitvoering/evaluatie**

#### *Uitvoeringsplan Dienstverlening*

De laag van 'activiteiten' in de doelenboom heeft een uitwerking in een 'uitvoeringsplan dienstverlening'. In dit document staan projecten en acties die bijdragen aan de kwaliteit van dienstverlening in Weert. In het uitvoeringsplan is uitgewerkt welke activiteiten nodig zijn om het dienstverleningsconcept en het beleidsplan dienstverlening te laten landen in de organisatie

#### *Evalueren*

Onderdeel van het uitvoeringsplan is om cyclisch te evalueren op de voortgang van de uitvoering van het beleidsplan en het dienstverleningsconcept. Na een jaar van implementatie zal een evaluatie plaatsvinden.

### **Communicatie/participatie**

#### *Communicatie*

Communicatie over deze stukken zal plaatsvinden aan de hand van de activiteiten in het uitvoeringsplan.

#### *Participatie*

Om te komen tot het dienstverleningsconcept is een participatietraject doorlopen. Zoals het onderzoeksverslag (zie bijlage 3) laat zien hebben ruim tien iteratieve stappen plaatsgevonden op basis van divergeren en convergeren ('wybers'). Bij elke van deze stappen was er sprake van participatie. Enkele voorbeelden:

- Collega's van alle afdelingen zijn geraadpleegd over dienstverlening tijdens drie interne sessies
- Er hebben drie factor c-sessies plaatsgevonden, met wisselende samenstellingen

- Inwoners zijn bevroagd aan de hand van een enquête en enkele verdiepende interviews
- Het concept is ontworpen tijdens vier designsessies, samen met collega's van de afdelingen
- Een testpanel heeft op drie momenten feedback gegeven op de tussenproducten

### **Overleg gevoerd met**

#### Intern:

- Procesgroep Dienstverlening (Jeroen van Veen, Ron Meerts, Nancy Peeters, Martijn Donselaar, Ingeborg Verschuuren)
- Ambtelijk opdrachtgever (Kees Joosten)

#### Extern:

n.v.t

### **Bijlagen**

1. Dienstverleningsconcept 'Samen om Tafel'
2. Beleidsplan Dienstverlening
3. Onderzoeksverslag Dienstverleningsconcept