

Afdeling	: INF - Informatie	B&W-voorstel: DJ-2799680
Naam opsteller voorstel	: Marco van Dijk MC.van.Dijk@weert.nl, 0495-575582	Zaaknummer: 2799679
Portefeuillehouder	: mr. R.J.H. (Raymond) Vlecken CBM	Publicatie: Openbaar

Onderwerp

Dienstverleningsconcept en actielijnen dienstverlening 2025-2026.

Voorstel

1. In te stemmen met het dienstverleningsconcept en de actielijnen voor de uitvoering
2. In te stemmen met de opdracht voor het opstellen en uitvoeren van het actieplan Dienstverlening.
3. De raad voor te stellen:
 - a. In te stemmen met het dienstverleningsconcept
 - b. Voor de uitvoering van de actielijnen een aanvullend budget beschikbaar te stellen van totaal € 250.000 voor de uitvoering in 2025 en 2026 en deze te onttrekken aan de algemene reserve.

Inleiding

De ontwikkeling van de dienstverlening aan de inwoners, ondernemers, organisaties, stichtingen, verenigingen en bezoekers (hierna: inwoners) van Weert stond de afgelopen jaren niet stil. Zo breidden we het dienstverleningsniveau van Openbaar Gebied uit en werkten we aan het voldoen aan de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (WMEBV). We zorgden voor meer tevredenheid bij het afhandelen van reisdocumenten, ook in de nog voortdurende piek van paspoortaanvragen. Er waren meer interventies vanuit de verschillende beleidsvelden die de dienstverlening raken. Al deze acties waren gericht op de dienstverlening, maar kenden weinig samenhang en leidden tot een gefragmenteerd aanbod van gemeentelijke diensten en een wisselende tevredenheid bij inwoners.

In de strategische visie heeft Weert haar ambities voor de komende jaren beschreven. Met een op de inwonergegerichte dienstverlening voelt de inwoner zich thuis in de gemeente en zorgen we ervoor dat iedereen mee kan doen. Daarnaast heeft de gemeente Weert stevige groeiambities. Het realiseren van deze groeiambities betekent dat we in de toekomst meer werk moeten leveren. Meer inwoners betekent immers ook meer vergunningen, meer jeugdzorg, meer onderwijs et cetera. De strategische visie is leidraad voor de ontwikkeling van onze dienstverlening. Daarnaast anticiperen we op de gemeentelijke ontwikkelingen zodat we de verhoogde vraag meer effectief aan kunnen én aansluiten bij de behoeften van onze inwoners.

Dit voorstel bevat het Dienstverleningsconcept (DVC) van de gemeente Weert. Het DVC beschrijft onze ambities op dienstverlening, de resultaten die wij nastreven, de activiteiten die wij daarvoor gaan doen, de investering die daarvoor nodig is en tot slot het budget wat nodig is.

In te vullen door het B&W secretariaat:

- ☐ Akkoord
☒ Akkoord met tekstuele aanpassing door portefeuillehouder
☐ Anders, nl.:
Beslissing d.d.: 15-04-2025

- ☐ Niet akkoord
☐ Gewijzigde versie

Nummer: 11

De secretaris,

Het Dienstverleningsconcept kwam tot stand met de hulp van velen. Zo werkte een kernteam van 16 collega's die tezamen een dwarsdoorsnede van de organisatie vormen aan het concept. Ook interviewden we daarnaast bijna 20 collega's en lazen we tientallen documenten van Weert. Waaronder het eindproduct van het eerdere Dienstverleningsconcept traject en de input van de inwoners die destijds verzameld is. We stemden gedurende het traject af met de strategen, opgavemanagers, college B&W en het strategisch DT. Om zeker te zijn dat onze inwoners ook op de door ons geschetste dienstverlening zitten te wachten, betrokken we hen middels een focusgroep over het concept en spraken over wensen over de prioritering van de actielijnen vóórdat deze naar de Raad gaat. Daar kwam naar voren dat communicatie, juist en tijdig informeren belangrijke aandachtspunten zijn voor de gemeentelijke organisatie. Ook duidelijkheid en de gelijkwaardigheid in het contact met de gemeente kwamen duidelijk als wens naar voren. Daarbij is een duidelijk uitgelegde 'nee' ook een goed antwoord. Het beeld uit deze sessie sluit daarmee naadloos aan bij wat we willen bereiken met de invoering van het dienstverleningsconcept. De aangehaalde punten zullen we zeker meenemen in de verdere implementatie.

Doel(en)

Met het DVC dragen wij bij aan het behalen van een aantal concrete doelen uit de strategische visie:

- Meer digitale oplossingen in dienst van inwoners. Zo stellen we een aantal inrichtingsprincipes voor onze kanalen (zoals digitale oplossingen) en onze klantprocessen vast. Onderdeel daarvan is dat we onze producten inwonergericht gaan ontwerpen.
- Lokale lasten voor inwoners zo laag mogelijk houden. Onze dienstverlening is op dit moment nog onvoldoende inwoner- en ondernemergericht ontworpen. Dit zorgt voor onnodig herhaal verkeer omdat we terugbelverzoeken niet (op tijd) terugbellen, onnodige belletjes omdat mensen onze brief niet begrijpen, een inefficiënt aanvraag proces omdat het aanvraagformulier fout of verkeerd is ingevuld omdat het niet te begrijpen is et cetera. Met het investeren in onze dienstverlening zorgen we ook voor een lagere kostprijs van onze producten en diensten.
- Versterken van het profiel en de richting waar we voor staan als gemeente. Het DVC versterkt het profiel en de richting waar we voor staan als dienstverlenende gemeente.
- Het vergroten van het vertrouwen van de samenleving in het integer handelen van de lokale overheid. Uit onderzoek i.o.v. het ministerie van BZK blijkt dat inwonertevredenheid een belangrijke drijfveer van vertrouwen is. Met het DVC zetten wij in op het vergroten van de inwoner tevredenheid over onze producten en diensten. En werken daarmee aan het vergroten van het vertrouwen.

Resultaten

Het DVC is geen eindbestemming, maar een richting waar we voor staan als gemeente. Het actieplan stelt ons als gemeente in staat om continu naar de gewenste dienstverlening toe te groeien. Gezien de ontwikkelingen binnen de organisatie en de samenleving kiezen we een aantal dienstverleningsaspecten. In 2025 en 2026 willen we hier tastbare resultaten op behalen. Daarmee leggen we een basis voor goede en adequate dienstverlening, kwalitatief en met de juiste toepassingen. De effectiviteit van onze inzet meten we af op het behalen van de volgende resultaten:

1. Een robuuste frontoffice.
 - a. Verhoging van de telefonische bereikbaarheid met 10%.
 - b. Verhoging van het aantal inwoners dat meteen een goed antwoord krijgt met 10%.
 - c. Verlaging van het aantal 'onnodige' vragen van inwoners met 10%.
 - d. Een dashboard waarmee we kunnen sturen op de dienstverlening op onze dienstverleningskanalen (telefonie, website, social et cetera).

- e. Een plan van aanpak voor Omnichannel dienstverlening. Omnichannel betekent het inrichten en integreren van de kanalen zodat er naadloze dienstverlening plaatsvindt en inwoners geen kastje/muur ervaring hebben.
- 2. Klantprocessen. Voor minimaal 5 processen gaan wij verbeteringen doorvoeren. Gericht op:
 - a. Vermindering van de benodigde ambtelijke verwerkingsuren met 5%.
 - b. Stijging van het aandeel digitale aanvragen met 10%.
 - c. Stijging van inwoner tevredenheid met minimaal 0,5.
 - d. Stijging van medewerker tevredenheid met minimaal 0,5.
 - e. Implementeren van verbeterloop.
- 3. College en organisatie. We willen de transitie in gang zetten naar een meer inwonergegerichte organisatie. Daarvoor zetten we in op twee resultaten:
 - a. Integrale sturing op dienstverlening van buiten naar binnen door het dienstverleningsconcept onderdeel te maken van het leiderschapsprogramma.
 - b. 80% van de collega's weten dat we meer inwonergegerichte dienstverlening gaan bieden en krijgen hier inspiratie en steun bij.

In het kader van sturen op effecten werken we de resultaten nog verder uit naar o.a. indicatoren. Hier formuleren we de doelstelling SMART voor de komende 1,5 jaar.

Activiteiten

In het DVC staat een volledig overzicht van alle 14 activiteiten die de ingrediënten vormen om richting de gewenste dienstverlening te groeien. Met de aanpak van 7 activiteiten leggen we de komende 1,5 jaar een goede basis voor meer inwonergegerichte dienstverlening. Eind 2026 evalueren we de behaalde resultaten en komen we bij u terug met een voorstel hoe het vervolg vorm gegeven kan worden. Daarmee zorgen we voor een steeds meer inwonergegerichte organisatie en daarmee dienstverlening. Dan zijn we ook in staat de dienstverlening verder te ontwikkelen op basis van levensgebeurtenissen van inwoners en pro-actieve dienstverlening te beproeven. Meer inwoner gerichte dienstverlening betekent dat we ook streven naar inclusiviteit. In de aanpak staat inclusiviteit daarom centraal zodat onze dienstverlening inclusief en toegankelijk is.

Argumenten

1. *De gemeente Weert heeft een ambitieuze strategische visie.*
De huidige dienstverlening is nog onvoldoende inwonergegericht. Het ontbreekt op dit moment aan een 'dienstverleningsmotor' die teams helpt bij het structureel verbeteren van onze dienstverlening vanuit inwonerperspectief.
2. *De gemeentelijke ontwikkelingen betekenen waarschijnlijk dat de druk op de dienstverlening zal toenemen en dat we meer werk te verhapstukken krijgen.*
We moeten dus ook efficiënter en effectiever werken. Investeren in onze dienstverlening is daarmee voorwaarde scheppend om onze ambities waar te kunnen maken. Er zit nu nog relatief veel lucht in onze dienstverlening(sprocessen). Denk aan brieven die nog niet allemaal begrijpelijk zijn, formulieren die nog niet logisch zijn, telefonische bereikbaarheid die beter kan, et cetera.
3. *De wereld om ons heen verandert en daarmee de verwachtingen van inwoners over onze dienstverlening ook.*
Bij elke bestelling weet je precies waar je aan toe bent, bij de gemeentelijke dienstverlening nog niet. Daarnaast sorteert VNG voor op diverse innovaties op dienstverlening waardoor we ook mooi kunnen meeliften met eerder ontwikkelde elementen.
4. *Er is heel veel positieve energie in de organisatie om met dienstverlening aan de slag te gaan.*

Veel teams zijn hier al vaak mee bezig. Maar het ontbreekt aan een heldere koers en kaders om onze ambities waar te kunnen maken. Het is nu nog te vaak persoonsafhankelijk of we het goed organiseren.

Kantttekeningen en risico's

Budget actielijnen realiseren DVC zijn nog niet opgenomen in de begroting 2025-2028

De kosten voor de uitvoering van de actielijnen die voortkomen uit het DVC zijn niet opgenomen in de begroting 2025-2028 (vastgesteld in november 2024), en lopen vooruit op de komende begroting voor 2026. Voor de betreffende begrotingen was het nog te vroeg om budget te reserveren omdat het proces voor de herijking van het concept medio 2024 is opgestart en in 1e kwartaal van 2025 afgerond. Met de ontwikkeling van het DVC is er nu een kader voor onderbouwde budgetaanvraag en kan de raad haar beraadslaging doen op het voorstel.

Onvoldoende personele capaciteit beschikbaar voor de uitvoering van het actieplan

Er ligt veel op het bordje van de collega's. Met het dienstverleningsconcept wordt ervaren dat er nog iets bij komt. We bouwen aan de winkel, terwijl die open is. We ontlasten collega's door te zorgen voor de benodigde ondersteuning om de verbetermaatregelen daadwerkelijk uit te kunnen voeren.

Toegankelijke dienstverlening vereist extra aandacht voor inclusiviteit

Het doel van de gemeentelijke dienstverlening is een goede dienstverlening voor alle inwoners. Onze dienstverlening willen we inwonergegericht aanbieden. Dat betekent dat we rekening moeten houden met de kennis, vaardigheden en beperkingen van onze inwoners. Dit geldt zeker voor dienstverlening langs het digitale kanaal waar bijvoorbeeld een visuele beperking geen belemmering mag zijn om goed geholpen te worden. We zoeken in de uitvoering de verbinding met de visie in de 'Routekaart inclusief samenleven' en sluiten aan bij de hierin opgenomen uitvoeringsagenda, specifiek op de activiteiten in het participatietraject m.b.t. mensen met een beperking. Ook zorgen we ervoor dat de digitale toegang voldoet aan de eisen van de Wet digitale toegankelijkheid. Voor de laatste sluiten we aan bij de projectgroep die zich bezighoudt met de invoering van deze wet.

Financiële, personele en juridische gevolgen

Zoals hierboven beschreven is de uitvoering van de actielijnen van het Dienstverleningsconcept van incidentele aard. Dit project heeft een looptijd van 2025 t/m 2026.

Aanvullend op de bestaande capaciteit hebben we nog een budget nodig van € 250.000 om de resultaten te behalen.

Met deze investering zorgen we voor de financiering van de projectleiding en begeleiding waarmee we meetbare resultaten gaan boeken in onze dienstverlening. Waaronder een robuuste frontoffice, betere telefonische bereikbaarheid (+10%), en meer digitale aanvragen (+10%). Ook maken we minimaal vijf klantprocessen meer inwoner gericht en efficiënt, verhogen daarmee de tevredenheid over die processen en zetten de transitie naar een meer inwonergerichte organisatie in gang. Dit alles wordt ondersteund door een dashboard en een plan voor Omnichannel dienstverlening. Deze activiteiten vergen kennis en vaardigheden die wij op dit moment nog niet in de organisatie hebben. Daarom huren we voor 2025 een projectleider in die het gedurende het traject aan ons overdraagt. Daarnaast huren we stevige procesbegeleiding in om echt stappen te kunnen zetten op minimaal vijf klantprocessen.

Voorgesteld wordt het totale saldo van € 250.000 te onttrekken aan de algemene reserve. De onttrekking zal plaatsvinden in de periode 2025 – 2026.

	2025	2026	Totaal
Onttrekking uit algemene reserve	€ 154.500	€ 95.500	€ 250.000

Overleg gevoerd met

Intern:

Directie

Strategen in het strategienoverleg

Peter Lanting, opgavemanager woningbouwopgave

Monique Billekens, adviseur organisatieversterking

Koen Janssen, business controller financiën

Kernteam dienstverlening

Ron Meerts, afdelingshoofd Dienstverlening en Informatie

Fenna Beeren, beleidsmedewerker inclusiviteit, OCSW

Extern:

nvt

Participatie

Aan de hand van een gespreksleidraad organiseerden we voor een groep inwoners en ondernemers een focusgroep. We vroegen hen naar hun ervaringen met en verwachtingen over de gemeentelijke dienstverlening. Het Dienstverleningsconcept sluit naadloos aan op de uitkomsten van dit gesprek. In de uitvoering van het actieplan zal het verbeteren van de dienstverlening plaats vinden door het organiseren van onder andere klantreizen. Op deze wijze kunnen we inwoners, ondernemers e.d. verder betrekken bij het ontwerp van dienstverleningsprocessen die aansluiten bij de behoefte

Communicatie

Communicatie is een belangrijke poot van het slagen van het DVC. Zowel de interne communicatie naar de collega's toe (wat is het DVC, wat betekent het en wat kun jij en je team er mee?) als ook het verbeteren van onze klantcommunicatie / klantinteractie.

Communicatie was betrokken in zowel de kerngroep als in de interviews. De inzet van communicatie in het ondersteuningsteam Dienstverlening is afgestemd met afdelingshoofd concernstaf. In de uitvoeringsplannen geven we dit nader invulling.

Planning

1. April: informatieavond gemeenteraad
2. Mei: Commissiebehandeling en gemeenteraad waarbij we vragen om akkoord op budget uitvoeringsprogramma
3. Juni: concretiseren activiteiten naar uitvoeringsplannen voor komende 1,5 jaar.

Evaluatie

De actielijnen komen terug in het college met een voorstel op welke wijze het college de uitvoering kan volgen. In de tweede helft van 2026 informeren we de gemeenteraad over de gedane inzet en de resultaten die we daarmee hebben geboekt.

Bijlage(n):

1. Dienstverleningsconcept en actieplan
2. Doelenboom
3. Raadsvoorstel Dienstverleningsconcept

