



Aan de gemeenteraad

Raadsvoorstel

Onderwerp

Visiedocument "visie op dienstverlening gemeente Eijsden-Margraten 2020

Beslispunt(en)

Instemmen met het visiedocument "visie op dienstverlening gemeente Eijsden-Margraten".

Toelichting

Aanleiding / motivering

De uitgangspunten van het dienstverleningsconcept uit 2012 past niet meer bij de hedendaagse normen van een moderne gemeentelijke dienstverlening. Dit wordt gestaafd door het raadsprogramma en het bestuursakkoord.

Het College heeft dan ook vorig jaar besloten om te starten met het opstellen van een eigentijdse dienstverleningsvisie voor de gemeente Eijsden-Margraten. Hierbij is gesteld dat een nieuwe visie tastbaar dient te zijn voor alle stakeholders, zoals inwoners / ondernemers, college, raad en de medewerkers van onze organisatie. Burgerparticipatie is dan ook een belangrijk uitgangspunt bij dit dienstverleningstraject. Tevens is als vertrekpunt gehanteerd dat aansluitend op het vernieuwen van de dienstverleningsvisie, de beoogde verbeteringen binnen de organisatie dienen te worden gerealiseerd. Dit vergt een gedegen en gedragen veranderproces.

Vanuit het oogpunt om te komen tot een eigentijdse en klantgerichte dienstverlening is een twee-fasen-aanpak voorzien:

- Fase 1: Het opstellen en vaststellen van een nieuwe dienstverleningsvisie vertaald naar een nieuw dienstverleningsconcept inclusief een implementatieplan;
- Fase 2: Uitvoering geven aan het in fase 1 voorgestelde veranderproces.

De vorming van het dienstverleningsconcept is middels co-creatie tot stand gekomen, door samen met de medewerkers uit de organisatie, de samenleving en in afstemming met de raadswerkgroep Participatie het voorliggende visiedocument op te stellen.

Het uitgangspunt van de dienstverleningsvisie zoals deze nu voorligt is dat de dienstverlening van de gemeente Eijsden-Margraten de burgers en ondernemers centraal stelt, vanuit een vraag- en klantgerichte cultuur en waarbij dienstverlening op maat wordt geleverd vanuit serviceformules (serviceconcepten).

Voor iedere categorie van dienstverlening kunnen andere accenten worden gelegd. We doen dit aan de hand van een landelijk set aan Serviceformules (serviceconcepten) met bewezen oplossingen. Met Serviceformules kunnen we de klant in de volle breedte bedienen. Van eenvoudige tot en met complexe vragen. Van standaardproducten tot en met maatwerk. Van beleidsontwikkeling tot en met uitvoering. Bij de serviceformules gaat het om het luisteren naar de vraag uit de samenleving (van

inwoners, ondernemers, wijken en buurten) en het op maat bedienen van de samenleving. De serviceformules geven richting aan de zekerheden die de klant hierbij mag verwachten.

Onderscheid wordt gemaakt in een vijftal serviceconcepten:

- **Snelserviceformule**
(snel en simpel, standaard producten, korte doorlooptijd, vaak digitaal)
- **Ontwerpformule**
(samen en op maat, samengestelde diensten, persoonlijk contact, meedenken)
- **Ontwikkelformule**
(participatie, rondom een complexe opgave, co-creatie en partnerschap)
- **Beheerformule**
(schoon, heel, veilig, dienstverlening in de openbare ruimte, leefbare stad)
- **Toezichtformule**
(alert en rechtvaardig, toezicht rondom afspraken, preventief en repressief)

Zie voor een uitgebreide en beeldende toelichting pagina 7-11 van het visiedocument.

De nieuwe aanpak moet leiden tot een dienstverlening die enerzijds mens- en ondernemersgericht is maar anderzijds ook antwoord geeft op de wijze waarop we vraagstukken en aandachtsvelden in de samenleving oppakken. Hierbij gaat het zowel over wat we leveren, hoe we het leveren, als ook hoe we communiceren en participeren.

De nieuwe aanpak draagt ook bij aan de beweging die de organisatie heeft ingezet, gericht op vitalisering en wendbaarheid van de organisatie. Hierbij ligt de nadruk op het komen tot zelforganiserende resultaatverantwoordelijke teams die inspelen op de ontwikkelingen en vraagstukken uit de samenleving.

Kortheidshalve wordt voor wat betreft de inhoud van de visie verwezen naar het bijgevoegde visiedocument "visie op dienstverlening gemeente Eijsden-Margraten 2020".

Relatie met bestaand beleid en strategische visie / integraliteit

Het raadsprogramma stelt dat de voortschrijdende ontwikkelingen, onder andere op het vlak van ICT, vragen om een nieuwe dienstverleningsvisie; een visie waarin onze inwoners en ondernemers centraal staan en dienstverleningsprocessen geoptimaliseerd worden. Bij het opstellen van de nieuwe dienstverleningsvisie, wordt verwacht dat de gemeenteraad, alsook inwoners, nadrukkelijk betrokken worden.

Het Bestuursakkoord stelt dat er een dienstverleningsvisie wordt uitgewerkt. De één loket gedachte is het uitgangspunt bij onze dienstverlening. Klachten en meldingen van inwoners worden door de gemeentelijke organisatie snel en doeltreffend afgehandeld. Het gemeentelijke digitale dienstenaanbod wordt verder uitgebreid en er wordt gewerkt aan een optimale digitale snelweg om onze inwoners van dienst te zijn.

Gevolgen

Burgerparticipatie, toelichting en verantwoording

Burgerparticipatie is, zoals eerder opgemerkt, een belangrijk aspect voor dit dienstverleningstraject; zowel in het voortraject (fase 1) alsmede bij de implementatie ervan (fase 2).

In de tweedaagse van de gemeenteraad eind september 2020 zijn een aantal gezamenlijke afspraken gemaakt om de volgende stap te maken met burgerparticipatie. Enkele van deze stappen hangen nauw samen met voorliggend dienstverleningsconcept. Op onderdelen kunnen afspraken een op een geïncorporeerd worden bij de implementatie van het dienstverleningstraject.

Afspraken die gemaakt zijn in de raadssessie zijn:

- We werken er naar toe dat burgerparticipatie een automatisch onderdeel van onze werkwijze wordt. *(hier is een duidelijke relatie te leggen met het dienstverleningstraject)*

- Het platform burgerparticipatie wordt opnieuw geformeerd en geeft invulling aan het vervolg.
- Werken aan de zichtbaarheid en communicatie van burgerparticipatie op verschillende niveaus *(hier is een duidelijke relatie te leggen met het dienstverleningstraject)*
 - o Overall: Eens per jaar een overzicht maken van de projecten waar burgerparticipatie is ingezet (thema, fase in proces, vorm) en welke burgerinitiatieven zijn gefaciliteerd en op deze manier kijken successen te vieren en te kijken hoe het verder te ontwikkelen.
 - o Een interessante indeling in de rapportages: 1. Belangrijke ontwikkelingen binnen de vele bestaande burgerinitiatieven, 2. nieuwe door de raad/gemeente geïnitieerde initiatieven bv de pilots en ten slotte 3. nieuwe initiatieven vanuit de burgers zelf
 - o Per thema: het kopje burgerparticipatie uitbreiden met 'hoe dit eruit zag' en 'wat er is opgehaald en mee gedaan is'
 - o Naar inwoners: helder communiceren naar inwoners wat er is opgehaald en wat ermee gedaan wordt (procesinformatie)
- De geplande pilots worden uitgevoerd en gebruikt om te leren hoe burgerparticipatie vorm te geven en onderdeel van de werkwijze te maken *(het traject van dienstverlening is een van de pilots)*
- Een pilot starten 'naar de kernen toe', waarbij ambtenaren / wethouder / raadslid naar een dorpskern toe gaan om in gesprek te gaan met de inwoners hiervan (hoe zij het ervaren, wat hun behoeften zijn, etc.). Verwachtingsmanagement is hierbij belangrijk om in de gaten te houden. Het gaat om burgerinitiatieven dus de meeste energie moet liggen bij de burgers en de initiatieven zelf. Het idee is om het laagdrempelig te houden, met bv 5 tot 10 punten te komen die worden afgesproken. De meeste punten moeten voor de burgers zijn en wat voor de gemeente is (basiszaken) dat je duidelijk aangeeft wat direct opgepakt wordt en wat later wordt meegenomen (en wanneer). Doorverwijzen mag ook bijvoorbeeld als lantaarnpaal het niet doet. *(hier is een duidelijke relatie te leggen met het dienstverleningstraject)*
- Om burgerparticipatie verder te ontwikkelen, hebben we inzet nodig. De inzet zoals dit nu wordt opgepakt wil de raad graag behouden.

De volgende verbetervoorstellen zijn ook genoemd, maar hier zijn nog geen concrete afspraken over gemaakt:

- Een idee is om periodiek laagdrempelige bijeenkomsten te organiseren voor inwoners, zodat het zowel voor inwoners als de organisatie een herkenbare manier van werken wordt m.b.t. burgerparticipatie. *(rondom dienstverlening kan dit aspect geïncorporeerd worden)*
- Burgerparticipatie opnemen in functieprofiel en voortgangsgesprekken van ambtenaren, raadsleden, burgemeester en wethouders
- Burgerparticipatie laagdrempelig houden. Informatie en contact met medewerkers moet makkelijk vindbaar en bereikbaar zijn voor inwoners. *(Hier is een duidelijke relatie te leggen met het dienstverleningstraject)*
- Er is al veel burgerparticipatie. Dit ook zien en dit mogelijk blijven maken, blijven onderhouden.

Financiële en personele aspecten, incidenteel / structureel, begrotingspost

Om tot een succesvolle uitvoering c.q. implementatie van de visie op dienstverlening te komen vormt een adequate procesbegeleiding een randvoorwaarde. Inzet van een verandermanager die er voor zorgdraagt dat de beoogde veranderingen breed in de organisatie worden doorgevoerd en samen met het management en de medewerkers zodanig worden opgepakt/ingericht dat deze ook worden geborgd. Tevens dient deze sturing te geven aan het veranderproces en als verbinder de afstemming met de stakeholders te behouden. Aangezien we een dergelijke persoon niet in huis hebben, zullen we deze tijdelijk moeten inhuren. De inhuurkosten zullen gedekt worden uit beschikbare middelen (budget DIO en Opleidingen).

Planning, uitvoering en evaluatie

Voor wat betreft de implementatie wordt niet gekozen voor een grootse uitrol in een keer in de gehele organisatie. Gekozen wordt voor een gefaseerde aanpak met focus op

- een gerichte ontwikkeling van teams binnen lopende processen

- gerichte inzet van mensen en middelen ter ondersteuning van de ontwikkeling

Op grond van ervaringen en evaluatiemomenten wordt bepaald of en op welke wijze een volgende fase wordt ingegaan. De evaluatiemomenten vinden plaats nadat de aanpak van een team is afgerond. De doorlooptijd van start tot evaluatiemoment per team wordt ingeschat op circa 4 maanden. De tussenresultaten van de evaluaties per teamaanpak worden vastgelegd en gerapporteerd richting college en raad.

Ten aanzien van de gefaseerde teamgerichte aanpak, wordt gestart met het team veiligheid, vergunningverlening, toezicht en handhaving. Gelijktijdig worden er trainingen met het management gestart gericht op de doorontwikkeling van de teams en borging van een dienstverlening waarbij de inwoner/ondernemer centraal staat en invulling gegeven wordt aan de verschillende serviceformules. Hierbij komen aandachtsvelden zoals processen/systemen, besturing/kpi's/stuurinformatie, gedrag/werkwijze/aanpak en leiderschap aan de orde.

Communicatie

Na vaststelling van de dienstverleningsvisie door de gemeenteraad en zodra de tweede fase van het dienstverleningstraject start, wordt de organisatie, de raad en andere stakeholders geïnformeerd en betrokken bij de implementatie. Een communicatieplan is in ontwikkeling om dit vorm en inhoud te geven. De branding van dienstverlening is voorzien in de vorm van een campagne dienstverlening 2.0 hetgeen ook gekoppeld wordt aan de doorontwikkeling van onze website. Daarnaast worden diverse werkvormen in het communicatieplan opgenomen waarmee de afstemming met de samenleving en de raad is verankerd. Naast klantarena's en inzet van klantenpanel, zullen ook klanttevredenheidsmetingen worden verricht.

Halfjaarlijks zal in afstemming met het platform bestuurlijke vernieuwing de raad een voortgangsrapportage ontvangen.

Maatschappelijke effecten

Het uitgangspunt van de dienstverleningsvisie zoals deze nu voorligt is dat de dienstverlening van de gemeente Eijsden-Margraten de burgers en ondernemers centraal stelt, vanuit een vraag- en klantgerichte cultuur en waarbij dienstverlening op maat wordt geleverd vanuit serviceformules (serviceconcepten). Dit alles moet leiden tot tevreden inwoners, ondernemers, bestuurders en andere stakeholders

Risico's

Indien we niet verder investeren in onze dienstverlening lopen we het risico dat de ontwikkeling van onze dienstverlening achterblijft bij de maatschappelijke ontwikkelingen vwb digitalisering maar ook voor wat betreft participatie. Het ontbreken van een breed gedragen concept zal er tevens toe leiden dat veranderingen versnipperd plaatsvinden en er geen integrale verandering rondom dit thema zal plaatsvinden. Tevens lopen we het risico dat de minder positieve beelden over onze dienstverlening blijven bestaan.

Het ontbreken van een adequate procesbegeleiding kan ertoe leiden dat het doorvoeren van het dienstverleningsconcept niet of onvoldoende plaatsvindt dan wel onvoldoende wordt afgestemd met de wensen, behoeften en beelden van de betrokken stakeholders. Dit zal er toe leiden dat ook een nieuw dienstverleningsconcept onvoldoende tastbaar blijft. Indien een adequate procesbegeleiding ontbreekt, dan blijft het bij een papieren concept, zonder dat de beoogde veranderingen daadwerkelijk zal indalen binnen alle geledingen van de organisatie. Om deze risico's te beperken is adequate procesbegeleiding voor fase 2 van het dienstverleningstraject van essentieel belang.

Het college van Eijsden-Margraten
De gemeentesecretaris,

De voorzitter,

Mari-An Gerits

Dieudonné Akkermans



RAADSBESLUIT

De raad van de gemeente Eijsden-Margraten

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders;

gelet op de behandeling in de Beeldvormende vergadering en raadsvergadering

Besluit:

In te stemmen met het visiedocument “Visie op dienstverlening gemeente Eijsden-Margraten”

Aldus besloten in de openbare vergadering van 27 oktober 2020.

De griffier,

Mr. Marc Verbeet

De voorzitter,

Dieudonné Akkermans