

Informatienota voor de Gemeenteraad

Onderwerp: Informatienota 'Agenda Dienstverlening Dichtbij'

Kernboodschap

Wij willen onze dienstverlening verder verbeteren, nog dichterbij brengen en onze professionaliteit verder vergroten zodat we kunnen doen wat nodig is. Daarom hebben we een nieuwe agenda Dienstverlening opgesteld: Dienstverlening dichtbij 2021-2024. Deze agenda is als bijlage toegevoegd.

Het bieden van goede dienstverlening doen we samen. We brengen focus in onze aanpak aan door de komende drie jaar de volgende thema's centraal te stellen in de nieuwe agenda Dienstverlening:

- a. Dienstverlening dichterbij inwoners;
- b. Dienstverlening doen we samen;
- c. Digitale innovatie en monitoring.

Deze notitie is een verdere uitwerking van het spoor dienstverlening in het actieplan 'Doorontwikkeling WDW'. De basis ligt er, nu is het tijd voor de volgende stap; in dienstverlening, professionaliteit & zelforganisatie. We beginnen niet vanaf 0. Ook in dienstverlening hebben we de afgelopen twee jaar al veel zaken opgepakt. In deze notitie benoemen we alleen de activiteiten die we nieuw oppakken.

Eerdere besluiten

Datum	Korte omschrijving eerder genomen besluit (vermeld zo mogelijk het zaaknummer/documentnummer)
Juli 2021	Actieplan doorontwikkeling WDW Z/21/059341
Februari 2020	Visie online dienstverlening Z/20/042170
April 2018	Programma Dienstverlening Z/18/017104

Toelichting

De wereld om ons heen verandert. Allerlei technologische en maatschappelijke ontwikkelingen veranderen de dienstverlening en de omgang van inwoners en bedrijven met de gemeente. Daarnaast verandert digitalisering niet alleen de wijze waarop we werken aan onze opgaven. Het verandert ook de maatschappelijke opgave zelf. Kunnen alle inwoners nog meedoen in de informatiesamenleving die we zijn? En hoe zorgen we ervoor dat kwetsbare inwoners goed geholpen worden?

Bovenstaande ontwikkelingen vragen om klantgericht handelen. Als gemeente Wijchen werken we voor onze inwoners, ondernemers en partners. Dit willen we zo goed en efficiënt mogelijk doen. Dienstverlening komt vanuit diverse perspectieven naar voren als belangrijk aandachtspunt. Vanuit het bestuur, vanuit het fusie-draagvlakonderzoek onder inwoners en vanuit het actieplan 'doorontwikkeling WDW'.

Het oude programma 'Dienstverlening' uit 2018 is gedateerd. Als we nu geen stappen zetten, wordt de kloof vergroot tussen de behoeften van inwoners en bedrijven enerzijds en de gemeente anderzijds. Daarom deze nieuwe agenda 'Dienstverlening dichtbij'.

Gevolgen

Met deze agenda werken we gericht aan verbetering van onze dienstverlening.

Om inwoners echt goed te kunnen helpen, is het noodzakelijk dat we ons blijven ontwikkelen en dat onze dienstverlening toekomstbestendig is. Hiervoor is o.a. digitale innovatie en monitoring nodig. Hierin hoeven we niet voorop te lopen. Wel is het belangrijk dat we aangehaakt blijven en dat we onszelf hierin blijven ontwikkelen, zodat de afstand met de voorlopers overbrugbaar blijft. We willen o.a. aan de slag met een virtuele assistent/chatbot en livechat, digitale balie en feedback, monitoringsysteem. In de Agenda Dienstverlening wordt dit verder toegelicht. Vanzelfsprekend hechten we er waarde aan dat rechtstreeks (telefonisch) contact mogelijk blijft. We werken daarom ook aan het verbeteren van onze fysieke dienstverlening.

Communicatie

Via lokale en sociale media informeren we de inwoners over de nieuwe agenda dienstverlening en de activiteiten waarmee we aan de slag gaan. Dit doen we ook tussentijds als een bepaald project van start gaat.

Uitvoering of Vervolgstappen

DIENSTVERLENING DICHTERBIJ INWONERS	DIENSTVERLENING DOEN WE SAMEN. HET IS ONS DNA.	DIGITALE INNOVATIE EN MONITORING
A. Cocreatie & accounthouder- en partnerschap <start in november 2021>	A. Vijf leidende dienstverleningsprincipes <start in november 2021>	A. Chatbot met livechat < start medio 2022>
B. (online) Participatie <start in januari 2022>	B. Ontwikkelen vaardigheden, gedrag, cultuur <start in november 2021>	B. Beeldbellen, digitale balie met ID contact < start medio 2022>
C. Omnichannelstrategie <start in januari 2022>	C. Datagedreven werken <start in januari 2022>	C. Track en trace via aansluiting mijn overheid < start begin 2023>
D. Hybride newsroom <start in december 2021>	D. Aansturing en werkgroep <start in oktober 2021>	D. Monitoren en doorontwikkelen gebruik klantsignalen <start medio 2022 >
E. Onderzoek openingstijden <miv april 2022 tot december 2022>		

Geheimhouding:

Niet van toepassing.