



# Dienstverlening in Borsele

gemeenteraad 2 oktober 2014

*gemeente van contrasten*



# Te behandelen onderwerpen

- Ambitie
- Hoe doen we het nu
- Waarom een project dienstverlening
- Benoemde projecten
- Behaalde resultaten
- Wat gaan we nog doen
- Rapporteren en informeren
- Financiën



# Ambitie

- In 2018 hoort Borsele op het gebied van dienstverlening bij de beste 10% van de ge-benchmarkte gemeenten.
  - Meting: Benchmark Dienstverlening 2018
- Zelfstandige organisatie
  - Voorbeeld, voortrekker en bepaler
  - Borsele medewerkers zijn leidend op het gebied van dienstverlening
  - ‘We zijn voorbereid op de toekomst!’
- Projectplan Dienstverlening is 30 september vastgesteld in college van B&W. Wordt aan u toegezonden.



# Hoe doen we het nu?....

- Dienstverlening aan particulieren
  - Benchmark Servicegerichtheid 2012 (Top 4 van NL, cijfer 8,5)
  - Waarstaatjegemeente.nl 2014 (Dienstverlening 6,7)
- Dienstverlening aan bedrijven
  - Rapport KVK Zeeland mei 2013 (dienstverlening via telefoon en mail 6,34)



# Burgerpeiling waar staat je gemeente 2014..

- Waarstaatjegemeente.nl 2014 (Dienstverlening 6,7)  
Resultaten zijn via ingekomen stukken gedeeld met de raad.

## Aanbevelingen:

- Ga na of verbetering van de leefbaarheid mogelijk is (verkeersituatie onderhoud van wegen). Betrek de bewoners daarin.
- Onderzoek de mogelijkheid van of een alternatief voor een tweede supermarkt.
- Bekijk waar het Openbaar vervoer verbeterd kan worden en/of de parkeergelegenheid



# Burgerpeiling waar staat je gemeente 2014..

## Aanbevelingen:

- Start burgerparticipatie trajecten eerder in het proces van beleidsvorming
  - Verbeter de digitale dienstverlening zodat een groter deel van de inwoners daarvan gebruik gaat maken. Neem ook de gebruikte taal en processen rondom statusupdates van aanvragen onder de loep.
  - Onderzoek of de potentie van vrijwillige inzet voor anderen in de gemeente aanwezig is, meer benut kan worden om kwetsbare en/of eenzame inwoners te ondersteunen in hun belemmeringen.
- December volgen de resultaten benchmark publiekszaken



# Waarom project dienstverlening...

- De context waarin we werken verandert
  - Samenwerkingsverbanden, verschuiving en decentralisering van taken, gemeente wordt eerste overheid, eisen van de klant, verharding maatschappij, initiatieven van bewoners vragen om erkenning en waardering, improviseren op maatschappelijke initiatieven
  - Nieuwe technieken
- Wat verwacht men van de gemeente?
  - Persoonlijk contact (maatwerk), geen onnodig lange processen, eenvoudige toegang tot producten (niet tijd en plaatsgebonden)



# Toegevoegde waarde

“De toegevoegde waarde wordt bepaald door de kwaliteit van onze dienstverlening”

- Meer doen dan alleen uitvoeren van wettelijke taken
- Niet voor, maar met burgers
- Lokale kennis en persoonlijke betrokkenheid
- Lokaal portaal voor vraagstukken
- Laagdrempelig
- Constructieve houding en gedrag richting bewoners
- Bieden van de juiste oplossing/dienst op het juiste moment
- Beschermer van Borselse identiteit en karakteristiek





# Dienstverleningsvisie

- Toekomstvisie Communicatie
- Servicenormen en klanttevredenheid
- Effectief werken en dereguleren
- Ontwikkeling en opleiding
- Gegevensbeheer



# Tot nu toe behaalde resultaten

- Webredactie
- Oplevering burgerpeiling Waar staat je gemeente 2014
- Nieuwe openingstijden en werken op afspraak met ingang van 1 oktober
- Telefonische bereikbaarheid via 14+ netnummer
- Koppeling “Antwoord voor bedrijven”
- Realisatie “DigiD burger”

# Wat doen we dit jaar...

- 13 november 2014 presentatie van servicenormen, kwaliteitshandvest en opleidingsprogramma aan alle medewerkers
- December 2014 afronding basisregistraties conform wettelijke normen
- December 2014 resultaten benchmark publiekszaken



# Wat gaan we nog doen...

- Maart 2015 oplevering toekomstvisie communicatie
- Mei 2015 realisatie centrale klachtenadministratie
- Mei 2015 realisatie DigiD machtiging, melding en levering
- Juli 2015 start klanttevredenheidsonderzoek
- December 2015 implementatie aanbevelingen inzake werkprocessen, besluitvormingsprocessen en protocollen
- December 2015 realisatie “mijn overheid”
- Mei 2016 realisatie ontsluiting Geo-informatie via internet
- Juni 2016 realisatie zaakvolgsysteem/zaakgericht werken



# Hoe informeren wij jullie over de voortgang..

- Kwartaalrapportages
- Halfjaarlijkse presentatie in de raadsvergadering



# Financiën

Omschrijving	Debet	Credit	Opmerking
<b>Begroting 2014</b>	€67.000		Primaire begroting
Restant krediet 2013	€25.000		
Officiële publicaties GVOP		€6.000	
Benchmark publiekszaken		€8.000	
Werken op afspraak JCC		€17.000	
Digitale producten website		€4.500	
Extra uren programmamanager		€6.185	
<b>Subtotaal/restant 2014</b>	€50.315		(voorstel krediet mee te nemen naar 2015)
<b>Storting 2015</b>	€15.000		
Tjooner klantbegeleiding eenmalig		€ 4.500	
Tjooner structurele kosten		€2.500	
Structurele kosten JCC		€3.000	
Extra uren programmamanager		€4.000	
Opleidingsprogramma		€30.000	Deels gefinancierd door subsidie A&O fonds
Inventariseren/Optimaleren Werkprocessen		p.m	Nog offertes vragen
Centrale klachtenregistratie		p.m	Onderzoekfase
Benchmark		€8.000	Juli 2015
Communicatie uitingen		p.m	Externe communicatie servicenormen
<b>Subtotaal/restant 2015</b>	€13.315		



# Financiën

- Bij investeringen primair gebruik maken van bestaande budgetten.
- Voor bepaalde projecten wordt een apart investeringsvoorstel voorgelegd waarbij inzicht wordt verschaft in de kosten en eventuele (efficiency) voordelen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan investeringen op het gebied van
  - Werkprocessen
  - Centrale klachtensysteem
  - Zaakgericht werken (zaakvolgsysteem)

