



Ontwikkelplan dienstverlening gemeente Ouder-Amstel

Inleiding

De samenleving verandert snel en de wensen van onze inwoners daarmee ook. De gemeente Ouder-Amstel wil in haar dienstverlening daar continu flexibel op kunnen inspelen. Daarom hebben wij een ontwikkelplan dienstverlening opgesteld om onze dienstverlening waar nodig en wenselijk te verbeteren en zo goed mogelijk te laten aansluiten bij de vraag vanuit de samenleving.

Hoe zien wij dienstverlening?

Alles wat we doen voor de inwoners, ondernemers en instellingen in de gemeente Ouder-Amstel is dienstverlening. Als gemeente Ouder-Amstel maken wij voortdurend keuzes over de inrichting en uitvoering van onze dienstverlening. Of het nu gaat om het doorgeleiden naar zorg (sociaal domein), een gesprek over de leefbaarheid van de buurt, de beantwoording van een boos telefoontje over de afvalinzameling, een acquisitiegesprek met een ondernemer, de digitale aangifte van een verhuizing of een aanvraag voor een vergunning het is allemaal dienstverlening.

Bij de meeste dienstverleningscontacten zijn wij producent, informatieverstrekker, beslisser of handhaver. Bij andere diensten zijn we regisseur, coproducent of onderhandelaar. Daar waar de samenleving als eerste aan zet is, motiveren wij en zorgen we voor ondersteuning en advies.

Leeswijzer

In hoofdstuk 1 worden de kaders aangegeven voor onze dienstverlening. In hoofdstuk 2 beschrijven wij de hoofdlijnen van onze dienstverlening en worden de ambities en de kernwaarden verder uitgewerkt. Tevens worden ook de randvoorwaarden aangegeven. In het derde hoofdstuk is het uitvoeringsprogramma opgenomen, een overzicht van activiteiten en projecten die we gaan uitvoeren om tot een verdere optimalisering van de dienstverlening te komen.



Hoofdstuk 1 Kaders

Visie 2030:

De visie 2030 beschrijft een snel veranderende samenleving waarin inwoners hoge eisen stellen aan kwaliteit en snelheid van dienstverlening in het algemeen maar zeker van gemeenten. Inwoners krijgen steeds meer een rol bij het tot stand komen van gemeentelijk beleid. De gemeente Ouder-Amstel gaat groeien en de verwachting is dat rond 2030 het aantal inwoners is verdubbeld.

College-uitvoeringsprogramma

In het college-uitvoeringsprogramma 2022-2026 staat het volgende over dienstverlening:

Wat willen we bereiken?

- Heldere, begrijpelijke en tijdige communicatie aan inwoners.
- We hebben aandacht voor onjuiste informatie en acteren daarop.
- Ouder-Amstel kent een transparante dienstverlening.
- Een afname van het aantal klachten en meer adequate afhandeling van klachten en meldingen.
- Via digitalisering zetten we in op behoud van dienstverlening in een efficiënte vorm voor onze inwoners.

Programmabegroting 2023-2026

In de programmabegroting 2023-2026 is het volgende opgenomen over dienstverlening.

Passende moderne dienstverlening aanbieden, digitaal en flexibel

- Verbeteren van de dienstverlening is een continu proces; aan de hand van de dienstverleningsvisie wordt de dienstverlening naar onze inwoners, bedrijven en instellingen verbeterd. Digitaal is hierbij het kernwoord, ook is belangrijk dat er voldoende hulp beschikbaar is voor diegenen die hier geen gebruik van kunnen maken.
- We streven ernaar om de eigen online informatie en dienstverlening toegankelijk te maken, overeenkomstig het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid.
 - Regeldruk verminderen voor de inwoners

Dienstverleningsvisie 2010-2015

Deze visie is alweer van enige tijd geleden. Dit neemt niet weg dat het uitgangspunt van deze visie, het bieden van goede c.q. uitstekende dienstverlening aan de inwoners van Ouder-Amstel nog steeds overeind staat. Inmiddels leven we in een totaal andere tijd waarin de wereld om ons heen en dus ook de gemeente Ouder-Amstel verandert. Daarom hebben wij in dit ontwikkelplan onze ambities en hoe we deze willen bereiken herijkt om daarmee onze dienstverlening goed te laten aansluiten op de samenleving van Ouder-Amstel.



Hoofdstuk 2 Hoofdlijnen van onze dienstverlening

Bovenstaande kaders geven een aantal ontwikkelingen aan dat relevant is voor onze dienstverlening. De groei van onze gemeente, de digitalisering, de andere eisen die aan onze dienstverlening worden gesteld, de toenemende mondigheid en deskundigheid van onze inwoners, de hoeveelheid aan informatie die op ons afkomt, etc. Het is belangrijk om in onze dienstverlening continu in te spelen op deze ontwikkelingen en de veranderende samenleving. Hieronder werken we uit wat we willen bereiken en op welke wijze we daaraan vorm willen geven.

Ambitie

In het college-uitvoeringsprogramma staat wat we willen bereiken op het gebied van dienstverlening. Dat vormt de basis voor dit ontwikkelplan.

- Heldere, begrijpelijke en tijdige communicatie aan inwoners.
- We hebben aandacht voor onjuiste informatie en acteren daarop.
- Ouder-Amstel kent een transparante dienstverlening.
- Een afname van het aantal klachten en meer adequate afhandeling van klachten en meldingen.
- Via digitalisering zetten we in op behoud van dienstverlening in een efficiënte vorm voor onze inwoners.

Centraal hierbij staan onze kernwaarden; de basis van de Ouder-Amstelse werkwijze. Langs deze vier waarden werken we aan onze dienstverlening, communicatie en participatie.

Deskundig: we adviseren helder en goed en weten waar we het over hebben. We weten wat er speelt in de samenleving van Ouder-Amstel en onze dienstverlening sluit daar op aan. We zijn in staat om flexibel in te spelen op de veranderingen in de samenleving.

Duidelijk: we zijn transparant in onze informatie en communicatie. We komen onze afspraken: we doen wat we zeggen en we zeggen wat we doen. We zijn helder in ons taalgebruik.

Laagdrempelig en persoonlijk: uitgangspunt is digitaal waar het kan, persoonlijk waar het moet. We zijn benaderbaar, bereikbaar en staan in verbinding met onze inwoners. Onze dienstverlening is eenvoudig: toegankelijk, minder regels en eenvoudige procedures.

Houding en gedrag

In onze dienstverlening naar de inwoners willen we dat onze medewerkers handelen volgens de kernwaarden van de Ouder-Amstelse werkwijze. We nemen onze medewerkers daarom mee in de gewenste werkwijze zodat deze werkwijze stevig in onze cultuur en werkwijzen verankerd wordt.



Verbeteren van de dienstverlening is een continu proces; hiervoor willen wij een lerende organisatie willen zijn die leert en evalueert en op basis daarvan weer handelt.

Monitoring en evaluatie

Evaluatie

Deze hoofdlijnen voor dienstverlening zijn vertaald in een uitvoeringsprogramma 2024-2025. Na 2 jaar willen we dit uitvoeringsprogramma evalueren en op basis daarvan een uitvoeringsprogramma voor de jaren 2026 en 2027 opstellen.

Monitoring

Het instrument “waar staat je gemeente” en het jaarlijkse overzicht van het aantal klachten geeft ons inzicht in hoe onze dienstverlening wordt ervaren. Op basis daarvan kunnen we dan, indien nodig bijsturen. Het is al weer enige tijd geleden dat in Ouder- Amstel een inwonerspeiling is gehouden. Op basis van een inwonerspeiling in 2024 weten we waar we staan en kunnen we bijsturen.

Waar staat je gemeente¹

Dienstverlening Inwoners (waar staat je gemeente)

Indicator	Score gemeente	Ouder-Amstel	Score gemeenten <25.000 inwoners
Directe dienstverlening (score 1-10)	6,85		6,75
Digitale dienstverlening (score 1-10)	6,71		6,82

Aantal klachten

Ook het aantal klachten, de jaarlijkse toe-of afname en de aard van de klachten geeft ons inzicht in de wijze waarop de inwoners onze dienstverlening ervaren. Over de eerste drie kwartalen van 2023 is sprake van afname van het aantal klachten het ten opzichte van dezelfde periode in 2022. ²

¹ Waarstaatjegemeente.nl (cijfers 2018)

² 2023: 73 klachten en in 2022 89 over de periode tot en met 30 september.



Een nadere analyse van de aard van de klachten en de aanbevelingen vanuit de klachten coördinator bieden ons de mogelijkheid om de dienstverlening te verbeteren en daarmee het aantal klachten nog verder terug te brengen. We streven naar een daling van het aantal klachten in 2024

We hopen natuurlijk ook dat inwoners ons laten weten hoe ze tegen onze dienstverlening aan kijken, zonder dat er een klacht voor nodig is. Dit kan door ons een mail te sturen, een brief te schrijven of in persoonlijk contact binnen of buiten het gemeentehuis.

Datagedreven sturen

De gemeente Ouder-Amstel is bezig met het professionaliseren van de datagedreven sturing. Dit betekent dat op basis van gegevens over een bepaald proces, de gemeente beter in staat is om op specifieke processen en eventuele benodigde verbeteringen, bij te sturen. In 2023 zijn we aan de slag met het proces telefonie. In 2024 en 2025 worden vervolgstappen gezet, in afstemming met het programma datagedreven sturen, om het optimaliseren van de dienstverlening in verschillende processen verder te monitoren.

Randvoorwaarden

Informatie en organisatie

Goede informatie en de daarbij behorende systemen zijn rand voorwaardelijk voor onze dienstverlening, communicatie en participatie. Wij zijn daarom ook aan de slag om te komen tot een zo optimaal mogelijke informatiehuishouding. Dienstverlening is natuurlijk iets van de gehele organisatie. In dat kader vinden we het belangrijk dat het professionaliseren van de dienstverlening wordt aangejaagd en willen daarvoor tijdelijk een coördinator aanstellen. Deze jaagt aan, coördineert de activiteiten van het uitvoeringsplan en draagt zorg voor communicatie over de activiteiten. Tevens zorgt hij/zij voor rapportages over de voortgang van het ontwikkelplan en het behalen van de doelstellingen.

Communicatie en participatie

Beide thema's hebben nadrukkelijk raakvlakken met (visie op) participatie en het communicatiebeleidsplan, de Omgevingsvisie en de visie op het Sociaal Domein. De dienstverleningsvisie biedt het basisconcept voor al deze documenten en de uitwerking daarvan maar indirect ook met alle beleid en uitvoering van de gemeente. In de dienstverleningsvisie worden uitgangspunten geformuleerd die breed gelden.

Inbreng van de inwoners

Bij het uitvoeren van de dienstverleningsvisie aan de hand van het uitvoeringsprogramma worden de inwoners van de gemeente Ouder-Amstel betrokken. De wijze waarop wordt nog nader uitgewerkt.



Samenwerking

Ook Uithoorn en Diemen zijn bezig met het professionaliseren van de dienstverlening. Daar waar nodig en mogelijk pakken we activiteiten gezamenlijk op. In ieder geval zorgen we voor kennisdeling en inspireren elkaar. Ook zorgen we ervoor dat de Buurt en Burger teams van Duo+ die voor Uithoorn en Ouder-Amstel werken, zo veel mogelijk eenduidige opdrachtverstrekking krijgen als het gaat om de vorm en de kwaliteit van de dienstverlening. Voor de uitvoering van verschillende onderdelen van onze gemeentelijke taak maken we gebruik van andere partijen, zoals bijvoorbeeld gemeentebelastingen Amstelland. Van deze partijen verwachten we hetzelfde niveau van dienstverlening (en communicatie en participatie indien aan de orde) als het niveau wat wij nastreven.

Financiën

Het opstellen van de visie past binnen de bestaande capaciteit en het bestaande budget. Voor de uitvoering van de visie is nog aanvullend budget nodig. Hiervoor is incidenteel budget opgenomen in de begroting van 2024.

Samenvattend

Bovenstaande hoofdlijnen geven het kader om een uitvoeringsprogramma op te stellen voor de komende jaren. In dit uitvoeringsprogramma voor 2024 en 2025 is een aantal activiteiten opgenomen om uitvoering te geven aan het professionaliseren van onze dienstverlening. In de loop van 2025 wordt, zo nodig, een volgend uitvoeringsprogramma opgesteld.



Hoofdstuk 3 Uitvoeringsprogramma dienstverlening gemeente Ouder-Amstel 2024-2025

In het optimaliseren van onze dienstverlening hebben wij de volgende ambities:

1. **Heldere, begrijpelijke en tijdige communicatie aan inwoners.**
2. **We hebben aandacht voor onjuiste informatie en acteren daarop.**
3. **Ouder-Amstel kent een transparante dienstverlening.**
4. **Een afname van het aantal klachten en meer adequate afhandeling van klachten en meldingen.**
5. **Via digitalisering zetten we in op behoud van dienstverlening in een efficiënte vorm voor onze inwoners.**

Op basis van in ieder geval deze vijf aspecten wordt uitvoering gegeven aan verschillende projecten en activiteiten om de dienstverlening (in samenhang met participatie en communicatie) naar de inwoners van Ouder-Amstel te optimaliseren. Hierbij wordt ook voortdurend gekeken naar korte termijn acties (met een snel resultaat) om de dienstverlening te optimaliseren.

1. **Heldere, begrijpelijke en tijdige communicatie aan inwoners.**

a. Project duidelijke taal

Wat: we stellen een top20 samen van de meest verstuurde standaardbrieven met aanbevelingen om aanpassingen naar leesbaar voor taalniveau 'eenvoudig Nederlands' (B1) te maken.

Wanneer: 1e helft 2024 plan van aanpak en uitvoering in 2024.

b. Training

Wat: medewerkers van de organisatie(s) ontvangen training en opleiding op de terreinen communicatie, participatie en dienstverlening. Via diverse vormen van training wordt aandacht besteed aan houding en gedrag.

Wanneer: 2e helft 2024

c. Afspraken over afhandelingstermijnen (servicenormen)

Wat: Met het oog op tijdige communicatie (en dienstverlening) nemen we onze afhandelingstermijnen onder de loep, scherpen deze zo nodig aan en communiceren deze naar de inwoners.

Wanneer: 1^e helft 2025



2. We hebben aandacht voor onjuiste informatie en acteren daarop.

Wat: we monitoren actief de informatiekkanalen en die van onze partners en corrigeren daar waar sprake is van onjuiste informatie

Wanneer: continue.

3. Ouder-Amstel kent een transparante dienstverlening

a. Actief de juiste informatie verstrekken

Wat: we zorgen voor duidelijke, tijdige en complete informatie op het juiste moment.

Wanneer: continue

b. Implementatie Wet open overheid

Wat: we zorgen voor de implementatie van de Wet open overheid waardoor meer informatie van de gemeente actief openbaar wordt gemaakt. (actieve openbaarmaking en optimaliseren van de informatiehuishouding)

Wanneer: Plan van aanpak laatste kwartaal 2023. Uitvoering 2024-2025

4. Een afname van het aantal klachten en meer adequate afhandeling van klachten en meldingen.

a. Optimaliseren proces meldingen openbare ruimte

Wat: het proces van de meldingen openbare ruimte wordt geoptimaliseerd, o.a. door ingebruikname van een nieuwe app. Aan de hand van data van deze app kan meer inzicht worden verkregen in de meldingen en beter worden gestuurd.

Wanneer: realisatie 2^e helft 2023, monitoring 2024

b. Afname van het aantal klachten met 20%

Wat: we sturen actief op een afname van het aantal klachten met 10% gedurende het jaar en bespreken dit regelmatig met de managers van de afdelingen. Eind 2024 bepalen we de doelstelling voor 2025. We streven naar meer informele afhandeling van de ingekomen klachten.

Wanneer: 2024-2025



5. Via digitalisering zetten we in op behoud van dienstverlening in een efficiënte vorm voor onze inwoners

a. Optimaliseren digitale dienstverlening

Wat: het verder door ontwikkelen van digitale dienstverlening, waaronder de implementatie van de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (WMEBV), waardoor meer mogelijkheden worden geboden voor inwoners om digitaal zaken te doen met de gemeente. Inwoners die hiertoe geen mogelijkheden hebben worden niet uit het oog verloren. Hiervoor brengen we in kaart (nulmeting) wat de huidige stand van zaken is en waar we verder kunnen door ontwikkelen.

Wanneer: plan van aanpak 2^e helft 2024

b. Inrichten processen met oog voor dienstverlening (o.a. toegankelijkheid)

Wat: bij in het inrichten van processen nadrukkelijk aandacht voor dienstverlening, communicatie en participatie. Inventariseren van de beschikbare mogelijkheden voor laaggeletterden, digibeten etc. in relatie tot dienstverlening, communicatie en participatie.

Wanneer: 2^e helft 2024