



Ontwikkelplan dienstverlening gemeente Ouder-Amstel

**Judith Riemersma
12 december 2023**

Doel

- Toelichting op het ontwikkelplan dienstverlening. Wat gaan we doen om de ambities op het gebied van dienstverlening te bereiken?
- Suggesties/ideeën meenemen.



Kaders

- Visie 2030
- Dienstverleningsvisie
- College-uitvoeringsprogramma
- Programma-begroting

Kern ontwikkelplan dienstverlening

Wat willen we bereiken?

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

Hoe doen we dat?

Werken volgens de Ouder-Amstelse werkwijze

- Deskundig
- Duidelijk
- Laagdrempelig
- Persoonlijk



Wat is daarvoor nodig: uitvoeringsprogramma

Verschillende activiteiten/projecten om de dienstverlening te professionaliseren:

- a. Heldere, begrijpelijke en tijdige communicatie aan inwoners.
 - Top 20 brieven in duidelijke taal
 - trainingen communicatiever/participatiever maken van de organisatie (s)
 - afspraken maken over tijdige afdoening

Uitvoeringsprogramma

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

- Uitgangspunt is altijd actuele en juiste informatie verstrekken.

- Bij constatering van onjuiste informatie dit onmiddellijk corrigeren.



Uitvoeringsprogramma

- c. Ouder-Amstel kent een transparante dienstverlening.
 - implementatie Wet open overheid
 - (pro) actieve informatieverstrekking
 - verbeteren informatiehuishouding

Uitvoeringsprogramma

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

Sturing op het aantal klachten door:

- sturing op de dienstverlening (vermindering van 10% van het aantal klachten.
- sturing op de afhandeling (informele klachtafhandeling)

Sturing op het aantal meldingen door:

- meer inzicht (data)
- door meer inzicht betere sturing

Uitvoeringsprogramma

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

- verdere digitalisering van de dienstverlening
- betere monitoring door meer inzicht en sturing daarop
- aandacht voor inwoners die behoefte hebben aan fysiek contact.



Randvoorwaardelijk

- Organisatie
 - professionalisering
 - capaciteit
 - samenwerking
- Informatie(huishouding)
- Combinatie met participatie en communicatie
- Monitoring en evaluatie (datagedreven sturen en inwonerspeiling)

Vragen?

- Heeft u nog vragen naar aanleiding van de presentatie?
- Wilt u nog onderwerpen meegeven die belangrijk zijn voor de uitvoering van het ontwikkelprogramma?