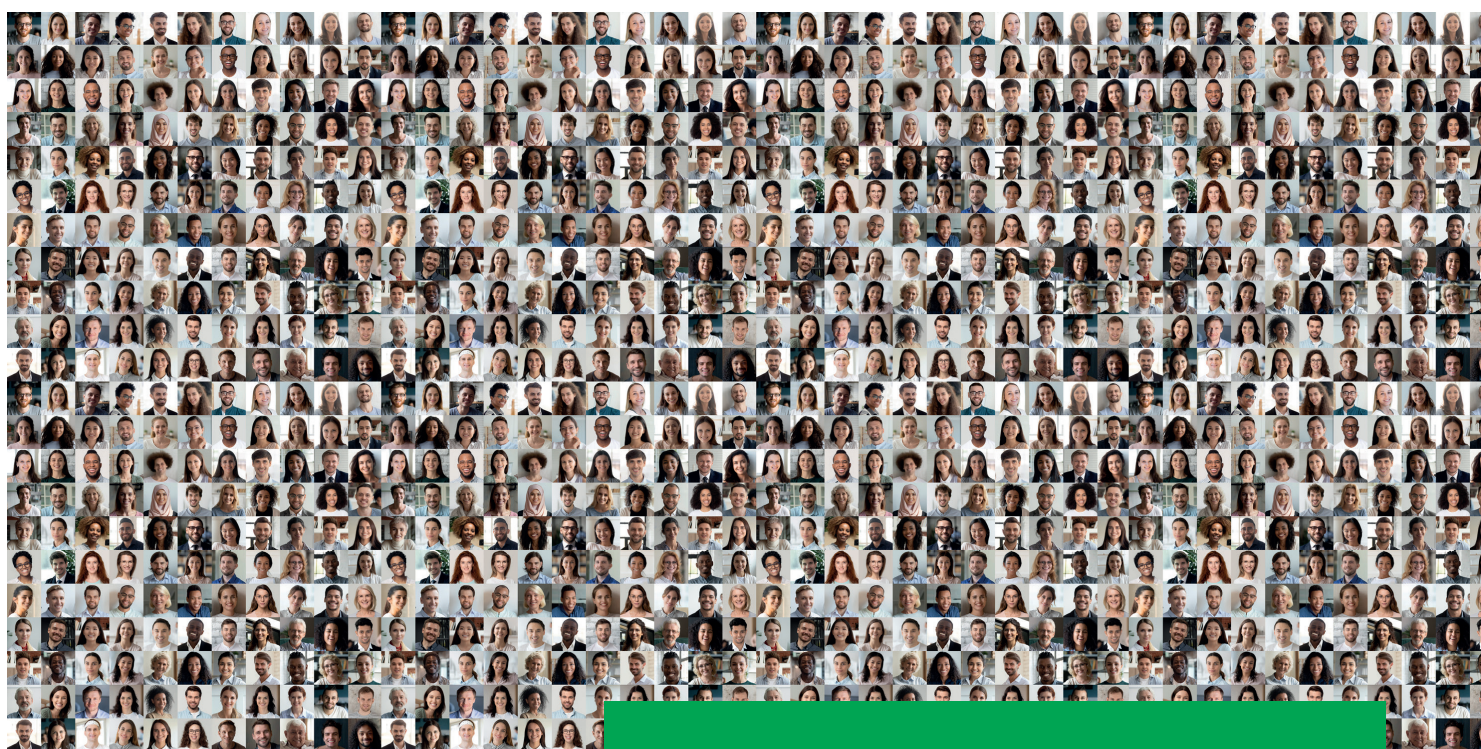


VISIE OP DIENSTVERLENING 2023-2027



**Dienstverlening
draait om
mensen**

Inleiding

De gemeente Nunspeet is er voor haar inwoners, instellingen en bedrijven. Goede dienstverlening is het fundament voor vertrouwen in de gemeente en betreft de gehele organisatie. Inwoners komen bij de gemeente voor hun paspoort, om te trouwen, melding over de openbare ruimte te doen of een vergunning, uitkering of een andere vorm van ondersteuning aan te vragen. Naast inwoners zijn er ook toeristen, organisatoren van evenementen, projectontwikkelaars enzovoort.

Dienstverlening betreft alle interactie tussen de gemeente Nunspeet en haar inwoners, instellingen en bedrijven

In 2018 heeft de gemeente Nunspeet haar visie op dienstverlening beschreven in het Visiedocument 2018-2022 'Dienstverlening draait om mensen'. Op basis van het programma dienstverlening zijn inmiddels verschillende stappen gezet om de dienstverlening te verbeteren. Deze hebben plaats gevonden op de volgende onderdelen:

- Doorontwikkeling KCC (klantcontactcentrum)
- Verbeteren digitale dienstverlening
- Monitoring- en sturingsinformatie
- Social media en webcare
- Meldingen openbare ruimte

In 2021 is een burgerpeiling uitgevoerd. In deze enquête is onder andere naar de ervaring en waardering voor onze dienstverlening gevraagd. De enquête is door 534 inwoners van de gemeente Nunspeet ingevuld.

Uit de burgerpeiling komt naar voren dat de directe dienstverlening van de gemeente Nunspeet met een 7,0 wordt gewaardeerd. De burgerpeiling biedt ook de gelegenheid om te vergelijken met andere gemeenten. Een 7,0 is boven het landelijke gemiddelde, maar ook boven het gemiddelde van gemeenten met een gelijke omvang¹.

Dienstverlening blijft echter altijd in beweging. Verwachtingen en omstandigheden veranderen continu en het is aan de gemeente Nunspeet om hier in mee te bewegen. Om die reden is de visie herijkt en wordt in dit document de focus voor de komende vier jaar benoemd.



Visie op dienstverlening

Bij onze dienstverlening staat de inwoner centraal. Wij zetten in op maximale digitale dienstverlening, maar er is ook voldoende ruimte voor persoonlijk contact. De wensen en eisen met betrekking tot gemeentelijke dienstverlening veranderen door de tijd heen. Door continu feedback te vragen op onze dienstverlening houden wij als gemeente zicht op wat de wensen en eisen zijn en in welke mate wij hieraan voldoen. Ook via een burgerpanel/participatieplatform gaan wij onze inwoners om hun mening en wensen over onze dienstverlening vragen.

Het doel is dat inwoners zich door de gemeente gehoord en serieus genomen voelen. Ook willen wij als gemeente Nunspeet realiseren dat inwoners tevreden zijn over de snelheid en kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening.

Voor de komende vier jaar wordt de focus gelegd op:



**Inwoner
centraal**
(omnichannel)



**Continu ver-
beteren op basis
van feedback**



**Persoonlijke en
professionele
houding**

Inwoner centraal stellen (omnichannel)

Jaarlijks hebben inwoners zo'n 29 keer contact met de overheid in zijn geheel². Die contacten verlopen via steeds meer interactiekanalen. Denk hierbij aan contacten via de website, chatten, telefonie, post en natuurlijk het face to face contact bij de balie burgerzaken/sociaal/ruimte, maar ook op straat vanuit de boa's en de medewerkers buitendienst. Inwoners gebruiken steeds meer kanalen door en naast elkaar. Hierbij verwachten zij een naadloze klantreis zonder van het kastje naar de muur gestuurd te worden.

Die veelheid aan kanalen heeft voordelen. Een inwoner kan zelf kiezen welk kanaal ingezet wordt om te communiceren. Daarbij kan een organisatie gericht een bepaald kanaal inzetten voor een bepaalde dienst en/of voor een bepaalde doelgroep. Daarmee kan een gemeente het contact effectiever en efficiënter maken, maar ook beter aan laten sluiten bij de behoefte van de inwoners.

Omnichannel voorziet in gelijkwaardigheid tussen communicatiekanalen waardoor het recht op dienstverlening veel breder toegepast wordt

Tegelijkertijd zijn er uitdagingen. Meer kanalen betekent meer kosten voor de inzet en het onderhoud van deze kanalen. Daarnaast wordt het managen van de kanalen complexer.

Belangrijke vraagstukken die nu spelen zijn:

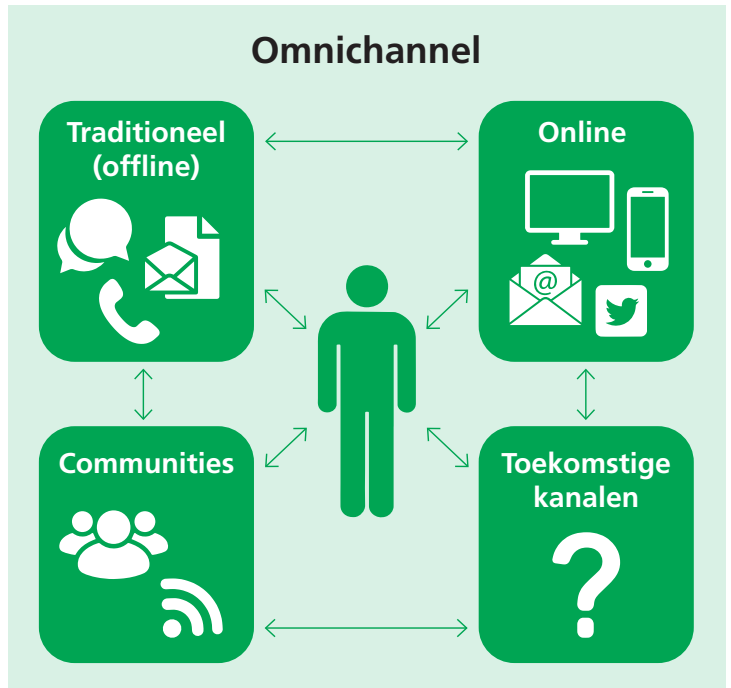
- Hoe zorgen wij ervoor dat alle inwoners in het steeds complexere speelveld op een passende manier bediend én gehoord worden?
- Hoe zorgen wij ervoor dat de interactie met en door inwoners voor onze gemeente beheersbaar en uitvoerbaar blijft?
- Hoe zorgen wij voor regie en samenhang in alle off- en online kanalen voor een optimale interactie?

² I&O Research 2016a iov het ministerie van Binnenlandse Zaken

Visie op dienstverlening

Het antwoord op deze vragen schuilt in de manier waarop wij als gemeente onze kanalen inzetten en managen. Een veelbelovende en in de private sector al veel gebruikte strategie is omnichannelmanagement. Bij omnichannel richt de organisatie zich niet langer op het managen van elk kanaal afzonderlijk, maar verschuift het accent naar het samenspel van alle kanalen. Door de kanalen bij elkaar te brengen, slimmer in te richten en goed op elkaar af te stemmen, zorgen wij voor een betere interactie. De verschillende kanalen sluiten naadloos op elkaar aan en bevorderen inclusie. Iedereen wordt bediend en niemand wordt uitgesloten in de kanalen. Daarbij sluiten wij aan bij principes zoals deze geformuleerd zijn in de VNG position paper Dienstverlening³. Dit wordt voor de gemeente Nunspeet verder vormgegeven in het informatie-management- en bereikbaarheidsbeleid.

Er is een landelijke werkgroep Omnichannelaanpak opgericht. Daarin werken gemeenten, landelijke overheden en belangenorganisaties onder regie van VNG Realisatie en met financiële steun van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties aan een praktische Omnichannelaanpak. Gezien de omvang van de gemeente Nunspeet kiezen wij er voor om volgend te zijn. Wij monitoren de trends en praktijkvoorbeelden en implementeren diegene die bij andere gemeenten succesvol zijn gebleken.



Continu verbeteren op basis van feedback

Dienstverlening is altijd in beweging. Verwachtingen en omstandigheden veranderen en de gemeente Nunspeet wil in haar dienstverlening hierin meebewegen. Het pragmatische karakter en de kleine omvang van de gemeente vormen de basis om vooral in de praktijk aan de slag te gaan met verbeteringen. Stappen hierin zijn:

1 Feedback verzamelen

Door middel van feedback vanuit onze inwoners wordt inzichtelijk op welke onderdelen de dienstverlening kan verbeteren. Feedback kan verzameld worden via enquêtes, burgerpanels, klantreizen, burgerpeilingen, MKB-onderzoeken, rondetafelgesprekken etc.

2 Verbeteracties benoemen en implementeren

Op basis van feedback worden concrete verbeteracties geformuleerd. Hierbij wordt pragmatisch te werk gegaan en eventueel eerst in een kleine groep getest of en hoe de verbeteracties werken.

3 Resultaat toetsen

Na de verbeteracties vindt een evaluatiemoment plaats. Hierin wordt zichtbaar wat wel en niet goed werkt inzake dienstverlening. Toetsen of de verbeteractie het gewenste resultaat biedt, kan door opnieuw feedback te verzamelen of een data-analyse.

4 Bijsturen of borgen

Op basis van de resultaten wordt waar nodig bijgestuurd. Zijn de resultaten voldoende, dan wordt het proces geborgd in de organisatie.

Visie op dienstverlening

Persoonlijk en professioneel

De gemeente Nunspeet wil op basis van respect en gelijkwaardigheid naast haar inwoners staan. Een persoonlijke en professionele houding van medewerkers vormt hierin de basis. Denk aan de wil om echt te luisteren, de nieuwsgierigheid om vragen te stellen en de discipline om goed bereikbaar te zijn en afspraken na te komen.

Kenmerkend voor onze organisatie is de familiecultuur waarbij wij door onze pragmatische mentaliteit en onze kleine omvang in staat zijn snel met elkaar af te stemmen en inwoners te helpen. Waarden die hierbij centraal staan zijn:



Samen

'Mijn inbreng doet ertoe voor de gemeente Nunspeet; ik ervaar dat mijn vraag centraal staat.'



Deskundig

'Ik word persoonlijk en deskundig geholpen.'



Betrouwbaar

Afspraken worden nagekomen.'



Informatief

'Informatie van de gemeente Nunspeet is helder en informatief.'



Duidelijk

'Ik weet wat ik van de gemeente Nunspeet kan verwachten en wanneer iets van mij verwacht wordt.'



Online waar het kan en offline waar het helpt

'Ik kan altijd terecht bij de gemeente Nunspeet en heb 24/7 digitaal toegang tot mijn eigen gegevens. Maar niet alles kan of wil ik digitaal. Bij de gemeente Nunspeet is er ruimte voor een persoonlijk gesprek.'



Mensgericht

'Ik ervaar dat de gemeente Nunspeet denkt vanuit kansen en mogelijkheden en dat de medewerkers proactief en klantgericht zijn.'

