

Van	Het college van burgemeester en wethouders
Aan	De gemeenteraad
Datum B&W vergadering	
Zaaknummer	954578
Portefeuillehouder	Mark Marshall
Onderwerp	RM Uitgangspunten kanaalstrategie dienstverlening

1. Kennisnemen van

Het besluit van het college om de uitgangspunten kanaalstrategie dienstverlening vast te stellen.

2. Inleiding

In de Begroting 2024-2027 is de opdracht gegeven een kanaalstrategie voor onze dienstverlening vast te stellen. Een nieuwe kanaalstrategie zorgt ervoor dat onze dienstverlening in Gooise Meren adequaat blijft en dat inwoners kunnen rekenen op een dienstverlening die toegankelijk, laagdrempelig, snel, herkenbaar en kosteneffectief is. De kanaalstrategie beschrijft hoe de dienstverlening daadwerkelijk wordt aangeboden via verschillende kanalen. Een effectieve kanaalstrategie kan alleen worden ingericht als deze voortkomt uit een duidelijke visie op hoe wij onze dienstverlening via verschillende kanalen willen aanbieden. De huidige visie op dienstverlening geeft een solide basis voor een effectieve kanaalstrategie. Eind 2023 is onderzoek gedaan naar de huidige dienstverleningskanalen. Hier is met name in beeld gebracht welke kanalen en zaaksystemen de gemeente gebruikt, in welke afdeling ze worden gebruikt en wat de effecten zijn van de huidige inrichting. De uitkomsten van het onderzoek is de basis voor de uitgangspunten voor de nieuwe kanaalstrategie.

3. Kernboodschap

Het onderzoek naar de dienstverleningskanalen heeft duidelijk gemaakt dat de dienstverlening verder verbeterd kan worden. De uitgangspunten kanaalstrategie dienstverlening geven aan hoe onze dienstverlening verbeterd kan worden gelet op efficiency, toegankelijkheid, duidelijkheid, transparantie, betrouwbaarheid, kwaliteit, herkenbaarheid en inwonengerichtheid.

4. Consequenties

Het college zet in op het toekomstig adequaat houden de dienstverlening. Dit doen wij door:

Efficiëntie en toegankelijkheid verbeteren

- Alle producten waarvan de aanvraag digitaal mogelijk is, zullen via de website www.gooisemeren.nl aangeboden worden.
- Digitale kanalen worden vanuit inwonersperspectief ingericht. Hierbij wordt gebruik gemaakt van klantreizen.
- Website en webformulieren zijn ingericht conform de eisen van de Wet Digitale Toegankelijkheid.
-

Inwoners die niet digitaal vaardig zijn, hebben nog steeds gemakkelijk toegang tot diensten via bijvoorbeeld telefonische lijnen of onze fysieke loketten.

Transparantie en betrouwbaarheid verhogen

- We sluiten aan bij de Mijnzakenservice van VNG-realisatie. Inwoners hebben zo altijd inzicht in de zaakstatus van hun (aan)vraag.
- We creëren een persoonlijke “mijn” omgeving voor de inwoners zodat zij ten alle tijden inzicht hebben in hun eigen lopende en afgehandelde dossiers.
- We stellen servicenormen vast zodat inwoners weten wat zij kunnen verwachten qua afhandeltermijnen.

Inwonergerichtheid en heldere communicatie bevorderen

- We communiceren onze servicenormen via de website en in ontvangstbevestigingen.
- We zorgen dat de informatie op website en in de Gembot op de website volledig en actueel is. Dit zodat inwoners snel en zelfstandig het antwoord op hun vraag kunnen vinden.
- Live chat wordt toegevoegd aan de Gembot. Hiermee wordt voorkomen dat inwoners alsnog naar een ander dienstverleningskanaal (bijv. telefonie) moeten gaan om het juiste antwoord te krijgen als de informatie van Gembot niet toereikend is.

Kwaliteit en Herkenbaarheid dienstverlening handhaven

- Per dienstverleningskanaal wordt een uniforme huisstijl vastgesteld en hierop ingericht.
- Per dienstverleningskanaal worden aparte servicenormen vastgesteld.

5. Communicatie

Het onderzoek naar de huidige kanaalstrategie is intern geëvalueerd met de uitvoerings- en ondersteunende afdelingen. Dit onderzoek is gebruikt om te komen tot de uitgangspunten voor de kanaalstrategie. Dit zorgt voor duidelijkheid richting de gemeentelijke organisatie.

6. Vervolg

De uitvoering van de kanaalstrategie zal continue gemonitord worden. Dit gebeurt door:

- Het structureel uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoeken over de dienstverlening en de dienstverleningskanalen.
- Het analyseren van de input uit de klanttevredenheidsonderzoeken om de dienstverlening te verbeteren.
- Het meten van de servicenormen via dashboards.
- Het periodiek bespreken van de dienstverleningscijfers en indien nodig vervolgacties uitgezetten.
- Het instellen van een regiegroep met daarin een afgevaardigde vanuit de teams “communicatie”, “frontoffice” en “Informatievoorziening en Automatisering”. Zij zorgen ervoor dat uitvoering wordt gegeven aan de uitgangspunten kanaalstrategie dienstverlening. Ook verzorgen zij dat jaarlijks de voortgang van de uitgangspunten wordt geëvalueerd.

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van Gooise Meren,

drs. E.M. Voorhorst,
Gemeentesecretaris

drs. H.M.W. ter Heegde,
Burgemeester