

Informatienota

Datum vergadering	:	26 september 2023
Registratienummer	:	GZDGWB/
Informatienummer	:	IN064
Portefeuillehouder	:	Govert van Bezooijen
Bijlage(n)	:	-
Onderwerp	:	Voortgang projecten dienstverleningsprogramma, peildatum juni 2023

Onderwerp

Voortgang projecten dienstverleningsprogramma, peildatum juni 2023

Kennisnemen van

Ontwikkelingen binnen het dienstverleningsprogramma

Inleiding

Eén van de ambities van West Betuwe ligt op het gebied van dienstverlening. We willen dat onze dienstverlening aan de inwoners dichtbij en op maat is. Graag informeren wij u in deze raadsinformatienota op hoofdlijnen over de ontwikkelingen binnen het dienstverleningsprogramma.

Kernboodschap

In 2023 ligt binnen het dienstverleningsprogramma de focus op:

1. het contact met onze inwoners;
2. het moderniseren van de (digitale) dienstverlening;
3. het optimaliseren van een aantal klantprocessen.

1. Contact met onze inwoners

- Binnen West Betuwe hebben we twee Klant Contact Centra, 1 voor algemene vragen (KCC) en 1 voor vragen aan team Sociaal (Vak KCC). We onderzoeken de dienstverleningsvraagstukken rondom:
 - de bereikbaarheid en openingstijden van het Vak KCC;
 - de inrichting van de afdeling op basis van klantvragen;
 - de samenwerkingsmogelijkheden met het KCC.

Verbeteringen voeren we vanaf de 2e helft van 2023 door. Het doel is om klantvragen sneller en effectiever te beantwoorden.

- In het najaar van 2023 staat de oplevering van het nieuwe gemeentehuis gepland. Deze heeft een mooie en ruime ontvangsthuis waar bezoekers worden verwelkomd door een gastheer/gastvrouw, ook is er een pantry waar een lekkere kop koffie of thee kan worden gepakt. We zijn druk met het treffen van alle voorbereidingen, zodat we onze bezoekers straks gastvrij en op een efficiënte manier kunnen ontvangen.
- We gaan voor tevreden inwoners. Toch kan het zo zijn dat onze dienstverlening niet aan de verwachtingen van de inwoner heeft voldaan of dat er iets niet helemaal goed is gegaan. De inwoner kan dan zijn/haar klacht via verschillende kanalen melden bij de gemeente. Op basis

van signalen van onze inwoners en eigen bevindingen, gaan we dit jaar aan de slag met het verbeteren van ons klachtenproces. Omdat we niet alleen willen leren van zaken die mis zijn gegaan, maar ook van complimenten, suggesties, informatieverzoeken, etc. zullen we overgaan op klantfeedbackmanagement. Een belangrijk doel is om een werkwijze te creëren waarbij we continu leren van de ontvangen feedback, waardoor onze dienstverlening beter aansluit op de behoefte van onze inwoners. Hiertoe stellen wij een meedenkfunctionaris aan, die in lopende aanvragen inwoners en organisaties kan begeleiden en tevens een rol krijgt in de afhandeling van klachten. Dit conform de intenties van het coalitieakkoord.

2. Optimaliseren klantprocessen

- Elke dag ontvangen wij veel klantvragen. Met het idee dat wij het elke dag een beetje beter willen doen, willen we onze processen zoveel als mogelijk aan laten sluiten bij de wensen van onze inwoners. Wij verbeteren onze dienstverleningsprocessen zoveel mogelijk datagedreven, onder andere door klanttevredenheidsonderzoek en inwonerspeiling. Dit jaar verbeteren we de volgende processen:
 - Het telefonieproces;
 - aanvraag evenementenvergunningen;
 - het klachtenproces;
 - het inkomende postproces.
- Het proces rondom het doorgeven van meldingen voor de openbare ruimte is recent volledig in kaart gebracht. De eerste verbeterpunten zijn doorgevoerd. Door een efficiënter werkproces is de afhandelsnelheid verhoogd, de communicatie naar de melders verbeterd en de samenwerking tussen teams verbeterd. Ook de komende tijd gaan we door met het verder verbeteren van dit proces.

3. Moderniseren van de (digitale) dienstverlening

- We staan voor een dienstverlening die dichtbij en op maat is. Het kanaal dat de inwoner kiest om contact met ons te hebben verschilt. Voor de inwoners die hun vragen het liefst digitaal stellen, hebben we op onze website een virtuele assistent (een chatbot) ingericht, genaamd Gem. Deze virtuele assistent beantwoordt geheel geautomatiseerd de vraag van de inwoner. De komende tijd wordt Gem verder doorontwikkeld, waardoor steeds meer vragen direct beantwoord kunnen worden.
- Ondertussen wordt gewerkt aan het beschikbaar maken van verschillende technische toepassingen, waarmee inwoners in de toekomst nóg meer digitale zaken kunnen doen met onze gemeente. Denk hierbij aan de Berichtenbox via MijnOverheid en een klantportaal. De uitrol richting de inwoners staat gepland voor 2024.
- Ook optimaliseren wij dit jaar onze website, waardoor deze digitaal toegankelijker wordt en intuïtiever in gebruik. Bij deze doorontwikkeling betrekken we inwoners om goed aan te sluiten op de wensen en behoeften.

Consequenties

Een eigentijdse (digitale) dienstverlening die aansluit op de behoefte van onze inwoners.

Financiën

n.v.t.

26 september 2023

Kenmerk GZDGWB/

Pagina 3 van 3

Vervolg en communicatie

Dit is de eerste raadsinformatienota over het dienstverleningsprogramma. Deze nota sturen wij niet alleen naar u, maar naar alle medewerkers van West Betuwe. Dit om de betrokkenheid te vergroten.

Twee keer per jaar informeren wij u over de voortgang over de dienstverleningsprojecten.

Bijlage(n)

n.v.t.

Suggestie ter afhandeling

Voor kennisgeving aannemen

Burgemeester en wethouders van de gemeente West Betuwe,
de gemeentesecretaris, Philip Bosman
de burgemeester, Servaas Stoop