

Raadsinformatiebrief

Aan Raad
Portefeuillehouder Mark van Stappershoef
Onderwerp Servicebeloften
Datum 15-6-2023

Kennisnemen van

De servicebeloften rondom dienstverlening. Deze zijn opgesteld als antwoord op uw amendement van 8 februari 2022 (Servicenormen en toetsen dienstverlening).

Inleiding

Uw raad stelde de visie op dienstverlening vast. Daarbij vroeg u met een amendement 'Servicenormen en toetsen dienstverlening' om servicenormen te ontwikkelen op basis van deze visie. Het college heeft inmiddels een besluit genomen over de servicenormen. Wij noemen ze Servicebeloften. Met deze brief informeren wij u hierover. Ook leest u hoe uw raad wordt geïnformeerd over de behaalde resultaten.

Informatie

Servicenormen zijn beloften over de dienstverlening van de gemeente. Hierdoor weten mensen wat ze kunnen verwachten van de gemeente. Ze zijn een belofte aan iedereen die contact met ons heeft.

Het college heeft de volgende servicebeloften vastgesteld:

-  **U bezoekt onze website www.goirle.nl**
De informatie op onze website is actueel, makkelijk te vinden en geschreven in begrijpelijke taal.
-  **U belt (013) 5310 610**
Als wij uw vraag niet meteen kunnen beantwoorden, dan bellen we u terug binnen 7 dagen.
-  **U praat met ons**
We staan u vriendelijk en deskundig te woord.
-  **U komt op afspraak naar het gemeentehuis**
Uw afspraak aan de balie duurt niet langer dan van tevoren aangegeven.
-  **U meldt iets over de openbare ruimte**
Een melding over de openbare ruimte nemen we binnen twee werkdagen in behandeling.
-  **U ontvangt een brief of e-mail van de gemeente**
Wij schrijven heldere taal. Daardoor begrijpt u de tekst.

Deze servicebeloften sluiten aan bij de Visie op dienstverlening. Voor de volledigheid voegen we die als bijlage toe.

Proces

Het proces om te komen tot servicebeloften kende wat uitdagingen. Dat had vooral te maken met de eis die we stellen aan servicebeloften: ze moeten meetbaar zijn. Anders heeft een belofte geen zin. We willen daarbij zo min mogelijk extra druk op de organisatie leggen en (dus) het liefst geautomatiseerd meten. Dat bleek nog niet zo eenvoudig. Systemen zijn er bijvoorbeeld (nog) niet op ingericht, of moeten nog worden aangeschaft.

Met deze set sluiten we aan bij het ambitieniveau van de visie op dienstverlening: *“binnen onze organisatie verzetten we veel werk met relatief weinig mensen. We hebben de visie daarom vooral praktisch ingestoken”*. We doen dat nu ook met deze set servicebeloften. Dat betekent dat we beginnen met een beperkte set servicebeloften, met daarbij de nadrukkelijke wens om die later uit te breiden.

Het is nu bijvoorbeeld nog niet haalbaar gebleken, om een normtijd/servicenorm in te stellen voor het beantwoorden van brieven en e-mails. We weten dat dit in een aantal gevallen nog niet goed gaat: het duurt dan te lang voor een brief of e-mail wordt beantwoord. Daarom loopt er nu een verbetertraject. We willen hiermee achterhalen waar de oorzaak zit van de vertraging in reageren, en die oorzaken aanpakken. Dat is een ingewikkeld proces waarbij allerlei factoren een rol spelen: het gaat niet alleen over de inrichting van het proces en de bijbehorende techniek/systemen, maar bijvoorbeeld ook over formatie, houding en gedrag.

Waar het ook nog te vroeg voor was, is voor een belofte over het afhandelen van berichten die via social media (Facebook/Whatsapp) bij ons binnenkomen. Met Whatsapp startten we eind 2022. We bouwen nu de nodige ervaring op. We verwachten daarom vanaf 2024 hiervoor een servicebelofte te kunnen doen.

De bestaande servicenormen uit 2009 en 2011 komen hiermee formeel te vervallen

In de loop van de jaren zijn deze normen uit beeld geraakt. We maken een nieuwe start, passend bij deze tijd – en bij de visie op dienstverlening.

Vervolg

Informeren van de raad over behaalde resultaten

We meten in hoeverre we aan de servicebeloften voldoen. We rapporteren hierover aan de raad. We doen dat door aan te sluiten bij de P&C-cyclus: we voegen voor de servicebeloften lokale indicatoren toe met ingang van de begroting 2024 bij het thema Dienstverlening. In de loop van de tijd bouwen we daarmee een goed beeld op van hoe het gaat. Op die manier kan de raad haar kaderstellende en controlerende rol uitvoeren.

Communicatie

We maken de servicebeloften onder andere via onze website bekend. Natuurlijk zorgen we er ook voor, dat (nieuwe) medewerkers de beloften kennen en ernaar handelen.

Bijlagen

1. Visie op dienstverlening