



Gemeente Raalte

# Rond de tafel dienstverlening

13 april 2023



## Dienstverlening in Raalte

Ambitie in Dienstverlening: “Het verschil maken voor Raalte”

- Wat betekent dienstverlening voor jullie?
- Wat vind je hierin belangrijk?



## Dienstverlening in cijfers

- 31.000 telefoontjes, 17.5000 bezoekers, 500 chatgesprekken
  - 37.300 aanvragen Burgerzaken
  - 5.000 aanvragen inkomen en wmo
  - 3.300 MOR-meldingen
  - 480 omgevingsvergunningen
  - 59 verkochte kavels
  - 100 evenementenvergunningen, 284 APV vergunningen
  - 39 budgetsubsidies, 100 waarderingssubsidies, 178 incidentele subsidie
- 
- In totaal hebben we 400 verschillende zaaktypen
  - Dit zijn allemaal contactmomenten tussen gemeente en inwoners, ondernemers en samenwerkingspartners



## Dienstverlening in Raalte

We doen het goed qua dienstverlening en daar zijn we trots op!

We hebben lef, zijn creatief en dicht bij de inwoners. Dit blijkt bijvoorbeeld uit WSJG, Quick Scan Lokale Democratie, MKB-enquête ondernemersdienstverlening en clientonderzoeken Sociaal Domein.

## Dienstverlening: Waar staat je gemeente 2023

- Het onderzoek waar staat je gemeente is dit jaar weer uitgevoerd.
- De tevredenheid over de dienstverlening is lager dan in 2020.
  - de algehele dienstverlening: van een 7,2 naar een 7,1
  - de digitale dienstverlening: van een 7,4 naar een 7,2
  - communicatie en voorlichting: van een 7,2 naar een 6,9
- Het is voor het eerst sinds 2016 dat er geen stijgende lijn in zit.



## Dienstverlening in Raalte

- Het gaat nog steeds goed en dat willen we ook zo houden.
- Daarom is er een programma Dienstverlening met als doel het continu blijven verbeteren van de dienstverlening.
- Dit met het doel om een betrouwbare overheid te zijn waar inwoners, bedrijven en organisaties graag mee samenwerken of terecht kunnen voor een (hulp)vraag of verzoek.



# Programma Dienstverlening

Zes sporen:

1. Menselijke maat
2. Klantcontact: toegang en bereikbaarheid
3. Digitale dienstverlening
4. Optimaliseren prioritaire producten en diensten
5. Meten/monitoren
6. Informeren



## Focus op twee onderdelen

1. Digitale dienstverlening
2. Menselijke maat



## Digitale dienstverlening

- Wat is vanuit klantperspectief belangrijk?
- Welke principes hebben we zelf geformuleerd?
- Welke wet- en regelgeving speelt een rol?
- Waar werken we naar toe?



## Digitale dienstverlening

De klant wil:

- Snel en adequaat geholpen worden
- Dat de dienstverlening eenvoudig en toegankelijk is
- Op elk moment digitaal zaken kunnen doen met de gemeente
- Het kanaal van zijn voorkeur kiezen
- Overzicht en inzicht hebben in zijn aanvragen en persoonlijke gegevens
- Persoonlijk geholpen worden als het nodig is



# Digitale dienstverlening

Uit de Ambitie in Dienstverlening:

- Wij passen digitalisering slim toe
- Onze online dienstverlening is toegankelijk, eenvoudig en snel
- Digitalisering is mooi, maar moet aansluiten op de behoefte van de inwoner en is geen doel op zich. De behoefte van inwoners en ondernemers is leidend.
- We bieden dát kanaal en de ingang die een inwoner wenst. Er is 'no wrong door'
- We hebben hierbij oog voor mensen met specifieke behoeften waar het gaat om toegankelijkheid.

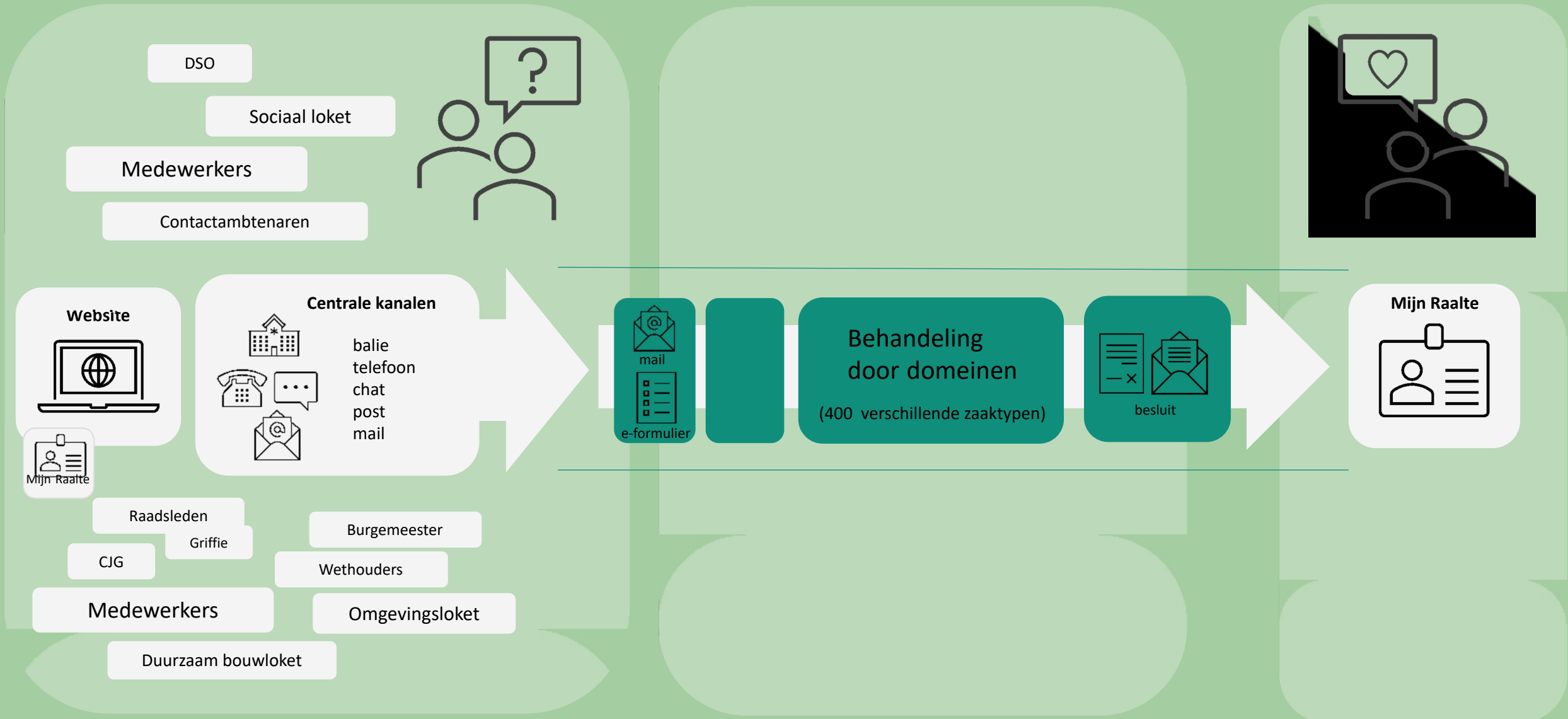


# Digitale dienstverlening

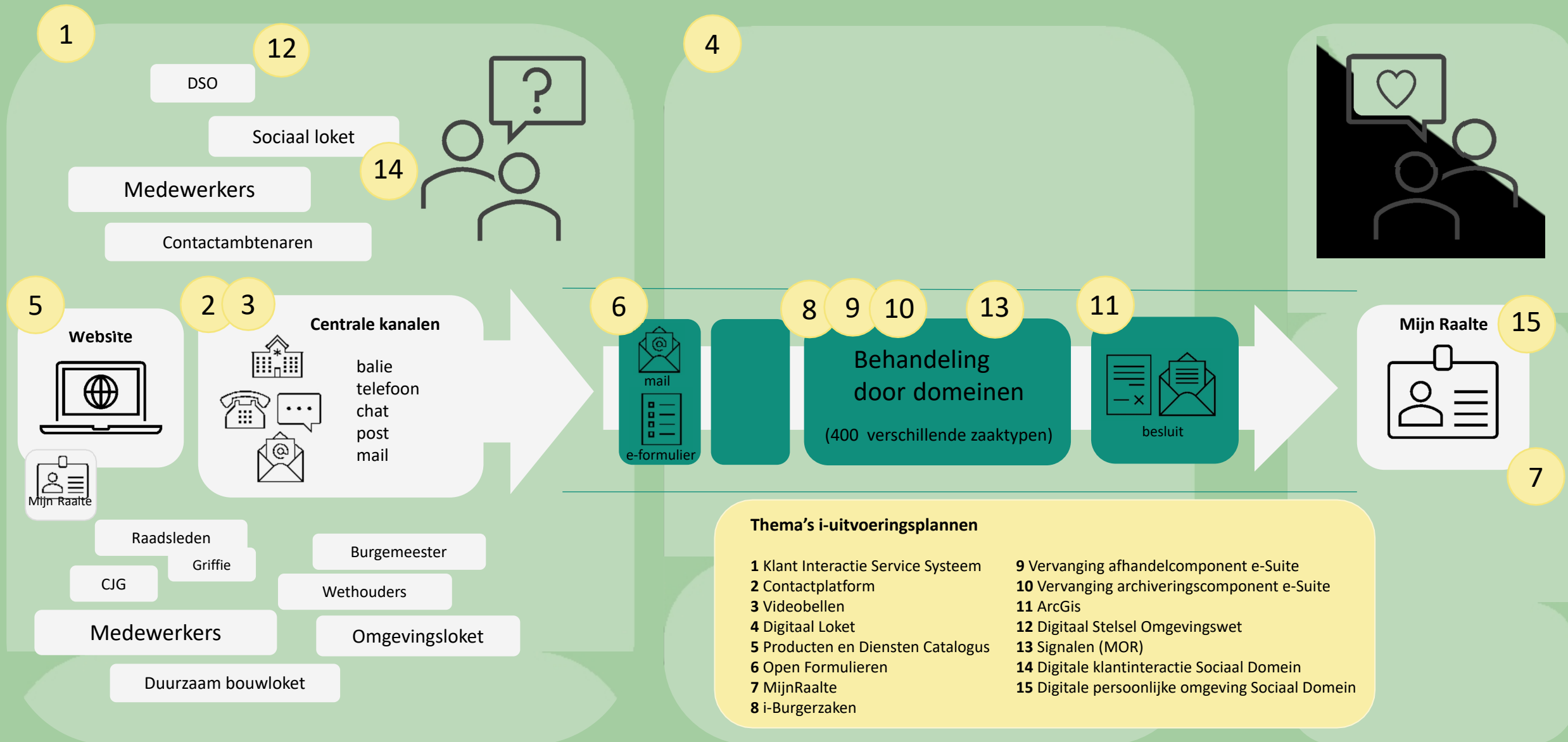
Welke wet- en regelgeving speelt een rol?

- Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer
- Tijdelijk Besluit Digitale Toegankelijkheid / Wet Digitale Overheid
- Wet Elektronische Publicaties
- Wet Open Overheid
- Archiefwet 2021

# Dienstverlening – basisontwerp digitale infrastructuur



# Dienstverlening – i-projecten





## Vervolg

- Uitwerking is een (complexe) meerjarenopgave
- Sturing op concernniveau is nodig
- Er is specifieke expertise nodig die we nu niet in huis hebben
- Plan van aanpak



## Menselijke maat

### Dienstverlening nabij

- Dienstverlening nog dichterbij de inwoner en ondernemer brengen
- Kleine verbeteringen die direct zichtbaar en merkbaar zijn
- Handelen volgens de bedoeling van de wet
- Concrete acties waarmee we positief kunnen verrassen.



## Menselijke maat

Kernwaarden: betrouwbaar, verbindend, oplossingsgericht, slim

- Kernwaarden weer activeren in de organisatie, medewerkers maken het verschil!
- Er gebeuren al veel mooie dingen
- Maar wel belangrijk om dit 'levend te houden'



## Tot slot

- Wat heeft voor jullie prioriteit?
- Wat willen jullie ons meegeven voor het vervolg?