



Uitvoeringsdocument Dienstverlening

Persoonlijk in een digitale wereld

Datum: 15-1-2019

Uitvoeringsdocument Dienstverlening

Persoonlijk in een digitale wereld

Persoonlijk in een digitale wereld

In het Beleidsplan Dienstverlening staan vijf ambities voor de gemeentelijke dienstverlening. Dit uitvoeringsdocument beschrijft per ambitie hoe we dat willen realiseren en wie daarvoor verantwoordelijk is. Sommige acties geven richting aan reguliere werkzaamheden, andere zijn nieuw. Onder de noemer 'Algemeen' staat een aantal overkoepelde acties.

De peiling onder ondernemers, gehouden in september/oktober 2018, vormt aanleiding om in maart 2019 samen met ondernemers verder in te zoomen op de dienstverlening aan ondernemers. Waar deze verdiepingsslag kansen voor gerichtere of aanvullende acties oplevert, worden deze betrokken in de doorontwikkeling van de gemeentelijke dienstverlening. In algemene zin geldt dan ook dat dienstverlening is verknoopt met veel producten en diensten. Ook buiten de acties die we op dit moment zien, zullen zich de komende jaren kansen voordoen om de dienstverlening door te ontwikkelen. Telkens vanuit onze dienstverleningsvisie met de vijf ambities en vier klantwaarden.

0	Algemeen	
0.1	<i>Uitdragen van de visie en bijbehorende klantwaarden (intern en extern)</i>	
	Focus op vier klantwaarden: duidelijk, gebruiksvriendelijk, mensgericht en transparant.	<i>Verantwoordelijk:</i> visie & strategie met ondersteuning van Communicatie
0.2	<i>De nieuwe dienstverleningsvisie inbedden in de organisatie en blijvende aandacht voor vragen voor kernwaarden organisatie en klantwaarden</i>	
	De nieuwe manier van werken, beschreven in het beleidsplan Dienstverlening, wordt onderdeel van de 'Goed Gepraat' gesprekken en van het POP (Persoonlijk Ontwikkel Plan). Een lerende houding wordt in de organisatie gestimuleerd. Door te leren van collega's en elkaar te bevragen, versterk je elkaar (elkaar spiegelen in bijv. interviewsessies als daar behoefte aan is)	<i>Verantwoordelijk:</i> eenheidsmanagers en individuele medewerkers De visie op dienstverlening heeft veel raakvlakken met de nieuwe manier van werken onder de Omgevingswet. Dit punt wordt dus meegenomen in het project OCO onder het programma Omgevingswet.
0.3.	<i>Benutten van ervaringen en verwachtingen inwoners en ondernemers om relevante aanpassingen en ontwikkelingen te initiëren</i>	
	Op uiteenlopende momenten en via diverse contacten inwoners en ondernemers pro-actief vragen naar suggesties mbt dienstverlening Voorbeeld: Nieuwe inwoners die zich vestigen in de gemeente Dalfsen zijn dienstverlening van een andere gemeente gewend. Zij kunnen de dienstverlening van Dalfsen kritisch vergelijken met die van hun vorige gemeente. Wat kunnen we van de andere gemeente leren en wat zijn onze sterktes? Nieuwe inwoners worden uitgenodigd voor een begroetingsbijeenkomst. Een ideaal moment om nieuwe inwoners te vragen input te geven voor de dienstverlening van de gemeente Dalfsen	<i>Verantwoordelijk:</i> alle medewerkers (voorbeeld begroetingsavond: bestuurssecretariaat)
0.4.	<i>Benutten landelijke standaarden en informatie over onze (eenheidsspecifieke) dienstverlening uit externe onderzoeken</i>	
	Aansluiten bij het GDI (Generieke Digitale Infrastructuur); landelijke standaarden, producten en voorzieningen.	<i>Verantwoordelijk:</i> adviseur informatievoorziening
	Benutten informatie uit mystery guest onderzoeken (uitgevoerd in opdracht van andere instanties, bijv. Kamer van Koophandel) of benchmarks	<i>Verantwoordelijk:</i> alle medewerkers

1	Digitale selfservice waar het kan en persoonlijk als de situatie daar om vraagt	
1.1	<i>In 2020 kan een inwoner of ondernemer zijn zaken met de gemeente Dalfsen zoveel mogelijk digitaal regelen; waar nodig ondersteunen wij hen.</i>	
	In 2019 bekijken voor welke producten mijnoverheid.nl wordt ingezet (interne bewustwording) en nadenken over voorlichting hierover naar inwoners en ondernemers (op dit moment maakt een beperkt deel van de inwoners gebruik van mijnoverheid.nl voor communicatie van/met de gemeente).	<i>Verantwoordelijk:</i> Adviseur informatievoorziening i.s.m. communicatie
	In 2019 volgt de gemeente Dalfsen de Pilotstarter (vanuit DA2020) en kijkt bij welke pilots zij mogelijk aan kan sluiten of welke uitkomsten zij kan implementeren.	<i>Verantwoordelijk:</i> Adviseur informatievoorziening
	In 2019 is het mogelijk (iBurgerzaken) om online aangifte te doen van overlijden en huwelijken bij de gemeente Dalfsen.	<i>Verantwoordelijk:</i> Publieksdienstverlening ism communicatie (webmaster)
	In 2020 is het voor inwoners mogelijk om 90% van de gemeentelijke producten en diensten online te regelen. Hiervoor maken we gebruik van gestandaardiseerde E-formulieren van leveranciers digitale pakketten, gebruik van DigiD, DigiDmachtigen (binnenland) en eIDAS (Europa)	<i>Verantwoordelijk:</i> Communicatie (webmaster)
	In 2020 is het voor ondernemers mogelijk om 90% van de gemeentelijke producten en diensten online te regelen. Hiervoor maken we gebruik van gestandaardiseerde E-formulieren van leveranciers digitale pakketten, eHerkenning, Berichtenbox (Antwoord voor Bedrijven). In 2019 sluiten we naar verwachting aan op het landelijke Ondernemersloket (producten, diensten + e-formulieren voor ondernemers)	<i>Verantwoordelijk:</i> Communicatie (webmaster)
	In 2019 voldoet de gemeente Dalfsen aan de wettelijke verplichting (wet Digitale Overheid); digitaal ingediend betekent digitaal afhandelen. Dit houden we in beeld door: <ul style="list-style-type: none"> • E-formulieren (komen binnen op gemeente@dalfsen.nl > JOIN) • Gebruik van 14 0529 (registratie telefonisten KCS) • Aanmoedigen gebruik van online contactformulier (www.dalfsen.nl/contactformulier > JOIN) • Aanmoedigen van e-mailadres gemeente@dalfsen.nl > JOIN (gebruik van persoonlijke e-mailadressen ontmoedigen) Medewerkers informeren over wat deze wettelijke verplichting in hun werkzaamheden betekent en uitvoering regulier checken.	<i>Verantwoordelijk:</i> Adviseur informatievoorziening in samenwerking met applicatiebeheerders
	In 2019 onderzoeken van de mogelijkheden om de administratieve lastendruk voor ondernemers in de gemeente Dalfsen te verminderen.	<i>Verantwoordelijk:</i> Bedrijfscontactfunctionaris
1.2.	<i>We stimuleren selfservice. Dit betekent dat inwoners en ondernemers zoveel mogelijk zelf kunnen aanvragen en daar geen hulp bij nodig hebben.</i>	
	In 2019 doet de gemeente Dalfsen mee met de Landelijke Selfservicecompetitie voor Gemeenten van Pinkroccade Local Government. Zij kan hierop aanhaken doordat de gemeente Dalfsen beschikt over een iBurgerzaken pakket. Op deze manier gaat de gemeente op een leuke en laagdrempelige manier aan de slag met verleiden van inwoners naar het digitale kanaal. Deze werkwijze draagt bovendien bij aan werkdrukvermindering bij gemeenten en er zijn leuke prijzen mee te winnen.	<i>Verantwoordelijk:</i> Publieksdienstverlening

	De infopleinen (hieronder uitgelegd) bij de bibliotheken bieden cursussen en een formulierenbrigade aan die mensen ondersteunen bij het werken met een computer en het invullen van e-formulieren.	<i>Verantwoordelijk:</i> Initiatief bibliotheek, maar verbondenheid met Maatschappelijke Ondersteuning en KCC
	In 2019 communiceren over aansluiting van de gemeente Dalfsen op het landelijke ondernemersloket en ondernemers op laagdrempelige manier aanmoedigen gebruik te maken van de digitale mogelijkheden van het ondernemersloket	<i>Verantwoordelijk:</i> Bedrijfscontactfunctionaris, en communicatie
1.3	<i>We zoeken continu naar een goede balans tussen het automatiseren en standaardiseren van processen en het leveren van maatwerk.</i>	
	Uitbouwen/promoten bezoek op locatie (voorbeeld medewerkers burgerzaken op locatie, regelen fotograaf, zodat ter plekke eea wordt afgedaan).	<i>Verantwoordelijk:</i> Publieksdienstverlening

2	Persoonlijk contact met de inwoners en ondernemers: daar maken wij het verschil	
2.1	<i>De inwoner en ondernemer ervaart persoonlijke dienstverlening en voelt zich gehoord.</i>	
	Het inlevingsvermogen van de medewerkers van de gemeente Dalfsen heeft een grote impact op de beleving van de dienstverlening door inwoners. In 2019 wordt er een nieuw burgeronderzoek gedaan door waarstaatjegemeente.nl . En mogelijk aanknopingspunten voor aanpassingen opleveren.	<i>Verantwoordelijk:</i> Publieksdienstverlening
	De inwoner en ondernemer wordt persoonlijk aangesproken, dit is ook terug te vinden in het taalgebruik van brieven en mails die wij versturen. Vrijwilligers van het Taalpunt kunnen controleren of de inhoud van brieven en mails voldoende begrijpelijk is (voor laaggeletterden).	<i>Verantwoordelijk:</i> Alle medewerkers (rechtstreeks contact met taalpunt)
2.2	<i>Bij complexe vragen waarbij meerdere afdelingen en organisaties betrokken zijn, streven we naar één vast aanspreekpunt.</i>	
	We streven ernaar dat de inwoner en ondernemer bij complexe vraagstukken contact heeft met één vast aanspreekpunt. Dit betekent dat contact met andere eenheden via dat vaste aanspreekpunt gaat. Dit stimuleert integraal werken.	<i>Verantwoordelijk:</i> Eenheidsmanagers
2.3	<i>We zorgen voor multidisciplinaire teams in de kernen Dalfsen, Nieuwleusen en Lemelerveld.</i>	
	Eind 2018 is gestart met drie multidisciplinaire teams (MDT's), bestaande uit casusregisseurs met eigen specialisme en ondersteund door screeners, specialisten, administratie en beleid. In 2019 krijgt de werkwijze van de MDT's verder vorm.	<i>Verantwoordelijk:</i> Maatschappelijke Ondersteuning
2.4	<i>We faciliteren laagdrempelige voorzieningen in het sociale domein (bijvoorbeeld infopleinen in de kernen).</i>	
	In het sociale domein organiseren we nabijheid voor de klant en de dienstverlening is zoveel mogelijk lokaal en kerngericht. In de directe omgeving van de inwoner bevinden zich lokale aanspreekpunten, voornamelijk bij de kulturhusen. Infopleinen binnen deze kulturhusen zijn een laagdrempelige toegang voor vragen en hebben een signaleringsfunctie. De bibliotheek is de trekker van deze infopleinen en werkt daarin samen met de welzijnskoepel	<i>Verantwoordelijk:</i> Initiatief bibliotheek, maar verbondenheid met Maatschappelijke Ondersteuning en KCC

3	De inwoner of ondernemer is via al onze kanalen bij ons welkom	
3.1	<i>We stimuleren het digitale kanaal zoveel mogelijk door deze voor de inwoner en ondernemer makkelijker te maken. De inwoner en ondernemer blijft via al onze kanalen bij ons welkom.</i>	
	Het is in 2019 per dienstverleningskanaal duidelijk wat de bereikbaarheid er van is, wat er geregeld kan worden via dat kanaal en wat de reactietermijn is (update servicenormen).	<i>Verantwoordelijk:</i> adviseur informatievoorziening
3.2	<i>We streven naar uitbreiding van dienstverleningskanalen en een 24-uurs dienstverlening</i>	
	In 2019 wordt uitbreiding van dienstverleningskanalen onderzocht. Denk hierbij aan WhatsApp, een gemeente-app, een chatfunctie op de website, uitbreiding van de afsprakenmodule, uitbreiding van social media en DigiD machtigen (zodat een iemand een product of dienst kan aanvragen voor een ander). Naar aanleiding van dit onderzoek wordt het aantal dienstverleningskanalen in 2019/2020 uitgebreid.	<i>Verantwoordelijk:</i> Adviseur informatievoorziening i.s.m. communicatie
	In 2019 wordt webcare ingebed in de organisatie zodat het deel uitmaakt van de communicatiekanalen, waarlangs inwoners en ondernemers met de gemeente communiceren.	<i>Verantwoordelijk:</i> Eenheidsmanager bedrijfsvoering / publieksdienstverlening

4	De inwoner of ondernemer krijgt altijd een duidelijk antwoord of tijdige informatie over de voortgang. Ongeacht via welk kanaal deze vragen binnenkomen.	
4.1	<i>De informatie op de website www.dalfsen.nl is leesbaar, transparant, makkelijk vindbaar en begrijpelijk.</i>	
	In 2018 is een toptakenwebsite gerealiseerd, waarin de meest gevraagde onderwerpen snel te vinden zijn en de bijbehorende taak makkelijk uitvoerbaar is. Via een goede zoekfunctie kan andere informatie snel gevonden worden. Ook informatie van ketenpartners is vindbaar. Een up-to-date website met up-to-date informatie verdient continue aandacht	<i>Verantwoordelijk:</i> Communicatie
4.2	<i>Alle communicatie van de gemeente is helder en begrijpelijk. In 2020 kunnen alle medewerkers communiceren op B1-niveau.</i>	
	Medewerkers hebben tot september 2019 de mogelijkheid om de elektronische schrijfcursus Schrijven in Eenvoudig Nederlands (van Plain Language Europe) te volgen.	<i>Verantwoordelijk:</i> HR, Communicatie en eenheidsmanagers <i>De verantwoordelijkheid ligt ook bij de medewerker zelf om kritisch te zijn op het eigen schrijfwerk en eventueel een collega of Taalpunt in te schakelen</i>
4.3	<i>In 2021 hebben inwoners, ondernemers en gemeente een gelijkwaardig informatiepositie</i>	
	De gemeente onderzoekt in 2019/2020 wat de (technische) mogelijkheden zijn om de inwoner en/of ondernemer zelf inzicht te geven in het proces van aanvraag en de status daarvan. Dit is in lijn met gedachtelijn van Omgevingswet; initiatiefnemers goed faciliteren om zelf regierol te hebben. Ervaringen van andere gemeenten (bijv. pilots met toepassing blockchain) worden hier ook bij betrokken.	<i>Verantwoordelijk:</i> Adviseur informatievoorziening, Automatisering en Publieksdienstverlening

5	De gemeente Dalfsen werkt duurzaam en is kostenbewust	
5.1.	<i>Wij zijn ons bewust van de kansen van datagedreven werken en passen dit waar mogelijk toe</i>	
	In 2019 onderzoeken wat datagedreven werken inhoudt en voor de gemeente Dalfsen kan betekenen (met daarbij aandachtspunten, risico's etc) en ook praktische ervaring opdoen (experimenteren).	<i>Verantwoordelijk: bedrijfsvoering en concerncontrol</i>
5.2	<i>In 2020 heeft de inwoner of ondernemer keuze in betalingsmogelijkheden</i>	
	In 2019 wordt een nieuw financieel pakket aangeschaft en geïmplementeerd. Aangeboden betalingsmogelijkheden is één van de aandachtspunten die wordt meegenomen bij de selectie van het financieel pakket. En daarbij de (on)mogelijkheid om dit in de toekomst uit te bouwen/wijzigen.	<i>Verantwoordelijk: Financiën</i>