

Onderwerp Visie op dienstverlening: Principes van dienstverlening 2021+


Steller W.B. Scholtens

De leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 70 51 Bijlage(n) 2

Ons kenmerk 278212-2021

Datum 30 juni 2021 Uw brief van

Uw kenmerk - 

Geachte heer, mevrouw,

Hierbij sturen wij u ter informatie de nieuwe visie op dienstverlening – principes van dienstverlening 2021+.

Met de huidige snel veranderende maatschappij en het landelijk dalende vertrouwen van de burger in de overheid is er behoefte aan een nieuwe visie voor de gemeentelijke dienstverlening. Deze visie geeft aandacht aan de uitdagingen van digitalisering, toegankelijkheid en inclusie en fungeert als stip aan de horizon voor het verkleinen van de kloof tussen de leefwereld van onze inwoners en de systeemwereld van de gemeente.

Als gemeente bieden wij met onze dienstverlening meer dan vierhonderd producten en diensten aan onze inwoners en ondernemers aan. Sommige zijn simpele transacties, andere zijn complexe aanvragen of ondersteuningstrajecten. Voor al deze zaken kloppen inwoners bij ons aan en willen wij ze zo goed en snel mogelijk helpen. De nieuwe visie legt hierbij dan ook de nadruk op het perspectief van onze inwoner binnen onze dienstverlening. Redeneren en inrichten vanuit de gebruiker. Digitalisering, automatisering en de behoefte om efficiënt te werken zijn nuttig voor een goede bedrijfsvoering, maar drijven tegelijkertijd een stille wig in het contact tussen onze gemeente en inwoners. Wij vinden het een belangrijke zaak om bij onze dienstverlening de ervaring van de inwoner centraal te stellen en ondanks de complexiteit van de organisatie onze inwoners in het contact één gemeente te laten ervaren.

Principes van dienstverlening

Onderdeel van de visie zijn de zes fundamentele principes van dienstverlening. Deze principes vormen de basis van de visie en geven in de kern weer waarop wij onze dienstverlening willen verlenen en door ontwikkelen:

1. We stellen onze inwoner en ondernemer centraal

We zijn er voor onze inwoner en ondernemer en richten onze dienstverlening in vanuit hun perspectief. Dit betekent dat we niet alleen reageren op een vraag, maar de inwoner ook daadwerkelijk helpen met een oplossing voor het probleem.

2. Onze inwoner en ondernemer ervaart één gemeente

We spreken met één mond en houden oog houden voor de menselijke maat. We zorgen ervoor dat de interne, decentrale organisatie geen negatieve weerslag heeft op de ervaring van de inwoner of ondernemer. Dienstverlening wordt door onze medewerkers ervaren en uitgedragen als een collectieve opgave. Zo voorkomen we een digitaal doolhof voor onze inwoners.

3. Informatie en gegevens inzichtelijk op één centrale plek

Voor een goede interactie tussen inwoner en gemeente zijn de actuele behoeften en de juiste beschikbare informatie van groot belang. Op deze manier hoeven inwoners maar één keer hun verhaal te doen, ongeacht wie ze spreken. Inwoners en medewerkers hebben inzicht in alle relevante informatie voor het realiseren van een passende oplossing.

4. Het contact is kanaalafhankelijk

De inwoner of ondernemer kiest het gewenste contactkanaal, waarbij deze kanalen allemaal naadloos op elkaar zijn aangesloten. We schrijven in duidelijke taal en voldoen aan wettelijke toegankelijkheidseisen. Een vraag via de telefoon wordt net zo goed behandeld als een vraag via een contactformulier of via social media.

5. Digitaal waar kan, fysiek waar nodig

Onze inwoners zijn digitale interactie steeds normaler gaan vinden en verwachten dit ook van ons. Tegelijkertijd zijn wij er als inclusieve gemeente voor al onze inwoners: De fysieke dienstverlening blijft vindbaar en beschikbaar. Dit betekent dat het mogelijk blijft om producten of diensten fysiek aan te vragen.

6. Proactief en Preventief

We bieden onze dienstverlening actief aan: We gaan op basis van actuele informatie relevante producten en diensten richting onze inwoners communiceren. De situatie van onze inwoners vraagt daarnaast om empathisch vermogen van onze medewerkers, zodat er altijd zorgvuldig naar een oplossing wordt gezocht.

Met deze praktisch hanteerbare principes zorgen we voor een stevige hoeksteen voor de beleidsontwikkeling van onze dienstverlening en willen we zorg dragen voor een benaderbare en toegankelijke gemeente voor al onze inwoners.

Motie ‘De overheid is geen BV’

Tevens geeft deze visie op dienstverlening invulling aan de motie ‘De overheid is geen BV’. Wij delen nadrukkelijk de strekking van deze motie en zien het op dit moment ook als één van de grote uitdagingen voor onze dienstverlening om onze inwoner niet als klant of client te benaderen, maar als inwoner van de gemeente Groningen. We stappen met deze visie dan ook expliciet af van de benadering van onze inwoners als klant en onderschrijven dat de relatie tussen inwoner en gemeente wezenlijk anders is dan de relatie tussen burger en bedrijf. Deze ambitie vergt alleen wel tijd, want het is niet mogelijk om al onze brieven in één dag te wijzigen. We werken stapsgewijs toe naar communicatie met onze inwoners waar het woord klant niet meer in voor komt.

Operationalisering

Naast de in de visie genoemde thema’s zal een groot deel van de operationalisering voortkomen uit Groninger Digitale Agenda. Deze wordt op dit moment opgesteld en een deel van uw raad heeft hiervoor de gelijknamige beeldvormende sessie op 12 mei jl. bijgewoond. Deze agenda zal dit najaar naar uw raad worden gestuurd.

We vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,

burgemeester,
Koen Schuiling

secretaris,
Christien Bronda

Deze brief is elektronisch aangemaakt en daarom niet ondertekend.