

Raadsvoorstel

Programma dienstverlening

Van : College van B&W
Datum : 23 juni 2020
Portefeuillehouder : J.P. van den Berg
Programma : Algemeen bestuur
Zaaknummer : 16248

Voorgesteld besluit:

- I. Het programma dienstverlening 2020- 2022 'Digitaal én Persoonlijk' vast te stellen.
- II. Een investeringsbudget van € 792.500,- voor verbouwing van de hal van het gemeentehuis in Noordwijk beschikbaar te stellen, waarbij de kapitaallasten worden gedekt binnen het kapitaallastenniveau van de lopende begroting.
- III. De structurele lasten van € 49.520,- ten laste van het begrotingsbudget structureel onvoorzien te brengen.
- IV. Een bedrag van € 800.000,- beschikbaar te stellen voor interne projecturen en inhuur, te besteden over een periode van 3 jaar, ten laste van de algemene reserve.
- V. De dekking van de incidentele lasten voor 2020, 2021 en 2022 van resp. € 110.000,- € 70.000,- en € 15.000,- ten laste te brengen van het frictiebudget.
- VI. Het college toestemming te verlenen om uitvoering te geven aan de werkzaamheden die nodig zijn om het programma dienstverlening 2020 - 2022 'Digitaal en Persoonlijk' uit te voeren.

Kern van het voorstel

De gemeente Noordwijk wil meer netwerken en participeren met de Noordwijkse samenleving. Hiervoor is een **uitstekende gemeentelijke dienstverlening** nodig. In het coalitieakkoord en de collegeagenda zijn hiervoor de kernwaarden modern, proactief en dienstbaar geformuleerd. De kwaliteit van onze dienstverlening bepaalt in hoge mate ons imago en het vertrouwen in ons. Daarom leggen we de lat hoog. In één zin: **Wij bieden onze diensten digitaal aan en blinken uit in gastvrijheid.** Hiervoor is het programma Dienstverlening 2020-2022 'Digitaal en Persoonlijk' gemaakt waarvoor instemming wordt gevraagd.

Aanleiding

De aanleiding voor het tweejarig programma dienstverlening:

- De fusie vraagt om harmonisering en vernieuwing van onze dienstverlening en bedrijfsvoering.
- In het coalitieakkoord en de collegeagenda staat onze dienstverlening modern, proactief en dienstbaar in te richten.
- Het in 2018 door de gemeenteraden voor de nieuwe gemeente vastgestelde dienstverleningsconcept 'Goed voor elkaar' vraagt om vernieuwing van onze dienstverlening.
- De gemeente Noordwijk wil meer netwerken en participeren met de Noordwijkse samenleving.
- De moderne en mondige samenleving verwacht eigentijdse dienstverlening van ons.
- De wens en wettelijke plicht om te zorgen voor een toegankelijke, gebruiksvriendelijke dienstverlening, voor iedereen.
- De Omgevingswet brengt andere dienstverlening met zich mee.

Wat willen we bereiken?

Met het programma dienstverlening willen we passende invulling geven aan de opdracht van de raad en het college om onze dienstverlening te verbeteren en op het niveau te brengen dat past bij onze nieuwe gemeente en de gemeentelijke ambities.

We concretiseren dit naar **een rapportcijfer 8 voor onze dienstverlening in 2022** (Bron: het dienstverleningsconcept voor de nieuwe fusiegemeente Noordwijk 2018, door de twee gemeenteraden vastgesteld). Dit meten we onder meer door de burgerpeiling van Waarstaatjegemeente.nl, de benchmark van de Vereniging Nederlandse Gemeenten. Uit onderzoek en inspiratiebezoeken bij andere gemeenten weten we dat toonaangevende gemeenten op het gebied van dienstverlening een rapportcijfer 8 of hoger scoren. Zo wordt ook bereikt dat inwoners en ondernemers ervaren dat de gemeente er echt voor hun is.

Om ons doel te bereiken, hanteren we zes leidende principes voor onze dienstverlening.

1. We blinken uit in onze gastvrijheid en persoonlijke aandacht.
2. We zijn er voor iedereen, toegankelijk en gebruiksvriendelijk.
3. We zijn op al onze kanalen goed bereikbaar (digitaal én persoonlijk).
4. We brengen ons klantcontact in beeld en al onze kanalen (zoals online, telefoon, loket) op orde.
5. We geven de klant regie over zijn eigen zaken met de gemeente.
6. We meten klanttevredenheid en monitoren onze servicenormen. Zo werken we continue aan verbeteringen.

In het voorliggende programma dienstverlening worden de principes toegelicht.

We willen ook bereiken dat in samenhang naar ons doel toegewerkt wordt. Anders lukt het niet. Onze **drie samenhangende pijlers** daarvoor zijn: **'Bricks', 'Bytes' and 'Behaviour'**. Bricks staat voor de fysieke werkomgeving, Bytes voor informatietechnologie en Behaviour voor het persoonlijke.

Argumenten

1.1 De fusie vraagt om harmonisering en vernieuwing van onze dienstverlening en bedrijfsvoering

Een gemeentelijke fusie brengt met zich mee dat systemen, applicaties én werkwijzen moeten worden geharmoniseerd, vernieuwd en ingericht, passend bij de nieuwe gemeentelijke ambities. 'Het been bijtrekken' dus.

1.2 Het coalitieakkoord en de collegeagenda vragen om eigentijdse inrichting van onze dienstverlening.

In het coalitieakkoord en de collegeagenda staat dat de nieuwe gemeente Noordwijk een moderne, proactieve, dienstverlenende dienstverlening voorstaat. Modern, proactief en dienstbaar komt pas goed tot uiting als hier in samenhang en met ambitie naar gekeken wordt.

1.3 Het in 2018 door de gemeenteraden vastgestelde dienstverleningsconcept voor de nieuwe gemeente vraagt om vernieuwing van onze dienstverlening.

Invulling geven aan het dienstverleningsconcept (DVC) 'Goed voor elkaar' (2018) betekent tot de beste gemeenten van onze omvang behoren, geconcretiseerd naar een rapportcijfer 8 voor dienstverlening. Dit DVC is met brede inbreng tot stand gekomen voor onze nieuwe gemeente en is vastgesteld door de beide toenmalige gemeenteraden.

1.4 De gemeente Noordwijk wil meer wil netwerken en participeren met de Noordwijkse samenleving.

Hiervoor is een goed imago en vertrouwen van de samenleving in ons nodig. De kwaliteit van onze dienstverlening bepaalt in hoge mate het vertrouwen in ons en ons imago.

1.5 De moderne en mondige samenleving verwacht eigentijdse dienstverlening van ons.

Dat zijn we inmiddels gewend van andere (commerciële) organisaties en we verwachten dit in toenemende mate ook van onze (lokale) overheid.

1.6 Noordwijk in dienst van de samenleving heeft een wisselwerking met de eigen organisatie.

Gemeenten staan voor de digitale transformatie waarin banken en verzekeraars ons voor gingen. Ook wel 'het Nieuwe Werken' genoemd. Niet alleen de samenleving vraagt een moderne organisatie, ook eigen(tijdse) medewerkers.

1.7. We geven invulling aan de wens en wettelijke plicht om een toegankelijke, gebruiksvriendelijke dienstverlening te organiseren, voor iedereen.

1.8 De Omgevingswet brengt nieuwe werkwijzen en andere dienstverlening met zich mee.

Het programma dienstverlening bereidt ons niet alleen voor op de Omgevingswet, maar is randvoorwaardelijk voor een optimale implementatie van de Omgevingswet.

1.9 Er is een samenhangende aanpak nodig om de gewenste dienstverlening te bereiken.

We richten ons zoals gezegd op drie samenhangende pijlers: Bricks, Bytes and Behaviour.

2.1, 3.1, 4.1, 5.1 Het gevraagde geld is nodig om de noodzakelijke verbeteringen te kunnen realiseren.

Om in beeld te krijgen wat er nodig is om onze dienstverlening naar het gewenste niveau te brengen, hebben we een 'GAP-analyse' uitgevoerd. In een GAP-analyse wordt gekeken wat "het gat" is tussen de huidige en de gewenste dienstverlening en hoe dit gat vervolgens het beste te overbruggen is. Wat er nodig is, hangt met elkaar samen. Daarom is het gevraagde geld onder beslispunt 2 t/m 5 nodig. Dit is uitgewerkt ook onder het kopje 'Gevolgen, financieel' en in hoofdstuk 5 van het voorliggende programma dienstverlening.

6.1 Het programma dienstverlening 2020-2022 is een samenhangend, integraal programma.

Daarom vragen wij u het college opdracht te geven om uitvoering te geven aan alle werkzaamheden zoals genoemd in het programma. Zo kunnen we de komende twee jaar volop aan de slag met de uitvoering. Uiteraard informeren wij uw raad op regelmatige basis over de voortgang, via de planning & control cyclus.

Risico's en kanttekening

1. Er is veel inzet nodig van diverse projectmedewerkers, van teams en van alle ambtenaren.

De uitvoering van het programma dienstverlening vraagt veel inzet van en raakt de hele ambtelijke organisatie. Naast het reguliere werk. Door in het programma geld te reserveren voor de inhuur van externen om het reguliere werk te vervangen waar het knelt, spelen we capaciteit vrij. Zo mobiliseren en borgen we de kennis en nieuwe werkwijzen op de werkvloer. Daarbij zorgt deze aanpak voor meer draagvlak in de organisatie. De kosten spreiden we over drie begrotingsjaren.

2. Het betreft een breed en omvangrijk programma om te coördineren; intern en de externe partijen.

In het programma zijn opgenomen een verbouwing en gecompliceerde met elkaar samenhangende IT projecten met veel externe leveranciers. Daarnaast brengt het programma een grote veranderkundige opgave met zich mee. Met de logica van een programmatische aanpak, de gekozen programmastructuur (zie hiervoor het programma) en de gekozen verantwoordingslijn via de P&C cyclus, houden we regie en grip op de uitvoering. Zo beperken we dit risico optimaal.

Wat mag het kosten?

In deze paragraaf schetsen we de financiële lasten die gepaard gaan met de uitvoering van het programma dienstverlening 2020-2022. Deze lasten worden uitgewerkt over drie componenten: incidentele kosten, structurele exploitatiekosten en structurele investeringskosten. Het programma beslaat drie begrotingsjaren. We starten medio 2020 en verwachten medio 2022 uitvoering te hebben gegeven aan de meeste acties uit het programma. Voor alle kosten hebben we een logisch dekkingsvoorstel. In het programma dienstverlening, hoofdstuk 5, treft u de volledige financiële uitwerkingen. Dat is inclusief de kosten waarvoor al geld in de begroting is opgenomen.

In de tabel hieronder is weergegeven welke kosten binnen het programma nog niet gedekt zijn binnen bestaande budgetten. Voor de onderstaande budgetten vragen wij uw raad om instemming, zowel voor de bedragen als voor de dekking.

| Aan te vragen budget | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | Toelichting |
|--|------------------|------------------|------------------|-----------------|--|
| Interne projecten, inhuur om medewerkers vrij te maken | € 300.000 | € 300.000 | € 200.000 | | Ten laste van de algemene reserve (toevoeging van uit ICT instandhoudingsreserve*) |
| Structurele kosten | € 35.750 | € 49.520 | € 49.520 | € 49.520 | Budget voor onvoorziene structurele uitgaven** |
| Dienstkleding | € 25.000 | | | | Eénmalig ten laste van het frictiebudget. |
| Klanten tevredenheids onderzoek | € 60.000 | € 60.000 | PM | PM | Ten laste van het frictiebudget. Daarna evaluatie over structurele inzet. |
| Kwaliteitsmeting telefonie | € 10.000 | € 10.000 | PM | PM | Idem |
| Waar staat je gemeente | € 15.000 | | €15.000 | PM | Idem |
| Totaal aan te vragen | € 445.750 | € 428.520 | € 264.520 | € 49.520 | |

*) Voorgesteld wordt dit te dekken uit de algemene reserve. In de nota reserves en voorzieningen wordt €1.000.000,- van de reserve ICT instandhouding afgeroomd en toegevoegd aan de algemene reserve. Gezien de relatie tussen ICT en dienstverlening lijkt dit een logische dekking.

**) Voor wat betreft de structurele kosten, deze zijn lager in 2020 omdat een deel van de investeringen pas later plaatsvindt.

Daarnaast vragen wij uw raad om instemming voor het doen van de investering van € 792.500 voor de verbouwing van de hal van het gemeentehuis in Noordwijk. De jaarlijkse kapitaallasten hiervan, € 43.588,-, kunnen worden gedekt binnen het kapitaallastenniveau zoals dat in de begroting is opgenomen.

Betrokken partijen/participatie

Het programma dienstverlening is gebaseerd op het dienstverleningsconcept 2018 en het coalitieakkoord 2018 en de collegeagenda 2019. Het programma dienstverlening is tot stand gekomen:

- door extern onderzoek in relevante informatiebronnen zoals de vereniging van Nederlandse gemeenten (VNG), VNG Realisatie, de Vereniging voor publieksdirecteuren (VDP) en dienstverleningsprogramma's van andere gemeenten;
- door inspiratiebezoeken dienstverlening bij andere gemeenten en bij een (commercieel) callcentre;
- in overleg met enkele externe partners die expert zijn op het gebied van gemeentelijke dienstverlening, de trends en ontwikkelingen kennen en weten waar gemeenten van onze omvang staan op het gebied van dienstverlening;
- door de verschillende, betrokken vakteams binnen de gemeentelijke organisatie;
- met instemming van de directie. Na opstelling van het programma dienstverlening is dit met de directie besproken en akkoord bevonden.

Communicatie

Met betrekking tot dit onderwerp wordt vooralsnog alleen intern gecommuniceerd. De samenleving wordt geïnformeerd op het moment dat in onze dienstverlening substantiële verbeteringen merkbaar zijn. Voor de in- en externe communicatie over onze dienstverlening wordt een communicatieplan opgesteld.

Vervolg

Graag presenteren wij ons dienstverleningsprogramma tijdens een Rondetafelbijeenkomst, bij voorkeur op 19 mei 2020, waarna we hierover graag met u in gesprek gaan. Na instemmen door uw raad met dit programma dienstverlening, wordt gestart met de uitvoering. Middels de planning & control cyclus houden we u op de hoogte van de vorderingen.

Bestuurlijk kader

- Radenbijeenkomst Dienstverlening, 6 maart 2018
- Dienstverleningsconcept Goed voor elkaar, 2018
- Coalitieakkoord 2019-2022, Betrokken, Helder en Daadkrachtig, 2018
- Collegeagenda Samen maken we Noordwijk, 2019

Bijlage

- Programma dienstverlening 2020-2022 'Digitaal én Persoonlijk'
- Raadsbesluit programma dienstverlening 2020 - 2022

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders van Noordwijk,

Mw. W.J.A. Verkleij ,burgemeester

C. Hof ,secretaris