

Programma dienstverlening gemeente Uithoorn

Presentatie: 10 september 2024



Betrokken

- Dienstverlening is van gehele college
- Burgemeester: dienstverlening
- Wethouder Hoekstra: o.a communicatie en participatie, buitenruimte
- Wethouder Hazen: o.a dienstverlening ondernemers, vergunningverlening
- Wethouder de Robles: dienstverlening in het sociaal domein
- MT stuurgroep; organisaties Duo+ en Uithoorn betrokken
- Maar ook een onderwerp wat u aangaat...

Inhoud presentatie

- Aanleiding
- Ambities
- Programma
- Ontwikkelingen
- Wat merkt de inwoner?
- Even inzoomen
- Datagedreven werken

Aanleiding

Dienstverleningsvisie (december 2019)

Ontwikkellagenda participatie (september 2021)

Communicatievisie (september 2022)

Actualiteiten: o.a. vragen e-mail afhandeling (juni 2024)

Ambities voor dienstverlening

- *Wij werken vanuit waarden en de bedoeling van de regelgeving*
- *Wij zijn actief verbonden met de samenleving*
- *Wij zijn transparant*
- *Digitale zelfservice waar het kan, persoonlijk waar het moet*
- *Van zorgen voor naar zorgen dat*
- *Wij werken integraal*
- *Wij zijn oprecht en geïnteresseerd*

Vertrouwen
Verbinden
Transparant
Integraal
Sensitief
Oprecht

Programma

Uitwerking via vier programmaliijnen:

- A. Op de gemeente Uithoorn kan je rekenen:
transparanter, duidelijker
- B. Digitaal Uithoorn; meer digitale dienstverlening
(digitaler)
- C. Actief verbonden; actiever verbonden met de
samenleving
- D. Lerend Uithoorn: ontwikkelen naar een lerende
organisatie (meer lerend)



Ontwikkelingen

- **Wetsvoorstel versterking waarborgfunctie Awb**
- **Wet versterking participatie op decentraal niveau**
- **Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer**
- **Digitale agenda gemeenten 2028**

Wat merkt de inwoner?

Programmalijn A

- Informatiehuishouding op orde/Implementatie Woo
- Duidelijke taal
- Meldingen openbare ruimte
- Omgevingswet

Programmalijn B

- Meldingen openbare ruimte
- Beantwoording e-mails
- Implementatie WMEBV
- Doorontwikkeling KCC/Burgerzaken/website



Wat merkt de inwoner?

Programmalijn B vervolg

- Snelserviceformule
- Vervanging telefooncentrale

Programmalijn C

- Uitvoeringsplan participatie
- Uitvoeringsplan communicatie
- Omgevingswet/Koersplan sociaal domein

Programmalijn D

- Monitoring en evaluatie (datagedreven werken)

Digitale dienstverlening



Even inzoomen...

- Meldingen openbare ruimte
- Uitvoeringsplan participatie
- Uitvoeringsplan communicatie
- Beantwoording e-mails
- Inwonerspeiling



Meldingen openbare ruimte

- Beter dienstverlening door Buiten Beter app
= ook door input van inwoners de dienstverlening verbeteren
- Meer data, dus beter sturen
- Implementatie kost tijd en geeft leerpunten
(privacy, communicatie, meten klanttevredenheid)

Positieve feedback

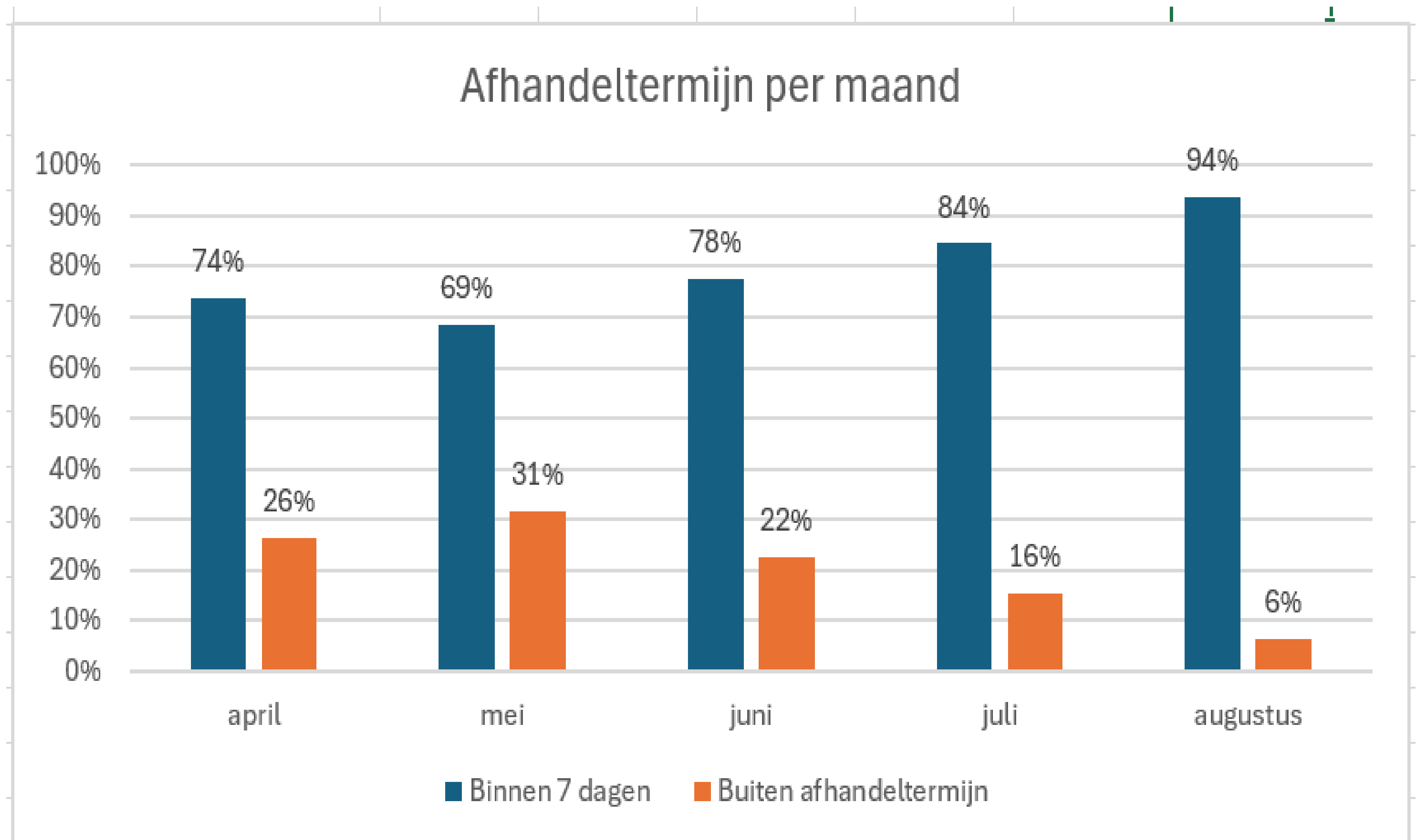
Hartstikke fijn! Bedankt hoor. Het was meer dat het pad volledig geblokkeerd was (er woont daar een dame in een rolstoel) en ik het zo zonde vond van de nieuwe bosjes. Ik ben onder de indruk van de snelheid van de reacties. Bedankt en nog een fijne dag!”

Binnen enkele minuten reed de Duo auto voor. Die meneer opende de container, zag een wit tasje met mijn sleutels en haalde met een hengel mijn tasje naar boven. En ja, dan kun je die meneer wel zoenen. Niet gedaan hoor! Wat was ik blij. Een positief bericht is ook heel belangrijk!!”

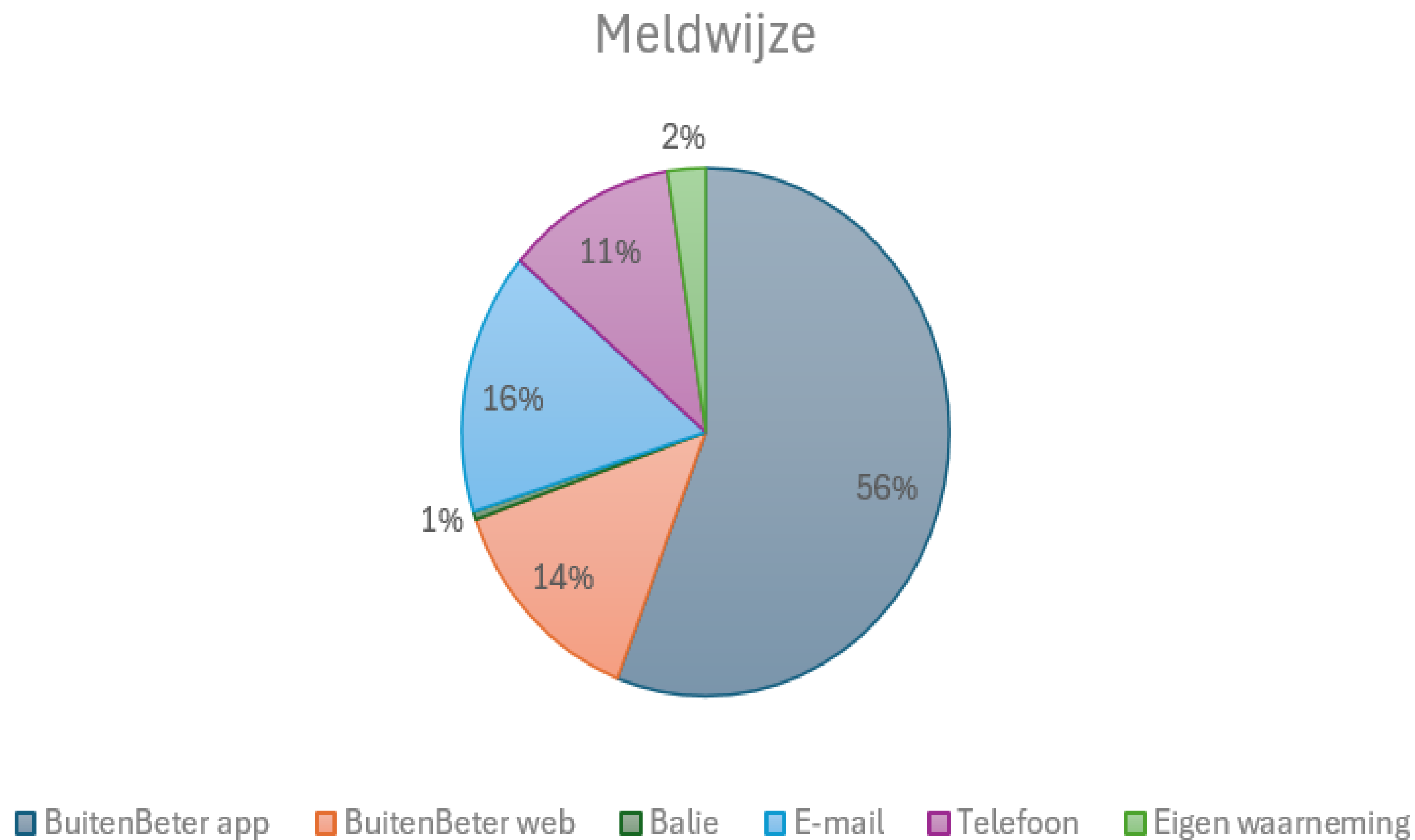
Buiten Beter app

- 3770 meldingen vanaf half april tot 24 augustus
(16 beleidsvragen)
- Categorieën meldingen
- Datagedreven werken en sturen

Afhandeltermijn



Meldwijze



Uitvoeringsplan participatie

- Toolbox participatie
- Training participatie
- Participatieverordening
- Bestuurlijke borging participatie



Uitvoeringsplan communicatie

- Strategische communicatie cup
- Strategische advisering
- Duidelijke Taal
- Participatie
- Website
- Communicatiekanalen

Beantwoording e-mails

- Reactietermijn is afhankelijk van de inhoud van de e-mail
- Uitgangspunt is zo spoedig mogelijk beantwoorden en in ieder geval de inwoner over de voortgang informeren
- Informatiehuishouding op orde

Inwonerspeiling

Woon- en leefklimaat

(zorg van de gemeente voor woon- en leefomgeving)

Uithoorn: 6,5
Nederland: 6,5

(score Uithoorn 2021: 6,6)

Relatie inwoner-gemeente

(wijze waarop de gemeente burgers en organisaties betreft bij het beleid en de samenwerking zoekt)

Uithoorn: 5,8
Nederland: 5,8

(score Uithoorn 2021: 6,1)

Gemeentelijke dienstverlening

Uithoorn: 6,5
Nederland: 6,5

(score Uithoorn 2021: 6,8)

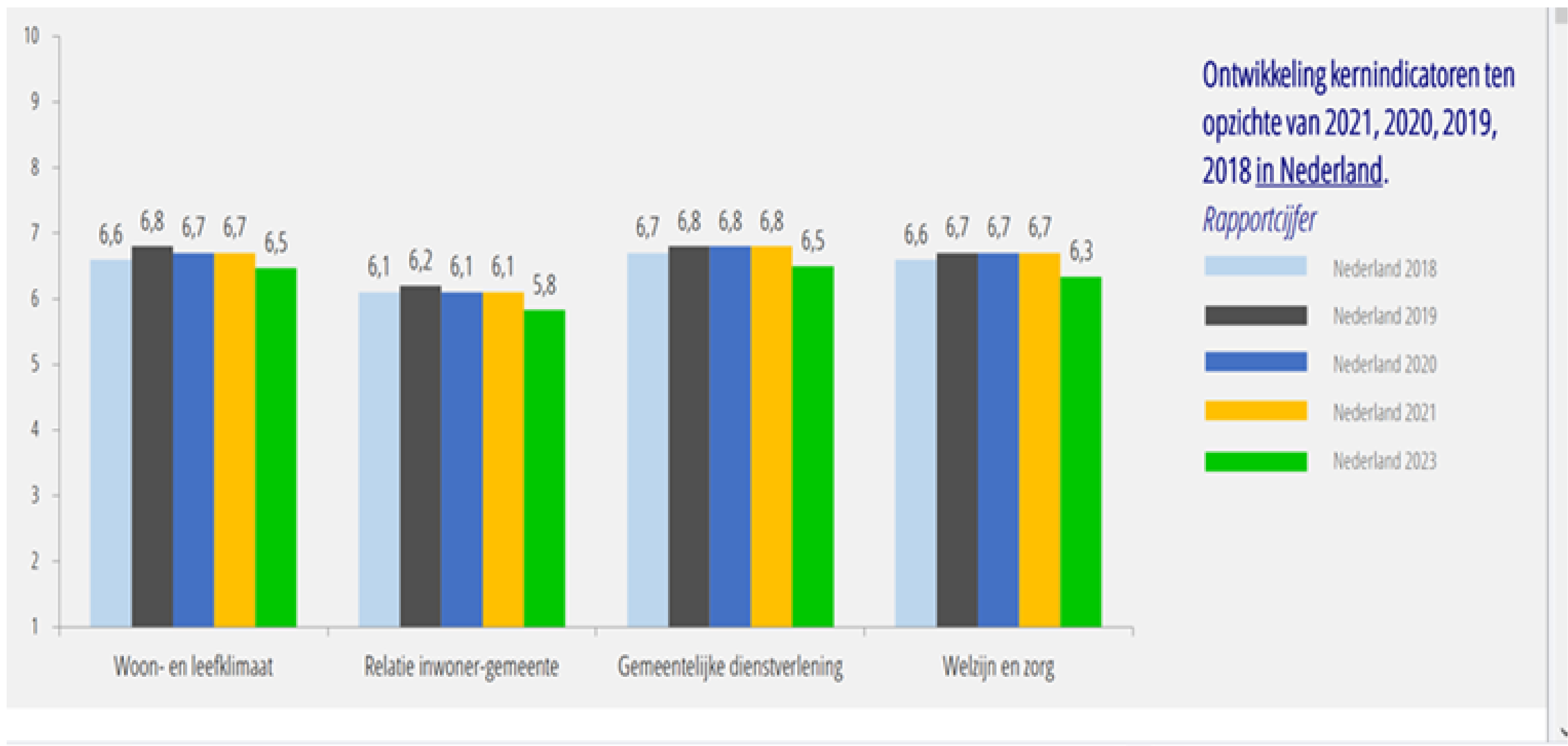
Welzijn en zorg

(inspanningen van de gemeente om burgers volledig te laten deelnemen aan de maatschappij)

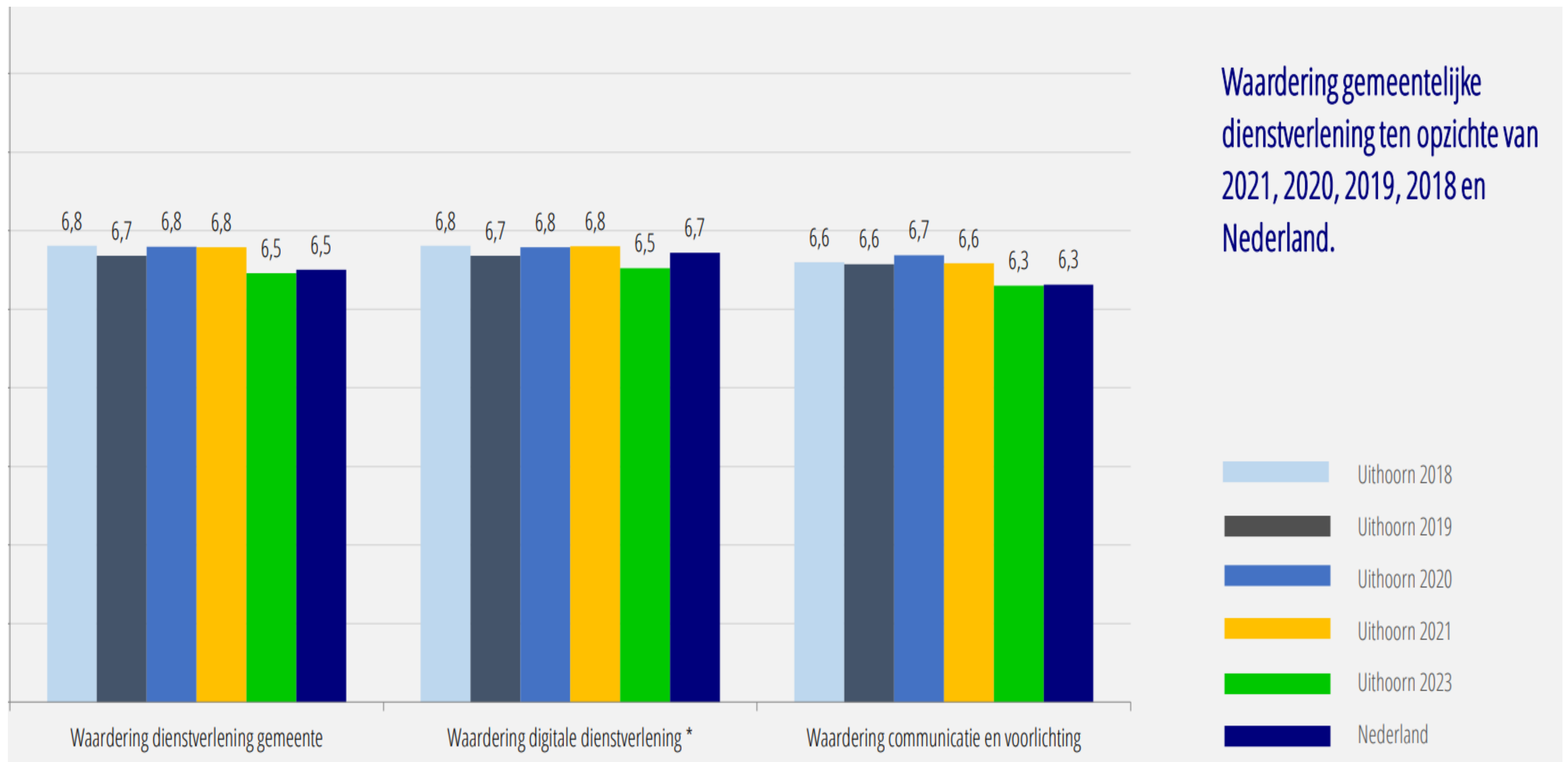
Uithoorn: 6,3
Nederland: 6,3

(score Uithoorn 2021: 6,5)

Algemeen Beeld



Dienstverlening en communicatie



Conclusies

Algemene conclusies uit het rapport:

- 1. De gemeente Uithoorn volgt een landelijke trend.
- 2. De waardering voor de buurt en over de dienstverlening is licht gedaald.
- 3. Het vertrouwen in de gemeente is gedaald.
- 4. In Uithoorn kijkt men naar elkaar om.
- 5. Verbeterpunt blijft samenwerken.

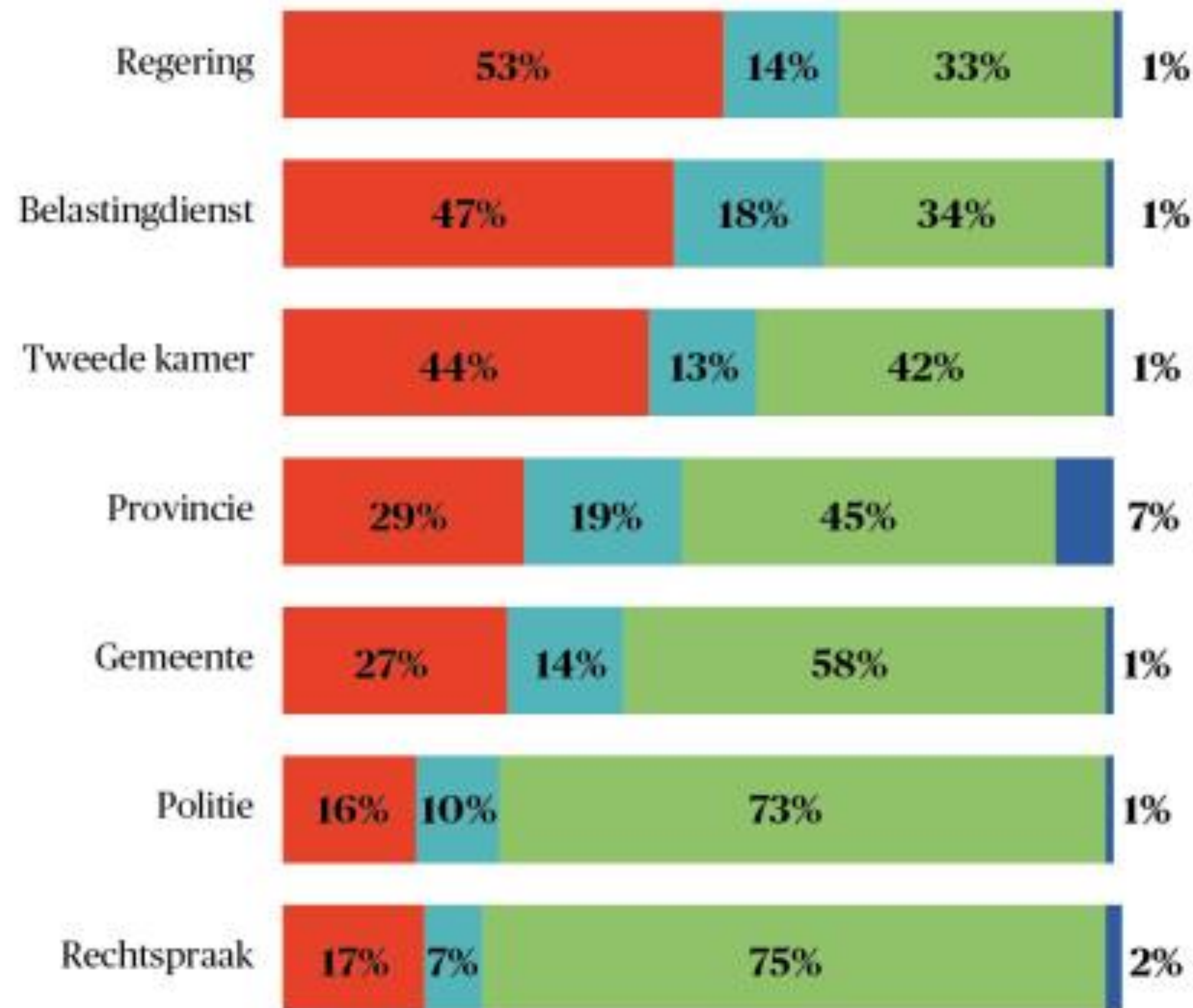
Nuanceringen

Dit vormt een signaal.....daarbij wel in ogenschouw nemen:

- Gering aantal reacties
- Past in landelijke tendens; mogelijk invloed van landelijk beleid
- landelijke ontwikkelingen op het moment van de peiling;
- resultaten van het programma dienstverlening zijn nog niet of nog niet lang geleden geëffectueerd
- Beïnvloeding door andere factoren

En...

Hoeveel vertrouwen heb jij in deze organisaties?



■ *Geen vertrouwen* ■ *Neutraal* ■ *(Veel) vertrouwen* ■ *Weet ik niet / geen mening*

Leerpunten

- Blijven werken aan optimaliseren dienstverlening
- Inwonerspeiling aanvullen met...
 - ☐ Kwalitatief onderzoek
 - ☐ Regelmatig onderzoek
 - ☐ Meer op specifiek proces monitoren
- Inwonerspeiling minder frequent

Datagedreven werken

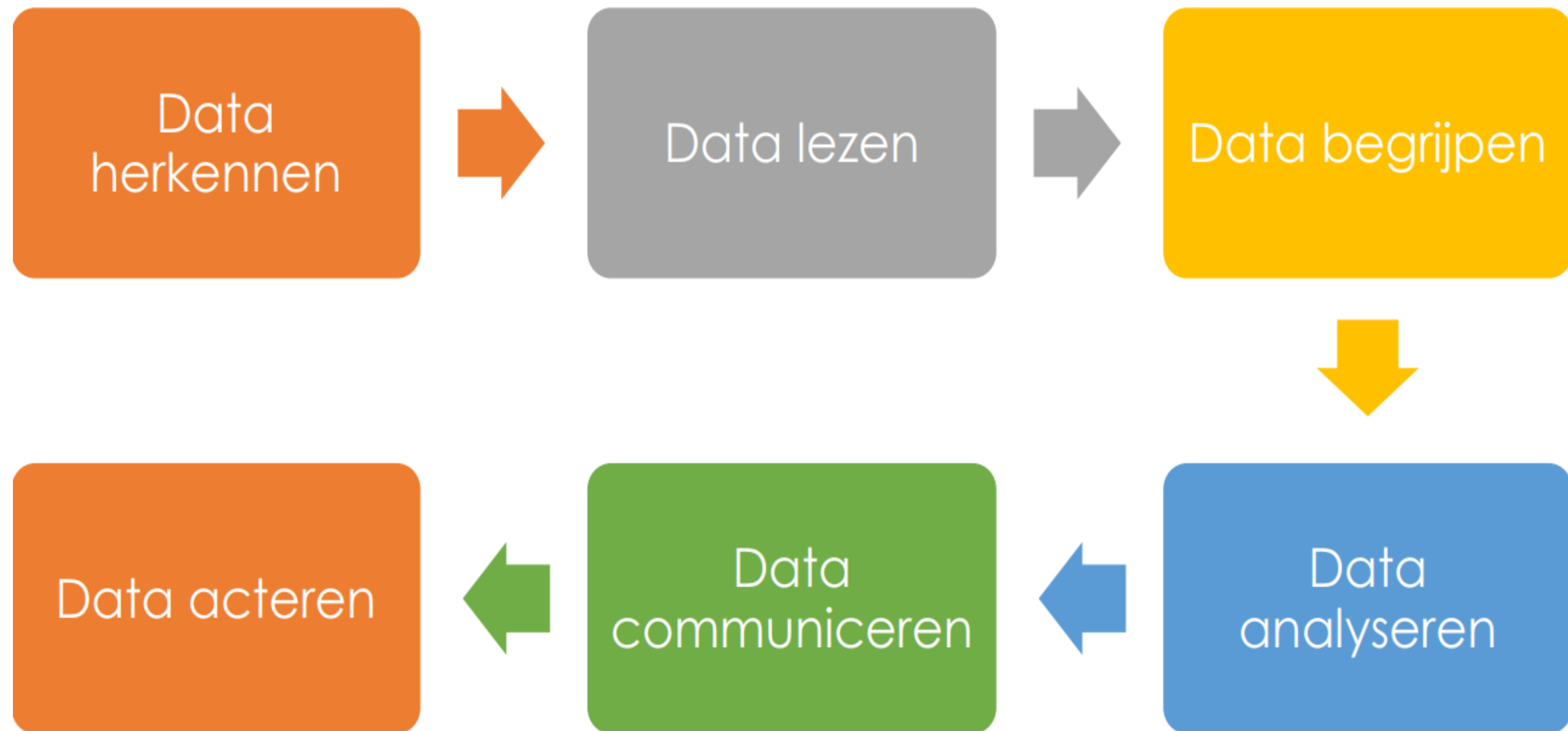


Hoe?

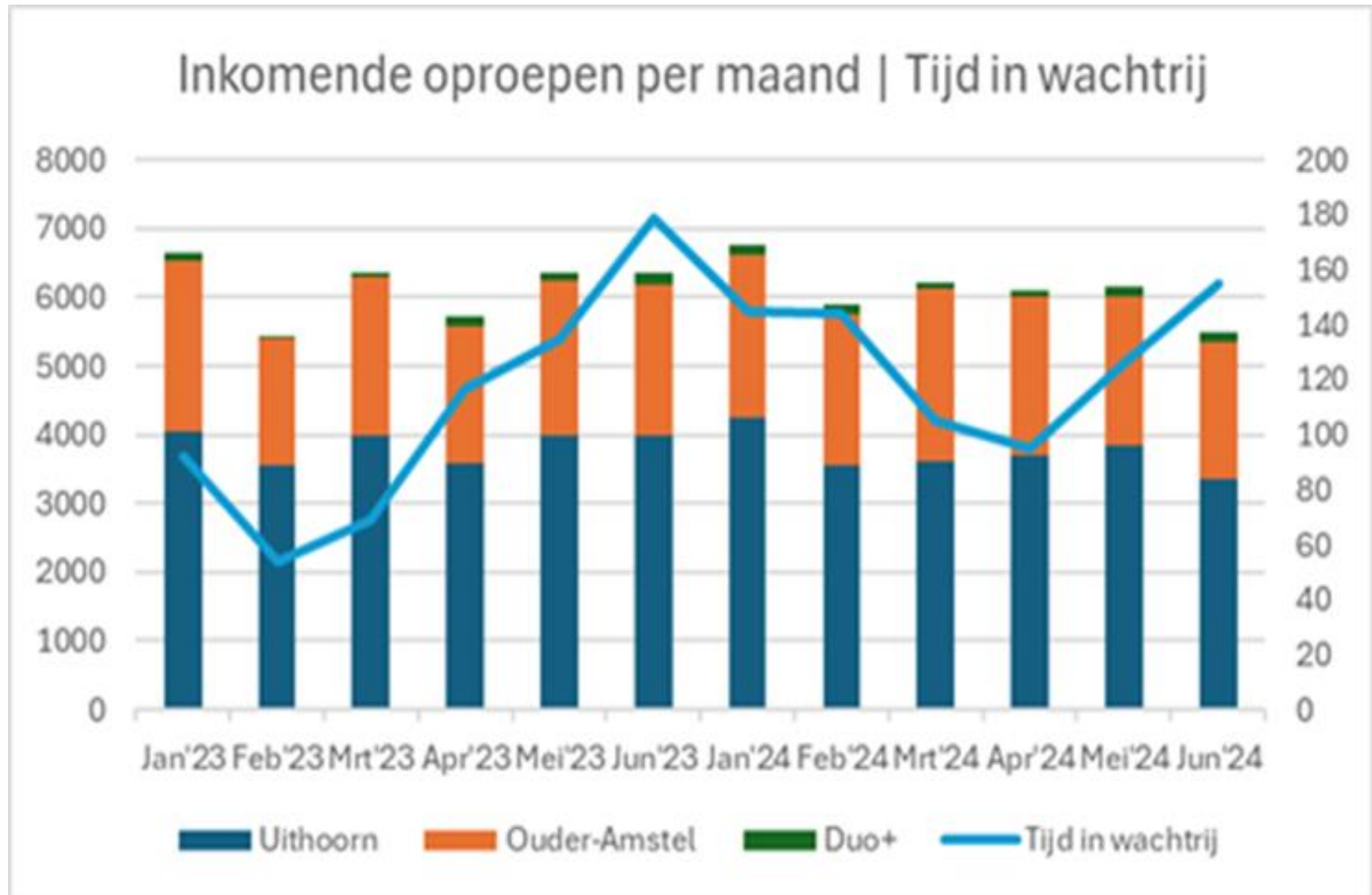
Diverse instrumenten:

- Inwonerspeiling
- Telefonie/website
- Specifieke processen monitoren
- Kwalitatief onderzoek (aansluiting bij andere onderzoeken)
- In gesprek met de inwoner
- Monitoring en evaluatie participatie

Belangrijk



Telefonie



Wat gaat u merken?

- Training factor P: masterclass gemeenteraad
- Regelmatig stand van zaken programma (jaarlijks)
- Inwoners die u benaderen over de uitstekende dienstverlening van de gemeente Uithoorn

Wat nog te doen?

- Door gaan met uitvoering van het programma (veranderproces) en korte termijn acties uitvoeren
- Communicatie intern en extern verder voortzetten (verhaal van Uithoorn vertellen)
- Elk jaar focus bepalen (dienstverlening is breed)
- Inbreng inwoners een plek geven

Vragen?

Heeft u nog vragen naar aanleiding van de presentatie?