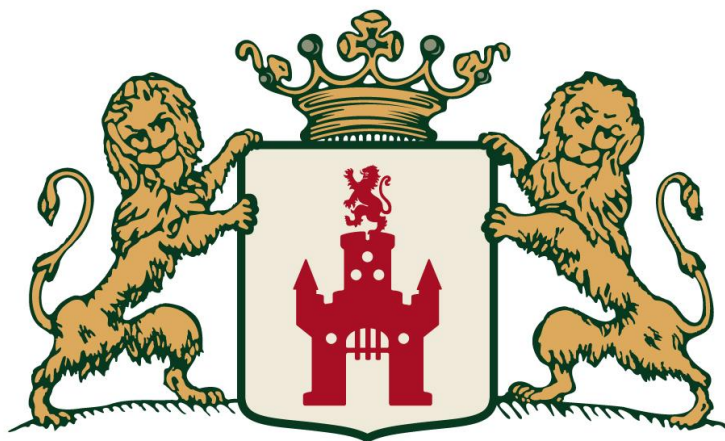


Themasessie Dienstverlening

Woensdag 15 januari 2025



Gemeente **Oudewater**



Agenda

0. Vooraf: Terugblik raadsinformatiebrief oktober 2024
1. Het dienstverleningskader en besluitvorming
2. Klanttevredenheidsonderzoek, een nulmeting
3. Uitvoeringsplan voor de implementatie



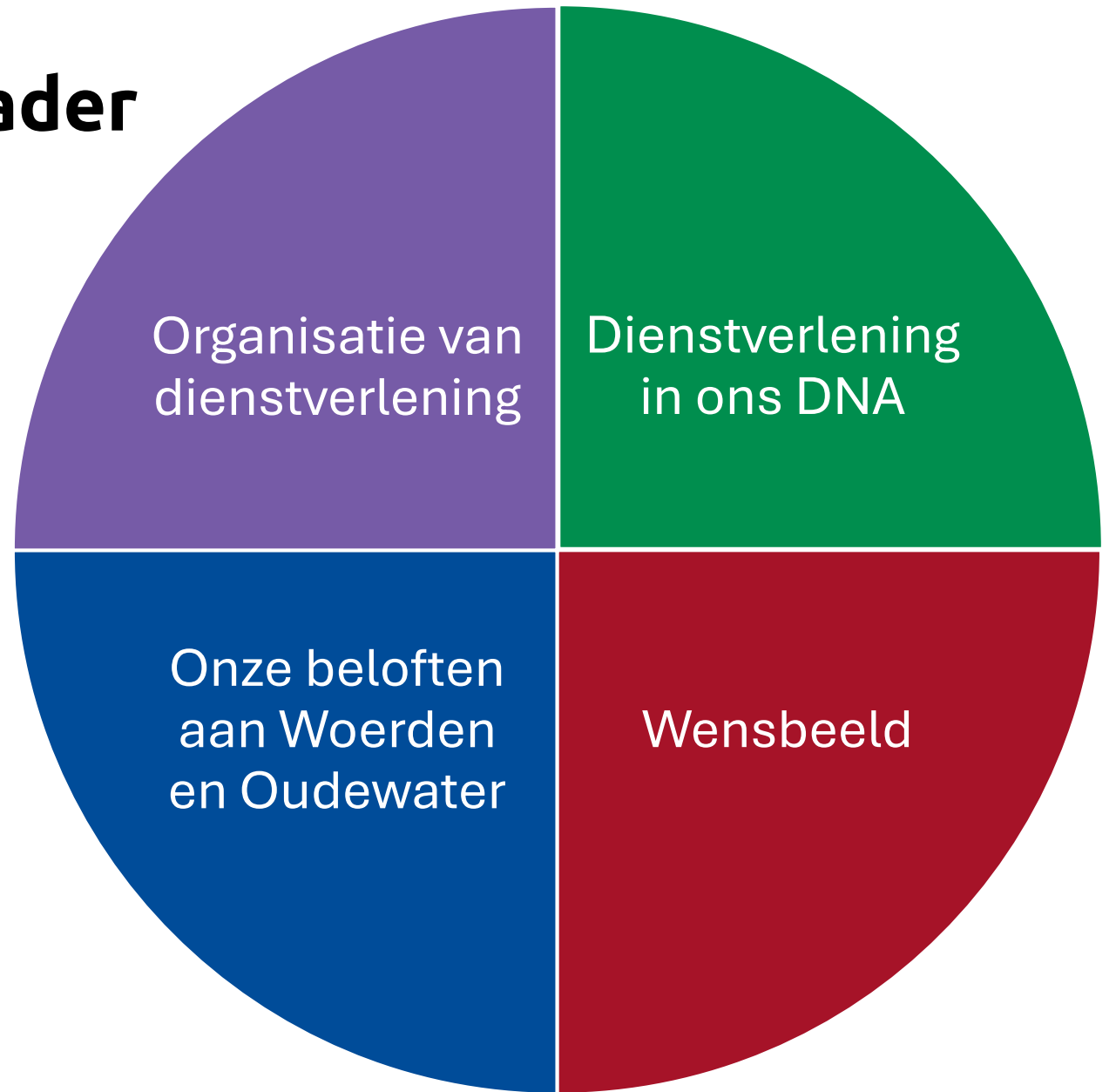
0. Terugblik raadsinformatiebrief



Reacties of vragen?

1. Het dienstverleningskader

Vier onderdelen



Dienstverlening in ons DNA



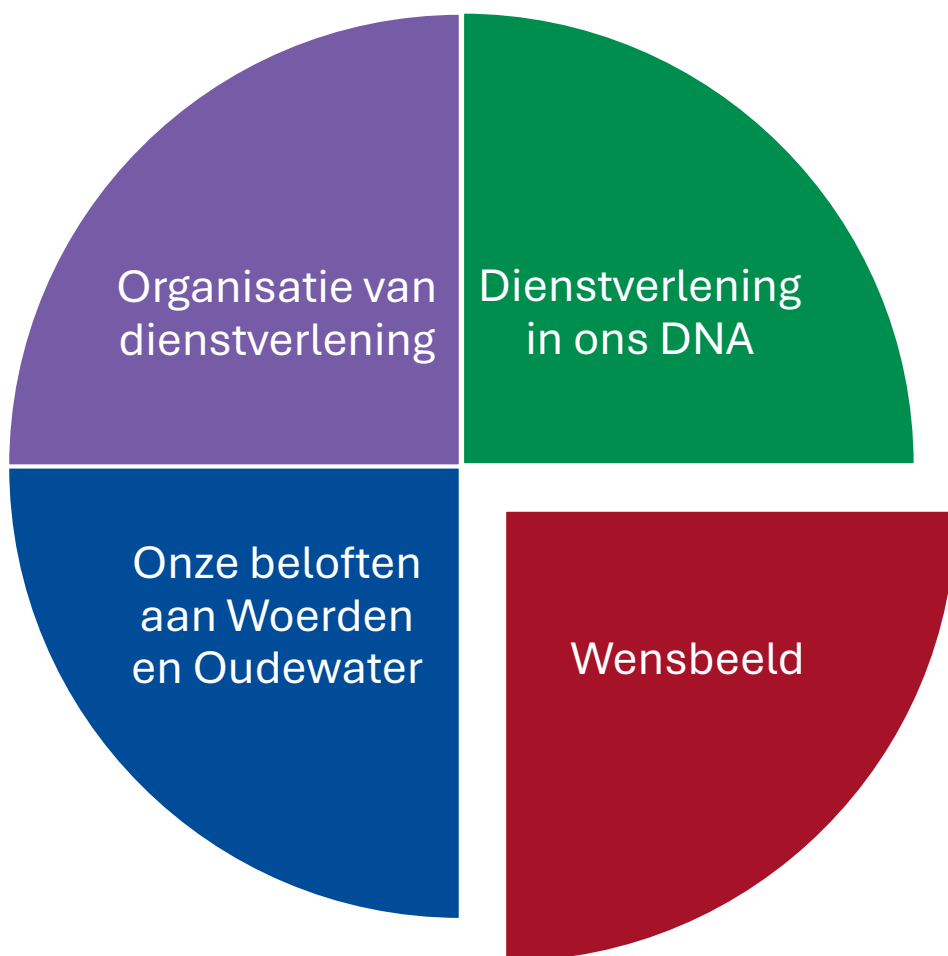
Leidend principe:

Dienstverlening doen we allemaal. Het is wie we zijn. Het zit in alles wat we doen. We doen het samen en het is prioriteit.

Dienstverlening gaat over de manier waarop we omgaan met de samenleving.

Wensbeeld: de gemeente die we graag willen zijn

Verhalend ideaalbeeld van waar we naar toe werken.



Onze beloften. De kern van het kader.



Onze inwoners ervaren contact met de gemeente als...

Menselijk

Makkelijk

Betrouwbaar

Betrokken

Onze beloften. De kern van het kader.



Menselijk

Ik vind de medewerkers vriendelijk en respectvol.

De gemeente denkt met me mee.

Onze beloften. De kern van het kader.



Makkelijk

Ik snap hoe ik alles kan regelen en kan dit makkelijk doen.

Ik kan goed terecht bij de gemeente.

Onze beloften. De kern van het kader.



Betrouwbaar

Ik weet steeds waar ik aan toe ben en wat ik kan verwachten.

Ik krijg tijdig reactie.

Onze beloften. De kern van het kader.



Betrokken

De medewerkers weten waar ze het over hebben en kennen onze gemeente goed.

De gemeente staat open voor mijn mening.

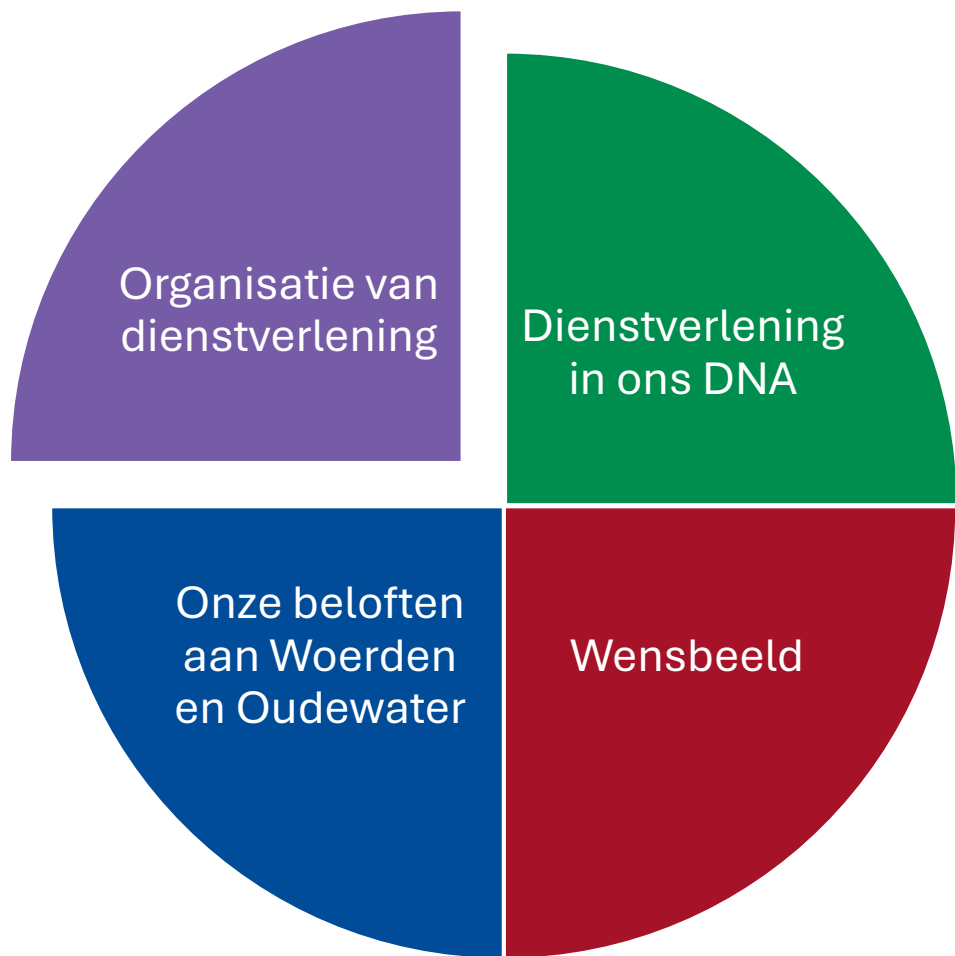
Onze beloften. De kern van het kader.



Van algemene beloften naar...

- verdere uitwerking in concrete, SMART werkafspraken voor de organisatie en mogelijk per team.
- stellingen als KPI's voor de beleving van klanttevredenheid.

De organisatie van dienstverlening



Wat vraagt dit van ons en hoe wij werken?

- Koppeling met organisatievisie
- Koppeling met kernwaarden
- Rol organisatie, colleges en raden
- Samenhang andere beleidsterreinen en vakgebieden

Besluitvorming

Maart 2025

Ter besluitvorming: dienstverleningskader

Ter kennisgeving: werkafspraken en het uitvoeringsplan



Reacties of vragen?

Nulmeting klanttevredenheid

- KCM onderzoeksbureau
- Nulmeting in Woerden en in Oudewater
- Onder recente gebruikers van onze diensten
- Januari-maart 2025

Vragen over:

- Gebruik en waardering per dienst
- Gebruik en waardering communicatiekanalen
- Voorkeuren om nieuws en beleid gemeente te volgen
- Waardering schriftelijke informatie gemeente
- Bezoek en waardering gemeentehuis
- Algeheel rapportcijfer dienstverlening
- Score op de stellingen van onze beloften



Resultaten

Rapportages in maart/april 2025

Geven eerste beeld van huidige tevredenheid en van urgentie voor verdere verbeteringen

Rapportage met RIB naar uw raad



Reacties of vragen?

Uitvoeringsplan

Wat gaan we concreet doen zodat we volgens het dienstverleningskader kunnen gaan werken?

Huidige context van bezuinigingen betekent dat er geen geld of formatie is om hier extra op in te zetten. Uitvoering zal dus zoveel mogelijk ingebed moeten worden in bestaande teams en ontwikkelingen.

Uitvoeringsplan

- Dienstverleningskader loopt mee op in de organisatieontwikkeling.
- Teammanagers zijn integraal verantwoordelijk voor de kwaliteit eigen team.
- Dienstverleningskader sluit aan bij bestaande opdrachten, bijvoorbeeld toegankelijke communicatie.

Uitvoeringsplan

Mogelijke concrete stappen:

- Diensten meer evalueren
- Werken met inwonersreizen
- Competenties in personeelsbeleid
- Scholing in Groene Hart Academie
- Interne communicatie en zichtbaarheid

Reacties of vragen?