

Postadres Postbus 24, 9410 AA Beilen
Telefoon (0593) 53 92 22
Internet www.middendrenthe.nl
E-mail gemeente@middendrenthe.nl

Aan de raads- en commissieleden
van de gemeente Midden-Drenthe

Bezoekadres
Beilen Raadhuisplein 1
ma, wo, vr 8.30 – 16.30
di 8.30 – 14.30
do 8.30 – 20.00
Smilde Elzenlaan 10
ma 8.30 – 12.00

Datum: 29 april 2021
Behandeld door: Janneke Beikes-Heidema
Zaaknummer: 1934194
Onderwerp:

Bijlagen:

Geachte raads- en commissieleden,

Inleiding

Eind vorig jaar hebben wij uw raad toegezegd om u in 2021 eens per kwartaal per brief te informeren over de stand van zaken m.b.t. de korte termijn verbeteracties voor onze dienstverlening.

Tevens zullen we u in deze brief informatie geven over het net gestarte traject voor de ontwikkeling van de nieuwe visie op dienstverlening.

Start ontwikkeling nieuwe visie op dienstverlening: “Tijd voor Actie!”

Met genoegen kunnen wij u melden dat half maart jl. het project gericht op het doorontwikkelen van de externe gemeentelijke dienstverlening naar inwoners, ondernemers en instanties is gestart. Onder de noemer ‘Tijd voor Actie!’ is het kernteam aan de slag gegaan. De opdracht is een integrale visie te ontwikkelen en te implementeren binnen de gemeente Midden-Drenthe. De op te leveren resultaten zijn in fase 1 het beleidsplan en fase 2 het implementatieplan. Streven is om dit in het 4^{de} kwartaal gerealiseerd te hebben.

De aanpak van het project kenmerkt zich door participatie en is erop gericht de diverse belanghebbenden van onze gemeentelijke dienstverlening invloed uit te laten oefenen door mee te denken en te praten. Wij zoeken doelbewust de dialoog op met belanghebbenden, zowel binnen als buiten de gemeente. Binnen de gemeente onder andere wethouders, leidinggevenden, medewerkers en OR. Buiten de gemeente burgers vanuit de verschillende kernen, ondernemers, instellingen vanuit zorg en onderwijs, samenwerkingspartners, etc.

Ook u als Raad speelt hierin een belangrijke rol.



Als eerste vinden wij het van grote waarde om uw visie en opvattingen over de externe gemeentelijke dienstverlening te horen. Hiervoor wordt in overleg met de griffie binnenkort een avond gepland.

Uiteraard bent u ook van harte welkom bij de diverse sessies met de verschillende belanghebbenden. Zodra de planning van deze sessies bekend is, ontvangt u hierover via de griffie een bericht.

Tijdens het gehele traject wordt natuurlijk rekening gehouden met de alle maatregelen waar wij als samenleving mee te maken hebben. Daar waar kan, wordt persoonlijk contact gezocht, daar waar nodig is onze kwartiermaker dienstverlening (Niels van Dongen) zeer bedreven en ervaren om de dialoog met belanghebbenden digitaal te doen op een manier die aansprekend, energie gevend en toegevoegde waarde biedend is. Hierbij kunt u denken aan het gebruik van de *digitale dialoogmap*, waarmee een voor geregisseerde dialoog te voeren is met (zeer) grote groepen met de mogelijkheid van grote individuele inbreng.

Wij kijken er naar uit om samen te komen tot een breed gedragen en gewaardeerd resultaat. Dienstverlening is tenslotte van iedereen en voor iedereen en kan niet anders dan samen tot stand komen!

Pilot NL Voorelkaar

In het kader van de verbetering van onze dienstverlening is het van belang ook aandacht te hebben voor andere initiatieven op dit gebied. Vanuit de bijeenkomsten “Meet & Greet Vrijwilligersveld - gemeenteraad” die in 2019 en 2020 hebben plaatsgevonden, kwam de behoefte aan kennis en ondersteuning op het gebied van behoud en werving van vrijwilligers sterk naar voren.

Dit is als speerpunt geformuleerd in de notitie “Sterk in Vrijwilligerswerk”. Wij ondersteunen vrijwilligersorganisaties om hun wervingsstrategie te laten aansluiten bij de huidige maatschappelijke ontwikkelingen. Het servicepunt Vrijwilligerswerk heeft vanwege haar functies hierbij een sleutelrol.

Om onze doelstelling met betrekking tot de werving van vrijwilligers te behalen, hebben we besloten om ons aan te sluiten bij NL Voorelkaar. NL Voorelkaar is het grootste Nederlandse digitale platform voor vrijwilligerswerk en brengt hulpaanbod en hulpvraag bij elkaar. Het platform levert een wezenlijke bijdrage aan de ondersteuning bij het werven en behouden van vrijwilligers.

Er wordt binnenkort gestart met de Pilot NL Voorelkaar. In juni zal er een demo worden gepresenteerd en in het najaar zal het platform worden geïmplementeerd en stapsgewijs operationeel worden gemaakt.

Korte termijn maatregelen: bijstellen waar nodig en zorgen voor borging

Aan de verbetering van de telefonische dienstverlening is de afgelopen maanden hard gewerkt. We hebben in beeld gebracht hoeveel terugbelverzoeken we krijgen en controleren daarnaast of ook daadwerkelijk terug wordt gebeld binnen 24 uur. We kunnen u melden dat dit slechts nog in incidentele gevallen misgaat.

We blijven de terugbelverzoeken de komende periode nog monitoren, om waar nodig in te kunnen grijpen en bij te sturen.

Alle teams hebben hun eigen telefonische bereikbaarheid bovendien kritisch geëvalueerd. Waar nodig zijn maatregelen genomen om die te verbeteren. In een aantal situaties worden met teams afspraken op maat gemaakt om de telefonische bereikbaarheid te borgen.

Verder is intensief gewerkt aan het verder op orde brengen en monitoren van de werkprocessen die gekoppeld zijn aan meldingen door klanten. Daarnaast is een begin gemaakt met het opstellen van veelgestelde vragen. Hierdoor wordt de kennis van de medewerkers van de frontoffice vergroot en kunnen in de toekomst meer vragen meteen (zonder doorverbinden) worden beantwoord.

Informatie

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Janneke Beikes-Heidema, teamleider gemeentewinkel, te bereiken op via telefoonnummer (0593) 53 92 43 of via het mailadres j.l.beikes@middendrenthe.nl.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Midden-Drenthe,

de secretaris, de burgemeester.