

Dienstverlening gemeente Ede kan nog servicegericht

Een onderzoek naar de dienstverlening van de gemeente Ede

Dienstverlening is het visitekaartje naar de inwoners. Van paspoort- en vergunningsaanvraag tot financiële ondersteuning of vragen en klachten over beheer van je buurt, het valt allemaal onder dienstverlening. De basis heeft gemeente Ede op orde en inwoners zijn tevreden, maar het kan nog beter.



De 6 beloften van gemeente Ede

1. Regie over eigen data en zoveel mogelijk zaken zelf regelen.
2. Vanaf iedere plek op iedere tijd zaken afhandelen.
3. Geholpen, hetzij door het antwoord zelf te geven of te verwijzen naar de juiste oplossing.
4. Diensten en producten zijn duidelijk en eenvoudig aan te vragen.
5. Diensten en producten worden indien mogelijk direct geleverd.
6. Iedereen wordt in staat gesteld mee te doen en dit wordt zo gemakkelijk mogelijk gemaakt.

BEVINDINGEN

Het vastgestelde beleid heeft vernieuwing nodig en moet meetbaar gemaakt worden.

Dienstverlening is verbeterd, inwoners geven een voldoende, toch zijn de ambities nog niet allemaal gehaald.

Aandacht nodig voor aanpalend beleid, minder digitaal vaardigen en meenemen back-office.

De raad komt in actie als er iets mis is, en heeft daarvoor informatie nodig over verbeter- en knelpunten.

ONDERLIGGENDE OORZAKEN

Beleid mist focus en doelen zijn niet altijd SMART geformuleerd. De manier waarop gemeten wordt is aan vernieuwing toe.

De gemeente meet prestaties niet per product. Daardoor haalt het de servicenormen, maar is niet duidelijk waar knelpunten zitten.

De veranderopgave is gepauzeerd en er is veel intern verloop.

Burgers zijn tevreden met snelle en goede afhandeling (door front-office), maar minder met trage back-office. Ze willen graag hun (aan)vraag kunnen volgen.

AANBEVELINGEN

1 Zorg voor meetbare en haalbare doelen met een passend budget. Werk de doelen in de begroting bij zodat ze passen bij de huidige kwaliteit en manier van dienstverlening.

2 Zorg voor vernieuwd beleid voor digitale dienstverlening, met daarin een samenhangende aanpak voor minder digitaal vaardigen.

3 Ga door met het verbeteren van dienstverlening volgens de eerder ingezette methode. En zorg dat doelen gedragen worden door iedereen in de organisatie.

4 Zorg voor een methode waarmee inwoners hun (aan)vraag kunnen volgen.

5 Maak per product duidelijk wat de resultaten zijn. Zo wordt duidelijk waar de grootste uitdagingen liggen. Daarmee kan de gemeenteraad zijn controlerende rol beter vervullen.