

## **Bijlage bij raadsinformatiebrief Voortgangsrapportage Dienstverlening Drechtsteden 2023**

### **'achtergrond ontstaan, activiteiten en juridisch construct Dienstverlening Drechtsteden'**

#### Achtergrond ontstaan DD

Sinds januari 2016 is DD actief als uitvoerder van de publieksdienstverlening voor vier gemeenten. Voor Alblasserdam, Dordrecht, Hendrik-Ido-Ambacht en Sliedrecht is DD een uitgeplaatste, regionaal gedeelde afdeling van de betreffende gemeente. Waarbij Dordrecht de uitvoering 'host' voor de andere drie gemeenten.

Voor de gemeente Zwijndrecht vormt DD het klantcontact centrum, het 1<sup>e</sup> contact voor telefonie en social media. En werken we nauw samen in de ontwikkeling. En beheert DD de webpagina's voor de burgerzakenproducten.

Binnen DD bundelen we de krachten om een toekomstbestendige, goede en efficiënte dienstverlening te hebben. We zetten stevig in op digitalisering en houden ruimte voor maatwerk en persoonlijk contact.

De deelnemende gemeenten zagen kansen bij hun keuze voor DD. Om samen de forse en noodzakelijke ontwikkelopgaven voor dienstverlening het hoofd te bieden. Veel taken van DD komen voort uit landelijke uniformiteit en bieden kansen op meer efficiency in de organisatie.

Tegelijk biedt DD de lokale nabijheid van de gemeenten als eerste ingang voor inwoners, ondernemers en instellingen. DD werkt vanuit een gezamenlijk geformuleerde missie en visie. Waarbij we ruimte hebben voor lokale verschillen en lokale invloed van de deelnemende Drechtsteden. Deze lokale eigenheid laat zich zien in onder andere:

- invulling door de lokale gemeentewinkel met een vaste kernbezetting;
- gebruik van het eigen logo en de eigen huisstijl van de gemeente.

#### Activiteiten

Dienstverlening is een breed begrip. Binnen de uitvoering van DD verstaan we daaronder:

- Burgerzaken:  
burgerlijke stand (geboorte, trouwen, overlijden en meer) en  
Basis Registratie Persoonsgegevens (verhuizen, buitenlandse brondocumenten en meer).
- Frontoffice:  
(gehandicapten)parkeren, belastingen, ondernemersloket, melden openbare ruimte, Wabo en APV en voorrangregeling wonen.
- Klantcontactcentrum:  
telefoon, webformulieren(vragen), social media, Whats app, live chat, GEM - de virtuele assistent.
- Receptie.
- Organisatie verkiezingen.

Diverse klantcontactteams verzorgen de uitvoering van deze activiteiten. Een apart ontwikkelteam zorgt voor ondersteuning van de uitvoering en is trekker in nieuw beleid. Onze expertise in dienstverlening zetten wij in voor de gemeentebrede dienstverlening. Voorbeelden hiervan zijn:

- schrijven in begrijpelijke en prettig leesbare taal;
- verbeteren telefonische bereikbaarheid; en
- vormgeven van klantreizen:  
het verbeteren van processen van en naar de behoefte van inwoners en ondernemers.

#### Juridisch construct

De juridische basis van DD is de 'Regeling onderlinge samenwerking Drechtstedengemeenten' (lichte GR/hostingsprincipe). Met de drie deelnemende gemeenten hebben we vanuit Dordrecht een samenwerkingsovereenkomst afgesloten. De inhoudelijke koers ligt vast in een meerjarenplan. De portefeuillehouders van de vier gemeenten vormen het portefeuillehoudersoverleg en bepalen het jaarlijkse beleidskader. De gemeenteraad ontvangt een informatiebrief over de voortgang.