

Stedelijk kader De Rotterdamse Dienstverlening

De Raad van de gemeente Rotterdam,

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders van 27 mei 2015
(raadsvoorstel nr. 15bb3771);

overwegende, dat met het stedelijk kader dienstverlening kaders gesteld worden voor de
verdere ontwikkeling van de dienstverlening in Rotterdam;

dat de gebiedscommissies hebben geadviseerd over het beleidskader;

gelet op artikel 147 van de Gemeentewet;

besluit:

het stedelijk kader 'De Rotterdamse Dienstverlening' vast te stellen, en daarmee de kaders
voor het organiseren van dienstverlening en de bijbehorende maatregelen te bepalen met de
volgende belangrijke onderwerpen:

1. Verruiming van de openingstijden tot 18.00 uur in drie stadswinkels, verspreid over de stad.
2. Mogelijkheid te bieden voor vrije inloop in alle stadswinkels tussen 10.00 en 15.00 uur voor producten met een korte afhandeltijd.
3. Ontvangst en begeleiding door middel van een hostfunctie in de toekomstige grotere servicecentra (XL/XL+ en basisvarianten). Tot die tijd uitvoering geven aan een pilot in drie huidige stadswinkels, te weten Centrum, Prins Alexander en Charlois.
4. Aanpassing van de servicenormen (zie stedelijk kader voor uitgebreide omschrijving):
 - a. Vaststelling van de geactualiseerde algemene servicenormen.
 - b. Actualisering van de productspecifieke wettelijke en Rotterdamse servicenormen in samenspraak met gebiedscommissies, burgers en ondernemers voor 1 januari 2016.
5. Het ontwikkelen van de dienstverlening vanuit de focuspunten 'ken je klant' en 'het managen van verwachtingen'. Hieraan wordt invulling gegeven door:
 - a. Leerlijn attente ambtenaar (service with a smile).
 - b. Continue verbeteren via de plan-do-check-act cyclus.
 - c. Klantgestuurde dienstverlening via klantsegmentatie (tool).
6. Het doorontwikkelen van de dienstverleningskanalen naar eigentijdse dienstverlening door:
 - a. Uitbreiden digitale dienstverlening volgens het regeerakkoord (Digitaal 2017).
 - b. Vergroten van het gebruik van digitale dienstverlening (meer bekendheid).
 - c. Onderzoek behoefte dienstverlening op locatie.
 - d. Inzet op het gebruik van applicaties (apps) op mobiele telefoons/tablets en pro-actieve notificaties.
 - e. Doorontwikkeling dienstverlening via sociale media.
 - f. Aandacht voor minder digivaardigen, laaggeletterden en ouderen.
 - g. Doorontwikkeling telefonische dienstverlening.
 - h. Pilot (thuis)bezorgen van reisdocumenten tegen een gangbare eigen bijdrage.



7. Invoering van gemeentebrede servicecentra: het gefaseerd invoeren van 15 gemeentebrede servicecentra in de periode 2015-2018, waarbij vier varianten van locaties gelden: zorg & welzijn, basis (burgerzaken, parkeren en zorg & welzijn), XL/XL+ (groot assortiment) en het ondernemersplein.

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van 7 en 9 juli 2015.

De griffier,



De voorzitter,

