



Verantwoordelijk team

Nummer

Kenmerk
83291

Raad d.d.
28-11-2018

Paragraaf begroting

Portefeuillehouder
A.M.J. (Agnes) Schaap

Steller
(Anita) Nibbelink

Datum
25 september 2018

Onderwerp
Visie op dienstverlening

Geadviseerd besluit

1. De visie op dienstverlening vaststellen

Bijlage 1: Visie op dienstverlening (ter vaststelling)

Bijlage 2: Werkplan (ter informatie)

Toelichting op beslispunten

Dienstverlening aan haar inwoners en ondernemers is een kerntaak voor elke gemeente. Naast aandacht voor de inhoudelijke kwaliteit van die dienstverlening is er ook steeds meer aandacht voor de manier waarop de gemeente haar dienstverlening uitvoert.

Gemak voor inwoners en ondernemers die een gemeentelijk product nodig hebben is daarbij een belangrijk onderwerp, evenals de manier waarop de gemeente haar inwoners en ondernemers tegemoet treedt.

Ook onze gemeente is sinds jaar en dag een dienstverlener richting haar inwoners en ondernemers en ook onze gemeente is al langere tijd bezig om de kwaliteit van de dienstverlening verder te verbeteren.

Voor de verdere ontwikkeling van de dienstverlening is het wenselijk dat er een visie wordt vastgesteld die richtinggevend is.

In die visie staan de kernpunten van de dienstverlening beschreven:

- wij werken vanuit het inwonersperspectief
- wij schenken veel aandacht aan de bejegening van onze inwoners en ondernemers
- wij optimaliseren onze digitale dienstverlening

De drie kernpunten bepalen in hun onderlinge samenhang de kwaliteit van de dienstverlening, Omdat alle medewerkers direct of indirect werken voor de inwoners en ondernemers is dienstverlening van de hele organisatie.

Beoogd effect

De visie op dienstverlening biedt mogelijkheden om gericht te werken aan verbetering van onze gemeentelijke dienstverlening.

Kader

De visie sluit aan bij het Coalitieakkoord en de Perspectiefnota. Daarnaast wordt met de visie aangesloten op de Digitale Agenda 2020 van de rijksoverheid evenals op de Wet Digitale Toegankelijkheid en de Wet Modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer.

Argumenten

1. De visie biedt een kader en richting voor de verdere ontwikkeling van de dienstverlening.

Kanttekeningen

1. De visie heeft alleen toegevoegde waarde wanneer deze praktisch wordt ingevuld.

Draagvlak

Door middel van het inwonerspanel is informatie opgehaald over wensen en ideeën van inwoners over dienstverlening, hetzelfde is gebeurd bij het MKB onderzoek voor ondernemers.

Input van deze onderzoeken is verwerkt in het werkplan dienstverlening waarin de praktische vertaling van de visie is opgenomen.

Een aantal respondenten heeft aangegeven dat zij in een meer structurele vorm willen meedenken over de gemeentelijke dienstverlening.

De eigen medewerkers worden actief bij de uitvoering van de projecten en acties betrokken.

Aanpak/Uitvoering

Om handen en voeten te geven aan de visie is deze vertaald in projecten en acties. Via de jaarstukken zal over de voortgang worden gerapporteerd.

De visie, die leidend is voor de uitvoering in projecten en acties, wordt aan uw raad ter vaststelling aangeboden. De uitvoering van het werkplan behoort tot de bevoegdheid van ons college en treft u ter informatie aan in bijlage 2.

Communicatie

Over ontwikkelingen binnen de dienstverlening zal actief worden gecommuniceerd naar inwoners en ondernemers.

Financiële consequenties

De projecten en acties passen binnen de middelen in de (concept) begroting 2019.

Juridische consequenties

Openstelling van de digitale weg vraagt op onderdelen aanpassing van uitvoeringsregels, ons college zal deze aanpassingen doorvoeren.

WMO-aspecten

De Adviesraad Sociaal Domein wordt betrokken bij de uitwerking van de visie.

Gezondheid

N.v.t.

Duurzaamheid

N.v.t.

Onderwerp

Visie op dienstverlening

Datum

25 september 2018

Kenmerk

83291

Pagina

2 van 3

Effect op vermindering regeldruk

Een onderdeel van de uitwerking van de visie betreft het inrichten van processen vanuit inwonerslogica, dit leidt mogelijk tot vermindering van de regeldruk.

Alternatieven

Doorgaan op de huidige manier en geen verbeteringen in de dienstverlening doorvoeren.