

Raadsvoorstel

Agendapunt:

Zaaknummer: 2021-020298

Onderwerp

Visie op dienstverlening

Datum voorstel **Datum raadsvergadering**

19 oktober 2021 8 februari 2022

Aan de gemeenteraad,

Voorstel

1. De visie op dienstverlening vast te stellen

Inleiding

Uw raad heeft op 10 november 2020 gevraagd om te komen met een visie op dienstverlening en deze ter besluitvorming voor te leggen. Deze visie is nu klaar. Wij vragen uw raad om de visie op dienstverlening vast te stellen.

Argumenten

1.1 De visie geeft handvatten voor het verbeteren van onze dienstverlening

De visie geeft aan, wat we de komende jaren belangrijk vinden in onze dienstverlening. Aan de hand van vijf uitgangspunten geven we hier invulling aan. Voor deze uitgangspunten hebben we de '[overheidsbrede principes voor communicatie en dienstverlening](#)' van het programma Mens Centraal gebruikt. Deze vaste set uitgangspunten voor overheden is geformuleerd vanuit het gezichtspunt van inwoners en ondernemers, en vanuit de gemeente. Een inwoner/ondernemer leest dus in de visie wat hij/zij van de gemeente wel of niet mag verwachten, en ook welke inspanningen wij als organisatie daarvoor doen. Daarmee geeft de visie ook handvatten voor alle medewerkers die met de visie aan de slag gaan: zij lezen in (de praktische vertaling van) de uitgangspunten terug, wat dit voor hun werk betekent.

1.2 De visie geldt voor GHO

Deze visie is binnen de GHO-samenwerking vormgegeven. In december wordt de visie aan de raad van Oisterwijk voorgelegd. Hilvarenbeek gaat er na de gemeenteraadsverkiezingen mee verder. Een gezamenlijke visie op dienstverlening versterkt de samenwerking. Het heeft voordelen voor bijvoorbeeld het vormgeven van processen, aanschaf van (gezamenlijke) software, afspraken en gesprekken over houding en gedrag bij medewerkers. Op onderdelen blijft lokale invulling mogelijk.

1.3 Deze visie is het antwoord op uw motie

Met uw motie van 10 november 2020 vraagt u om een visie op dienstverlening. Wij bieden die bij deze aan.

Ambtelijke bijstand: Mette-Marieke Verschoor

Zaaknummer 2021-020298

Agendapunt:

1.4 Investerings kunnen worden getoetst aan deze visie

Met het vaststellen van deze visie legt uw raad de uitgangspunten voor (het verbeteren van) onze dienstverlening vast. Gevraagde investeringen ten behoeve van de dienstverlening kunnen voortaan worden getoetst aan deze visie.

Kanttekeningen

1.1 Bij het opstellen van de visie zijn inwoners en ondernemers niet actief betrokken

We zijn bij het opstellen van deze visie uitgegaan van de 'overheidsbrede principes voor communicatie en dienstverlening'. Dit zijn overheidsbrede principes die door alle overheidsorganisaties kunnen worden gebruikt. Daarmee hoeven we het wiel niet opnieuw uit te vinden. De beschreven uitgangspunten hebben we wel naast verschillende praktijkvoorbeelden gelegd en in gesprekken meegenomen: wat we meemaken, zien of willen, vertalen we dat voldoende met deze uitgangspunten? Wij zijn tot de conclusie gekomen dat dat zo is. We betrekken inwoners en ondernemers bij de vertaling van de visie naar de praktijk (bijvoorbeeld door te vragen naar ervaringen of verbeteringen voor te leggen): dienstverlening doen we tenslotte samen.

1.2 Met alleen een visie ben je er niet

Deze visie schrijven en laten vaststellen is één. Er naar handelen en de visie echt tot leven te laten komen, is twee. De visie beschrijft het streefbeeld voor onze dienstverlening. Voor houding en gedrag sluiten we met de ingezette organisatieontwikkeling aan op dat beeld. De vertaling van de visie doen we planmatig. Denk bijvoorbeeld aan de doorontwikkeling naar een Klantcontactcentrum (KCC) of het verbeteren van onze website of standaardteksten in brieven.

Financiën

Niet van toepassing. Toekomstige investeringen in de dienstverlening kunt u toetsen aan deze visie.

Samenwerking

De GHO-gemeenten staan voor soortgelijke uitdagingen waar het gaat om het verbeteren van de dienstverlening. Ook in Oisterwijk en Hilvarenbeek ontbrak een actuele visie op dienstverlening. We hebben daarom samen deze nieuwe visie ontwikkeld. Het college van de gemeente Oisterwijk legt deze visie in december voor aan haar raad. Hilvarenbeek gaat er na de gemeenteraadsverkiezingen mee verder.

Vanuit GHO werken met eenzelfde visie op dienstverlening leidt tot efficiëntere samenwerking. Het heeft voordelen voor bijvoorbeeld het vormgeven van processen, aanschaf van (gezamenlijke) software, afspraken en gesprekken over houding en gedrag bij medewerkers. Ook voor de uitvoering/doorvertaling van de visie zoeken we dus nadrukkelijk de samenwerking.

Communicatie

Inwoners en ondernemers merken de verbeteringen van onze dienstverlening. Bijvoorbeeld doordat ze duidelijke brieven ontvangen, sneller geholpen worden aan de telefoon, of een product online kunnen bestellen bij de gemeente. Alleen bij een concrete aanleiding communiceren we over (de uitwerking van) deze visie met inwoners en ondernemers. Dan wordt het niet: 'we hebben een visie', maar bijvoorbeeld 'u ontvangt binnen X dagen een reactie' of 'voortaan kunt u ook Y online regelen'.

Agendapunt:

Vervolg

De organisatie gaat op basis van deze visie aan de slag met de praktische uitwerking, zie ook kanttekening 1.2. Jaarlijks toetsen we de visie op actualiteit en toepasbaarheid. Als de visie aanpassing nodig heeft, dan volgt hiervoor een raadsvoorstel.

Bijlagen

Bijlage 1: Visie op dienstverlening

burgemeester en wethouders van Goirle

Mark van Stappershoef, burgemeester
Jolie Hasselman, secretaris

Agendapunt:

De raad van de gemeente Goirle;

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders d.d. 19 oktober 2021

gelet op de Gemeentewet;

b e s l u i t :

Aldus besloten door de raad van de gemeente Goirle in zijn vergadering van 21 december 2021.

, de voorzitter

, de griffier