

## Raadsvoorstel

Datum raadsvergadering : 23 april 2020

Zaaknummer : 73791

Onderwerp: : Visie op dienstverlening 2020 en verder: dichtbij en op maat

### De raad wordt voorgesteld

1. De visie op dienstverlening 2020 en verder: 'Dichtbij en Op maat' vast te stellen.
2. Het uitvoeringsprogramma 'Dienstverlening; Dichtbij en Op maat' ter kennisname aan te nemen.

### Aanleiding

Onze huidige visie op dienstverlening dateert van 2010. We zijn nu tien jaar verder. Veel hebben we gerealiseerd. Maar de ontwikkelingen gaan door, waaronder de veranderende behoefte van de inwoner en onze doorontwikkeling als organisatie waarbij we (nog) beter willen aansluiten bij de leefwereld van de inwoner. Doen wat nodig is, vanuit het perspectief van de ander. Aansluitend op deze nieuwe ontwikkelingen en behoefte van de inwoners, hebben we met input van inwoners, verenigingen, partners en de eigen organisatie, een nieuwe visie op onze dienstverlening geformuleerd: dichtbij en op maat. Daarbij hebben we een uitvoeringsprogramma opgesteld om de visie tot uitvoer te brengen.

### Wat wordt met beslissing bereikt

We sluiten met de nieuwe visie aan op onze organisatievisie en de veranderende behoefte van de inwoners.

### Argumenten om in te stemmen met voorgestelde beslissing(en)

- 1.1. *Met de visie op dienstverlening sluiten we aan op de huidige ontwikkelingen en organisatievisie.*

Dienstverlening gaat over de manier waarop de inwoner contact met de gemeente heeft. Door te werken vanuit de bedoeling: vanuit de situatie, de vraag, de inwoner. En hier een goede oplossing voor vinden. Waarbij de regels niet bepalend zijn, maar ons helpen. Door onze dienstverlening zo in te richten sluiten we goed mogelijk aan bij wat er nodig is. De nieuwe visie sluit hier volledig op aan.

- 2.1. *Het uitvoeringsprogramma geeft concreet invulling aan het realiseren van de visie.*

Dit uitvoeringsprogramma vormt de vertaling van deze visie naar opgaven met beoogde resultaten. We hebben het uitvoeringsprogramma onderverdeeld in twee hoofdopgaven:

- A. Optimaal online
- B. Persoonlijke dienstverlening en bereikbaarheid

Per opgave hebben we de belangrijkste resultaten benoemd, waar we de komende jaren mee aan de slag gaan. We nemen hier 3 tot 4 jaar de tijd voor. Dit uitvoeringsprogramma is geen uitputtend overzicht, maar een dynamisch programma. We voeren deze projectmatig uit, waarin we de kwaliteit van deelprojecten bewaken. Op basis van de voortgang, ontwikkelingen en ervaringen, sturen we voortdurend bij.

Het uitvoeringsprogramma is de verantwoordelijkheid van het college. Deze wordt ter kennisname aan de

raad aangeboden.

## Kanttekeningen

### Kosten, baten, dekking

De visie kan op zichzelf gerealiseerd worden uit de bestaande budgetten en formatie. Mogelijk vloeien er incidentele extra benodigde middelen of uren voort uit het uitvoeringsprogramma. Op het moment dat dit zich voordoet, nemen we dit mee in de voorjaarsnota/begroting.

### Uitvoering

#### Planning

N.v.t.

#### Personeel

N.v.t.

#### Communicatie/participatie

De onderdelen van het uitvoeringsprogramma, voor zover van belang voor de inwoners, communiceren we via verschillende kanalen. Zo hebben we bijvoorbeeld een filmpje gemaakt over het werken op afspraak.

#### Evaluatie/verantwoording

N.v.t.

### Bijlagen

1. Visie op dienstverlening: Dichtbij en Op maat
2. Uitvoeringsprogramma

Burgemeester en wethouders,

Marijke Verstappen

Otwin van Dijk

Secretaris

Burgemeester

### Raadsvergadering d.d.

- conform voorstel
- zonder hoofdelijke stemming

- met algemene stemmen
- .....stemmen voor.....stemmen tegen
- aangenomen
- aangenomen met amendement.....
- aangehouden
- verworpen
- ter vergadering uitgereikt bij agendapunt

- in handen van B&W gesteld
- opmerkingen/toezeggingen.....
- .....