

# Begeleidingsformulier raadsvoorstel

Rijswijk



Forum Samenleving  
Datum 10 mei 2016  
Agendapunt 13  
Coursanummer 16.050387  
Collegebesluit d.d. 8 maart 2016  
Portefeuillehouder(s) M.J. Bezuijen - Openbare Orde, Dienstverlening,  
Communicatie en Juridische Zaken  
Redacteur L.J.G. Hoppenbrouwer  
Doorkiesnummer (070) 326 12 55  
Afdeling Opgave Publieke Dienstverlening

|                  |                                                 |
|------------------|-------------------------------------------------|
| <b>ONDERWERP</b> | Startnotitie Publieke Dienstverlening 2016-2020 |
|------------------|-------------------------------------------------|

|                   |                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>AGENDERING</b> | Voorstel aan de Raad: 24 mei 2016 <ol style="list-style-type: none"><li>1. Vaststelling van de Startnotitie Publieke Dienstverlening 2016-2020</li><li>2. Uitwerking van de Nota Publieke Dienstverlening 2016-2020 via de BOB-procedure</li></ol> |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>SAMENVATTING</b> | <p>De startnotitie geeft de kaders weer om tot de Nota Publieke Dienstverlening 2016-2020 te komen. Publieke dienstverlening is gemeentebreed en heeft daarmee betrekking op alle vormen van contacten, informatievoorziening, producten en diensten voor inwoners, bedrijven en instellingen. De wijze waarop deze kerntaak wordt ingevuld is aan de individuele gemeente, daarbij rekening houdende met de wettelijke kaders vanuit de diverse ministeriële departementen. In de startnotitie wordt ingegaan op de ontwikkelingen, het gewenste ambitieniveau van de gemeente en de planning om tot de Nota Publieke Dienstverlening 2016-2020 te komen.</p> <p>De reacties op de startnotitie in het forum Samenleving van 10 mei 2016 worden meegenomen in de uitwerking van de nota. De uitwerking van de nota vindt plaats via de BOB-procedure. Daarin wordt o.a. het ambitieniveau bepaald en vertaald naar concrete servicenormen. Bij het bepalen van het gewenste serviceniveau zullen verschillende doelgroepen worden betrokken.</p> |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                   |                                                                                       |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>AANLEIDING</b> | Ontwikkelingen op het gebied van de publieke dienstverlening en wettelijke vereisten. |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|

|                                     |                             |                                                                                                        |
|-------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>FINANCIËLE<br/>CONSEQUENTIES</b> | Financiële consequenties?   | De mogelijke financiële consequenties hangen sterk af van het door uw raad aan te geven ambitieniveau. |
|                                     | Boekingsnummer              | 60032101/60032201                                                                                      |
|                                     | Conform programmabegroting? | Nader te bepalen                                                                                       |
|                                     | Begrotingswijziging         | Nader te bepalen                                                                                       |



|                                    |                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>COMMUNICATIE</b>                | Invulling BOB-procedure met communicatiemomenten.                                                                                                                                                                             |
| <b>BIJLAGE(N)</b>                  | Startnotitie Nota Publieke Dienstverlening 2016-2020.                                                                                                                                                                         |
| <b>TER INZAGE</b>                  | NVT                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>VERVOLGACTIES /<br/>TRAJECT</b> | Het onderwerp is benoemd tot één van de pilots van het BOB-vergadermodel. Na vaststelling van de startnotitie wordt de BOB-procedure ingevuld en doorlopen. Onderdeel hiervan vormt een beeldvormende sessie met doelgroepen. |
| <b>TOELICHTING</b>                 | Uitrol BOB-procedure om tot de Nota Publieke Dienstverlening 2016-2020 te komen. Hiervoor wordt een beeldvormende sessie georganiseerd. Op wens van uw raad kan een tweede beeldvormende sessie worden georganiseerd.         |
| <b>AFHANDELING</b>                 |                                                                                                                                                                                                                               |



Datum besluit B&W 8 maart 2016  
Raadsverg. d.d. 24 mei 2016  
Agendapunt nr. 15  
Onderwerp Startnotitie Nota Publieke Dienstverlening 2016-2020  
Programma Algemeen Bestuur en Organisatie

Aan de Raad,

1. Voorstel  
Vaststelling van de Startnotitie Nota Publieke Dienstverlening 2016-2020.
2. Probleemstelling en samenvatting voorstel  
Wettelijke en maatschappelijke ontwikkelingen vragen om een actualisering van de uitgangspunten voor de publieke dienstverlening van de gemeente Rijswijk. Met de vaststelling van de startnotitie worden de kaders voor de uitwerking van de Nota Publieke Dienstverlening 2016-2020 vastgelegd.
3. Wettelijk kader  
Publieke dienstverlening is gemeentebreed en heeft derhalve ook een raakvlak met een diversiteit aan wetgeving. Bij het opstellen van de nota wordt getoetst of deze voldoet aan huidige óf (voor zover bekend) nieuw te verwachten wetgeving voor de periode 2016-2020.
4. Doelstelling SMART geformuleerd  
De Nota Publieke Dienstverlening 2016-2020 richt zich primair op de komende vier jaar en heeft tot doel om de dienstverlening verder te ontwikkelen. De nota bestaat uit:
  - ✓ een visie (met ambitieniveau)
  - ✓ een toetsingskader (om de uitvoeringsagenda te verbinden met de visie)
  - ✓ een uitvoeringsagenda met daarin projecten om de beoogde resultaten te realiseren
  - ✓ een kwaliteitshandvest met servicenormen
  - ✓ doorkijk naar dienstverlening in de verdere toekomst
5. Eerdere besluitvorming  
-
6. Argumenten en alternatieven  
Het argument om de Nota Publieke Dienstverlening 2016-2020 op te stellen is gelegen in veranderende wetgeving en maatschappelijke verwachtingen. De gemeente heeft hierin verschillende keuzes ten aanzien van het ambitie- en serviceniveau.

In het BOB-traject zullen alternatieven worden aangegeven op het gebied van ambitie- en serviceniveau.

7. Uitvoering en planning  
Het BOB traject ziet er als volgt uit:

|                 |                    |
|-----------------|--------------------|
| Beeldvorming    | 14 juni 2016       |
| Oordeelsvorming | 13 september 2016* |
| Besluitvorming  | 27 september 2016* |

\*= Als uw raad besluit om meerdere beeldvormingssessies te organiseren, dan heeft dit mogelijk tot gevolg dat de Oordeelsvorming en Besluitvorming op een later moment zullen plaatsvinden.

**Raadsvoorstel** (vervolg)

Na de besluitvorming start de uitvoering van de nota in de verschillende gemeentelijke processen. Quick-wins ter verbetering van de publieke dienstverlening worden zo snel als mogelijk gerealiseerd. Door middel van een Raadsinformatiebrief wordt uw raad 2x per jaar geïnformeerd over de voortgang van de uitvoering.

8.   Communicatie / Inspraak  
De nota komt mede tot stand met inbreng van derden. Zij worden hiervoor uitgenodigd. Over de tussen-resultaten worden berichten voor lokale media opgesteld.
9.   Kosten, baten en dekking  
De mogelijke financiële consequenties hangen sterk af van het door uw raad aan te geven ambitieniveau.
10.  Vervolgtraject en evaluatie  
Onderdeel pilot BOB-vergadermodel. Na afloop van de BOB-procedure vindt een evaluatie plaats.

burgemeester en wethouders,  
de secretaris,

de burgemeester,

drs. A. de Baat

drs. M.J. Bezuijen

Bijlage(n) en/of stukken ter inzage:  
Startnotitie Publieke Dienstverlening 2016-2020



De gemeenteraad van Rijswijk,  
bijeen in openbare vergadering op 24 mei 2016,  
gelezen het voorstel van het college van burgemeester en wethouders d.d. 15 maart 2016,  
nr. 16.005829,  
gehoord de reacties uit het forum Samenleving van 10 mei 2016,

### B E S L U I T :

- De startnotitie Publieke Dienstverlening 2016-2020, met in achtneming van de gemaakte opmerkingen uit het forum Samenleving, vast te stellen;
- te starten met het opstellen van de Nota Publieke Dienstverlening 2016-2020 via de BOB-procedure.

Aldus besloten door de Raad van de gemeente Rijswijk, in zijn openbare vergadering van 24 mei 2016

De gemeenteraad,

de griffier,

de voorzitter,

J.A. Massaar, bpa

drs. M.J. Bezuijen