GEMEENTE
GORINCHEM

Raadsvoorstel: Z/20/694522/D-721569
Onderwerp: **Raadsvoorstel Visie Dienstverlening 2020**

Datum: 26 november 2020
Portefeuillehouder: Ro van Doesburg
I&O:
B&A / Raadsvergadering: 22 april 2021
Opsteller: Kramer, Petra
Geeft voorstel begrotingswijziging: Nee

Onderwerp:
Visie Dienstverlening 'Gastvrij Gorinchem'.
Voorstel:
Wij stellen u voor: 1. De Visie Dienstverlening 'Gastvrij Gorinchem' vast te stellen.
Aanleiding:
Om aan te sluiten bij de wensen en verwachtingen van onze inwoners willen wij onze dienstverlening verder verbeteren. In deze visie Dienstverlening geven wij aan hoe we dit willen realiseren. In aanloop naar de Visie Dienstverlening hebben we de afgelopen periode niet stil gestaan. Tijdens de ontwikkeling van de Visie zijn we gelijk aan de slag gegaan met verschillende acties en daarom hebben we al een aantal resultaten bereikt zoals: de realisatie van online chat en de invoering van een aantal e-diensten op onze website. We willen de ontwikkeling van onze gemeentelijke dienstverlening graag doorpakken op de ingeslagen weg en dit ook willen vastleggen in een gedragen visie op dienstverlening voor Gorinchem voor de komende jaren.
Beoogd effect:
In deze visie maken we keuzes en geven hier de richting voor en daarmee zijn we: - Meer digitaal gedreven en werken we aan proactieve dienstverlening - Een lerende organisatie, we ontwikkelen ons continue - In staat sneller en beter in te spelen op veranderingen in dienstverlening
Argumenten:
1. De visie sluit aan bij onze inwoners en bezoekers. Onze stad kenmerkt zich door een grote diversiteit onder onze inwoners en heeft een belangrijke regiofunctie. Wij krijgen daardoor allerlei verschillende mensen met verschillende vragen. Iedere inwoner heeft zijn of haar eigen voorkeur in hoe zij contact met ons hebben of hoe zij producten met ons regelen. Sommigen doen dat het liefst snel en makkelijk digitaal thuis van achter de computer. Anderen spreken graag één van onze medewerkers om persoonlijk geholpen te worden. Dáár gaat onze Visie Dienstverlening over: in onze dienstverlening passen wij ons aan, aan de mens. Dit betekent dat de inwoner het dienstverleningskanaal kiest. Selfservice of persoonlijk contact: wij zorgen dat de dienstverlening en inwonercontacten optimaal verlopen. Op deze manier krijgt iedereen de service die hem of haar het best past. Wij bieden inclusieve dienstverlening: passende dienstverlening voor iedereen. *2. De visie houdt rekening met de recente ontwikkelingen op het gebied van dienstverlening.* De verwachtingen wat betreft dienstverlening van de overheid wordt steeds hoger. Inwoners hebben complexere vragen, zijn beter voorbereid en willen bediend worden via verschillende kanalen: telefoon, e-mail, online via de website of diverse social mediakanalen. Daarnaast verwachten mensen steeds sneller een juist antwoord. Bovendien is de wijze hoe we een vraag van een inwoner afhandelen minstens zo belangrijk als het afhandelen van het contact zelf.

MIX
Papier van verantwoorde herkomst
FSC® C016391

Stadhuisplein 1
Postbus 108
4200AC Gorinchem
T 140183
F 0183-630540
E gemeente@gorinchem.nl
I www.gorinchem.nl

Deze ontwikkelingen hebben wij verwerkt in 3 thema's in ons programma waarbij we onze dienstverlening verder gaan verbeteren:

- Professionaliseren van onze contacten
- Digitaal, het nieuwe normaal
- Gastvrij en Persoonlijk contact

3.De visie is tot stand gekomen door ook goed te kijken naar de resultaten van de burgerpeiling 2019 en de burgerpeiling 2017 die specifiek voor dienstverlening is uitgevoerd.

Bij de bespreking van de uitkomsten van burgerpeiling 2019 heeft u dienstverlening als speerpunt benoemd. Beide onderzoeken zijn belangrijke bronnen geweest voor de input van onze Visie Dienstverlening. Sommige uitkomsten van de burgerpeiling zijn verwerkt in concrete acties zoals de overdracht van webcare naar het KCC waardoor we sneller kunnen reageren op social media berichten. Andere uitkomsten zijn vertaald in onze dienstverleningsprincipes:

- Wij maken het mogelijk
- Van buiten naar binnen
- Dienstverlening is van ons allemaal

Deze dienstverleningsprincipes gelden voor onze hele organisatie.

Risico's:

N.v.t.

Financiën:

Het streven is om alle activiteiten steeds binnen bestaande budgetten op te pakken door activiteiten ook goed in de tijd uit te zetten. Mocht echter blijken dat we het aantal contacten met inwoners en bezoekers sterk gaat stijgen en we hierdoor mogelijk een capaciteitsprobleem krijgen zullen we bij u terugkomen. Op dit moment is dit nog niet het geval.

Participatie:

Iedere 2 jaar wordt er onder onze inwoners een burgerpeiling uitgevoerd. De inwoners van de gemeente Gorinchem waarderen de gemeentelijke dienstverlening met een 6,9 (2019). De uitkomsten van de burgerpeilingen zijn verwerkt in deze visie in onze dienstverleningsprincipes kernwaarden of activiteiten.

Communicatie:

Per activiteit worden passende communicatieacties uitgevoerd.

Duurzaamheid:

Het verder ontwikkelen van e-dienstverlening, één van de pijlers van de Visie Dienstverlening, draagt bij aan duurzaamheid: minder reisbewegingen en minder gebruik van papier.

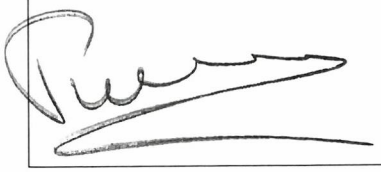
Vervolgproces:

In de komende periode worden de activiteiten van de Visie Dienstverlening opgepakt en uitgevoerd.

Bijlagen:

1. Visie Dienstverlening 'Gastvrij Gorinchem'.

Burgemeester en wethouders van Gorinchem,
de secretaris, de burgemeester,





Raadsbesluit

De gemeenteraad van Gorinchem,

Gelet op het raadsvoorstel van het college d.d. 15 december 2020
Gelet op de wettelijke bepalingen

Besluit:

De Visie Dienstverlening 'Gastvrij Gorinchem' vast te stellen

Aldus besloten in de raadsvergadering van 22 april 2021

Griffier, Voorzitter,