



College van burgemeester en wethouders

Vergadering van: Zie voorblad

Team: Bestuur en Communicatie

Opsteller: Harriët Blom

Telefoonnummer: 14 0575

Collegevoorstel – Uitvoeringsplan gemeentelijke dienstverlening Zutphen 2025-2026

Portefeuillehouder:	Sjoerd Wannet
Openbaar:	Openbaar met embargo
Embargo (tot en met:)	1 week embargo
Soort punt:	Besluitvormend
Zaaknummer:	959447

Besluit

1. Het college besluit het 'Uitvoeringsplan gemeentelijke dienstverlening Zutphen 2025-2026' vast te stellen.
2. Het college besluit de gemeenteraad te informeren over het 'Uitvoeringsplan gemeentelijke dienstverlening Zutphen 2025-2026' door dit besluit voor de raad ter inzage te leggen (via de lijst Memo's en Collegestukken) .

Aanleiding

De gemeente Zutphen is bezig met de doorontwikkeling van de organisatie. Belangrijk onderdeel hiervan is het verbeteren van de dienstverlening richting onze inwoners en ondernemers. Op 18 november 2024 heeft de raad de 'Visie op gemeentelijke dienstverlening' vastgesteld. Hierbij heeft de raad het college de opdracht gegeven om op basis van de aanbevelingen uit het visiedocument een uitvoeringsplan op te stellen en de raad periodiek te informeren over de voortgang en het behaalde resultaat van dit uitvoeringsplan.

Beoogd effect

Het beoogd effect is een uitvoeringsplan voor 2025-2026 op basis van de vastgestelde visie op gemeentelijke dienstverlening dat is gericht op verbetering van onze dienstverlening.

Argumenten

1.1 Een uitvoeringsplan vertaalt de visie en aanbevelingen naar concrete acties om de dienstverlening te verbeteren.

In de 'Visie op gemeentelijke dienstverlening' zijn de uitgangspunten voor onze gemeentelijke dienstverlening vastgelegd. Daarmee is het een kader voor wat we belangrijk vinden als het gaat om de dienstverlening van de gemeente Zutphen. Hoe we het uitvoeren staat in het 'Uitvoeringsplan gemeentelijke dienstverlening'. Met de activiteiten in dit plan maken we zichtbaar waar we voor staan. Input voor het plan zijn de aanbevelingen uit de 'Visie op gemeentelijke dienstverlening' en gesprekken met management en medewerkers. Een concept van het plan is besproken met een afvaardiging van het Inwonerspanel, de Stichting voor Toegang, de Jongerenraad en de Parkmanager. De Brede Advies Raad Sociaal Domein (BASD) heeft een vooradvies gegeven. De reacties (bijlage 3) hebben niet geleid tot wijzigingen van het concept. Bij de uitvoering van het plan worden de reacties meegenomen.

2.1 Er is besloten dat de raad geïnformeerd wordt over het uitvoeringsplan.

Onderdeel van het vaststellen van de 'Visie op gemeentelijke dienstverlening' was het besluit om de raad actief te informeren over het Uitvoeringsplan gemeentelijke dienstverlening 2025-2026.

Kanttekeningen

1.1 Uitvoering geven aan het plan vraagt een andere werkwijze en andere organisatiecultuur.

De aanbevelingen uit de 'Visie op gemeentelijke dienstverlening' vragen deels om een andere werkwijze, zoals een meer persoonlijke vorm van dienstverlening en een meer betrouwbaar en navolgbaar proces. Dit is onderdeel van de doorontwikkeling en het nieuwe personeelsbeleid. Dit heeft tijd nodig. Leren en ontwikkelen is één van de vier sporen in het Uitvoeringsplan.

Communicatie

- De afvaardiging van het Inwonerspanel, de Jongerenraad, de BASD, de Stichting voor Toegang en de Parkmanager worden actief geïnformeerd over het vastgestelde Uitvoeringsplan.
- De raad ontvangt het Uitvoeringsplan ter kennisname.
- Medewerkers worden geïnformeerd via de teammanagers en het intranet.
- Tijdens de uitvoering van het Uitvoeringsplan wordt de raad één keer per jaar via het college geïnformeerd over de stand van zaken. Monitoring van de servicenormen gaat via de Burap.
- We stemmen de communicatie af op specifieke acties binnen het Uitvoeringsplan. Hierbij kiezen we per actie de juiste communicatiestrategie en richten we ons op de doelgroepen die erdoor worden beïnvloed. Onze focus in de communicatie ligt op zaken die daadwerkelijk impact hebben op inwoners, ondernemers en andere belanghebbenden. Intern communiceren over specifieke acties doen we onder de 'paraplu' van het programma Doorontwikkeling van de organisatie.

Uitvoering

Zodra het Uitvoeringsplan is vastgesteld, starten we met uitvoering hiervan. De voorbereidingen voor het werken met servicenormen is al wel gestart. Het werken met servicenormen is één van de aanbevelingen uit de vastgestelde Visie op gemeentelijke dienstverlening.

Evaluatie

Monitoring, evaluatie en bijstelling van de dienstverlening is een belangrijk onderdeel van het Uitvoeringsplan om de dienstverlening continu te verbeteren. In de detailplanning worden hiervoor momenten gepland.

Financiële consequenties

Voor de uitvoering van het Uitvoeringsplan is voor 2025 en 2026 een werkbudget beschikbaar van 15.000 euro per jaar. Dit wordt gedekt vanuit het budget van het programma Doorontwikkeling organisatie (kostenplaats 6922132). In 2026 wordt eventueel extra budget aangevraagd voor borging in 2027.

Bijlagen

959447-bijlage 1-Uitvoeringsplan gemeentelijke dienstverlening Zutphen 2025-2026

959447-bijlage 2-Acties uitvoeringsplan gemeentelijke dienstverlening Zutphen 2025-2026

959447-bijlage 3-Reacties uitvoeringsplan dienstverlening Zutphen 2025-2026

959447-bijlage 4-Praatplaat uitvoeringsplan dienstverlening Zutphen 2025-2026