RAADSVOORSTEL

Aan de gemeenteraad

Zaaknummer: 4468707

Onderwerp: Vaststelling Dienstverleningsvisie 2025 - 2030

Kernboodschap

Voor de doorontwikkeling van de gemeentelijke dienstverlening werd een overkoepelend kader gemist en hiervoor is nu een visie ontwikkeld. In de visie wordt verwoord wat de inwoner, ondernemer of instelling mag verwachten van de Arnhemse dienstverlening. Het antwoord op deze vraag is verwoord in zes kernwaarden die de basis vormen voor de dienstverlening van de gemeente Arnhem. Na vaststelling van deze visie wordt een uitvoeringsagenda gemaakt. In deze agenda worden (waar mogelijk) normen, concrete inspanningen en maatregelen voor de korte en langere termijn opgenomen om de dienstverlening te verbeteren.

Voorstel

1. De Dienstverleningsvisie Arnhem 2025 – 2030 vast te stellen;

Inleiding

Als gemeente werken we voor de stad en voor de mensen die hier wonen, ondernemen, werken en recreëren. Het bieden van een goede en betrouwbare dienstverlening is dan ook een kerntaak van de gemeente. Het draagt bij aan vertrouwen in de overheid en een goed functionerende samenleving. Dat vertrouwen is kwetsbaar. Door (landelijke) gebeurtenissen kan het vertrouwen geschaad worden. In veel situaties heeft een gemeente hier geen of slechts beperkte invloed op. Als gemeente hebben we wel direct invloed op onze eigen dienstverlening. Door bijvoorbeeld

Arnhem GEMEENTE

betrouwbaar, duidelijk en betrokken te zijn, werken we aan een goed contact met inwoners, ondernemers en instellingen.

Op tal van plekken binnen de gemeentelijke organisatie wordt gewerkt aan een goede dienstverlening. Wat ontbreekt is een overkoepelend kader. Er is behoefte aan een visie die richting geeft aan de manier waarop we onze dienstverlening inrichten, monitoren en verbeteren. En die duidelijkheid geeft aan inwoners, ondernemers en instellingen over wat zij in het contact met de gemeente mogen verwachten. De voorliggende visie geeft invulling aan deze behoefte.

Beoogd effect

De gemeentelijke dienstverlening doorontwikkelen zodat deze goed aansluit bij de behoefte van onze inwoners, ondernemers en instellingen.

Argumenten

1.1	*Er is behoefte aan overkoepelende visie op de gemeentelijke dienstverlening.*
	Op tal van plekken binnen de gemeente is er aandacht voor (de verbetering van) dienstverlening en het contact met inwoners, ondernemers en instellingen. Voorbeelden hiervan zijn: de verbeterde dienstverlening richting ondernemers door middel van Van Bedrijven Weten en de doorontwikkeling van de dienstverlening richting de uitkeringsgerechtigden binnen Werk & Inkomen (onder andere de inzet van het principe van Samen Beslissen). Doordat de gemeentelijke organisatie groot en veelzijdig is, ziet de dienstverlening er per plek anders uit. Voor de buitenstaander is de gemeente één organisatie en dat willen we in onze dienstverlening uitdragen. Duidelijk moet zijn wat inwoners, ondernemers en instellingen kunnen verwachten van de gemeente Arnhem. De visie geeft medewerkers een kader waarbinnen zij, binnen hun eigen werkveld, verder uitwerking kunnen geven aan de invulling en verbetering van dienstverlening.

Kanttekeningen en risico's

1.1	*Het ambitieniveau moet worden afgestemd op beschikbare middelen en capaciteit.* De mate waarin we onze dienstverlening verder kunnen ontwikkelen, hangt voor een deel samen met beschikbare capaciteit en middelen. Een vriendelijk woord kost niets, maar bijvoorbeeld snellere bereikbaarheid wel. Hoe hoger het ambitieniveau, hoe meer dit vraagt van de organisatie en de beschikbare budgetten. De arbeidsmarkt speelt hierbij ook een rol. Geschikt personeel is in de huidige arbeidsmarkt soms moeilijk te vinden of nieuwe medewerkers moeten eerst opgeleid worden voordat ze inzetbaar zijn. In de uitvoeringsagenda worden de eventuele financiële consequenties en haalbaarheid van de inspanningen, maatregelen en normen meegenomen.

Participatie

Aan de totstandkoming van deze visie is een uitgebreid inventarisatieproces en participatieproces vooraf gegaan. Om inzicht te krijgen in de wensen en behoeften van inwoners, ondernemers en instellingen gebruikten we in beginsel bestaande informatie. Er is op verschillende fronten al veel in kaart gebracht, bijvoorbeeld in ondernemersenquêtes, diverse Digipanelonderzoeken en het onderzoek naar het stemgedrag van inwoners. De uitkomsten van deze onderzoeken geven een rode draad weer, die de basis is voor de waarden in onze dienstverlening. In deze inventarisatiefase zijn tevens diepte-interviews gevoerd met medewerkers in delen van de organisatie die veel contact hebben met inwoners, instellingen, bedrijven en gebruikers. Het gaat hier onder andere om de afdelingen Burgerzaken, Klantenservice, Openbare Ruimte, Handhaving, Werk en Inkomen, Economie en Communicatie. Ook met een ondersteunende dienst als Informatisering is uitgebreid gesproken. Na de inventarisatiefase zijn de conceptwaarden geformuleerd en zijn deze waarden getoetst in een bijeenkomst waarvoor (actieve) inwoners, maatschappelijke organisaties, en raadsleden zijn uitgenodigd. Dat leidde tot een aantal aanpassingen in de visie, waaronder het toevoegen van een extra waarde, namelijk ‘Betrokken’. Tot slot konden bezoekers van de Dag van de Wijken, op 23 november 2024, ook hun reactie geven op de conceptwaarden.

Financiën

Voor de totstandkoming van de uitvoeringsagenda, het ontwikkelen van een communicatieplan en het uitvoeren van een aantal inspanningen voor de korte termijn is een budget van € 200.000,-

beschikbaar. In Q4 van 2025 wordt de uitvoeringsagenda afgerond en hierin worden de eventuele financiële consequenties meegenomen. Deze consequenties kunnen dan in de integrale afweging voor de begroting vanaf het jaar 2027 worden meegenomen.

Uitvoering

Om de visie daadwerkelijk in praktijk te brengen, maken we een uitvoeringsagenda met daarin concrete maatregelen die we gaan uitvoeren. Daarbij sluiten we aan bij de reeds bestaande trajecten die al gestart zijn, bv. op het gebied van ondernemersdienstverlening, Werk & Inkomen en Burgerzaken. Dit alles met als doel om de dienstverlening steeds meer naar de gewenste waarden te laten toegroeien. Dit is een meerjarig uitvoeringsproces met tussentijdse evaluaties en monitoringsmomenten om te bepalen of de maatregelen daadwerkelijk effect hebben en of dat er bijgestuurd moet worden op de inhoud. Hiervoor wordt begin 2025 een kwartiermaker aangesteld. De planning hiervoor is als volgt:

Start Kwartiermaker Uitvoeringsagenda en Communicatieplan	Q1 2025
Vaststelling Uitvoeringsagenda's 2025 - 2027	Q3 2025
Afronding Communicatieplan Dienstverlening	Q3 2025
Start Uitvoering Agenda's 2025 – 2027 inclusief monitoring	Q4 2025
Raad informeren over voortgang agenda's	Ieder jaar in Q4
Start Evaluatie en Actualisatie Uitvoeringsagenda 2025 - 2027	Q2 2027

Communicatie

Na de vaststelling van de visie wordt een communicatietraject gestart voor zowel externe als interne communicatie. In het externe traject wordt uitgedragen waar de gemeente Arnhem voor staat op het gebied van dienstverlening en wat inwoners, ondernemers en instellingen mogen verwachten. Het interne traject is erop gericht om medewerkers bekend en vertrouwd te maken met de kernwaarden en deze te implementeren in de dagelijkse werkpraktijk. We werken hiervoor een communicatieplan uit, dat wordt opgenomen in de uitvoeringsagenda.

Bijlagen

Stukken voor gemeenteraad

- Dienstverleningsvisie Arnhem 2025 - 2030

RAADSVOORSTEL

Besluit van	
Zaaknummer	4468707

DE RAAD VAN DE GEMEENTE ARNHEM;

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders van 18 februari 2025, nr. 4468707;

besluit:

1. De Dienstverleningsvisie Arnhem 2025 - 2030 vast te stellen;

De griffier, De voorzitter,

GEMEENTE Arnhem