VOORBLAD

ONTWERP
RAADSVOORSTEL

zaaknummer: 661681

Onderwerp:	Visie op gemeentelijke dienstverlening
Programma:	1. Politiek dichtbij

Forum:	Oordeelsvormend	
Portefeuillehouder	Sjoerd Wannet	
Inlichtingen bij:	Damme, Vico van	
	Telefoonnummer: 14 0575	E-mailadres: info@zutphen.nl

Soort bevoegdheid:	Kaderstellend
Beleidsvrijheid:	Ruim
Programmabegrotingswijziging:	Nee

Het college van burgemeester en wethouders stelt de raad voor:

1. de bijgaande Visie op gemeentelijke dienstverlening vast te stellen;
2. het college de opdracht te geven om op basis van de aanbevelingen uit het visiedocument een gedetailleerd uitvoeringsplan op te stellen en de raad periodiek te informeren over de voortgang en het resultaat.

TOELICHTING

Inleiding
De gemeente Zutphen is bezig met de doorontwikkeling van de organisatie. Belangrijk onderdeel hiervan is het verbeteren van de dienstverlening aan onze inwoners en ondernemers.

Om te komen tot een vernieuwde visie en het verbeteren van de dienstverlening zijn de volgende stappen doorlopen:

1. Door middel van bijeenkomsten met medewerkers, directie en het gemeentebestuur is er input opgehaald over wat zij belangrijk vinden bij een goede dienstverlening aan onze inwoners en ondernemers. Dit resulteerde in concept uitgangpunten voor een visie.
2. Inwoners en ondernemers zijn gevraagd naar wat zij vinden van onze dienstverlening en wat zij belangrijk vinden bij het verbeteren hiervan. De opgestelde concept uitgangspunten voor de visie zijn hierbij getoetst.
3. Op basis van de uitkomsten van bovenstaande twee stappen is de visie op gemeentelijke dienstverlening beschreven en zijn er op hoofdlijnen aanbevelingen opgesteld. Op basis hiervan wordt een uitvoeringsplan opgesteld om de dienstverlening te verbeteren.

Beoogd effect
Een door inwoners, ondernemers en organisatie gedragen visie op gemeentelijke dienstverlening.
Op basis van de visie op gemeentelijke dienstverlening en de uitkomsten van de onderzoeken onder inwoners en ondernemers naar de huidige en wenselijke dienstverlening, zijn er aanbevelingen opgesteld.
De aanbevelingen geven richting aan een gedetailleerd uitvoeringsplan om de dienstverlening te verbeteren.

Argumenten
1. Het document Visie op gemeentelijke dienstverlening verwoordt niet alleen de visie, maar geeft ook de huidige en wenselijke situatie van de dienstverlening aan en geeft aanbevelingen om deze te verbeteren.
De Visie op gemeentelijke dienstverlening geeft aan welke uitgangspunten wij belangrijk vinden bij de dienstverlening aan onze inwoners en ondernemers. De aanbevelingen zijn opgesteld op basis van deze visie en de uitkomsten van de onderzoeken naar de huidige en wenselijke dienstverlening. De aanbevelingen zijn op hoofdlijnen en worden uitgewerkt in een concreet uitvoeringsplan.

2. Om de dienstverlening aan inwoners en ondernemers daadwerkelijk te verbeteren wordt op basis van de aanbevelingen uit het visiedocument een concreet uitvoeringsplan opgesteld.
Deze visie geeft uitgangspunten en een kader voor wat we belangrijk vinden als het gaat om de dienstverlening van de gemeente Zutphen. Hiermee biedt de visie een kader voor de ontwikkeling van onze dienstverlening. Hoe we dit uitvoeren, wordt beschreven in een concreet uitvoeringsplan dat eind 2024 gereed moet zijn. Met de activiteiten in dit plan maken we zichtbaar waar we voor staan. Input voor het uitvoeringsplan wordt opgehaald bij ondernemers, inwoners, bestuur, management en medewerkers.

Kanttekeningen
1.1 Uitvoering geven aan de visie op gemeentelijke dienstverlening vraagt een andere werkwijze en andere organisatiecultuur.
De aanbevelingen in de visie vragen deels om een andere werkwijze, zoals een meer persoonlijke dienstverlening en een betrouwbaar en navolgbaar proces. Dit is onderdeel van een cultuurverandering die tijd nodig heeft. Cultuurverandering wordt daarom niet alleen een belangrijk onderdeel van het uitvoeringsplan maar ook van het nieuwe personeelsbeleid waar nu vorm aan wordt gegeven.

Financiën
Als het uitvoeringsplan gereed is worden eventuele kosten en de dekking hiervan in beeld gebracht.

Communicatie
De inwoners en ondernemers die benaderd zijn voor deelname aan het onderzoek door Moventem zijn via factsheets (bijgevoegd) geïnformeerd over de uitkomsten en wat er gebeurt met de resultaten.

Op basis van de onderzoeken zijn er aanbevelingen opgesteld. Deze aanbevelingen worden uitgewerkt in een gedetailleerd uitvoeringsplan Verbeteren dienstverlening. Ondernemers, inwoners, bestuur, management en medewerkers worden om input gevraagd bij het opstellen van dit uitvoeringsplan. In het uitvoeringsplan wordt in een aparte paragraaf de communicatie met inwoners en ondernemers beschreven.

Tijdens de uitvoering van het plan Verbeteren dienstverlening wordt de raad halverwege en aan het eind geïnformeerd over de voortgang en het resultaat.

Uitvoering
De aanbevelingen op hooflijnen zijn richtinggevend en een kapstok voor het nog op te stellen concreet en gedetailleerd uitvoeringsplan Verbeteren dienstverlening. Als dit uitvoeringsplan in het vierde kwartaal van 2024 gereed is, informeren wij de raad hierover. Tijdens de uitvoering van het plan informeren wij de raad halverwege over de voortgang en aan het eind over het resultaat.

Evaluatie
Monitoring, evaluatie en bijstelling van de dienstverlening is een belangrijk onderdeel van het uitvoeringsplan om de dienstverlening continu te verbeteren.

Bijlagen
661681 - bijlage 1 - Visie op gemeentelijke dienstverlening
661681 - bijlage 1.a - Moventem, rapportage onderzoek dienstverlening inwoners
661681 - bijlage 1.b - Moventem factsheet onderzoek dienstverlening inwoners
661681 -bijlage 1.c - Moventem, rapportage onderzoek dienstverlening ondernemers
661681 - bijlage 1.d - Moventem factsheet onderzoek dienstverlening ondernemers

Stukken die ter inzage liggen

BESLUIT

De raad van de gemeente Zutphen,

gelezen het voorstel van het college van burgemeester en wethouders van DATUM met nummer 661681;

gelet op artikel(en) 108 van de Gemeentewet;

b e s l u i t:

1. de bijgaande Visie op gemeentelijke dienstverlening vast te stellen;
2. het college de opdracht te geven om op basis van de aanbevelingen uit het visiedocument een gedetailleerd uitvoeringsplan op te stellen en de raad periodiek te informeren over de voortgang en het resultaat.

Aldus besloten in de openbare
vergadering van de raad van de gemeente
Zutphen, gehouden op:

De voorzitter, de griffier,