

Gemeente Sluis
T.a.v. Gemeenteraad
Nieuwstraat 22
4501 BD Oostburg

Postadres:
Postbus 27
4500 AA Oostburg

Bezoekadres:
Nieuwstraat 22
4501 BD Oostburg

Telefoon 140117
Telefoon +31 (0)117 457 000
Telefax +31 (0)117 452 241

IBAN: NL33INGB0661900169
BIC code: INGBNL2A
BTW-nummer: 811046321B01

www.gemeentesluis.nl
info@gemeentesluis.nl

ons kenmerk : 24.0018040
uw brief d.d. :
uw kenmerk :
behandeld door : Afdeling Externe Dienstverlening
doorkiesnummer : 140117
onderwerp : Raadsinformatiebrief Zeeuws-Vlaamse visie op dienstverlening
bijlage(n) : Zeeuws-Vlaamse visie op dienstverlening

Oostburg,

12 november 2024

Geachte leden van de gemeenteraad,

Wij namen samen met de gemeenten Hulst en Terneuzen, het initiatief om de Zeeuws-Vlaamse visie op dienstverlening te actualiseren. Dit deden wij omdat wij het belangrijk vinden dat onze inwoners, ondernemers en bezoekers tevreden blijven over onze dienstverlening. De veranderende samenleving vraagt om een eigentijdse dienstverlening. Als Zeeuws-Vlaamse gemeente hebben wij dezelfde doelen en staan wij voor dezelfde opgaven. Wij willen daarin betrouwbaar, persoonlijk en bij de tijd blijven.

De opdracht aan het Zeeuws-Vlaamse projectteam was om een actuele visie op te leveren in de vorm van een praatplaat. U treft deze visie in de bijlage aan. Er is een enquête uitgevoerd onder inwoners, ondernemers, bezoekers en medewerkers om te achterhalen wat zij belangrijk vinden in dienstverlening. Deze punten zijn meegenomen in de visie.

Iedere gemeente gaat nu op basis van deze visie, de eigen ontwikkeling vormgeven. Wij spraken af dat de drie gemeenten in ieder geval aan de slag gaan met servicenormen en dat we daarop blijven samenwerken. Het gaat bij servicenormen over het maken en nakomen van afspraken over wat een inwoner, ondernemer en bezoeker mag verwachten.

Voor de gemeente Sluis specifiek geldt dat wij beginnen met het vernieuwen van de servicenormen op het vlak van bereikbaarheid. Bedoeling is dat wij het normenkader daarna stapsgewijs verbreden en verdiepen. Wij investeren in medewerkers via opleidingen en trainingen en met name ook op het vlak van duidelijke communicatie (B1).

Daarnaast investeren wij in digitalisering van onze bedrijfsvoering waaronder werkwijzen en systemen. Zo lopen er projecten op het vlak van digitaal-papierloos werken, klantcontact functionaliteit, digitaal informatie- en archiefbeheer en digitale veiligheid.

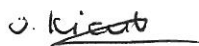
Wij verbeteren ook de digitale dienstverlening en komen met een nieuwe website en op termijn met een digitaal klantportaal (mijn-omgeving).

Wij gaan er vanuit dat wij u voldoende hebben geïnformeerd.

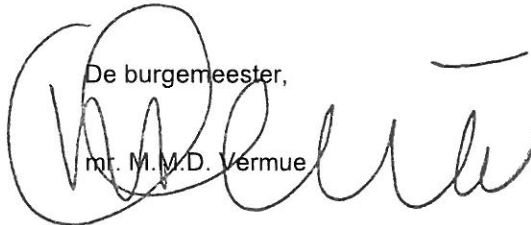
Hoogachtend,

BURGEMEESTER EN WETHOUDERS VAN SLUIS,

De secretaris,


S.I. de Kievit-Minnaert

De burgemeester,


Mr. M.M.D. Vermue