Gemeente Raalte

Plan van aanpak 'Eenvoudig geregeld'

Opdrachtgever: Gemeenteraad gemeente Raalte

Portefeuillehouder: Burgemeester Rob Zuidema

Opdrachtnemer: Tamara Schrör (opdrachtgever programma dienstverlening)

Datum raadsvergadering: 26 september 2024

Inleiding

In 2023 heeft de gemeenteraad de strategische raadsagenda vastgesteld. Het eerste onderwerp waarmee de gemeenteraad aan de slag gaat is 'Eenvoudig geregeld' waarbij ze samen met inwoners en ambtenaren wil ontdekken wat er eenvoudiger kan. Met als doel een zo eenvoudig en prettig mogelijke ervaring voor inwoners bij een gemeente waar zij niet onnodig vastlopen. Om dit onderwerp op te pakken is er een startnotitie 'Eenvoudig geregeld' opgesteld. In dit plan van aanpak geven we aan wat er wanneer wordt opgeleverd.

De vraag vanuit de gemeenteraad en dit plan van aanpak staan niet op zichzelf. De volgende kaders en uitgangspunten nemen we mee in de uitvoering:

- Startnotitie Eenvoudig Geregeld, besproken in de Rond de Tafel op 23 mei 2024. Inclusief de voorbereidende gesprekken met raadslid Michel Brinkhuis door de organisatie.
- Missie en visie gemeente Raalte. Kernwaarden: betrouwbaar, verbindend, oplossingsgericht en slim.
- Uitgangspunten vanuit Ambitie in dienstverlening (2017): behoefte van inwoners en ondernemers is leidend, persoonlijk contact maakt het verschil, wij passen digitalisering slim toe, kwaliteit als sleutelwoord, een betrouwbare beslisser.
- Doelstelling programma dienstverlening: Onze inwoners beoordeelden Raalte in 2023 met een goede score op dienstverlening. De komende jaren willen we blijven voldoen aan deze goede score. Dit houdt in: een 7,1 voor de algemene dienstverlening en een 7,2 op de digitale dienstverlening (WSJG, 2023).



Doelstelling en op te leveren resultaten

Om de gezamenlijke verwachtingen vast te stellen, hebben wij vanuit de startnotitie de volgende doelstelling geformuleerd en geven wij aan welke resultaten we opleveren.

Doelstelling

Het doel van dit project is om de gemeenteraad inzicht te geven in welke verbeteringen er gemaakt kunnen worden bij het afnemen van producten en diensten door inwoners binnen de gemeente Raalte. Op deze manier streven wij ernaar onze dienstverlening te verbeteren door drempels en overbodige bureaucratie te verminderen en inwoners een zo eenvoudig en prettig mogelijke ervaring te geven.

Wat leveren we op?

1. Alle initiatieven die zijn opgehaald.
2. 3-5 geprioriteerde en haalbare initiatieven die de gemeenteraad of de ambtelijke organisatie eventueel kan optimaliseren.
3. Mogelijke beleidsregels die zijn opgesteld door gemeenteraad die zorgen voor extra drempels voor inwoners of ambtelijke organisatie.

Aanpak

Om de juiste resultaten op te kunnen leveren, vragen we input bij de inwoners van gemeente Raalte en de interne collega's. Daarnaast kijken we slim naar wat we al hebben. Denk hierbij aan de resultaten uit het onderzoek Waar Staat Je Gemeente (2023) en lopende optimalisaties vanuit de ambtelijke organisatie. Na het ophalen van de input, gaan we aan de slag met de resultaten. Het totaal bundelen we in een duidelijk overzicht dat we via een raadsinformatienotitie terugkoppelen aan de gemeenteraad.

Inwoners

Welke ervaring heb jij gehad met de gemeente, en waarom denk jij dat deze nog beter zou kunnen?

Input halen we op via:

- Burgerpanel
- Starten van een campagne om input op te halen: oproep via gemeentepagina en online via social media
- Open vragen Waar Staat Je Gemeente (2023)

Interne collega's

Input halen we op via een oproep van de gemeentesecretaris via Sharepoint:

- Welke processen, afspraken en beleidsregels zijn er die volgens jou niet helpend zijn voor de inwoner?
- Welke processen mbt het afnemen van producten en diensten door de inwoner, moeten we als organisatie willen optimaliseren? Waar zie jij kansen?
- Welke projecten lopen er al om het afnemen van onze producten en diensten te verbeteren?

Tot slot

Afbakening

- De focus ligt op welke drempels er zijn voor inwoners bij het afnemen van onze producten en diensten als het gaat om processen, onnodige handelingen en beleidsregels.
- In dit plan van aanpak focussen we ons op inwoners (inwonersdienstverlening) en niet op verenigingen en ondernemers (ondernemersdienstverlening).

Planning en vervolg

- 27 augustus: College B&W
- 2 september: Agendacommissie
- 12 september: plan van aanpak Rond de Tafel
- 26 september: plan van aanpak raadsvergadering
- December 2024 (exacte datum nog te plannen): terugkoppeling onderzoeksresultaten en oplevering opdracht via een raadsinformatienotitie.

Vervolg: op basis van het overzicht neemt de Raad een besluit over welke initiatieven worden uitgevoerd. Daarna geeft zij het College de opdracht om deze uit te voeren en maken zij afspraken over de vervolgstappen. Na het opleveren van de resultaten van het onderzoek is de gemeenteraad dus opnieuw aan zet.

Communicatie

- Cluster Communicatie is nauw betrokken bij de uitvoering van dit project, bijvoorbeeld bij het ophalen van input bij inwoners en collega's.

Budget

- Vanuit de startnotitie is €6000 beschikbaar gesteld voor de uitvoering van dit project.

Goed om te weten

- In Q1 2025 wordt het 2-jaarlijkse onderzoek Waar Staat Je Gemeente opnieuw afgenomen. Deze gaat niet in op specifieke producten en diensten, maar ook dan vragen we onze inwoners 'wat er beter kan'.