

Agendaverzoek beeldvorming raadscommissie

(N.B. Aan de informatieverstrekking en de informatie-uitwisseling worden geen besluitvormende of bindende uitspraken door de raad/raadsleden ontleend.)

Raadscommissie Bestuur
Middelen en Economie
13 februari 2024

Nummer:
24.021

Indiener voorstel

Namens het college; wethouder Broekema

Onderwerp

Toelichting herijking visie op dienstverlening

Aanleiding/toelichting

De aanleiding voor dit verzoek is de herijking van de visie op dienstverlening. Het verbeteren en monitoren van de dienstverlening staat ook benoemd in het raadsakkoord 2022-2026.

Wij willen voor de toekomst van dienstverlening een klantgerichte aanpak die digitale dienstverlening naadloos integreert met persoonlijk en fysiek contact. We willen het samenspel van persoonlijke, digitale en fysieke interacties optimaliseren, zodat elke inwoner en ondernemer eenvoudig toegang heeft tot effectieve overheidsdiensten.

De herijking van de visie op dienstverlening is dan ook nodig, mede omdat:

- De huidige visie onvoldoende aansluit op de vraag van onze inwoners en onvoldoende is doorontwikkeld;
- De kwaliteit van onze dienstverlening gelijke tred moet houden met de ontwikkelingen en verwachtingen op het gebied van dienstverlening;
- Het belangrijk is om de inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties meer en beter bij de dienstverlening te betrekken.

Middels een participatieve aanpak, die bestond uit een denktankavond, een enquête en een rondetafel-bijeenkomst hebben we een brede groep belanghebbenden betrokken en hen gevraagd waar voor hen de meerwaarde kan zitten bij een nieuwe visie op dienstverlening. Dit heeft waardevolle informatie opgeleverd voor de nog te schrijven visie.

De regiegroep wil de gekozen aanpak - en opbrengsten tot nu toe - graag toelichten aan de raad, zodat we kunnen horen hoe raadsfracties denken over de herijking van de visie op dienstverlening.

Doel van de bespreking

Het doel van de bespreking is de raad mee te nemen in de herijking van de visie op dienstverlening, de verbetering van de dienstverlening en ruimte te geven voor reactie en het stellen van vragen.

Wie zijn er uitgenodigd aanwezig te zijn?

Raadsleden en fractieassistenten die geïnteresseerd zijn in dit onderwerp en willen meedenken. De toelichting wordt gegeven door de regiegroep dienstverlening. Wethouder Rinze Broekema is namens het college aanwezig.

Wat is de gewenste werkvorm?

De gewenste werkvorm is een presentatie van ongeveer 20 minuten door de regiegroep met hierop volgend mogelijkheid tot het stellen van vragen door de aanwezige raadsleden.

Wat is het vervolgproces?

In het eerste kwartaal van 2024 wordt de visie uitgewerkt.