Memo

009886698

gemeente Weststellingwerf

Aan:	Gemeenteraad
Van:	College van B&W
Afdeling:	
Datum:	22 december 2020
Onderwerp:	Opdracht Beleidsplan Dienstverlening
Bijlage memo:	
N.a.v. toezegging raad d.d.:	

Inleiding
De rollen van de samenleving en de overheid veranderen, we besturen samen met de samenleving onze gemeenschap. De gemeente is steeds meer de eerste overheid, de overheid waar iedereen het meest mee te maken heeft en die het zichtbaarst is. De omgevingswet komt er aan. Digitalisering is door Corona in een stroomversnelling gekomen en speelt een steeds belangrijkere rol in de dienstverlening van de overheid. Wat betekenen deze ontwikkelingen voor de Dienstverlening van de gemeente Weststellingwerf? In het Collegeprogramma “Weststellingwerf, de kracht van Samen en Doen!” is het opstellen van een Beleidsplan (digitale) dienstverlening als bestuurlijk maatschappelijke opgave opgenomen.

Om inzichtelijk te krijgen wat voor gemeente en samenleving belangrijk is bij dienstverlening willen we met het op te stellen beleidsplan een paraplu hangen boven dienstverlening. Een paraplu waaronder alle uit te werken thema’s komen te hangen en waar alle thema’s aan kunnen worden getoetst. We noemen dit de leidende principes. Het op te stellen beleidsplan richt zich op het bepalen van deze leidende principes en het benoemen van de uit te werken thema’s. Daarna wordt in beeld gebracht hoe het vervolgproces er uit gaat zien en welke planning daar aan gekoppeld wordt. Het uitvoeren van dit vervolgproces is een afzonderlijke en hier op volgende opdracht.

Wat is Dienstverlening
Voor het beleidsplan wordt de volgende definitie voor Dienstverlening gehanteerd:
Iedere interactie en/of transactie tussen inwoners, ondernemers, bedrijven of instellingen en de gemeente en de samenwerkingspartners. Dienstverlening gaat over de ondersteuning van de gemeente en samenwerkingspartners aan de inwoners en ondernemers en over de wijze waarop de organisatie is ingericht om diensten te verlenen aan inwoners, ondernemers en bedrijven. Dienstverlening gaat dus verder dan de frontoffice en is een organisatie breed thema.

Meepraten, meedenken en meedoen, overheidsparticipatie, inwonersparticipatie en nabij besturen vallen hier dus ook onder. Ook dit zijn interacties en transacties met en tussen inwoners, ondernemers, bedrijven of instellingen en gemeente.

Wat willen we weten
We willen in beeld brengen wat de verwachtingen en beelden zijn die zowel wijzelf als de inwoners hebben van Dienstverlening en hoe wij vorm geven aan meedenken, meepraten en meedoen. En wat is er dan voor nodig of wat hebben we nodig om aan die verwachtingen te kunnen voldoen. Maar ook kunnen en willen we aan die verwachtingen voldoen? En hoe gaan we met elkaar om als we als gemeente nee als antwoord moeten verkopen. En wat zijn de digitale mogelijkheden en wensen? Hoe ver kunnen en willen we gaan met digitalisering?
Hiervoor onderscheiden we verschillende doelgroepen.

- Extern
  - Inwoners, Ondernemers, Bedrijven en Instellingen
- Intern
  - College, Medewerkers[1], Gemeenteraad

[1] Met de OWO afdelingen bedrijfsvoering, belastingen en VTH wordt afgestemd hoe en wanneer deze afdelingen betrokken en geïnformeerd worden.

Wat willen we bereiken
Een gemeente en gemeenschap die gezamenlijk inhoud geven aan samenwerken met een daarbij passende vorm en kwaliteit van dienstverlening en inzicht in de daarbij horende wederzijdse verwachtingen en mogelijkheden.

Resultaat
Zoals aangegeven is het opstellen van een beleidsplan Dienstverlening in het collegeprogramma opgenomen als maatschappelijke opgave. Hierbij is het resultaat als volgt verwoord:
Een beleidsplan wat uitgaat van de vier kernwaarden:
• Menselijk maatwerk;
• Betrouwbare gemeente;
• Transparant;
• Professioneel.

Dit hebben we in deze opdracht aangevuld:
“Met in dat beleidsplan opgenomen:
1. Leidende principes voor Dienstverlening (inclusief meedenken, meepraten en meedoen)
2. De uit te werken Dienstverleningsthema’s.
3. Een voorstel voor het vervolgproces.

Planning
Besluitvorming in de raad staat gepland voor eind 2021. Het breed benaderen van gemeente en samenleving moet goed voorbereid worden en daar moet de tijd voor genomen worden. Zoals vermeld onder “wat willen we weten” nemen we u als gemeenteraad ook mee in dit proces. Onder andere via een werkvergadering in het de eerste helft van 2021.