Gemeente Geertruidenberg

Raadsvoorstel

Zaaknummer : 2020030364503

Aan	: Raad van Geertruidenberg
Raadsvergadering	: 8 april 2021
Agendanummer	:
Onderwerp	: dienstverleningsconcept

Voorstel
1. Het dienstverleningsconcept gemeente Geertruidenberg 2021 vast te stellen;
2. De benodigde middelen van € 40.000 ten behoeve van het tweejaarlijks uitvoeren van inwoners- en ondernemerspeilingen, in verband met de aansluiting bij “Waarstaatjegemeente” opnemen in de begroting 2022;
3. de begroting 2022 en 2024 te wijzigen overeenkomstig de bijgevoegde begrotingswijziging.

Inleiding
Voor u ligt het dienstverleningsconcept van de gemeente Geertruidenberg. In dit document wordt weergegeven wat onder dienstverlening wordt verstaan en hoe onze inwoners, onze ondernemers en onze maatschappelijke partners worden betrokken bij de gemeentelijke dienstverlening. De gemeente wordt hierbij meer en meer gezien als gelijkwaardige partner in het overleg met maatschappelijke partners, inwoners en ondernemers.

Beoogd effect
Met het vaststellen van het dienstverleningsconcept en het uitvoeren van de genoemden speerpunten bereikt de gemeente Geertruidenberg, nog meer dan nu het geval is, een dienstverleningsniveau dat aansluit bij de verwachtingen van onze inwoners, onze ondernemers en onze maatschappelijke partners. Daarnaast stelt monitoring van onze dienstverlening ons in staat daar waar nodig onze dienstverlening aan te passen.

Argumenten

1.1 De uitgangspunten en de vermelde speerpunten dragen er toe bij dat onze dienstverlening aansluit bij onze lokale uitgangspunten, voldoet aan de richtinggevende uitgangspunten van het rijksbeleid op dit terrein en aansluit bij hetgeen inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners van ons verwachten.

Op het gebied van dienstverlening voeren wij al een groot aantal activiteiten uit. Het gaat hierbij dan zowel om het persoonlijke contact als om onze digitale dienstverlening. Onze dienstverlening is van een goed niveau. Klanttevredenheidsonderzoeken tonen aan dat wij op het gebied van de dienstverlening in de Gemeentewinkel (Burgerzaken, Wmo, Sociale zaken, Wabo en KCC) een ruime voldoende scoren. Dit geldt ook op het wijkgericht SAMENwerken.

In uw raadsprogramma 2018-2022 wordt over de gemeentelijke dienstverlening het volgende vermeld:
- Onze klanten voelen zich gehoord, omdat wij bereikbaar zijn en betrouwbaar;
- Wij voeren een heldere en actieve communicatie in producten, dienstverlening en contacten;
- Wij bieden innovatieve (digitale) dienstverlening aan;
- Wij werken samen waar dat kan, eventueel onder eigen regie als dat volgens ons moet;
- Meer dan vroeger gaan we, bestuurder en ambtenaar, naar buiten toe om ons te (laten) informeren. Klantcontact vindt zoveel als mogelijk in de wijk plaats;
- Wij organiseren maandelijks spreekuren in de wijk. Aanbellen bij inwoners hoort daarbij;
- In de ambtelijke organisatie zijn de principes van project- en programmamanagement uitgerold en is participatie bij beleidsvorming en – uitvoering het uitgangspunt;
- Kinderen geven de gemeente raad. Wij gaan onze jeugd frequent bezoeken en betrekken bij ons beleid.

Zoals al gezegd, de gemeente Geertruidenberg is al actief op het gebied van de (digitale) dienstverlening en de wijze waarop wij die dienstverlening uitvoeren wordt in z’n algemeenheid als zeer positief ervaren. Dat betekent niet dat er geen verbeterslagen gemaakt kunnen worden. De maatschappij verandert; inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners spreken verwachtingen uit over de gemeentelijke dienstverlening en ook de overheid verwacht bepaalde inspanningen van de gemeente op het gebied van de (digitale)

dienstverlening. Vandaar dat op een aantal terreinen een doorontwikkeling van die gemeentelijke dienstverlening gewenst cq noodzakelijk is.

Onze uitgangspunten
Het algemene uitgangspunt bij die dienstverlening is dat wij een bereikbare gemeente zijn (digitaal, op het gemeentehuis en in de buurten en wijken), met kundige en betrokken medewerkers, die zaken slagvaardig, deskundig en snel oppakken en afhandelen. De gemeente kennen en door de inwoners en ondernemers gekend worden is daarbij van belang, net als oog voor hen die ondersteuning nodig hebben, zonder onnodige bemoeienis. Daarom gaan we meer dan voorheen er op uit en zijn we daar waar het gebeurt. De lijnen tussen inwoners, ondernemers, maatschappelijke partners en de gemeente zijn kort en de persoonlijke contacten zijn warm. Het streven is om inwoners en ondernemers zoveel mogelijk online van dienst te zijn omdat dat gemak biedt. Ook de andere kanalen blijven open. Waar dat mogelijk en van toegevoegde waarde is (bijvoorbeeld voor kwetsbare groepen) wordt maatwerk geleverd. Er wordt van buiten naar binnen gedacht en innovatief gehandeld vanuit de kernwaarden betrokken, ondernemend en professioneel. Dienstverlening die in lijn is met wat de inwoners en ondernemers verwachten en/of nodig hebben en tegelijkertijd betaalbaar en uitvoerbaar blijft.
Dienstverlening vindt zoveel mogelijk online plaats vanuit het standpunt digitaal waar het kan, persoonlijk waar het moet. Voorkomen moet echter worden dat het contact tussen inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners en de gemeente alleen nog maar langs de digitale weg kan plaatsvinden. Het persoonlijk contact is van groot belang, vooral bij meer complexe dienstverleningsvraagstukken. Ook bij het wijkgericht SAMENwerken is het persoonlijk contact tussen gemeente en buurtbewoners het uitgangspunt.

Wat staat er in het dienstverleningsconcept
Het dienstverleningsconcept geeft in het kort weer wat inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners van de gemeente op het gebied van dienstverlening verwachten. Ingegaan wordt op de uitkomsten van het onlangs gehouden dienstverleningsonderzoek onder onze inwoners. Ook gaat de notitie in op de landelijke uitgangspunten van dienstverlening. Tenslotte worden onze lokale uitgangspunten van dienstverlening vermeld.

Onze speerpunten
Op basis van die inventarisatie worden speerpunten van de gemeentelijke dienstverlening geformuleerd. Deze speerpunten wordt de komende jaren uitgevoerd, zodat uiteindelijk een dienstverleningsniveau is bereikt dat nog meer aansluit bij wat inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners van de gemeente verwachten, dat aansluit bij het landelijk beleid op het gebied van dienstverlening en dat in lijn is met de gemeentelijke uitgangspunten. Het betreft de volgende speerpunten:

- Doorontwikkelen van de digitale dienstverlening, maar persoonlijk contact blijft mogelijk;
- Optimaliseren schriftelijke en digitale informatievoorziening;
- Zichtbaar zijn in wijken en buurten;
- Het relevant gesprek wordt de standaard;
- Doorontwikkeling wijkgericht SAMENwerken;
- Uitrollen digitaal platform;
- Betrekken van jongeren bij burgerparticipatie;
- Introductie en monitoren van servicenormen;
- Aansluiting bij “waarstaatjegemeente”.

2.1 Het merendeel van de speerpunten kan binnen de bestaande middelen worden uitgevoerd. Daarnaast worden op een aantal beleidsterreinen bij het aanbieden van de betreffende beleidsnota’s de financiële gevolgen inzichtelijk worden. Om uitvoering te geven aan het aansluiten bij “Waarstaatjegemeente” zijn middelen benodigd.

Veel van de genoemde speerpunten liggen in het verlengde van al ingezet beleid. In voorbereiding is bijvoorbeeld een nota Burgerparticipatie, waarin de uitgangspunten van het relevant gesprek worden opgenomen. Hierbij betrekken we ook de in 2011 vastgestelde nota interactieve beleidsvoorbereiding en de huidige inspraakverordening. Deze nota zal medio 2021 aan uw raad worden aangebonden. Dan worden ook de mogelijke financiële gevolgen van dit beleid zichtbaar gemaakt. De doorontwikkeling van de dienstverlening in het ruimtelijke domein wordt vormgegeven binnen de Omgevingswet en binnen het sociaal domein krijgt deze doorontwikkeling van de dienstverlening vorm in het Beleidsplan Sociaal Domein. De doorontwikkeling van wijkgericht SAMENwerken wordt in 2022 ter hand genomen. De mogelijke financiële gevolgen daarvan zullen ook dan aan uw raad inzichtelijk worden gemaakt. Het doorontwikkelen van de digitale informatievoorziening is opgenomen in het gemeentelijk plan Digitale Dienstverlening. Deze beleidsnota wordt op 8 april door uw raad vastgesteld. Het optimaliseren van de schriftelijke en digitale informatievoorziening is enerzijds onderdeel van de uitvoering van onze Webvisie en past anderzijds binnen de doorontwikkeling van de Gemeentewinkel. Het uitrollen van ons digitaal platform maakt onderdeel uit van het invoeren van burgerparticipatie.

Nieuw is wel het betrekken van jongeren bij burgerparticipatie. We gaan hiervoor beleid ontwikkelen en we komen met een uitgewerkt plan bij uw raad terug. Welke financiële consequenties hieraan verbonden zijn, zijn nu nog niet bekend. Op het moment van het vaststellen van het beleid, bepaalt u ook de financiële kaders.

Nieuw is ook het publiceren van onze servicenormen. Alhoewel in 2010 een kwaliteitshandvest is vastgesteld, waarin wij afhandeltermijnen hebben geformuleerd en hierover hebben gecommuniceerd, is het aan te bevelen deze servicenormen te herzien, hierover te communiceren en deze normen te monitoren. Op deze wijze immers kunnen we onze inwoners duidelijk maken wat zij van ons kunnen verwachten. Wij definiëren deze normen zullen u daarvan in kennis stellen. Aan dit speerpunt zitten geen financiële gevolgen.

Tenslotte is ook nieuw ons voornemen om ons aan te sluiten bij “Waarstaatjegemeente”. Voor een deel zijn wij hier al op aangesloten. Financiële kengetallen van onze gemeente, alsmede getallen over onder andere de uitvoering van de Wmo en de Jeugdzorg worden via dit instrument kenbaar gemaakt. De aansluiting die we voor ogen hebben heeft vooral betrekking op het uitvoeren van dienstverleningsonderzoeken (burgerpeilingen en ondernemerspeilingen). Iedere twee jaar willen we deze dienstverleningsonderzoeken uitvoeren, waarbij wij de uitkomsten daarvan weer kunnen gebruiken bij het verder optimaliseren van onze dienstverlening. Omdat gebruik gemaakt wordt van gestandaardiseerde onderzoeken die voldoen aan de vereisten van “Waarstaatjegemeente”, kunnen we de resultaten van de dienstverleningsonderzoeken uit onze gemeente vergelijken met andere gemeenten die ook aangesloten zijn bij “waarstaatjegemeente”. Met het uitvoeren van deze dienstverleningsonderzoeken is een bedrag gemoeid van € 40.000 per twee jaar.

Kanttekeningen
Nvt

Financiën
De benodigde (structurele) middelen ten behoeve van de aansluiting bij “Waarstaatjegemeente” worden opgenomen in de begroting 2022 en 2024. De dekking is voorzien uit het begrotingssaldo.

Ontwikkeling Solvabiliteitsratio
Door het benodigd bedrag te dekken uit de begrotingssaldo, daalt ons eigen vermogen in 2024 van € 13.014.000 naar €12.934.000. Ons totaal vermogen daalt in 2024 van € 72.449.000 naar € 72.369.000
De solvabiliteitsratio in 2024 daalt van 17,96% naar 17,87%.

De mogelijke financiële gevolgen van de uitwerking van enkele speerpunten van onze gemeentelijke dienstverlening worden inzichtelijk op het moment dat beleidsnotities hierover aan uw raad worden aangeboden. Op dit moment zijn deze financiële gevolgen nog niet bekend.

Communicatie
Een ingekorte versie van het dienstverleningsconcept zal op onze website worden geplaatst en worden verspreidt via de Langstraat en via diverse social media. Ook vindt interne communicatie plaats over ons dienstverleningsconcept.

Uitvoering
Na vaststelling van het dienstverleningsconcept worden de speerpunten uitgewerkt. In sommige gevallen leidt uitwerking van de speerpunten tot nieuw beleid. Dat zal aan u ter besluitvorming worden voorgelegd.

Bijlagen
1. Dienstverleningsconcept gemeente Geertruidenberg 2021

Een ontwerpbesluit bieden wij u hierbij vaststelling aan.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van Geertruidenberg,

de secretaris,	de burgemeester,
R.C.J. Nagtzaam	M. Witte

De raad van de gemeente Geertruidenberg;

Gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders van Geertruidenberg van 2 maart 2021

Besluit:
De raad besluit:
1. Het dienstverleningsconcept gemeente Geertruidenberg 2021 vast te stellen;
2. De benodigde middelen van € 40.000 ten behoeve van het tweejaarlijks uitvoeren van inwoners- en ondernemerspeilingen, in verband met de aansluiting bij “Waarstaatjegemeente” opnemen in de begroting 2022;
3. de begroting 2022 en 2024 te wijzigen overeenkomstig de bijgevoegde begrotingswijziging.

Aldus vastgesteld in zijn openbare vergadering van 8 april 2021,

Geertruidenberg,

de raad voornoemd,

de griffier, de voorzitter,

drs. K.M.C. Millenaar-Rammelaere M. Witte