MOTIE dienstverleningsvisie

De raad van de gemeente Midden-Delfland in vergadering bijeen d.d. 18 april 2023.

Overwegende dat:
- Gemeente Midden-Delfland een fijnschalige organisatie is die zich bij uitstek leent voor persoonlijk contact met de inwoners.
- Dienstverlening vanuit gemeente-Midden-Delfland gericht moet zijn op inwoners en ondernemers, zij kunnen de gemeente niet altijd vinden.
- Een klant iemand is die betaalt voor geleverde producten of verleende diensten. De klant kan naar een andere organisatie gaan als het product of de dienst niet bevalt. De overheid kent geen klanten aangezien hier sprake is van een blijvende wederzijdse afhankelijkheid. Het concept van klanten helpt zowel onze medewerkers als onze inwoners en ondernemers niet.

Is de gemeenteraad van mening dat:
- In de voorgestelde visie een ommezwaai wordt gemaakt van traditioneel naar innovatieve en moderne dienstverlening, terwijl het juist belangrijk is dat de gemeente persoonlijk contact onderhoudt, zeker met mensen die minder zelfstandig zijn.
- De verschuiving naar innovatief en modern potentieel veel inzet van medewerkers vraagt terwijl een betere kwaliteit van dienstverlening hierdoor nog niet is bewezen.
- Bewoners en ondernemers centraal moeten staan in de dienstverlening, zij moeten zich serieus genomen voelen.
- In een kleine organisatie als onze gemeente elke medewerker van toegevoegde waarde moet zijn, hun kunde en houding bepaalt voor een groot deel de kwaliteit van de dienstverlening. Inspiratie, goede begeleiding, optimaal functioneren, persoonlijke ontwikkeling, helder opdrachtgeverschap en professionele aansturing horen hierbij.
- Innovaties zich alleen moeten richten als een service naar onze bewoners en ondernemers. Niet iedereen in onze gemeente gebaat is bij digitaal contact.
- Bestuurders het goede voorbeeld kunnen geven, daarom is het belangrijk dat onze bestuurders benaderbaar en toegankelijk zijn.

Verzoekt het college om:
- In de dienstverleningsagenda in te zetten op ‘maximaal dienstverlenende’ en ‘traditionele dienstverlening’, hieronder wordt verstaan: inwonergericht, ontzorgend, gedegen, vriendelijk betrouwbaar en persoonlijk. Gericht op complexiteitsreductie.
- In de dienstverleningsagenda innovaties alleen toe te passen als dit de dienstverlening voor onze inwoners en ondernemers aantoonbaar ten goede komt.
- In de dienstverleningsagenda de menselijke maat voorop te stellen.
- Niet meer te spreken over ‘klant’ maar over ‘inwoners en ondernemers’.
- Eerst een brede 0-meting te houden voordat de dienstverleningsagenda wordt opgesteld, waarbij in die 0-meting niet alleen naar ervaringen van inwoners en ondernemers gevraagd wordt maar ook medewerkers meegenomen worden.
- Niet nu al te bepalen dat in de dienstverleningsagenda ingezet wordt op onder andere de telefonische bereikbaar maar om prioriteit te geven aan de grootste aandachtspunten die uit de brede 0-meting naar voren komen.
- In de dienstverleningsagenda concrete doelen te beschrijven waarin de kwaliteit van de dienstverlening centraal staat en hoe die bereikt gaan worden.
- In de dienstverleningsagenda met een voorstel te komen hoe de medewerkers meegenomen worden en er een cultuur gecreëerd wordt om te leren van elkaar en elke dag een beetje beter te worden.
- Met een voorstel te komen hoe de gemeenteraad periodiek geïnformeerd gaat worden over de voortgang van het verbeteren van de dienstverlening, waaronder in ieder geval over hoe vaak en waarover de ombudsman ingeschakeld wordt.

En gaat over tot de orde van de dag.

Midden Delfland 18 april 2023

Ondertekening en naam: