Voorstel aan de gemeenteraad

Opsteller
Danen, Jozé

Portefeuillehouder
Tjeerd van der Zwan

Kenmerk
Z.21.347453 / D.21.1475234

Vertrouwelijkheid
Openbaar

Onderwerp
Raadsvoorstel Concept Visie op Dienstverlening

Voorstel
Concept Visie op Dienstverlening 2021-2025

Besluit
1. In te stemmen met het uitwerken van de conceptvisie in concrete doelen en middelen op basis van scenario 2 van de Oplegnotitie.
2. De concept Visie op Dienstverlening en de Infographic ter kennisgeving aan te nemen.
3. In te stemmen om de Visie op Dienstverlening als kapstok te gebruiken voor alle (toekomstige) werkzaamheden en beleidsvisies.

Inleiding
De gemeente Heerenveen heeft in 2011 een dienstverleningsvisie vastgesteld (Programma Eén in Dienstverlening). Deze dienstverleningsvisie is inmiddels een aantal jaren oud. Het ontbreekt de organisatie aan een toekomstbestendige visie die past bij de ontwikkelingen van de organisatie. Maar ook de vraag, welke behoeften en verwachtingen hebben van onze inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties, als het gaat om onze dienstverlening.

In de gemeenteraad van 22 april 2021 is door de raad de Startnotitie Visie op Dienstverlening vastgesteld. Daarna is de projectorganisatie gestart met het opstellen van een conceptvisie.

Hierbij bieden wij u een eerste concept van de Visie op Dienstverlening, een Oplegnotitie en Infographic aan. De Oplegnotitie bevat drie scenario's, waarbij wij u vragen om hieruit een keuze te maken en richting te geven voor een concrete uitwerking van de visie in doelen, middelen en aanpak.

Beoogd effect
Dienstverlening aan haar inwoners en ondernemers is een kerntaak voor elke gemeente. Alle werkzaamheden, (beleids)producten en diensten moeten hieraan bijdragen. Deze Visie op Dienstverlening wordt de kapstok waarop alle (toekomstige) werkzaamheden en beleidsvisies geënt worden. Beoogd effect is dat de dienstverlening van de gemeente beter aansluit bij de behoeften en verwachtingen van inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties.

Argumenten
1. Met deze concept-visie wordt betekenis gegeven aan onze ambities op het gebied van dienstverlening.
Uw raad is kaderstellend op de ambities en middelen voor dienstverlening. Voorafgaand aan deze visie is door uw raad input geleverd en een Startnotitie vastgesteld. Naast input van uw raad, hebben inwoners en medewerkers meegedacht én is gebruik gemaakt van de resultaten van het Stakeholdersonderzoek van Motivaction én van de resultaten van het Rekenkameronderzoek

2. Er is meer richting nodig van uw raad om de ambities in deze visie te vertalen in concrete doelen en te koppelen aan de benodigde middelen.
U heeft aangegeven actief betrokken te willen worden bij de totstandkoming van deze nieuw dienstverleningsvisie. Dat is ook één van de aanbevelingen die naar voren is gekomen uit het onderzoek dat de Rekenkamercommissie, in opdracht van u, heeft gehouden naar de kwaliteit van de huidige dienstverlening. Er zijn drie scenario's geschetst in de Oplegnotitie. Op basis van keuze voor één van deze scenario's geeft uw raad de benodigde richting om te concretisering te komen.

Risico's of kanttekeningen
Zonder duidelijke keuzes van uw raad op de voorgestelde scenario's kunnen wij de ambitie en de visie niet concreter maken.

Communicatie en participatie
Vervolgstappen na het aangeven van richtinggevende keuzes
Naast dat u als raad ons heeft voorzien van richtinggevende keuzes gaat de organisatie ook aan de slag met vervolgstappen:

1 oktober 2021- 1 april 2022: Aanpak korte termijn: voorbereiding aanpak lange termijn

- Het concretiseren van de dienstverleningsvisie op basis van de richting van de raad, door de ambities te vertalen in concrete doelen én middelen die hiervoor benodigd zijn. Tevens een aanpak voor de langere termijn.
    - Doel is om de raad in positie te brengen te sturen en te monitoren op doelen en middelen in het kader van de dienstverlening
- Een start maken in de uitvoering door het uitvoeren van proefprocessen en het doen van case-studies.
    - Doel hiervan is te ontdekken wat helpend is en wat juist belemmerend werkt en wat er nodig is om te gaan werken volgens de visie.
- Voorbereiding van de samenhangende aanpak van de dienstverlening én organisatieontwikkeling vanaf het 2e kwartaal 2022 tot en met 2025

2 e kwartaal 2022 tot en met 2025: Samenhangende aanpak lange termijn

- Van dienstverlening en organisatieontwikkeling.

Communicatie en participatie
In het traject van de totstandkoming van de nieuwe dienstverleningsvisie nemen we medewerkers en leidinggevenden mee en informeren en betrekken we hen actief via overleggen, presentaties, workshops en brede berichtgeving over dienstverlening via het intranet en het personeelsblad.

In de startnotitie is gesproken over participatie met inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties. Voor inwoners is via de papieren krant en social media een oproep gedaan om mee te

praten, dit heeft 11 persoonlijke een-op-een interviews opgeleverd. Op advies van Afdeling Economische Zaken zijn ondernemers voor de zomervakantie niet meer benaderd. Door de corona crisis hadden zij hun focus op hun eigen onderneming en zouden interviews over dienstverlening mogelijk ook corona-gekleurd zijn. Verschillende maatschappelijke organisaties zijn benaderd in de maanden juli/augustus. Er is gesproken met Participatieraad, Caleidoscoop, Humanitas en St. Leergeld. Gesprekken met andere partijen volgen (oa. Cosbo en De Barones). Afgesproken is om met deze organisaties een aantal keer per jaar in informeel in gesprek te gaan, om actief feedback op te halen over de dienstverlening en zaken die wij kunnen verbeteren.

Uiteraard betreft het betrekken van deze doelgroepen voor ons geen eenmalige actie. Wij zullen inwoners en ondernemers periodiek gaan benaderen om mee te praten over hoe zij onze dienstverlening ervaren.

Externe communicatie over de visie en de infographic zal plaatsvinden als de conceptvisie een definitief karakter heeft gekregen.

Financiën
Aan deze concept Visie op Dienstverlening zitten nog geen gedetailleerde financiële consequenties vast. Pas als de raad zich uitspreekt over de voorgestelde scenario's kunnen wij deze omzetten naar een inzet van financiën, menskracht, middelen en processen. Deze uitwerking kunt u verwachten bij het vervolg van dit traject.

Bijlagen

- Oplegnotitie Concept Visie op Dienstverlening
- Concept Visie op Dienstverlening
- Infographic Concept Visie op Dienstverlening