

Onderwerp : Reactie op actualisatie visie dienstverlening
Datum : 29 mei 2024
Zaaknummer : 1208866

Beste collegeleden,

U heeft ons uitgenodigd om een reactie te geven op de actualisatie van de uitvoering van dienstverlening. Wij danken u voor deze gelegenheid en maken daar graag gebruik van. Want hoewel de actualisatie zich voornamelijk richt op uitvoeringsaspecten, en dus niet in eerste instantie tot de taak van de raad behoort, zien wij deze uitnodiging als een gebaar om op dit belangrijke onderwerp gezamenlijk op te trekken vanuit de wens om de dienstverlening aan onze inwoners te optimaliseren.

Visie op Ontmoeting

Het vertrekpunt van onze reactie ligt in de kaderstellende rol van de raad. De kaders op dienstverlening zijn in 2017 vastgelegd in de Visie op Ontmoeting. Wij staan, net als u, nog volledig achter deze visie waarin de inwoner centraal staat. De uitgangspunten van ons denken en ons handelen zijn, volgend uit deze visie, gericht op het waarderen van de verschillen tussen inwoners, het denken vanuit de persoonlijke kracht en de behoefte van de inwoner én het centraal stellen van de kwaliteit van ontmoetingen. Elke actualisatie dient voor ons te passen binnen deze visie. Indien een actualisatie leidt tot een aanpassing van de visie, gaan wij er uiteraard van uit dat u de aangepaste visie ter vaststelling aan ons voorlegt.

Actualisatie van de uitvoering van dienstverlening

De huidige actualisatie past volgens ons prima binnen de vastgestelde Visie op Ontmoeting en leidt niet tot wijzigingen van die visie. De actualisatie betreft een voornamelijk uitvoerend en intern document en wij begrijpen de aanleiding om tot deze actualisatie over te gaan. Vanuit onze volksvertegenwoordigende rol én vanuit onze eigen ervaringen als inwoners van deze gemeente, geven wij u het volgende mee over deze actualisatie.

Inwonengerichtheid is essentieel

Ook in een uitvoeringsgericht document als dit kunt u door taalgebruik en concrete voorbeelden de inwoners (meer dan nu het geval is) centraal stellen. Denkt u hierbij bijvoorbeeld aan activiteiten om de inwonengerichtheid weer 'op te frissen' in het DNA van de medewerkers, of aan het aanscherpen van de vacatureteksten op de motivatie om voor inwoners te werken. U kunt in deze actualisatie ook meer benadrukken wat de inwoners in positieve zin gaan merken van deze actualisatie. Wij verwachten dat deze activiteiten de medewerkers richting en houvast geeft in een meedenkende attitude richting inwoners. Daarbij vinden wij het belangrijk om op te merken dat we zeker zien hoeveel contacten tussen inwoners en medewerkers nu prima en naar tevredenheid verlopen, maar zien wij uiteraard ook de situaties waarin verbetering mogelijk is.

Communicatie is cruciaal

Goede dienstverlening valt of staat met heldere communicatie. Dat zit niet alleen in het gebruik van klare taal, maar dat zit 'm volgens ons ook in de invoering van een systeem zoals bijvoorbeeld track & trace waarmee inwoners zelf de voortgang kunnen zien van hun (vergunning-)aanvraag. Deze transparantie draagt bij aan wederzijds begrip en stimuleert de verantwoordelijkheid van medewerkers om eventuele vertragingen in de afhandeling ook goed richting inwoners te onderbouwen. Wellicht kunnen ook de ontwikkelingen op het

gebied van Artificial Intelligence hier een positieve bijdrage aan leveren. Tot slot geven wij u de suggestie mee om per ommekeer een vaste contactpersoon toe te wijzen aan een vraag van een inwoner zodat men altijd weet bij wie men terecht kan met vragen of knelpunten.

Hoe nu verder?

De uitvoering van de Visie op Ontmoeting en de implementatie van deze actualisatie liggen in uw handen. Wij monitoren uiteraard het vervolg van de voorgenomen activiteiten. De resultaten daarvan zien wij, vanuit onze controlerende taak beredeneerd, graag terug in de reguliere P&C producten, of op andere relevante momenten tussentijds.

Ter afsluiting danken wij u voor de open houding waarmee u ons in de gelegenheid heeft gesteld om met u mee te denken en wensen wij u succes met de verdere uitvoering.

Met vriendelijke groet,

Namens de gemeenteraad van Molenlanden,

De griffier,

De voorzitter,

Marjolein Teunissen

Theo Segers