Memo aan de Raad

Datum	9 mei 2023		
Afdeling	Publiekscentrum	**Behandelend ambtenaar**	E. Hageman
Onderwerp	Informatiebijeenkomst dienstverlening	**Manager**	E. Bralts

Advies/Ontwerpbesluit:

Tijdens de informatiebijeenkomst Dienstverlening op 23 mei presenteren we voor u de resultaten van de burgerpeiling, de flitspeiling en de klantreis vergunningen. Ook geven een toelichting op lopende projecten en nieuwe projecten die gepland staan in het uitvoeringsprogramma Dienstverlening 2023-2024. Uiteraard is er gelegenheid voor vragen, suggesties voor alle raadsleden.

Memo Gemeenteraad

Datum	9 mei 2023
Aan	De gemeenteraad van Waadhoeke
CC	
Van	College van Burgemeester en Wethouders van Waadhoeke
Onderwerp	Dienstverlening – voorbereiding raad 23 mei 2023
Portefeuillehouder	M. Waanders

Geachte raadsleden,

Inleiding
Op 23 mei staat een raadsbijeenkomst gepland met het onderwerp dienstverlening. Voorafgaand aan deze raad nemen we u graag mee in de onderdelen waar we het met u over willen hebben en waar we inmiddels al mee aan de slag zijn gegaan.

1. Programma dienstverlening

Het Programma dienstverlening is in een nieuwe fase terecht gekomen. Een fase waarbij we meer projectmatig gaan werken en concreter op doelen en resultaten gericht. We bespreken in uw raad op 23 mei graag waar we de komende tijd de accenten willen gaan leggen in de verbetering en vernieuwing van onze dienstverlening. Op hoofdlijnen geven we u inzicht in de kosten en na 23 mei komen we met een raadsvoorstel voor het beschikbaar stellen van die financiële middelen uit de programmabegroting 2023.

2. Burgerpeiling (landelijke onderzoeksmethode)

In 2022 hebben wij een algehele burgerpeiling uitgevoerd. Dit is een onderzoek dat in het land vaak wordt toegepast om informatie op te halen over het welbevinden van inwoners uit de deelnemende gemeenten. De burgerpeiling meet ook hoe inwoners de dienstverlening bij deze gemeenten ervaren. De uitkomsten van deze burgerpeiling geven richting aan ons als gemeente bij zowel verbetering in de dienstverlening als ook in de beleidsvoorbereiding op andere onderdelen. De burgerpeiling is dus breder dan alleen dienstverlening en zal dan ook breder in de organisatie worden opgepakt. De uitkomsten van de burgerpeiling zijn inmiddels in te zien via www.waarstaatjegemeente.nl. Aan de hand van een infographic gaan we de uitkomsten nog kort met u doornemen.

3. Flitspeiling (behoefte-onderzoek dienstverlening)

In de periode van 28 februari tot en met 16 maart jongstleden is er onder de inwoners van gemeente Waadhoeke een zogenaamde ‘flitspeiling’ uitgevoerd. Deze peiling was een aanvulling op de hierboven genoemde burgerpeiling en was gericht op het specifieker in beeld brengen van de behoefte van onze inwoners op het gebied van onze dienstverlening. Graag delen we alvast de resultaten met u en informeren we u over de acties die we gaan uitvoeren. De resultaten van de flitspeiling vindt u in bijgevoegde infographic.

4. De uitkomsten van de klantreis vergunningen

In de periode november 2022 tot maart 2023 heeft een klantreis vergunningen plaatsgevonden. De uitkomsten van deze klantreis delen wij graag met u. En we geven een uitleg over de verbeteringen als voorbereiding op de omgevingswet.

Samenvatting

Om u goed voor te kunnen bereiden op de informatiebijeenkomst, vindt u via www.waarstaatjegemeente.nl de resultaten van de burgerpeiling. De resultaten van de flitspeiling vindt u in bijgevoegde infographic. Tijdens de informatieve raad gaan we uitgebreid met u in gesprek over deze onderzoeken en de lopende en komende projecten uit het programma Dienstverlening.

Van belang voor uw raad

Een aantal punten geeft ons aanleiding op korte termijn al acties op te pakken. Deze acties komen vooral voort uit de flitspeiling en hebben geen verstrekkende financiële of overige consequenties, maar dragen wel bij aan de verbetering van onze algehele dienstverlening en de doelen die we willen halen. Het gaat vooral om onderstaande punten:

- Het breder delen van de uitkomsten van zowel de burgerpeiling als de flitspeiling via onze website, de gemeentepagina in de krant en social media. Hierin bedanken we onze inwoners voor hun deelname.
- De bekendheid van het digitaal verlengen van het rijbewijs vergroten.
- De bekendheid van het beeldbellen vergroten.
- Het onderzoeken van mogelijkheden om de bereikbaarheid van het gemeentehuis te verbeteren voor mensen zonder auto of fiets (denk hierbij onder andere aan het promoten van Automaatje).
- Het uitvoeren van een pilot van het thuisbezorgen reisdocumenten (paspoort of ID-kaart) en rijbewijzen.
- Het starten met een pilot waarbij ambtenaren (medewerkers van het gebiedsteam doen dit al) een dagdeel op een locatie aanwezig zijn voor het beantwoorden van algemene vragen en algemeen contact met onze inwoners. Denk hierbij aan (huiskamer)bibliotheken en wijkgebouwen of dorpshuizen.
- De uitkomsten van de flitspeiling geven voldoende reden voor het inrichten van een extra serviceloket. We gaan onderzoeken hoe dit extra serviceloket eruit gaat zien (mobiel of vast) passend bij de locatie in de regio, aangevuld met de mogelijkheid tot het aanvragen en ophalen van reisdocumenten en paspoorten. Wij kennen nog geen voorbeelden van deze mobiele service. Uiteraard brengen we ook de kosten hiervan in beeld. U kunt een voorstel van ons tegemoet zien in het najaar, zodat dit meegenomen kan worden in de begroting 2024.

Graag gaan we met uw raad op 23 mei verder in gesprek over hoe we de dienstverlening aan onze inwoners blijvend kunnen verbeteren.

Bijlagen

1. Infographic resultaten flitspeiling
2. Rapport Klantreis Bouwvergunningen