Raadsvoorstel

Zaaknummer	:	872882			
Raadsvergadering	:	28 mei 2024			
Onderwerp	:	Visie op dienstverlening			
Collegevergadering	:	16 april 2024			
Portefeuillehouder	:	Wethouder G.J. Teselink			
Steller	:	Wilbert Pastoor Team Klantcontact	tel.	:	0545-250250

Te nemen besluit:

1. In te stemmen met de visie op dienstverlening
2. Kennis te nemen van de uitvoeringsagenda
3. Het beschikbaar stellen van een voorbereidingskrediet van € 25.000 voor de herinrichting van de publieksruimte
4. Vast te stellen wijziging 8 van de meerjarenbegroting 2024-2027

Waarom dit voorstel en wat is het effect

Gemeente Berkelland ziet vele ontwikkelingen op zich afkomen, zowel in de samenleving als vanuit bestuurlijk en organisatorisch oogpunt. Met de titel “wederzijds vertrouwen” is dan ook in het coalitieakkoord in 2022 als ambitie uitgesproken een aansprekende, uitdagende en op de toekomst gerichte visie op de dienstverlening te willen vaststellen. Deze komt voort uit het feit dat u de noodzaak ziet om de komende tijd intensief te werken aan vertrouwen en contact tussen inwoner en gemeente, tussen raad, college en de ambtelijke organisatie.

Argumentatie:

1. In te stemmen met de visie op dienstverlening

1.1 Voor u ligt de visie op dienstverlening. Deze visie is een vertaling van de uitkomsten van het onderzoek naar dienstverlening (najaar van 2023) en van de gesprekken die de afgelopen periode gevoerd zijn met raad, college en de gemeentelijke organisatie. Het is de kapstok voor de dienstverlening en beschrijft de vier leidende principes die u mag zien als meetlat om de dienstverlening en de gemeentelijke bedrijfsvoering verder te ontwikkelen. Daarmee zeggen we niet dat alles anders of beter moet, maar geeft wel aan waar we de komende jaren aandacht aan moeten schenken.

1.2 Onderdeel van deze visie op dienstverlening is de Berkelland Belofte. De Berkelland Belofte beschrijft waar inwoners, ondernemers en partners op mogen rekenen in het contact met de gemeente. Het beschrijft op welke wijze de organisatie zich maximaal zal inspannen om dit te bereiken. Het is het gewenste minimale kwaliteitsniveau dat we streven te behalen en waarop we aanspreekbaar zijn. De servicenormen zijn ambitieus, maar in onze ogen realistisch en haalbaar. We hebben de servicenorm bepaald op 5 werkdagen. We streven ernaar in de toekomst deze servicenorm naar 2 werkdagen te brengen. Gezien alle ontwikkelingen, werkzaamheden en personele uitdagingen is dat op dit moment niet realistisch en te ambitieus.

2. Kennis te nemen van de uitvoeringsagenda

2.1 Om deze visie handen en voeten te geven is de uitvoeringagenda Dienstverlening opgesteld.

In te vullen door Griffie:

Raadsvergadering
0 zonder hoofdelijke stemming
0 met algemene stemmen
0 stemmen voor, stemmen tegen
0 aangenomen
0 verworpen

De uitvoeringsagenda is een beschrijving van de doelstellingen die we de komende jaren willen bereiken en worden ambtelijk vertaald naar de noodzakelijke projecten en activiteiten die nodig zijn om onze dienstverlening verder te blijven ontwikkelen.

3. **Het beschikbaar stellen van een voorbereidingskrediet van € 25.000 voor de herinrichting van de publieksruimte, en deze op te nemen als begrotingswijziging**
   In de visie op dienstverlening is beschreven dat we toegankelijk en gastvrij zijn waarbij het gemeentehuis een toegankelijke en open omgeving is waarbij je je bij binnenkomst welkom en veilig voelt. Daarin is de publieksruimte de belangrijkste entree welke een omgeving is met een gemoedelijke en prettige sfeer. Je kunt je verhaal er doen waarbij je weet dat je privacy wordt gewaarborgd.
   Op dit moment voldoet de publieksruimte niet aan de eisen en wensen van een moderne, inclusieve, veilige en dienstverlenende omgeving. Om invulling aan dit beeld te geven zijn aanpassingen in de publieksruimte nodig en is een voorbereidingskredietnodig van € 25.000. Hiervoor wordt een programma van eisen opgesteld waar we invulling gaan geven aan de noodzakelijke en onvermijdelijke aanpassingen.

Kanttekeningen en risico's
De arbeidsmarkt maakt dat we kwetsbaar zijn in de continuïteit van de dienstverlening en bedrijfsvoering. Een verdere toename van verloop in het personeelsbestand kan de druk op de haalbaarheid van de projecten en activiteiten in de uitvoeringsagenda vergroten.

- Om te weten of we ' op de goede weg zijn' is monitoren van essentieel belang, zowel dagelijks op de servicenormen als cyclisch onder onze inwoners en ondernemers. Wanneer er bestuurlijk keuzes gemaakt worden door niet in de fysieke en digitale dienstverlening te investeren, zal het lastig, al dan niet onhaalbaar worden om dit te meten en op basis daarvan te sturen op de doorontwikkeling.
- Er wordt landelijk veel wet- en regelgeving en beleid ontwikkeld dat van invloed is op de gemeentelijke dienstverlening. Ook wordt invoering daarvan soms versneld, dan weer vertraagd. Deze autonome ontwikkelingen zijn vaak lastig voorspelbaar en kunnen dan ook zowel inhoudelijk als organisatorisch een impact hebben op de doorontwikkeling van de gemeentelijke dienstverlening.

Financiën
Binnen de bedrijfsvoering is al budget beschikbaar gesteld voor de dekking van de projectleider dienstverlening om verder uitvoering te geven aan de uitvoeringagenda.
Voor de herinrichting van de publieksruimte wordt voorgesteld een voorbereidingskrediet van € 25.000 ter beschikking te stellen. Dit voorbereidingskrediet wordt opgenomen als begrotingswijziging nummer 8, dekking vanuit de begroting op de post algemene baten en lasten.
Vanuit het op te stellen programma van eisen volgt een kostenraming. Als voor de noodzakelijke investering voor deze aanpassingen de dekking gevonden kan worden in de huidige begroting volgt een voorstel via de bestuursrapportage. Wanneer deze ruimte niet in de begroting gevonden kan worden zal u als raad een separaat voorstel voorgelegd worden.
Verdere formatieve consequenties van het visiedocument worden binnen de context van de organisatorische doorontwikkeling meegenomen.
In het visiedeel worden verder geen financiële consequenties benoemd. Wel worden een aantal thema's benoemd die verder uitgewerkt gaan worden en mogelijk financiële consequenties met zich meebrengen. Voor deze onderwerpen zal, daar waar dit nodig is, separaat bestuurlijke besluitvorming plaatsvinden.

VN verdrag rechten van mensen met een beperking
Deze visie op dienstverlening heeft als uitgangspunt dat mensen met een beperking gelijkwaardig aan de samenleving kunnen deelnemen en sluit aan bij de Lokale Inclusie Agenda 2023-2027. Zo wordt in de visie onder leidend principe vier (*begrijpelijke en duidelijke dienstverlening*) aangegeven dat we ons voor inwoners en ondernemers die een beperking ervaren maximaal inspannen om drempels weg te nemen. Daarnaast worden er in de uitvoeringsagenda specifieke maatregelen ingezet om invulling te geven aan begrijpelijke en duidelijke dienstverlening.

Duurzaamheid
Niet van toepassing

Communicatie
De vastgestelde visie op dienstverlening zal gepubliceerd worden op onze website.

Initiatief, participatie en rol gemeente
Deze visie is tot stand gekomen vanuit de bestuurlijke opdracht om dit participatief te doen en een visie op te stellen met input van inwoners en ondernemers. In de visie is een paragraaf opgenomen waarin de totstandkoming en uitkomsten van het onderzoek worden beschreven.

Planning en evaluatie
Deze visie heeft geen datum. Dat is ingegeven door de overtuiging dat een visie geen document is wat een aantal beleidszaken en uitgangspunten beschrijft, maar continu aan ontwikkelingen onderhevig is. We willen daarom dan ook vooral op basis van deze uitgangspunten aan de slag zodat het in de praktijk merkbaar wordt dat we dagelijks werken aan een optimale dienstbeleving.

Wel zullen we elk jaar met de evaluatie van de uitvoeringsagenda onszelf de vraag blijven stellen of de uitgangspunten die we hier beschrijven (nog) aansluiten bij ontwikkelingen en de behoefte van inwoners en ondernemers. Door dit met regelmaat kwalitatief en kwantitatief te meten kunnen we ook gefundeerd antwoord geven op deze vraag. We zullen u hierover dan ook jaarlijks informeren met een raadsbrief.

Burgemeester en wethouders van Berkelland,
de secretaris, de burgemeester,

drs. G. Koudijs drs. J.H.A. van Oostrum

Raadsvergadering : 28 mei 2024

De raad van de gemeente Berkeland;

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders van 16 april 2024

b e s l u i t:

1. In te stemmen met de visie op dienstverlening
2. Kennis te nemen van de uitvoeringsagenda
3. Het beschikbaar stellen van een voorbereidingskrediet van € 25.000 voor de herinrichting van de publieksruimte
4. Vast te stellen wijziging 8 van de meerjarenbegroting 2024-2027

Aldus vastgesteld in de raadsvergadering van 28 mei 2024

de griffier, de voorzitter,

drs. J.A. Satijn drs. J.H.A. van Oostrum

Toelichting raadsvoorstel

Onderwerp : Visie op dienstverlening

Niet van toepassing.