

Zaaknummer: 0098250752
Documentnummer: 0098691745

Raadsvoorstel

ALGEMENE GEGEVENS	
Agendapunt	
Portefeuillehouder	André van de Nadort
Griffier	0561-691220
BIJLAGEN	
Aantal bijlagen	1
Begrotingswijziging	
Stukken ter inzage	

ONDERWERP
Herijking visie op de dienstverlening

REDEN VOORSTEL
☒ Kaderstellen
☐ Controleren
☐ Budget autoriseren
☐ Consulteren
☐

B&W STELT DE RAAD VOOR OM
a. De herijking op de visie dienstverlening vast te stellen.

BIJLAGEN (worden meegezonden)

Bijlage 1 Visie op dienstverlening Weststellingwerf

Aan de gemeenteraad

INLEIDING

In 2021 heeft de gemeente Weststellingwerf een visie op dienstverlening vastgesteld. Deze visie is echter niet volledig geïntegreerd in de organisatie. De coronaperiode had hier grote invloed op, omdat veel medewerkers moesten thuiswerken. Nu de pandemie voorbij is, is de samenleving veranderd. Ook binnen de organisatie zijn er veranderingen geweest, met een nieuwe focus op de organisatieontwikkeling. De snel veranderende samenleving vraagt om een wendbare organisatie. De dienstverlening moet zich makkelijk kunnen aanpassen. Daarom is er behoefte om de visie op dienstverlening uit 2021 te herzien. Wij vragen u de herijkte visie op dienstverlening vast te stellen.

De herijkte visie op dienstverlening van de gemeente Weststellingwerf is gebaseerd op een helder motto: "**Betrouwbaar, Duidelijk, Betrokken**". Dit sluit aan bij de kernboodschap van de organisatie: "Welzijn in Weststellingwerf". Dit motto wordt concreet gemaakt door vijf leidende principes die richting geven aan een inclusieve en toekomstbestendige dienstverlening:

1. *Wij zijn er voor iedereen en hebben oog voor de verschillen in wensen en behoeften van onze inwoners, ondernemers en organisaties.*
2. *Wij zijn een bereikbare gemeente die snel reageert en acteert.*
3. *Wij zijn een vriendelijke en betrouwbare organisatie die duidelijk communiceert.*
4. *Wij zijn digitaal waar het kan en persoonlijk waar het moet.*
5. *Wij staan met twee benen in de samenleving.*

Deze principes vormen samen het toetsingskader voor alle dienstverleningsinitiatieven. Ze ondersteunen een wendbare, efficiënte en toegankelijke gemeentelijke organisatie.

ARGUMENTEN

- De huidige visie voldoet grotendeels, maar leeft onvoldoende binnen de organisatie.
- De vijf leidende principes worden niet altijd als herkenbaar en inspirerend ervaren. Dit vraagt om betere implementatie en herkenbaarheid.
- De herijking zorgt voor een visie die beter aansluit bij de kernboodschap uit de organisatieontwikkeling "Welzijn in Weststellingwerf" en wordt versterkt door het motto.
- De actualisatie van de visie biedt de kans om de dienstverlening te verbeteren en aan te laten sluiten bij de wensen van inwoners en ondernemers. Dit omvat meer digitale mogelijkheden en ruimte voor persoonlijk contact.
- We spelen hierdoor met onze organisatie nog meer in op 'wendbaar werken'. Dit betekent dat we vanuit flexibiliteit beter inspelen op de steeds veranderende vraag van inwoners, partners, wetgeving en omgeving.

KANTTEKENINGEN

- Het succesvol implementeren van de herijkte visie vraagt om continue aandacht binnen de organisatie en draagvlak onder medewerkers.
- Innovaties en digitalisering mogen niet ten koste gaan van toegankelijkheid voor minder digitaal vaardige inwoners.
- De acties die volgen uit de visie dienstverlening vormen het uitvoeringsprogramma. Daarvoor is in de organisatie voldoende ruimte nodig voor ontwikkeling en verbetering.

AANPAK/UITVOERING

Om de visie te herijken, zijn de volgende stappen doorlopen:

- Gesprekken met de burgemeester, gemeentesecretaris en directeur.
- Workshops met de klankbordgroep en teamleiders.
- Onderzoek onder inwoners en ondernemers.
- Overleg met het college van B&W.

De implementatie richt zich op:

- Informeren van de hele organisatie, inclusief college en raad.
- Nog te ontwikkelen uitvoeringsprogramma:
 - Verbeteringen doorvoeren in onze organisatie zoals: verbeteren van de bereikbaarheid medewerkers, proces meldingen openbare ruimte of proces bezwaarschrift.
- Ook moet de visie gedragen gaan worden door de organisatie, continu aandacht voor zijn. Bijvoorbeeld door een bewustwordingsprogramma waarbij aandacht is voor houding en gedrag.

COMMUNICATIE

Om succesvol uitvoering te geven aan een dienstverleningsvisie is juiste en tijdige communicatie belangrijk. Dit geldt zowel intern als extern. Per verandering of onderwerp wordt op een gepaste manier met de verschillende doelgroepen gecommuniceerd. Dit kan variëren van een nieuwsbericht op de site tot het organiseren van bijeenkomsten.

- Interne communicatie over de herijking is gericht op het levend maken van de visie binnen de organisatie en het bieden van handvatten aan medewerkers.
- Externe communicatie richt zich op het informeren en betrekken van inwoners en ondernemers bij veranderingen in dienstverlening.

DUURZAAMHEID

- Door digitalisering en efficiëntere processen kan dienstverlening duurzamer worden ingericht, met minder papierverbruik en meer gebruik van online diensten.
- Het streven is naar een toekomstbestendige, toegankelijke dienstverlening voor alle inwoners.
- Vermindering CO2-uitstoot door stimuleren van online dienstverlening.

KOSTEN, OPBRENGSTEN EN DEKKING

Verbetering van de dienstverlening kan op lange termijn kostenbesparend werken, het doel is om inwoners en ondernemers beter te helpen. Verbeteringen die volgen uit de visie zorgen ervoor dat inwoners en ondernemers beter en/of sneller geholpen worden. We luisteren goed en denken mee, wat weer leidt tot beter passende hulp. Ook is het belangrijk om duidelijk te maken wat niet mogelijk is en dit goed uit te leggen.

De totstandkoming van de herijking heeft geen financiële gevolgen. De uitvoering van het uitvoeringsprogramma zal (deels) financiële gevolgen hebben. Wat die zijn, is nu nog onbekend en zullen zoveel mogelijk binnen de beschikbare budgetten worden uitgevoerd.

Burgemeester en Wethouders van Weststellingwerf,	
de secretaris,	de burgemeester,
MUTTER	VAN DE NADORT

Zaaknummer: 0098250752

De raad van de gemeente Weststellingwerf;
gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders;

b e s l u i t

De herijking op de visie dienstverlening vast te stellen.

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van ,
de griffier, de voorzitter,