Gemeente Bergen op Zoom

RMD23-0033

Raadsmededeling

Datum	5 september 2023	Nr.	RMD23-0033
Van	Het college van B&W	Contactpersoon: R. Wiertz Email: r.c.wiertz@bergenopzoom.nl	
Aan	De raads- en burgerleden		
Portefeuillehouder(s)	Dhr. J.A.A. Pals		
Onderwerp	Visie op dienstverlening	Doel	☑ Oordeelsvorming/Peilen van gevoelens ☐ Zienswijzen/wensen en bedenkingen

Mededeling

Graag vernemen wij uw mening over de concept-Visie op Dienstverlening (BW00000). Dat doen we via deze gevoelenspeilende Raadsmededeling gezien het uitvoerende karakter van de visie op dienstverlening. Nadat we eerder op 9 mei via een Raadsconsultatie uw input hebben opgehaald over de visie op diensteverlening stemmen we deze nu graag met u af.

Aanleiding
In het Bestuursakkoord 2022 'Samen Bergen Verzetten' is de ambitie geformuleerd een dienstbare gemeente te zijn die optimale dienstverlening biedt om zo het helpen van inwoners van Bergen op Zoom op de eerste plaats te zetten. In dat licht is de concept-visie op dienstverlening 2035 ontwikkeld.

Deze visie is tot stand gekomen door tientallen diepte-interviews met inwoners, ondernemers, jongeren, verenigingsleven en samenwerkingspartners, analyse van de stem van de inwoners op social media, analyse van klanttevredenheidsonderzoeken, consultatie van de Raad, diepte-interviews met collega's en raadplegen van de MT's. Daarnaast zijn diverse bronnen geraadpleegd zoals visies op dienstverlening van andere gemeenten, burger- en ondernemerspeiling, visie op gezamenlijke dienstverlening (WaU), jaarverslag 2022 'Tijd voor de burger' van de Nationale Ombudsman en het trendonderzoek 'Toekomst van dienstverleningsconcepten' als onderdeel van het programma de Staat van de Uitvoering.

Uit deze onderzoeken blijkt dat onze inwoners vooral behoefte hebben aan:
- Een daadkrachtige en voortvarende gemeente die snel reageert en groei en bloei mogelijk maakt
- Korte lijnen met de gemeente waardoor men snel weet waar men aan toe is
- Duidelijkheid en helderheid over wat men (wel of niet) verwachten kan van de gemeente

- Een gemeente waar iedereen dienstverlenend/kwaliteitsbewust werkt en leert van fouten
- Een gemeentelijke organisatie die menselijke en empathische handelt
- Meedenken, wendbaar zijn, denken in mogelijkheden (Wat kan wel?) - maatwerk
- Hulpbereid en hulpvaardig zijn, vooral in situaties waar inwoners kwetsbaar zijn
- Een gemeente die samenwerkt met inwoners en hun ervaringsdeskundigheid op waarde schat
- Een gemeente die proactief opereert en daardoor kansen benut en problemen voor is.

Vier dienstverleningsprincipes

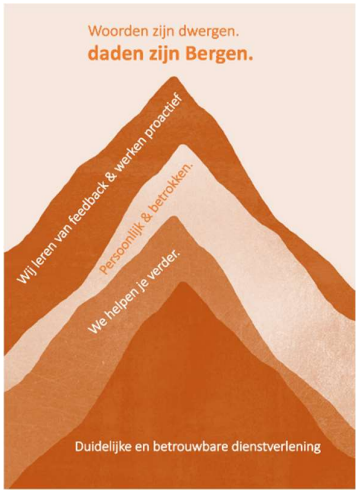
De dienstverleningsbehoeften van onze inwoners hebben we toegespitst naar vier niveaus van dienstverlening. Deze niveaus worden onderscheiden in de internationale kwaliteitsnorm voor excellente dienstverlening die we als raamwerk hanteren. De vier niveaus zijn als dienstverleningsprincipes geformuleerd en vertaald naar dienstverleningsbeloftes. Deze beloftes vormen het bedieningsconcept en zijn de basis voor de implementatie van dienstverlening, met als motto het spreekwoord: *Woorden zijn dwergen, daden zijn Bergen*.

Niveau 1: Duidelijke communicatie. Heldere verwachtingen. Afspraak = afspraak.
Wij leveren duidelijke en betrouwbare dienstverlening

Niveau 2: Helpen waar nodig.
Als je ons nodig hebt, dan helpen we je verder.

Niveau 3: Menselijk. Persoonlijk.
Wij zorgen voor een persoonlijke en betrokken dienstverlening

Niveau 4: Leer. Anticipeer.
Wij leren van feedback en werken aan proactieve dienstverlening



Om te weten in hoeverre we de visie op dienstverlening realiseren, formuleren we concrete ambities en doelstellingen en monitoren die. Deze ambities en doelstellingen beschrijven we aan de hand van prestatie-indicatoren voor elk van de vier dienstverleningsprincipes die zijn geformuleerd. Op basis van de uitkomsten van een onafhankelijke 0-meting bepalen we voor de komende jaren de doelstellingen en normen voor deze prestatie-indicatoren. Hoe we deze ambities en doelstellingen gaan realiseren hebben we uitgewerkt in het ‘Implementatieplan Visie op Dienstverlening’.

De concept-visie op dienstverlening wordt nu middels bijgevoegde gevoelenspeilende raadsmededeling aan u voorgelegd, zienswijzen en uw gevoelens worden betrokken bij de realisatie van de visie op dienstverlening, waarna besluitvorming door het College plaatsvindt.

Gemeente Bergen op Zoom

RMD23-0033

Raadsmededeling

Bijlagen

De volgende bijlagen zijn, als onderdeel van deze raadsmededeling, bijgevoegd:

- concept-visie op dienstverlening 2035

Hoogachtend,
het college van burgemeester en wethouders van Bergen op Zoom,

locosecretaris



Dhr. J. Perfors

locoburgemeester



Dhr. D.P.E. Hopmans MSc.