Cie BM

Dossiernummer	10682
Extern Zaak ID	47526-2023
Vertrouwelijk	Nee
Vergaderdatum	19 juni 2023
Agendapunt	4
Omschrijving	Programma Informatiesamenleving - Visie Dienstverlening en meerjarenplan
Portefeuillehouder(s)	Weth. Zwijnenberg

Bijlagen
Raadsvoorstel Visie Dienstverlening 2023-2030 & Meerjarenplan
Besluit raad - Visie Dienstverlening 2023-2030 & Meerjarenplan
Raadsvoorstel - Bijlage 1 - Gemeente Roermond - Visie Dienstverlening - 2023-2030 nw
Raadsvoorstel - Bijlage 2- Gemeente Roermond - Visie Dienstverlening - 2023-2030 (visuele weergave)
Raadsvoorstel - Bijlage 3 - Meerjarig uitvoeringsplan visie dienstverlening gemeente Roermond
Raadsvoorstel - Bijlage 4 - Relatie projecten en aanbevelingen & aandachtspunten RKC onderzoek Digitale Dienstverlening
Raadsvoorstel - Bijlage 5 - Nadere informatie Dimpact en Beyond 23

Geagendeerd	**Vergaderdatum**
Cie BM	**19 juni 2023**

Toelichting

Voorgesteld besluit

Besluit

CDA merkt op dat er dekking is voor de kosten projectleider t/m 2025, wat doen we de jaren na 2025? CDA verzoekt bij informatievoorziening op de gemeentelijke website rekening te houden met de menselijke maat. SP trekt een vergelijking naar de zo gewaardeerde sociaal boekhouder. Komt er voor dienstverlening ook een speciale ambtenaar beschikbaar voor onze inwoners, iemand die minder digitaal vaardige inwoners kan helpen? Denk er ook aan om met een bepaald aanbod de wijk in te gaan. Svetlana is overigens een zij en geen hij. DS is verheugd over het voorliggende stuk, hier kun je niet op tegen zijn. Maar er blijft aandacht

nodig voor de mogelijkheden voor minderheden en mensen die het gewoon niet weten, bijv. laaggeletterden. D66 vraagt zich af of het aanstellen van verschillende projectleiders niet versnippering in de hand werkt. Van die versnippering wilden we juist af. Hoe gaat het college ervoor zorgen dat de uitgangspunten voldoende gaan leven in de organisatie? Dat de inwoner centraal staat is heel mooi verwoord in de vijf principes. Verzoek om op korte termijn behoeften van inwoners te meten. Ook GL vindt het een mooie visie maar het staat of valt met de menskracht. Inhuur is daarom onontkoombaar maar hoe kunnen we zorgen dat de kennis binnen de organisatie toch op peil blijft? LVR vindt het een duidelijk stuk, zeker na de toelichting die is verstrekt tijdens de beeldvormende informatiebijeenkomst op 7 juni. VVD vindt de doelstellingen duidelijk en ambitieus, maar dat laatste hoort bij Roermond. Hoe wordt raad op de hoogte gebracht van de vraag hoe de burger de dienstverlening ervaart, de jaarlijkse evaluatie? Ook PvdA is positief over het stuk. PvdA maakt zich echter toch zorgen over groepen mensen die niet goed meekunnen. Krijgen we de ambtelijke organisatie ook mee? Er zijn zorgen over de doorlooptijd, die is redelijk ambitieus. Is er gedacht aan tussentijdse monitoring en hoe wordt de raad daarin meegenomen?

Wethouder Zwijnenberg zegt dat:
1. de doelstellingen zijn heel abstract gekozen. Naar de toekomst toe gaan we langs deze kaders meten. Ook is het een statement naar de inwoners over hetgeen we willen bereiken. Dit moet het adagium vormen voor dienstverlening door de gemeente in volle breedte. Voor de medewerkers is dit een gewenningsproces want zij zullen anders moeten gaan werken dan ze deden. Elke stap die we zetten moeten een bijdrage leveren aan de vijf principes van dienstverlening;
2. financiering projectleider is inderdaad geregeld t/m 2025. Daarom is 2025 een heel goed jaar om te kijken hoe het loopt en hoe we verder gaan (monitoring). Wellicht dan structureel maken;
3. website heeft voortdurend de aandacht, toegankelijkheid voor de individuele inwoner wordt verbeterd;
4. er wordt in het stuk weliswaar een vergelijking gemaakt tussen bedrijfsleven en overheid, maar er is ook een groot verschil: overheid werkt volgens publieke waarden. Die zijn inclusief, de overheid sluit niemand uit. Door te standaardiseren ontstaat hopelijk ruimte voor meer maatwerk;
5. taalvaardigheid van inwoners mag nooit een belemmering zijn voor dienstverlening door de gemeente;
6. het stuk bevat normen, uitgangspunten, principes. Hierbij kan van versnippering geen sprake zijn. Om de organisatie te betrekken zijn de projectleiders nodig;
7. eind 3e, begin 4e kwartaal starten de metingen (klanttevredenheidsmonitor): hoe hebben inwoners de dienstverlening van de gemeente ervaren? Omdat wordt aangegeven dat daarvoor belangstelling bestaat, wordt de raad hierin meegenomen.
8. oogmerk is de kwaliteit zo goed mogelijk te borgen.

De commissie acht het stuk rijp voor behandeling in de raad, agendering als bespreekstuk.