

Raadsvoorstel

Commissievergadering	: Samenleving
Titel	: Programma Dienstverlening
Portefeuillehouder/Teamleider	: J. Werkman
Extern zaak ID (zaakcode)	:

Datum collegevergadering

11 februari 2025

Voorgesteld besluit

1. Het Programma Dienstverlening vast te stellen.

Openbaar

Ja, passief via openbaar verslag

Inleiding

Een goed functionerende dienstverlening is de basis van een gemeente. Van paspoorten tot maatwerk in het sociaal domein en van onderhoud in de openbare ruimte tot vergunningen. Onze ambitie is om de dienstverlening zó te organiseren dat we daarmee het vertrouwen van onze inwoners versterken. Dit vertrouwen vormt de rode draad in het Programma Dienstverlening. Met dit programma nemen we als organisatie de regie over onze dienstverlening, passend bij de uiteenlopende behoeften van inwoners en ondernemers.

Argumenten

1.1 De raad stelt de kaders vast

In het Programma Dienstverlening staan de kaders voor onze dienstverlening. Het vaststellen van deze kaders is een bevoegdheid van de raad.

1.2 Wij geven hiermee invulling aan de missie en visie

Dienstverleningsbeleid scherpen we regelmatig aan. De laatste keer was in 2019 en dus is dit het moment om onze werkwijze opnieuw af te stemmen op de verwachtingen en behoeften van inwoners en ondernemers. Volgens de gemeentelijke visie “*moeten inwoners, ondernemers en bezoekers kunnen rekenen op een goede service onder alle omstandigheden*”. De steun van de raad is nodig om de ontwikkeling van de dienstverlening de aandacht te geven die het verdient.

1.3 Het versterkt het vertrouwen

Onze ambitie is om de dienstverlening zó goed te organiseren dat we daarmee het vertrouwen van onze inwoners versterken. Dat vertrouwen in de gemeente is een essentiële randvoorwaarde voor effectieve samenwerking met inwoners en ondernemers. Het programma biedt een strategisch kader voor verbeteringen, gericht op de 5 beloften in het programmaplan.

Kanttekeningen

1.1 Wij zijn onderdeel van 'de overheid'

Als lokale overheid staan we het dichtst bij onze inwoners. Gebeurtenissen op nationaal of regionaal niveau kunnen het vertrouwen in de overheid beïnvloeden, zowel positief als negatief. Daarom is het extra belangrijk dat wij zelf laten zien dat we betrouwbaar en toegankelijk zijn. Met dit programmaplan nemen we hier actief de regie over.

1.2 Uitvoering vraagt om capaciteit

We beseffen dat de uitvoering van het programma extra inzet vraagt van onze medewerkers. We ondersteunen hen waar nodig om samen deze verbeteringen mogelijk te maken. Op termijn verwachten we dat effectiever werken juist verlichting biedt.

Financiële toelichting

Er is voldoende budget beschikbaar om dit programma uit te voeren. Het budget van het Programma Dienstverlening bestaat uit twee delen: structureel en incidenteel. Het structurele beschikbare budget bedraagt € 25.000 per jaar. Voor het incidentele budget maken we gebruik van zgn. POK-gelden vanuit het Rijk, die bedoeld zijn om de dienstverlening te verbeteren.

	2025 - 2027	2027 - 2030
Totaal POK-gelden	€ 303.000	Ca. € 300.000 Naar verwachting

Sustainable Development Goals (SDG's)

SDG 16: Vrede, Justitie en sterke publieke diensten

Het Programma Dienstverlening richt zich op het verbeteren van de kwaliteit en toegankelijkheid van publieke diensten. Dit sluit aan bij SDG 16, dat streeft naar effectieve, verantwoordelijke en transparante instellingen op alle niveaus.

SDG 17: Partnerschap om doelstellingen te bereiken

Het Programma Dienstverlening streeft naar samenwerking met externe partijen, wat belangrijk is voor SDG 17. Deze SDG benadrukt het belang van samenwerking om duurzame ontwikkelingsdoelen te realiseren.



Inwonersparticipatie

In het Programma Dienstverlening is inwonersparticipatie belangrijk:

1. Interviews tijdens de ontwikkelfase

Tijdens de ontwikkelfase van het programma hebben we inwoners en ondernemers uit Ooststellingwerf aan de hand van keukentafelgesprekken bevraagd over hun ervaringen met onze dienstverlening. Hun input was waardevol en vormt de basis voor dit programma.

2. Inzicht in klanttevredenheid

Een belangrijk onderdeel van het programma is het continu meten van de klanttevredenheid. Op deze manier blijven inwoners doorlopend betrokken bij de verbetering van de dienstverlening.

3. Voelbaar verschil voor inwoners

Het Programma Dienstverlening zal voor inwoners niet zichtbaar zijn, maar het zorgt voor merkbare verbetering in de praktijk.

Publicatie voor bekendmaking

Het College van B&W legt het programma Dienstverlening ter vaststelling voor aan de raad. Door de gemeentelijke dienstverlening te verbeteren, werken we ook aan het versterken van het vertrouwen van inwoners in de gemeente Ooststellingwerf.

Vervolg

Na vaststelling door de gemeenteraad van het Programma Dienstverlening stelt het programmateam een Uitvoeringsplan op. Dit leggen we ter vaststelling voor aan het College.

Planning & communicatie

Planning

2025:

- Schrijven en vaststellen Programma Dienstverlening 2024 – 2027
- Schrijven en vaststellen Uitvoeringsplan
- Schrijven en vaststellen praatplaat
- Open dag op 24 mei 2025, tevens de start van het Programma Dienstverlening
- Opstart van alle projecten in het uitvoeringsplan
- Schrijven en vaststellen actieplan 2026

2026:

- Uitvoering actieplan 2026
- Schrijven en vaststellen actieplan 2027

2027:

- Uitvoeren actieplan 2027
- Evalueren Programma Dienstverlening 2025-2027

2028:

- Herijken Programma Dienstverlening

Communicatie

Het programma moet eigenaarschap creëren bij alle medewerkers. Hiervoor stellen we een intern communicatieplan op samen met team Communicatie. Dit plan richt zich op het informeren, betrekken en motiveren van medewerkers, zodat zij de verbeteringen in de dienstverlening niet alleen begrijpen maar ook actief uitdragen.

Evaluatie

Aan het eind van de periode van dit Programma Dienstverlening zullen we een evaluatie doen. We kijken hierin naar de vele aspecten van dienstverlening. Het meten van vertrouwen is lastiger. Hiervoor zullen we kijken naar andere indicatoren zoals afname van klachten en gestegen klanttevredenheid.

Burgemeester en wethouders van Ooststellingwerf,

, secretaris

, burgemeester.

Bijlagen

1. Programma dienstverlening 2025 – 2027
2. Praatplaat

Extern zaak ID (zaakcode) :

De raad van de gemeente Ooststellingwerf;

nr.

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders van 11 februari 2025

Besluit

1. Het Programma Dienstverlening vast te stellen

Besloten in de openbare vergadering van 25 maart 2025.

, griffier.

, voorzitter.