Voorstel aan de raad

Nummer: 24.211

Portefeuille:	S. Kruis
Programma:	0 Bestuur en ondersteuning
Taakveld:	0.2 Burgerzaken

Onderwerp: Visie op dienstverlening 2024-2030.

Voorgesteld besluit

1. De herijking van de gemeentelijke dienstverlening conform de Visie op dienstverlening 2024-2030 in te richten naar de behoefte van de inwoners, ondernemers/bedrijven en maatschappelijke organisaties (hierna: inwoners).

2. De vijf onderstaande dienstverleningsprincipes vast te stellen.
   a. Altijd dichtbij
   b. Persoonlijk en gastvrij
   c. Deskundig en betrouwbaar
   d. Digitaal gemak
   e. Effectief en toekomstgericht

Urgentie Raad

Geen urgentie: Er is geen datum waarvoor dit besloten moet zijn door de raad. Voorstel kan in reguliere procedure.

Voorgaande besluitvorming

Inleiding

De raad heeft in het raadsakkoord 2022-2026 opgenomen dat de dienstverlening aan inwoners, organisaties en ondernemers continu wordt verbeterd. Daarbij is een participatieve aanpak voorgesteld. Deze participatieve aanpak heeft de afgelopen 12 maanden plaatsgevonden.
De bestaande visie sluit niet meer voldoende aan en vraagt om herijking.

Argumenten

1. De herijking van de gemeentelijke dienstverlening conform de Visie op dienstverlening 2024-2030 in te richten naar de behoefte van de inwoners, ondernemers/bedrijven en maatschappelijke organisaties (hierna: inwoners).

1.1. Hiermee sluiten we aan op het raadsakkoord.
Het raadsakkoord *(Raadsakkoord 2022-2026)* vraagt om continue verbetering van de dienstverlening en de periodieke toetsing hiervan. Een continu veranderende omgeving vraagt om een daarbij passende visie.

Daarvoor

2. Vijf dienstverleningsprincipes vast te stellen.
2.1. Deze principes komen voort uit het participatieproces.
Door een denktankavond, een enquête, een ronde-tafel-bijeenkomst is een brede groep belanghebbenden betrokken en gevraagd waar voor hen de meerwaarde kan zitten bij een goede dienstverlening. De rode draad die daaruit ontstond, is vertaald naar dienstverleningsprincipes. Deze zorgen voor herkenbaarheid, maar zijn ook leidraad voor de inrichting, monitoring en continue verbetering van de dienstverlening *(zie Uitwerking opbrengsten participatiesessies + Resultaten enquête).*

2.2 Voor dit besluit is draagvlak.
De visie is getoetst bij zowel interne als externe betrokkenen.

Zijnde

a. Altijd dichtbij.
Hiermee verbeteren we de toegankelijkheid.
Er is gesproken over duidelijke taal spreken en zorgen voor logische ingangen. Door regelmatig te vragen welke behoeftes er zijn, weten we hoe we het verschil kunnen maken. Dit was een belangrijke uitkomst uit de sessies.
b. Persoonlijk en gastvrij.
Hiermee geven we onze dienstverlening een menselijk gezicht.
Persoonlijke betrokkenheid, menselijke interactie en een welkom gevoel worden als belangrijk aangemerkt.
c. Deskundig en betrouwbaar.
Hiermee creëren we voorspelbaarheid en geen onaangename verrassingen achteraf.
Inwoners willen weten waar zij aan toe zijn en wat zij kunnen verwachten. Belangrijk wat hierbij besproken is: een goede klachtenafhandeling, tussentijds contact en uitleg daar waar iets niet kan.
d. Digitaal gemak.
Hierdoor kunnen we meer aandacht geven bij persoonlijke hulp als dat nodig is.
Als zaken makkelijk, correct en snel zelf online geregeld kunnen worden, geven inwoners hier de voorkeur aan. Zolang de informatie goed vindbaar en duidelijk is.
e. Effectief en toekomstgericht te werken.
Onze dienstverlening verandert daardoor mee met de ontwikkelingen.
Door van klachten te leren, tevredenheid te meten en aan te sluiten bij ontwikkelingen en veranderprogramma's werken we aan continue verbetering van de dienstverlening.

Kanttekeningen

1. De herijking van de gemeentelijke dienstverlening conform de Visie op dienstverlening 2024-2030 in te richten naar de behoefte van de inwoners, ondernemers/bedrijven en maatschappelijke organisaties (hierna: inwoners).
1.1. De inwoners, ondernemers/bedrijven en maatschappelijke organisaties zijn te verschillend om in één visie te willen vatten.
Dit is ook ter sprake gekomen tijdens de participatieve sessies.
Het is de bedoeling dat we iedereen vanuit dezelfde basisprincipes kunnen behandelen. We zullen in een uitvoeringsprogramma verfijning geven aan de behandeling van de verschillende doelgroepen.

Financiën

Geen.

Vervolg

Na vaststelling van de visie wordt een uitvoeringsprogramma gemaakt en worden de servicenormen samengesteld.
De betrokken respondenten van de enquête ontvangen de rapportage hiervan. Dit gebeurt binnen twee dagen nadat de raad de visie heeft vastgesteld.

Bijlagen

1. Visie op Dienstverlening 2024-2030 (document)
2. Visie op dienstverlening (infographic)
3. Samenvatting Uitwerking opbrengsten participatiesessies Visie op dienstverlening
4. Resultaten enquête dienstverlening oktober 2023

Lelystad, 4 juni 2024

Het college van de gemeente Lelystad,

de secretaris,
J.S.W. Ozenga
**Dit voorstel is digitaal vastgesteld en ondertekend*