

Datum : 07-07-2020

Aan de raadsleden van de gemeente Gennep

Zaaknummer : 388953

Onderwerp : Notitie visie op dienstverlening

Beste leden van de raad,

Hierbij informeren wij u over de notitie 'De gemeente als partner, visie op dienstverlening Gemeente Gennep'. Wij hebben deze notitie vastgesteld in de collegevergadering van 7 juli 2020 en is bijgevoegd bij deze raadsinformatiebrief.

Aanleiding

Technologische en maatschappelijke ontwikkelingen vragen om aanpassingen in onze dienstverlening. In het coalitieakkoord en collegeprogramma is een duidelijke ambitie voor de gemeentelijke dienstverlening neergelegd: Gennep wil een proactieve en meedenkende gemeente zijn, die maatwerk levert. Daarom is een nieuw dienstverleningsconcept ofwel een visie op dienstverlening opgesteld. Met deze visie laten we zien hoe we met onze dienstverlening voor onze inwoners, ondernemers en anderen klaar willen staan.

De visie is niet in beton gegoten, maar juist dynamisch. Nieuwe ontwikkelingen kunnen leiden tot nieuwe accenten. Ook heeft de visie geen einddatum: het is namelijk geen eindpunt, maar een richting. De concrete vertaling van de visie vindt plaats in een nog op te stellen uitvoeringsprogramma.

Visie op dienstverlening en kernwaarden

De visie op dienstverlening luidt als volgt:

*Onze inwoners en ondernemers staan centraal. Wij voelen ons onderdeel van de samenleving. Het karakter van Gennep – kleinschalig, betrokken, persoonlijk en actief – laten wij terugkomen in onze dienstverlening. We stellen ons **verbindend** op en onze dienstverlening is **persoonlijk en nabij**. We denken in mogelijkheden en nemen verantwoordelijkheid. Daarmee tonen we **daadkracht** en zijn we **duidelijk**.*

Deze visie gebruiken we als toetsingskader. Activiteiten in het kader van de dienstverlening moeten hierbinnen passen. We verbinden ons aan de visie: dat betekent ook dat inwoners, ondernemers en organisaties ons hierop aan kunnen spreken.

Het proces

De wens bestond om een visie op te stellen die recht doet aan de wensen en behoeften van alle belanghebbenden én die past bij de identiteit van Gennep.

Voor het opstellen van de visie is daarom breed input opgehaald en draagvlak gezocht. Studenten van de HAN hebben onderzoek gedaan naar onze dienstverlening en hebben 2 huiskamers, het Elzendaalcollege, verschillende ondernemers en bestuursleden van sportverenigingen bezocht. In december 2019 zijn workshops gehouden voor onze sociale partners. In 2 sessies met elk ongeveer 30 deelnemers is gediscussieerd over zowel onze dienstverlening als over het sociaal domein. Met de dorpsondersteuners zijn gesprekken gevoerd. Ook zijn we in overleg gegaan met onze partners BsGW, RUD en Suez. Uw raad is betrokken in een raadsinformatiebijeenkomst in oktober 2019.

Alle inwoners en organisaties die input hebben geleverd, hebben in mei 2020 een conceptversie van de visie ontvangen met de mogelijkheid daarop te reageren. Meerdere inwoners, organisaties en raadsleden hebben van deze mogelijkheid gebruik gemaakt.

Het vervolg

Het is belangrijk dat de visie landt in de gemeentelijke organisatie. Daar gaan we blijvend aandacht aan besteden. Daarnaast gaan we aan de slag met het opstellen van het uitvoeringsprogramma, waarin we aangeven hoe we onze visie concreet willen realiseren. Wij informeren u over dit uitvoeringsprogramma met een raadsinformatiebrief.

Alle inwoners en organisaties die input hebben geleverd, ontvangen de vastgestelde visie op dienstverlening.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van Gennep,
De secretaris,



Mevrouw J.M. Nijland

De burgemeester,



De heer W.I.I. van Beek

BIJLAGEN

1. De gemeente als partner, visie op dienstverlening Gemeente Gennep