gemeente GENNEP

RAADSINFORMATIEBRIEF

Datum : 28 september 2021
Zaaknummer : 522876

Aan de raadsleden van de gemeente Gennep

Onderwerp : Uitvoeringsprogramma dienstverlening

Beste leden van de raad,

Hierbij informeren wij u over het uitvoeringsprogramma dienstverlening. Wij hebben het uitvoeringsprogramma vastgesteld in de collegevergadering van 28 september 2021 en is bijgevoegd bij deze raadsinformatiebrief.

Aanleiding
Op 7 juli 2020 hebben wij onze visie op dienstverlening vastgesteld en ter informatie aan uw raad gebracht. Met deze visie laten we zien hoe we nu en in de toekomst met onze dienstverlening voor onze inwoners, ondernemers en organisaties klaar willen staan. Het is een toekomstbeeld dat beschrijft wat we willen bereiken, maar niet wat we daarvoor gaan doen. Daar is dit uitvoeringsprogramma voor bedoeld.

In het uitvoeringsprogramma is gekeken wat we op basis van de visie willen bereiken en wat we daarvoor gaan doen. De activiteiten uit het uitvoeringsprogramma dragen rechtstreeks bij het realiseren van onze visie. Aan de hand van de kernwaarden van de visie (verbindend, persoonlijk & nabij, daadkrachtig & duidelijk) is inzichtelijk gemaakt op welke wijze de activiteiten bijdragen.

In het uitvoeringsprogramma zijn 13 activiteiten opgenomen. Elke activiteit is uitgewerkt in een format. Het format laat het doel, de voorgenomen acties, de planning, de betrokkenen, de relatie met andere activiteiten en het beoogde resultaat zien.

Focus aanbrengen
We doen al veel om onze dienstverlening beter, eenvoudiger en sneller voor onze inwoners, ondernemers en organisaties te maken. Na de vaststelling van de visie in 2020 zijn er verschillende initiatieven gestart. Maar ook daarvoor waren we continue bezig met onze dienstverlening verder te verbeteren. Met dit uitvoeringsprogramma willen we focus aanbrengen en keuzes maken in wat we doen. Het is daarmee geen uitputtend overzicht. Voor het uitvoeringsprogramma hebben we gekozen voor die activiteiten, waarvan we verwachten dat deze op korte termijn de grootste bijdrage leveren aan het verbeteren van onze dienstverlening.

Gemeente Gennep
Ellen Hoffmannplein 1, Postbus 9003, 6590 HD Gennep
T (0485) 49 41 41 • **E** gemeente@gennep.nl • www.gennep.nl

De activiteiten in het uitvoeringsprogramma zijn divers. Sommige zijn intern gericht zoals het breder benutten van de servicedesk, het ontwikkelen van een digitale leeromgeving voor onze (nieuwe) medewerkers en het intern samenwerken.

Met het project ‘verbeteren digitale dienstverlening’ brengen we bijvoorbeeld in kaart hoe we een digitaal toegankelijke, transparante en veilige dienstverlening kunnen realiseren voor onze inwoners, die voldoet aan landelijke wetgeving. Ook bouwen we aan een nieuwe website. De invoering van de Omgevingswet vraagt ook om aanpassingen in onze dienstverlening en een proactieve houding van onze medewerkers.

Met weer andere activiteiten willen we onze contacten met de samenleving verder verbeteren. Bijvoorbeeld door het opstellen van participatiebeleid, het verder ontwikkelen van het klantcontactcentrum en het blijven aanbieden van de mogelijkheid om digitaal gesprekken of overleg te voeren.

De contacten met inwoners en ondernemers veranderen. Onze medewerkers hebben vaker een adviserende rol in plaats van een regierol. Van de gemeente wordt verwacht dat ze proactief is en meedenkt. De verdergaande digitalisering vraagt niet alleen om digitale fitheid van onze inwoners, maar zeker ook van onze medewerkers. Dienstverlening betekent ook integraal werken en efficiënt samenwerken binnen de organisatie.

Het verbeteren van onze dienstverlening is een continu proces. We hebben dat niet van vandaag op morgen gerealiseerd. De meeste activiteiten vragen om een gedragsverandering. We hebben hier blijvend aandacht voor.

Keuze voor korte termijn

Daar waar de visie op dienstverlening geen einddatum kent, is voor het uitvoeringsprogramma bewust gekozen voor de korte termijn. Het programma bestrijkt voornamelijk de jaren 2021 en 2022 en geeft een doorkijkje naar 2023. We herijken het programma jaarlijks en starten daarmee in 2022. Zo houden het uitvoeringsprogramma actueel en kunnen we meebewegen met ontwikkelingen. Daarmee is het een dynamisch programma.

De activiteiten zijn opgenomen in de trimesterrapportage of begroting. Daarmee is voorzien in capaciteit en middelen.

Het vervolg

We nemen het uitvoeringsprogramma jaarlijks onder de loep. Activiteiten die zijn afgerond, voeren we af, we passen activiteiten aan de actualiteit aan en voegen nieuwe activiteiten toe. Zo houden we een actueel uitvoeringsprogramma dat richting en focus geeft voor het verbeteren van onze dienstverlening. Gedragsverandering blijft daarbij een belangrijk aandachtspunt, waarvoor we blijvend aandacht hebben.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van Gennep,

De secretaris,



Jacqueline Nijland

De burgemeester,



Hans Teunissen

BIJLAGEN

1. Visie op dienstverlening, uitvoeringsprogramma op hoofdlijnen 2021-2022