

Kennisgeving aan de gemeenteraad

Documentnummer: 201643162

Zaaknummer: Z/24/117966

Portefeuillehouder(s):

Voor vragen

Naam: Wendy van Roest
Telefoon: 088 - 695 30 00
E-mail: w.vanroest@1stroom.nl

Komt niet terug tot besluitvorming in de raad

Onderwerp: Visie op dienstverlening: Jaarverslag 2023 en Jaarplan 2024

Aanleiding voor deze kennisgeving

Het college heeft eind 2022 de Visie op dienstverlening 2022-2026, inclusief het Jaarplan 2023 vastgesteld. In die visie is opgenomen dat we elk jaar een verslag van de behaalde resultaten opleveren en ook het uitvoeringsplan voor het komende jaar. De jaarplannen helpen ons om niet teveel in een keer te willen doen. Liever minder dingen zorgvuldig en goed geborgd dan veel dingen half.

Het Jaarverslag 2023 en het Jaarplan 2024 zijn samengevoegd in één overzicht, welke als bijlage aan deze kennisgeving is toegevoegd.

Relevant beleidskader

N.v.t.

Inhoud van mededeling

De gemeentelijke organisatie werkt vanuit gemeenschappelijke waarden en uitgangspunten. Dit geeft duidelijkheid aan onze inwoners over wat zij van de gemeente kunnen verwachten. Dit komt tot uitdrukking in concrete normen en prestatieafspraken. Hiermee dragen we bij aan het welzijn van onze inwoners, het vestigingsklimaat voor bedrijven en het (herstel van) vertrouwen in de overheid.

In 2023 is dienstverlening bij vrijwel bij alle medewerkers en afdelingen binnen de organisatie, op verschillende manieren, onder de aandacht gebracht. Hierbij hebben we vooral laten zien wat goede dienstverlening is, hoe belangrijk het is, wat goede dienstverlening (jezelf) oplevert en hoe leuk het is. Het wordt zo steeds meer onderdeel van ieders werk. Ook zien we steeds meer 'ambassadeurs' dienstverlening die samen met het Kernteam dienstverlening optrekken om dienstverlening in te bedden in het dna van de organisatie. We hebben daarmee een mooie basis waarmee we vol vertrouwen verder kunnen bouwen in 2024.

Naast bewustwording en workshops over dienstverlening bij de interne organisatie zijn er in 2023 ook concrete resultaten geboekt in het verbeteren van de dienstverlening aan inwoners. Voorbeelden hiervan zijn het vereenvoudigen van juridische teksten in de beslissingen op bezwaar na een training voor de betrokken medewerkers en verbeteringen in de Fixi-app. De diverse acties en resultaten leest u terug in het jaarverslag 2023.

Het Jaarverslag 2023 biedt de basis voor het Jaarplan 2024

De acties voor het Jaarplan 2024 zijn direct gekoppeld aan de ervaringen uit 2023. De doelen uit 2023 zijn daarbij meegenomen naar 2024 ten behoeve van verdere verdieping op acties en resultaten.

Goede dienstverlening begint intern en wanneer dit intern op orde is, gaat het makkelijker richting de inwoners/ondernemers. Ook in 2024 blijft de communicatie grotendeels nog intern gericht. Later in het proces gaan we ook de inwoners en ondernemers vertellen wat we gedaan hebben, doen en willen doen. Zodat men weet wat ze van de gemeentelijke dienstverlening mogen verwachten; waar ze ons op aan mogen spreken.

Westervoort, 30 januari 2024

Burgemeester en wethouders van gemeente Westervoort

M. (Maureen) Sluiter MA

drs. A.J. (Arend) van Hout

Bijlagen:

Registratienummer:

1. 201642793
2. 201642795
3. 201642999

Omschrijving:

Visie op dienstverlening 2022-2026
Jaarplan dienstverlening 2023
Jaarverslag 2023 en Jaarplan 2024

Verdere informatie:

N.v.t.