

Raadsvoorstel

onderwerp	Visie op Dienstverlening 'Samen Sterker 2024-2028'
zaaknummer	Z/23/451880
documentnummer	INT/23/1169878
portefeuillehouder	Arthur Boone
portefeuille	Dienstverlening
behandelend ambtenaar/afdeling	Marlous Langenhuysen-van Vliet/Publiekszaken
telefoon	0316 595 452
email	m.langenhuysen@zevenaar.nl

1. Samenvatting

Dienstverlening is een van de rode draden in het coalitieakkoord. Als gemeente vinden het belangrijk om ons in onze inwoners te verplaatsen. Goede dienstverlening aan onze inwoners, bedrijven en instellingen stellen we daarom centraal. Om goede dienstverlening te bieden, is het van belang één koers te varen. Het nieuwe visiedocument geeft onze richting aan. Inwoners en bedrijven zijn hierbij om input gevraagd.

In de nieuwe visie op dienstverlening 'Samen Sterker 2024-2028' hebben we de focuspunten op dienstverlening (service op maat, verbindend en gastvrij) uit onze bestaande visie 'Samen Sterker 2018-2022' als vertrekpunt genomen. Dit als fundament waar we graag verder aan willen bouwen. De komende 4 jaar gaan we aan de slag met het verbeteren en uitbreiden van onze (online) dienstverlening. We stimuleren heldere en begrijpelijke taal en zorgen ervoor dat onze inwoners, bedrijven en instellingen het uitgangspunt worden in onze dienstverleningsprocessen. We informeren u per project met een raadsinformatiebrief.

2. Raadsvoorstel

Wij adviseren u om:

1. In stemmen met het nieuwe visiedocument op dienstverlening 'Samen Sterker 2024-2028'.

3. Waarom naar de raad

Wij leggen dit bij u voor omdat we uw instemming belangrijk vinden als het gaat om de dienstverlening voor onze inwoners, bedrijven en instellingen.

4. Doelstelling en beoogd resultaat

We beogen goede dienstverlening voor onze inwoners, bedrijven en instellingen:

- denken in oplossingen die passend zijn bij de situatie van de ander;
- uitgaan van wat wel kan;
- noodzakelijke regels: duidelijk en zo eenvoudig mogelijk;
- digitaal waar het kan en persoonlijk waar er behoefte aan is.

Deze nieuwe visie, waarin de behoeftes en wensen van inwoners, bedrijven en instellingen zijn meegenomen, zorgt voor afbakening en voorziet in een gerichte koers.

5. Argumenten en alternatieven

Argumenten

1.1 De visie voorziet een afgebakend kader

Deze visie geeft een kader waarbinnen we een strategie uitzetten en we vervolgacties toetsen.

1.2 De visie zorgt voor een vertaalslag naar de dagelijkse praktijk

Deze visie zorgt voor een vertaalslag naar medewerkers (en inwoners, bedrijven en instellingen) van de speerpunten die in het coalitieakkoord zijn opgenomen. Het vormt een leidraad vanuit waar we samen werken.

Alternatieven

Bij het niet vaststellen van dit nieuwe visiedocument behouden we de verouderde dienstverleningsvisie waar geen input van onze inwoners en ondernemers in is verwerkt.

6. Hoe gaan we dat bereiken en is evaluatie nodig?

Met uw goedkeuring realiseren we een door de raad gedragen visie op dienstverlening. Vervolgens kan deze nieuwe visie 'Samen Sterker' 2024-2028 extern en intern worden gedeeld, zodat alle medewerkers met eenzelfde visie/leidraad onze inwoners, bedrijven en instellingen van dienst kunnen zijn en onze inwoners weten wat ze van ons mogen verwachten. Met deze visie als grondslag gaan we de komende 4 jaar in een uitvoeringsprogramma projectmatig aan de slag om onze dienstverlening verder te verbeteren en uit te breiden. We informeren u per project met een raadsinformatiebrief.

7. Klimaat en duurzaamheid

n.v.t.

8. Communicatie

Participatie: Informeren en participeren.

Hoe:

1. Interviews onder lijnmanagers en medewerkers met klantcontact zijn afgenomen in mei en juni 2023 om hun mening en advies te geven.
2. Burgerpeiling is uitgevoerd in november 2023, waarin inwoners zijn gevraagd om met problemen en oplossingen te komen.

9. Kosten, baten en dekking

<i>Processtappen:</i>	<i>Periode:</i>	<i>Kosten incl. BTW</i>
Interviews lijnmanagers en medewerkers	05/06 2023	-
Uitvoering burgerpeiling	11 2023	€12.400,-
Herschrijven visie	11/12 2023	-
Commissievergadering middelen	02 2024	-
Raadsvergadering	02 2024	-
Publicatie	02/03 2024	-

Aanwezig budget uitvoering burgerpeiling: €12.000,-

Aanwezig budget herschrijven visiedocument: €10.000,-

Totaal gemaakte kosten: €12.400,-

Eindstand totaalbudget: €9.600,-



10. Bijlagen

- | | | |
|----|---------|---|
| 1. | 1191343 | Concept visie op dienstverlening 'Samen Sterker 2024-2028' |
| 2. | 1195212 | Voorlopige planning uitvoeringsprogramma 2024-2028 |
| 3. | 1195213 | Infographic Visie op Dienstverlening intern 'Samen Sterker 2024-2028' |
| 4. | 1195251 | Infographic Visie op Dienstverlening extern 'Samen Sterker 2024-2028' |
| 5. | 1195214 | Factsheet burgerpeiling 2023 'waar staat gemeente Zevenaar' |
| 6. | 1195215 | Factsheet inwonerpeiling 2022 'waar staat gemeente Zevenaar' |

Burgemeester en wethouders van Zevenaar

De secretaris

Danielle Jansen

De burgemeester

Lucien van Riswijk

Raadsbesluit

onderwerp	Visie op Dienstverlening 'Samen Sterker 2024-2028'
zaaknummer	Z/23/451880
documentnummer	INT/23/1169878

De raad van de gemeente Zevenaar;

overwegende dat een actuele visie een cruciaal document is voor dienstverlening zijnde opgenomen als rode draad in het coalitieakkoord;

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders van Zevenaar:

Gelet op artikel 108 van de Gemeentewet;

besluit:

1. In te stemmen met het nieuwe visiedocument op dienstverlening 'Samen Sterker 2024-2028'.

Aldus besloten in de openbare vergadering van de raad van de gemeente Zevenaar, gehouden op 28 februari 2024.

De griffier
I.M. van Dijk

De burgemeester
drs. L.J.E.M. van Riswijk