

## Brief aan de raad

2021-0178054

### Onderwerp: Dienstverleningsvisie / 1 loketbenadering - Communicatie & Participatie

2022-01-18T09:30:00+01:00

Aan de leden van de raad,

In programma 5 "Dienstverlening en bestuur" in de begroting 2022 en meerjarenraming 2023-2025 hebben wij onze ambities over onze dienstverlening al in het kort laten doorschemeren. Een stevige ambitie. Een ambitie die ons allen aan gaat; van alle medewerkers tot alle gemeentebestuurders. Maar zeker óók een mooie ambitie! Een ambitie om onze dienstverlening dichterbij de inwoners te brengen, dienstverlening die voor iedereen toegankelijk is en al onze dienstverleningstaken onder één dak worden georganiseerd in ons gemeentehuis; dé "woonkamer van samenleving".

U heeft als raad daarnaast een aantal moties ingediend die een sterke relatie hebben met deze ambitie. In het onderstaande gaan wij nader in op onze "dienstverleningsambitie" en deze aanpalende moties. Deze moties worden eigenstandig uitgewerkt met een eigen marsroute en 'tempo-verschillen', maar het is naar onze mening goed om voor de overzichtelijkheid en 'begrijpelijkheid' om dit in alles gebundeld voor u te presenteren (zie ook de bijlage voor het schematische overzicht). We zien dit dan ook niet (alleen) als losstaande initiatieven, maar als diverse impulsen om onze dienstverlening te verbeteren en écht samenlevingsgericht te werken. Immers wat verwacht de samenleving van de gemeente, wat verwachten we van elkaar? Vanuit deze gedachte kijken we vanuit inwonersperspectief ("de bedoeling") naar verbetering van onze dienstverlening en de uitvoering van de aangenomen moties.

### Onze Dienstverleningsvisie

Zoals we in de begroting al schreven hebben we de ambitie om in 2022 te komen met een Dienstverleningsvisie. Met deze Dienstverleningsvisie willen we onder meer van het gemeentehuis écht een "woonkamer van de samenleving" maken. *"We brengen onze dienstverlening dichterbij de inwoners door al onze taken (ook die we hebben overgedragen aan verbonden partijen) onder één dak te organiseren. Het gemeentehuis moet een gebouw worden waar inwoners, ondernemers, bestuurders, partners en ambtenaren elkaar ontmoeten en met elkaar in verbinding komen. Hier vinden de mooie gesprekken plaats. Hier ontstaat nieuwe energie, groei, en aandacht voor elkaar en nieuwe samenwerkingen. Hier is altijd een luisterend oor, hier ben je altijd welkom, hier ontstaat een gezamenlijk gevoel. Hier bestaat er de passie om Zwijndrecht mooier en beter te maken"*.

Dienstverlening gaat natuurlijk veel verder dan alleen een mooie balie. Veel verder. Het gaat om je dienstbaar op te stellen voor onze inwoners, en onze ondernemers. Wij zijn er om van meerwaarde te zijn voor de samenleving. Niet af-en-toe, niet maar half. Maar op de beste manier die mogelijk is. Bij alles wat we doen, doen we dat voor deze samenleving; de Zwijndrechtse samenleving. We dienen onze werkwijze en de (uitvoering van) beleidsprocessen daarop af te stemmen en aan te passen. Wij

## ***Dienstverleningsvisie / 1 loketbenadering - Communicatie & Participatie***

---

zijn ervan overtuigd dat indien we een visie of een kader hebben onze medewerkers en bestuurders meer focus durven aan te brengen in hetgeen wat er écht toe doet en meer vanuit de bedoeling gaan werken.

Hoe mooi zou het zijn als we door een dergelijke visie op dienstverlening onze medewerkers en bestuurders kunnen inspireren en motiveren om een stapje extra te zetten. Een stapje extra te zetten voor die ene inwoners, die ondernemer met een vraag of een partner die hulp nodig heeft. Hoe mooi zou het zijn om een zodanig warm gevoel in het gemeentehuis te creëren dat iedereen bij de gemeente Zwijndrecht zou willen werken, het een 'feestje' is om een vergunning of een gemeentelijke bijdrage voor een straatbarbecue aan te vragen. Dat er een zodanig gevoel ontstaat dat de passie en de bevoegenheid om bij de gemeente Zwijndrecht te mogen werken bij medewerkers zichtbaar en voelbaar wordt. Deze bevoegenheid zal afstralen op de inwoners en ondernemers, en merken zij dat zij er écht toe doen bij de gemeente Zwijndrecht, dat zij de gewenste aandacht krijgen, en er écht samenlevingsgericht gewerkt wordt.

Dit is de start van de gedachtegang om een visie op dienstverlening op te stellen: **voor een mooier en beter Zwijndrecht.**

In het eerste kwartaal van 2022 willen wij de visie op dienstverlening (met de leidende principes) daadwerkelijk vaststellen, zodat de organisatie vanuit dit handelingskader de dienstverlening écht dichterbij de inwoners kan brengen, de dienstverlening écht voor iedereen toegankelijk wordt en dat al onze dienstverleningstaken onder één dak georganiseerd gaan worden in onze "woonkamer van samenleving". We maken – door uitvoering te geven aan de motie "1-loketbenadering" (21M13) – hier al een mooie start mee; een fysiek loket waar inwoners met al hun vragen terecht kunnen. Dit is een eerste begin, maar op deze manier kunnen we ervaringen op doen, bezien waar we nog kwalitatieve waarde kunnen toevoegen en onze partners daarbij laten aanhaken.

### **De aanpalende moties**

Naast de ambitie om vanuit de bedoeling écht samenlevingsgericht te werken heeft u als raad ook gerelateerde moties ingediend die passen binnen of een relatie hebben met deze ambitie. De moties worden eigenstandig opgepakt, uitgevoerd en beantwoord met een eigen marsroute, maar voor de overzichtelijkheid en samenhang is het goed dit alles gebundeld voor u te presenteren. In de bijlage vindt u dit overzicht. Wij zullen de uitwerking van de verschillende moties volgens de huidige planning op 25 januari (carrousel) en 22 februari (raad) door middel van diverse raadsvoorstellen aan u voorleggen.

Wij gaan er vanuit dat wij u op dit moment voldoende geïnformeerd hebben en gaan de Dienstverleningsvisie nader uitwerken. Indien deze gereed is, komen wij bij u terug om deze ter informatie aan u voor te leggen. Op dat moment zullen wij voor de uitvoering van deze visie ook een compact plan van aanpak aan u voorleggen met daarin ook meer duiding over hoe en wanneer wij u als raad over deze ontwikkelingen integraal zullen (en kunnen) informeren.

Hoogachtend,

De secretaris,

De burgemeester,

