

Korte terugblik Raadsplein debatronde 07-09-2015

Visie op dienstverlening aan inwoners en ondernemers

In het visiedocument beschrijft het college de visie op en de plannen voor de dienstverlening van de toekomst. Vanuit een zestal waarden zijn twee strategische doelen geformuleerd. De eerste is dat de gemeente Zwolle in 2020 behoort tot de 10 meest gastvrije en best presterende gemeenten van Nederland als het gaat om dienstverlening aan inwoners en ondernemers. De tweede dat Zwolle in 2020 volledig gedigitaliseerd is in haar dienstverlening. De raad wordt gevraagd de visie en de twee strategische doelen vast te stellen. Alle fracties kunnen zich in grote lijnen in de visie en de strategische doelen vinden.

Er wordt vooral benadrukt dat volledig digitaal niet mag betekenen dat er geen ander contact meer met de gemeente mogelijk is. Telefonisch en persoonlijk contact moet mogelijk blijven. Zeker voor bepaalde groepen mensen als digibeten en laaggeletterden. De burgemeester zegt dat dit ook het geval is en dat in bepaalde gevallen gekeken zal worden naar maatwerk.

Ook wordt aandacht gevraagd voor de dienstverlening door verbonden partijen als GBLT en ROVA, die overigens betrokken zijn bij de totstandkoming van deze nota.

Wethouder De Heer merkt op dat ook het bedrijfsleven betrokken is bij het opstellen van de nota. Er is een nieuwe app ontwikkeld, Zwolle Onderneemt. Voor het bedrijfsleven wordt de dienstverlening vooral ook in een regionaal jasje gegoten.

De burgemeester zegt toe nog aandacht te zullen besteden aan het aspect digitaal archiefbeheer en de raad nader te informeren over de mogelijkheid van het thuisbezorgen van documenten als paspoort en rijbewijs. Bij dit laatste spelen aspecten als privacy en kosten een rol.

De voorzitter concludeert dat het voorstel voldoende besproken is en dat het kan worden doorgeleid als A-onderwerp naar de besluitvormingsronde van 21 september.