

## **Raadsvoorstel**

*Agendapunt: 04*

### **Onderwerp**

Actieplan Nieuwe Dienstverlening

**Datum voorstel**

8 januari 2015

**Datum raadsvergadering**

3 maart 2015

**Bijlagen**

**Ter inzage**

Actieplan nieuwe dienstverlening

Aan de gemeenteraad,

### **0. Samenvatting**

In de begroting van 2014 en van 2015 is er door uw raad in het kader van een goede dienstverlening een aantal doelstellingen vastgesteld dat bijdraagt aan de eveneens vastgestelde geformuleerde ambities. Wij zullen u jaarlijks op de gebruikelijke wijze informeren, via jaarrekening en burap, over de voortgang van het behalen van deze doelstellingen. Om de gestelde doelen te gaan verwezenlijken en vorm en inhoud te geven, hebben we een Actieplan Nieuwe Dienstverlening opgesteld. Uw raad heeft de kaders voor de nieuwe dienstverlening vastgesteld, het dagelijks bestuur zal zich richten op de uitvoering van het actieplan nieuwe dienstverlening. Dit actieplan wordt u, mede op verzoek van uw agendacommissie, ter kennisname aangeboden.

Per ambitie is een aantal SMART-doelstellingen opgesteld en per doelstelling zijn er acties geformuleerd om deze doelstellingen te realiseren. Bij elke actie zijn de volgende zaken uitgewerkt; welke taken er uitgevoerd moeten worden, door welke afdeling het uitgevoerd moet worden, wanneer de actie uitgevoerd moet worden, wat de kosten zijn, de realiseerbaarheid en waar nodig volgt er aanvullende informatie. Het betreft een dynamisch document dat tussentijds aangepast zal worden wanneer daar aanleiding toe is.

### **1. Wat is de aanleiding / wat is het probleem?**

De samenleving vraagt op andere tijdstippen dienstverlening van de overheid. Men verlangt snellere dienstverlening en 24-uurs toegankelijke dienstverlening. Daar waar de analoge dienstverlening zich nu nog in het bijzonder richt op kantoortijden, neemt de vraag toe naar dienstverlening buiten kantoortijden. Daarnaast is er steeds minder geld beschikbaar; mede door de economische crisis moet het anders. Op termijn wordt onze huidige maatschappij en de wijze waarop wij nu 'de dingen met elkaar doen' onbetaalbaar. Naast de financiële beperking, zijn sociale media nu al niet meer weg te denken uit onze maatschappij en ze zullen in toenemende mate bepalend zijn. De samenleving wordt daardoor steeds meer een 'netwerksamenleving', waarin burgers en gemeente samen vanuit een gedeelde verantwoordelijkheid maatschappelijke vraagstukken oplossen. Om al deze veranderingen en ontwikkelingen te kunnen ondervangen is er een focus nodig. Als eerste is daarbij van belang om in beeld te krijgen hoe de gemeente Goirle het doet op het gebied van dienstverlening. Waar kan het beter en hoe houden we positieve ontwikkelingen vast? Ten tweede moet in beeld komen wat de gemeente de komende jaren gaat doen op het gebied van dienstverlening. Dit wordt allemaal verduidelijkt in dit actieplan. De manier waarop de dienstverlening van de gemeente Goirle wordt uitgevoerd dient aan te sluiten bij onze huidige maatschappij. De acties in dit actieplan spelen hier dan ook op in en door het uitvoeren van deze acties

**Ambtelijke bijstand:** Janke Bolt

zal de dienstverlening goed blijven aansluiten aan eisen die de huidige maatschappij stelt aan de manier waarop dienstverlening ten uitvoering wordt gebracht.

## **2. Wat willen we bereiken?**

De dienstverlening van de gemeente wordt, zo blijkt uit frequent onderzoek (en het meest recent uit: Waarstaatjegemeente 2014), prima gewaardeerd. De waardering lijkt nog altijd te stijgen. Echter, om deze score of stijgende lijn vast te kunnen houden is het noodzakelijk de dienstverlening eigentijds te houden en voortdurend acties in te zetten. Voor de precieze doelstellingen en meetbaarheid ervan, wordt verwezen naar de begroting 2015 (hoofdstuk 3.1.3), waarin u deze doelen heeft vastgesteld.

Hiermee wordt bedoeld dat de dienstverlening aangepast wordt aan de huidige ontwikkelingen in de maatschappij. Denk hier bijvoorbeeld aan de digitalisering van producten of het verbeteren van de duidelijkheid van de brieven die de gemeente naar haar inwoners stuurt. Voor de burgers is dit fijn; zij zullen profiteren van een dienstverlening die is afgestemd op hun behoeften. Dit betekent niet dat de gemeente de burgers altijd alles voor haar inwoners regelt: burgers kunnen immers heel veel zelf, soms beter dan onze gemeente voor ogen heeft. Het is aan de gemeente om de burgers dan ook veel zelf te laten doen en hen daarbij goed te faciliteren waar nodig (bijvoorbeeld het digitaal kunnen aanbieden van haar diensten, het digitaal kunnen volgen van een vraag, of het mogelijk maken dat burgers zelf taken op zich kunnen/mogen nemen die nu bij de overheid liggen).

## **3. Wat gaan we daarvoor doen?**

Om dit alles te bereiken zal er veel gedaan moeten worden en op veel verschillende terreinen. In dit plan is het begrip 'dienstverlening' breed geïnterpreteerd. In het actieplan staan dan ook acties die de dienstverlening voor burgers direct als indirect raken (bijvoorbeeld het verbeteren van de interne dienstverlening). Het gaat daarbij niet alleen om direct meetbare zaken, maar ook om de houding en het gedrag van medewerkers positief te beïnvloeden waardoor zij nog klantvriendelijker te werk zullen gaan. Korthedshalve wordt verwezen naar het actieplan.

## **4. Wat mag het kosten?**

*De geschatte kosten voor de komende drie jaar bedragen circa € 39.000,00 waarvan in 2015 circa € 21.000,00 benodigd is. In de begroting 2015 is rekening gehouden met € 25.000,00. Dit bedrag is gedekt door hiervoor de AWR aan te wenden. Gelet op het incidentele karakter van de uitgaven wordt te zijner tijd voorgesteld om ook de incidentele uitgaven van 2016 en 2017 ten laste te leggen van de AWR. In de Voorjaarsnota 2015 en de begrotingen 2016 en 2017 zullen deze eenmalige uitgaven verwerkt worden.*

## **5. Communicatie en participatie / inspraak**

Bij elke actie staat vermeld of en op welke wijze er gecommuniceerd gaat worden.

## **6. Vervolgtraject besluitvorming**

Niet van toepassing.

**7. Fatale beslisdatum**

Niet van toepassing.

**8. Voorstel**

Uw raad wordt voorgesteld om het Actieplan Nieuwe Dienstverlening voor kennisgeving aan te nemen.

Burgemeester en wethouders van Goirle

Machteld Rijdsdorp, burgemeester

Michel Tromp, secretaris

De raad van de gemeente Goirle;

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders d.d. 06-01-2015;

gelezen het advies van de commissie Algemene Zaken d.d. 11-02-2015;

gelet op de Gemeentewet;

**b e s l u i t :**

- a. Het Actieplan Nieuwe Dienstverlening voor kennisgeving aan te nemen.

Aldus besloten door de raad van de gemeente Goirle in zijn vergadering van 03-03-2015.

, de voorzitter

, de griffier