



Raadsvergadering
3 juni 2019

Agendanummer

Onderwerp
visie dienstverlening gemeente Steenbergen

Steenbergen; 21 mei 2019

Aan de raad,

1. Inleiding

Om een begin te maken met de opgave Dienstverlening is een visie Dienstverlening Steenbergen opgesteld. In deze visie zijn uitgangspunten verwoord die kaderstellend zijn voor het opstellen en uitvoeren van het Uitvoeringsprogramma Dienstverlening.

2. Achtergrond

De ontwikkelingen in de samenleving hebben invloed op de dienstverlening van gemeenten. De verhoudingen tussen overheid, bedrijfsleven en inwoners veranderen. Technologische ontwikkelingen gaan snel. De Rijksoverheid stelt hoge eisen aan de digitalisering van gemeentelijke dienstverlening. De 'klant' moet producten digitaal kunnen afnemen, met aandacht voor hen die niet of minder digitaal vaardig zijn. Inwoners en ondernemers hebben verschillende verwachtingen, willen zelf hun zaken regelen, hun manier van contact kiezen, ook steeds meer buiten kantooruren. Inspelen op de ontwikkelingen vraagt om digitalisering, om goede interne processen, om ontwikkeling van vaardigheden van onze medewerkers. Om adequaat te reageren op de diverse ontwikkelingen en behoeften blijft de gemeente werken aan een eigentijdse dienstverlening.

De laatste visie op dienstverlening van de gemeente Steenbergen dateert van 2013. Met de voorliggende visie Dienstverlening gemeente Steenbergen wordt voortgebouwd op wat destijds in gang is gezet, en worden actuele inzichten benut voor het opstellen van een actueel uitvoeringsprogramma dienstverlening.

In de afgelopen periode zijn verschillende acties uitgevoerd ter verbetering van de dienstverlening. In 2015 is het project het project Beter Contact gestart. De doelstelling van dit project was om beter aan te sluiten bij de eisen en wensen van de interne en externe klanten. Door verschillende acties en focus op processen en op houding en gedrag is het continu verbeteren van de dienstverlening beter verankerd in de organisatie. In het najaar 2017 is Beter Contact als project afgesloten.

Eind 2016 is de nieuwe telefooncentrale geïmplementeerd, waarmee de bereikbaarheid is vergroot. Per 1 januari 2017 is het herziene kwaliteitshandvest van kracht. In het kwaliteitshandvest staan de externe servicenormen. Met het kwaliteitshandvest geeft de gemeente aan wat burgers en bedrijven van de gemeente kunnen verwachten.

Sinds januari 2017 kunnen inwoners en bedrijven gebruik maken van de MijnGemeente App om meldingen in de openbare ruimte door te geven aan de gemeente Steenbergen.

In februari 2018 is de nieuwe dienstverleningswebsite van de gemeente Steenbergen geïntroduceerd.

3. Overwegingen

De visie Dienstverlening gemeente Steenbergen strookt met de ambitie uit het coalitieakkoord 'Aan de Slag!'. Dienstverlening gaat meestal om informatieverstrekking of het leveren van producten en diensten. Maar dienstverlening is meer dan dat. Het gaat ook om het ondersteunen van initiatieven vanuit de samenleving (participatie), het faciliteren en voortijdig betrekken van belanghebbenden bij beleidsontwikkeling of planvorming (zoals bedoeld met de aanstaande Omgevingswet), en hoe we omgaan met bezwaren, klachten en meldingen. Dienstverlening is dus veelomvattend; het gaat om de verbinding van de gemeente met de samenleving.

4. Middelen

Niet van toepassing. Het op te stellen Uitvoeringsprogramma kan wel financiële consequenties hebben.

5. Risico's

Geen directe juridische, financiële of beleidsmatige risico's.

6. Communicatie/Aanpak

Na instemming met de visie wordt een Uitvoeringsplan Dienstverlening opgesteld. De opstelling vindt plaats met de medewerkers van de ambtelijke organisatie en eventueel ook samen met inwoners, ondernemers, bezoekers, verenigingen, instellingen of belanghebbenden.

7. Voorstel

Gevraagd wordt in te stemmen met de visie Dienstverlening gemeente Steenbergen,. Na instemming door uw raad zal de visie kaderstellend zijn voor het op te stellen Uitvoeringsprogramma Dienstver;lening.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Steenbergen,
de secretaris, de burgemeester,


M.J.P. de Jongh, RA


R.P. van den Belt, MBA