



Gemeente
Woudenberg

Collegeadvies Eigen initiatief

Besluitenregistratie:		Postregistratienummer : 180809	
02	12	Datum inboeken :	
Openbaar	Ja	Internet	Nee
naar RAAD	Ja	OR	Nee
Communicatie	Nee	Europese regelgeving	Nee
via COMMISSIE	Ja		
Anders:			

Afzender : M. Eillebrecht-van der Kam

Onderwerp : Dienstverleningsvisie Gemeente Woudenberg 2016-2020

Advies : Akkoord gaan met Dienstverleningsvisie Gemeente Woudenberg 2016-2020

Datum	Ambtenaar	Afdeling	Pho	Griffier	Afdelings- hoofd
09-01-2017	M. Eillebrecht				ME

Additioneel Advies	Paraaf:

	Conform advies	Bespreken	Datum	Opmerkingen
Burgemeester			16/1	
Wethouder			17/1	
Wethouder			17/1	
Secretaris			12-1	

Datum vergadering B&W:

Agendapunt:

Besluit:

Niet openbare besluitenlijst 24-01-2017

Punt wordt doorgeschoven naar volgende week in verband met afwezigheid van wethouder D.P de Kruif.

Niet openbare besluitenlijst 31-01-2017

Het KTO wordt als bijlage bijgevoegd. In de dienstverleningsvisie ook verwijzing naar website en -visie opnemen. Met inachtneming van deze wijzingen akkoord met advies.

31 JAN. 2017

Retour naar sector/bureau op:

Ter archivering aangeboden op:

Inleiding

Deze visie op dienstverlening 2016-2020 beschrijft onze ambitie voor de gemeentelijke dienstverlening. De dienstverlening aan burgers en ondernemers staat hierin centraal. De visie is opgesteld om de bestaande visie te actualiseren, deze gold voor de periode van 2010-2015. Deze visie staat niet op zichzelf, maar kent vele verbanden met het Informatiebeleidsplan 2016-2018. Bij de uitvoering van beide documenten wordt daarom integraal gewerkt.

Centrale vraag

Hoe kan gemeente Woudenberg de gemeentelijke dienstverlening in de periode 2016-2020 uitvoeren om zodoende de beoogde maatschappelijke effecten te bereiken?

Beoogd resultaat (wat)

Wat willen we bereiken?

We geloven er in dat we samen met de inwoners, ondernemers en organisaties van Woudenberg beter kunnen zorgen voor een veilig, sociaal en leefbaar Woudenberg. We willen dat iedereen zich thuis voelt in ons dorp en de gemeente ziet als professionele partner. Daarom realiseren wij onze ambities samen met burgers, (commerciële) organisaties en andere overheden.

De visie is uitgewerkt op basis van de kernwaarden van onze gemeente: Betrouwbaar, Open en Initiatiefrijk. De kernwaarden zijn uitgewerkt met een beschrijving en ambities.

Kader

Collegeprogramma en strategiekaart Gemeente Woudenberg
Dienstverleningsconcept 2010-2015
Informatiebeleidsplan 2016-2018
Overheidsbrede dienstverlening 2020 (Vereniging Directeuren Publiekszaken)
Digitale agenda 2020 (VNG-KING)

Argumenten

Resultaat Dienstverleningsconcept 2010-2015

Vanuit het Dienstverleningsconcept 2010-2015 is een groot aantal acties uitgevoerd. Zo is er een KCC (klantcontact centrum) ingericht met een servicebalie en een telefonisch informatiepunt. De functie in de eerste lijn is doorontwikkeld van gastvrouw tot een functie waarin informatie en advies wordt gegeven en waarbij diverse producten worden verstrekt, zoals identiteitsbewijzen en stortpassen. De gemeentelijke website is klantvriendelijker gemaakt en biedt meer mogelijkheden voor digitaal contact en aanvragen. Digitale bouwstenen zijn geïmplementeerd, zoals de basisregistraties en een afsprakenmodule. Veel werkprocessen zijn efficiënter ingericht, waarbij de klant centraal staat. De klanttevredenheid is hoog en we werken conform onze servicenormen.

Gebaseerd op onderzoeken en gesprekken

Deze geactualiseerde Dienstverleningsvisie is gebaseerd op de uitkomsten van klanttevredenheidsonderzoeken en andere contacten met klanten. Het programmateam dienstverlening heeft onder begeleiding van adviesbureau Native Consulting de trends, doelstellingen en ambities in kaart gebracht. Tot slot zijn diverse interne en externe documenten geraadpleegd, zoals het voorgaande Dienstverleningsconcept 2010-2015, het collegeprogramma en de strategiekaart van de organisatie. De geraadpleegde externe documenten zijn onder andere het Overheidsbrede Dienstverlening 2020 (Vereniging Directeuren Publiekszaken), de Digitale Agenda 2020 (VNG-KING) en het rapport Trends en ontwikkelingen voor de gemeenten van de toekomst (mei 2014, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties).

Duurzaamheid

We geloven er in dat we samen met de inwoners, ondernemers en organisaties van Woudenberg beter kunnen zorgen voor een veilig, sociaal en leefbaar Woudenberg. We willen dat iedereen zich thuis voelt in ons dorp en de gemeente ziet als professionele partner.

Daarom realiseren wij onze ambities samen met burgers, (commerciële) organisaties en andere overheden. Hiermee dragen we bij aan de duurzaamheidsaspecten Mens en Markt.

Draagvlak

De visie is gebaseerd op de uitkomsten van klanttevredenheidsonderzoeken en andere contacten met klanten. Bij het opstellen van de visie op dienstverlening en het benoemen van de ambities zijn de projectleden van het programmateam dienstverlening, de (tijdelijk) adviseur Dienstverlening en de coördinator KCC betrokken geweest.

Beoogd resultaat (hoe)

We beogen de volgende maatschappelijke effecten te bereiken (zie programma 5 Dienstverlening in de beleidsbegroting 2017-2020)

5.1 Meer stimuleren van inwoners, ondernemers en organisaties om nieuwe initiatieven te ontwikkelen

5.2 Meer betrekken van inwoners, ondernemers en organisaties bij het opstellen en uitvoeren van beleid

5.3 Meer digitale diensten en alleen persoonlijke dienstverlening waar nodig

5.4 Beter beheer en zorgvuldige ontsluiting van gegevens van inwoners, ondernemers en organisaties

5.5 Effectievere en efficiëntere bedrijfsvoering

In de beleidsbegroting worden per maatschappelijk effect de bijbehorende prestatie indicatoren benoemd.

Financiële consequenties

Na instemming met de dienstverleningsvisie wordt een uitvoeringsplan opgesteld. Dit uitvoeringsplan wordt ter besluitvorming voorgelegd aan het college. In het plan worden financiële consequenties gerelateerd aan het ambitieniveau en de bedrijfsvoering van gemeente Woudenberg.

Aanpak/uitvoering

Na akkoord van het college wordt een plan opgesteld waarin de ambities uit deze visie vertaald worden naar de uitvoering.

Conclusie

De dienstverleningsvisie draagt bij aan het behalen van de beoogde maatschappelijke effecten.

Communicatie

De dienstverleningsvisie 2016-2020 is een doorontwikkeling van de huidige visie. De nieuwsaarde is voor onze inwoners beperkt. We zullen na vaststelling de dienstverleningsvisie intern communiceren. De visie op dienstverlening vormt immers de kapstok voor ook ander beleid, zoals het Informatiebeleidsplan 2016-2018.

Bijlage(n)

Dienstverleningsvisie Gemeente Woudenberg 2016-2020

