

Raads Voorstel



Gemeente Brummen

Ons kenmerk : RV17.0062
Programma(s) : Bestuur en Veiligheid
Portefeuille(s) :
Onderwerp : Visie Dienstverlening

AAN DE GEMEENTERAAD

Brummen, "datum besluit B&W"

Wij stellen voor te besluiten om:

1. De Visie Dienstverlening vast te stellen;

Inleiding

Met de Perspectiefnota 2015-2018 'Wij Werken voor Brummen' is gekozen voor een koers waarmee de inwoner van de gemeente Brummen centraal staat bij alle gemeentelijke taken. Medio 2015 is een 1^e stap gezet door de ambtelijke organisatie procesgericht te structureren.

Was dat vooral een interne doorontwikkeling, met deze Visie Dienstverlening wordt de uitwerking geboden voor de wijze waarop wij de dienstverlening aan onze 'klant' willen inrichten.

Argumenten

1.1 *Digitalisering is een cruciaal instrument in de gemeentelijke dienstverlening*

De digitalisering van de maatschappij gaat door; nagenoeg iedere Nederlander is digitaal actief en steeds meer bedrijven en ook gemeenten bieden hun klanten de mogelijkheid om te communiceren en producten/diensten aan te vragen via digitale kanalen. De gemeente Brummen volgt deze ontwikkeling en gaat haar inwoners maximaal faciliteren om ook digitaal zaken te doen met de gemeente. Digitale dienstverlening biedt inwoners de mogelijkheid 24/7 (via eFormulieren) producten/diensten aan te vragen, (interne) processen te stroomlijnen en te komen tot snellere dienstverlening.

1.2 *Landelijke ontwikkelingen medebepalend voor de gemeentelijke koers*

De Rijksoverheid stimuleert (en soms verplicht) het gebruik van digitale kanalen (aanvragen voor een omgevingsvergunning worden nu al grotendeels digitaal ingediend en de aangifte Inkomstenbelasting voor ondernemers moet per volledig digitaal verlopen). Landelijke voorzieningen worden daarvoor geboden (bijv. DigiD en MijnOverheid) en ook voor traditionele gemeenteproducten (zoals rijbewijs) lopen pilots om deze (buiten de gemeente om) digitaal te verstrekken.

1.3 *Maximaal digitaal, maar ook dichtbij*

De komende jaren gaan we de gemeentelijke dienstverlening zo maximaal mogelijk digitaliseren, maar met behoud van de traditionele kanalen (mits deze noodzakelijk zijn en/of een toegevoegde waarde hebben). We kiezen voor digitaal ('click') en toekomstige investeringen zijn daarop gericht. Bij vragen/onzekerheden kan worden teruggevallen op 'call' (contact op afstand, via telefoon of bijv. WhatsApp) en soms is het noodzakelijk of gewenst dat er persoonlijk contact is ('face').

Persoonlijk contact is mogelijk door te investeren in een Servicepunt in Eerbeek, daarnaast natuurlijk nog het gemeentehuis in Brummen en 'accountmanagers' worden ingezet (o.a. een bedrijfscontactfunctionaris en Team voor Elkaar-consulenten).

1.4 *Deregulering draagt bij 'eenvoudig beter'*

Als 'bewaker' van het algemeen belang ontkomt een gemeente niet aan het opstellen van beleid, wet- en regelgeving. Met deze visie kiest de gemeente Brummen ervoor om zoveel als mogelijk vereenvoudigde / landelijke standaarden te hanteren, op basis van continu evalueren overbodige regels te schrappen en alle gemeentelijke regelgeving op één plek overzichtelijk te maken.



1.5 *Durven = doen*

Een visie heeft pas effect als deze uitgevoerd wordt; veel onderdelen uit deze visie zijn al opgestart of dit volgt op korte termijn. Met de Servicenormen spreken wij een 'harde' ambitie uit en wij durven te ontdekken op welke wijze onze inwoners de beste dienstverlening kunnen krijgen. Met behulp van 'klant-treizen' richten wij onze dienstverlening in en bundelen deze aan de hand van een 'levensfasegebeurtenis'.

In 2017 voldoen we zeker nog niet aan alle Servicenormen, maar we spreken ze wel uit en gaan er middels monitoring actief op sturen.

Kanttekeningen

-

Burgerparticipatie

De uitkomsten van eerdere Inwonerspanels zijn betrokken bij deze Visie. Ook landelijke onderzoeken / ervaringen die zeker ook representatief zijn voor de Brummense situatie hebben als achtergrondinformatie gediend.

Met nieuwe Inwonerpanel-onderzoeken, reviews/klantpeilingen (direct na de afname van een product/dienst) en monitoringgegevens (uit bijv. het toekomstige zaaksysteem) volgt een continue toetsing van de kaders en de klanttevredenheid, met de mogelijkheid om daarop te sturen.

Advies adviesorganen

Nvt

Communicatie

De nieuwe Servicenormen gaan we actief communiceren, monitoren (welke resultaten worden behaald) en ingeval daartoe aanleiding op sturen om te (gaan) voldoen aan die criteria.

De communicatie over onderdelen van deze visie die direct leiden tot uitvoering (of al in uitvoering zijn) wordt op maat vormgegeven per project.

Financiële toelichting

Aan deze Visie Dienstverlening zijn geen directe financiële consequenties verbonden. Opgestarte projecten zijn reeds begroot en voor nieuwe projecten biedt deze visie het toetsingskader.

Juridische grondslag

Artikel 108 Gemeentewet

Inkoop en aanbesteding

Nvt

Uitvoering

Het vaststellen van de Visie Dienstverlening is een bevoegdheid van de gemeenteraad. Anticiperend op die vaststelling wordt het college van B&W voorgesteld in te stemmen met de Servicenormen Brummen (uitvoering van de visie).

Stukken ter vaststelling:

1. Concept raadsbesluit RB17.0056
2. Visie Dienstverlening INT17.2095

Stukken ter informatie:

1. Collegebesluit BW17.0532 d.d. <datum bw-besluit> inclusief bijlagen.

Burgemeester en wethouders van Brummen,

M. Klos
secretaris

A.J. van Hedel
burgemeester