

## Raadscommissievoorstel

**Status: Opiniërend**

Agendapunt:	4
Onderwerp:	Beleidsplan Dienstverlening
Datum:	15 januari 2019
Portefeuillehouder:	E. van Lente
Decosnummer:	850
Informant:	Nicole Snellaars-Lamers <a href="mailto:n.snellaars@dalfsen.nl">n.snellaars@dalfsen.nl</a> (0529) 488 391

**Doel:**

U wordt gevraagd te discussiëren over Beleidsplan Dienstverlening 'Persoonlijk in een digitale wereld'.

**Inleiding:**

Ontwikkelingen als de invoering van de Omgevingswet, de transformatie van het sociaal domein, maar ook landelijke ambities op het gebied van dienstverlening en digitalisering hebben invloed op de gemeentelijke dienstverlening en kunnen de waardering van de gemeentelijke dienstverlening beïnvloeden. Dit is aanleiding voor doorontwikkeling van de dienstverleningsvisie 'Dienstverlening, de burger wil service zien! (2012). In het coalitiedocument staat dat onze dienstverlening zodanig ingericht moet zijn dat de gemeente voor iedereen bereikbaar zijn. Het is goed om mee te gaan in de digitale ontwikkelingen, maar tegelijkertijd ondersteuning te bieden aan de doelgroepen die daar moeite mee hebben.

De dienstverleningsvisie gaat over intern zaken (processen, houding en gedrag van medewerkers en toepassingen van technieken) op orde hebben. Daarmee is de doorontwikkeling van de dienstverleningsvisie een verantwoordelijkheid van ons college. Het effect/toegevoegde waarde is voor inwoners en ondernemers zichtbaar en voelbaar. Zodoende hebben wij voorgesteld het beleidsplan, voorafgaand aan definitieve vaststelling door ons college, opiniërend met uw raadscommissie te bespreken.

**Vergelijking mogelijkheden:**

*Het beleidsplan legt, vanuit de context van landelijke ambities en ontwikkelingen, een focus op beleving en toegankelijkheid voor de inwoner en ondernemer*

Externe verwachtingen (opbrengst onderzoek burgerpanel en peilingen onder inwoners en ondernemers) en de interne visie op dienstverlening zijn verenigd tot de volgende dienstverleningsvisie:

"De inwoners en ondernemers van de gemeente Dalfsen staan centraal. Daarom kiezen we voor een persoonlijke benadering in een digitale wereld en leveren we maatwerk, waarbij vraagstukken integraal opgepakt worden. We vragen een actieve rol van onze inwoners en ondernemers. Initiatieven worden gewaardeerd, we bieden ruimte en denken mee. Dit doen we vanuit onze Dalfser klantwaarden: duidelijk, gebruiksvriendelijk, mensgericht en transparant".

Met deze visie, inclusief vier Dalfser klantwaarden, leggen we de focus voor onze manier van werken en bedrijfsvoering op onderstaande ambities:

- Digitale selfservice waar het kan en persoonlijk als de situatie daar om vraagt.
- Persoonlijk contact met inwoners en ondernemers: daar maken we het verschil.
- De inwoner of ondernemer is via al onze kanalen bij ons welkom.
- De inwoner of ondernemer krijgt altijd een duidelijk antwoord of tijdige informatie over de voortgang. Ongeacht via welk kanaal deze vragen binnenkomen.
- De gemeente Dalfsen werkt duurzaam en is kostenbewust

***Persoonlijk in een digitale wereld***

In het uitvoeringsdocument staat voor de vijf ambities hoe we dat willen realiseren. Deze acties vatten we samen tot:

- Interne organisatie bewust maken/inrichten op:
  - Aanpassen interne procedures / verlagen administratieve lastendruk
  - Werken volgens kernwaarden en klantwaarden: stimuleren van bijpassende houding en gedrag / taalgebruik (maatwerk, ja, mits i.p.v. nee, tenzij)
- Versterken digitale dienstverlening
  - Aansluiting landelijk ondernemersloket
  - Benutten mijnoverheid.nl
  - Aansluiten GDI
  - Ontwikkelen visie op datagedreven organisatie
- Vergroten bekendheid dienstverleningsmogelijkheden
  - Stimuleren selfservice
  - Servicenormen

**Alternatieven**

Het beleidsplan en uitvoeringsdocument gaan uit van een persoonlijk benadering via verschillende kanalen (digitaal, post, telefoon, balie). Vergroten van digitale dienstverlening is een essentieel onderdeel van de visie, niet de centrale focus. Als uw commissie in overweging geeft in te zetten op

digitale kanaalsturing (dus minder inzetten en op bepaalde termijn mogelijk ontmoedigen van andere kanalen) zullen wij deze opinie overwegen in combinatie met noodzakelijke aanpassingen aan de dienstverleningsvisie en het uitvoeringsdocument.

**Duurzaamheid**

Meer digitaal, minder post.

**Communicatie:**

Communicatie na definitief collegebesluit:

Website: nieuwsbericht plaatsen met beleidsplan, uitvoeringsplan en vier rapporten van onderzoek/peilingen.

**Vervolg:**

- Eind februari 2019 → vaststelling (definitieve besluitvorming college).
- Na definitieve vaststelling van het Beleidsplan: realisatie Uitvoeringsdocument Dienstverlening (starten met avond ondernemers).

**Bijlagen:**

1. Beleidsplan Dienstverlening 'Persoonlijk in een digitale wereld'
2. Uitvoeringsdocument Beleidsplan Dienstverlening
3. Vervolg/verdieping ondernemers: aanpak
4. Rapporten peilingen
  - 4A. Rapport onderzoek Burgerpanel
  - 4B. Rapport peiling JONG Dalfsen
  - 4C. Rapport peiling bezoekers gemeentehuis
  - 4D. Rapport peiling ondernemers

Burgemeester en wethouders van Dalfsen,

de burgemeester,  
drs. E. van Lente

de gemeentesecretaris-alg. directeur,  
drs. J.H.J. Berends