

Raadscommissievoorstel

Status: Opiniërend

Agendapunt:	6
Onderwerp:	kadernota 'een nieuwe manier van Publieksdienstverlening'
Datum:	9 februari 2016
Portefeuillehouder:	drs. H.C.P. Noten
Decosnummer:	439
Informant:	Mark Duijtshoff m.duijtshoff@dalfsen@dalfsen.nl (0529) 488 308

Doel:

U wordt gevraagd te discussiëren en u uit te spreken over het onderwerp 'een nieuwe manier van Publieksdienstverlening' en in het bijzonder de andere manier van dienstverlening in Lemelerveld.

Inleiding:

Sinds de herindeling in 2001 heeft de Gemeente Dalfsen drie punten van waaruit de dienstverlening wordt vormgegeven. Het gemeentehuis, als hoofdvesting, waar men voor alle gemeentelijke producten en diensten terecht kan, en de servicepunten in Nieuwleusen en Lemelerveld, waar de inwoners van de Gemeente Dalfsen alleen terecht kunnen voor het aanvragen van een paspoort/rijbewijs, uittreksels of het doorgeven van een verhuizing (beperkte dienstverlening op gebied van Burgerzaken).

Deze kadernota 'een Nieuwe manier van Publieksdienstverlening' gaat in op de knelpunten in onze publieke dienstverlening op het gebied van Burgerzaken(huidige situatie), de ontwikkelingen, op gebied van dienstverlening, maar ook op gebied van wet- en regelgeving (ontwikkelingen) en het alternatief, waarbij het uitgangspunt is om de dienstverlening in de kernen te behouden (een Nieuwe manier van Publieksdienstverlening).

Doelstelling van deze kadernota is om de kaders te schetsen waarbinnen deze dienstverlening plaats gaat vinden.

Vragen voor de discussie:

- Kunt u zich vinden in de uitgangspunten zoals geformuleerd in de kadernota "een nieuwe manier van Publieksdienstverlening";
- Vindt u dat de plaatselijk belangen moeten worden betrokken bij de uitvoering van de kadernota?

Uitgangspunten kadernota Publieksdienstverlening:

- *We houden in onze dienstverlening meer rekening met wensen van de klant;*
De dienstverlening is beschikbaar op de momenten dat deze gewenst is. Hiervoor zal een onderzoek gedaan worden naar de momenten dat de inwoners het liefst de gemeente willen bezoeken. De openingstijden worden hier zo mogelijk op aangepast. Daarnaast wordt er deels gewerkt op afspraak;
- *De dienstverlening in de kernen wordt behouden, voor die mensen die niet in staat zijn om naar het gemeentehuis te komen;*
 - De dienstverlening in Lemelerveld vindt niet langer plaats vanuit het servicepunt, maar op afspraak bij mensen thuis, in een zorgcomplex of bibliotheek, afhankelijk van de behoefte en mogelijkheid van onze inwoner (denk hier aan mensen die niet mobiel zijn of die anderszins niet in staat zijn naar het gemeentehuis te komen). De dienstverlening blijft daarmee beschikbaar voor die mensen die niet naar het gemeentehuis kunnen komen;
 - We bieden de mogelijkheid om reisdocumenten en rijbewijzen thuis of op het werk te laten bezorgen door een gecertificeerde vervoerder, dit eventueel tegen geringe meerkosten. Voordeel voor onze inwoners is dat zij voor het aanvragen van een reisdocument of rijbewijs nog maar één keer naar het gemeentehuis hoeven te komen;
- *Efficiëntere en effectievere inzet van mensen en (digitale)middelen, doordat mensen in worden gezet op die plekken waar de vraag is en we meer doen aan het kanaliseren van de vraag;*
Inzet van mensen en middelen wordt afgestemd op het moment dat dienstverlening gewenst is. Dit kan betekenen dat de bezetting van het KCC en balies door de dag heen kan variëren. Hiermee wordt optimaal gebruik gemaakt van de beschikbare capaciteit.
- *Veranderingen worden budget neutraal doorgevoerd.*
Een verandering in de dienstverlening wordt kostenneutraal doorgevoerd. Dit betekent dat gelden die nodig zijn voor aanpassingen in de dienstverlening binnen de huidige begroting worden opgevangen.

Kanttekeningen

- Sluiting van servicepunt Lemelerveld zal voor inwoners, bestuurders en raadsleden mogelijk voelen als stap terug in de dienstverlening. Een duidelijk communicatietraject met aandacht voor de alternatieven zal hier het gevoel weg kunnen nemen;

- Op afspraak bij mensen thuis komen zal een stevig beroep doen op onze capaciteit. Dit vraagt aan onze kant om op een efficiënte wijze om te gaan met de beschikbare uren. Hiervoor is ter ondersteuning afgelopen jaar (2015) het programma G-Rooster aangeschaft;
- Extra informatievoorziening/ communicatie nodig om de aanpassingen in deze variant onder de aandacht te brengen van de inwoners.

Alternatieven:

De huidige manier van dienstverlening te continueren waarbij bestaande knelpunten ten aanzien van geldende wet- en regelgeving opgelost dienen te worden.

Duurzaamheid:

-

Financiële dekking:

Voorgesteld wordt budgetneutraal uitvoering te geven aan de kadernota.

Communicatie:

Inwoners en andere belanghebbenden zullen via de media op de hoogte worden gesteld van de voorgenomen wijzigingen in de dienstverlening

Vervolg:

-

Bijlagen:

- Kadernota: "een nieuwe manier van Publieksdienstverlening"

Burgemeester en wethouders van Dalfsen,

de burgemeester,
drs. H.C.P. Noten

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