

Advies aan college van burgemeester en wethouders van De Fryske Marren

Portefeuillehouder(s) de heer F. Veenstra Datum voorstel: 5 april 2022 Besluit raad: Ja T.k.n. raad: Nee	Overlegd/samengewerkt met: Adviseur: ☒ communicatie ☒ i&a ☒ div ☒ juridische zaken ☐ financiën ☒ p&o Team: ☒ backoffice sociaal domein ☒ sociaal wijkteam ☒ bestuur en concernadvies jeugd en gezin ☒ diensten beheer ☒ sociaal wijkteam ☒ informatie werk en inkomen ☒ klanten contact centrum ☒ sociaal wijkteam ☒ maatschappelijke ontwikkeling zorg en participatie ☒ middelen ☒ vergunningen, ☒ ondersteuning toezicht en ☒ realisatie ruimtelijk handhaving ☒ ruimtelijk beheer ☒ wijkbeheer ☒ ruimtelijke ontwikkeling ☒ wijkover- schrijdend beheer
Zaaknummer: Z.680069 Aantal bijlagen: 2 Behandeld door: XXXXXXXXXX Team: Bestuur & Concernadvies	

Onderwerp:

Nieuwe Dienstverleningsvisie 2022- 2026 'Tsjinsterferliening, ús nammekaartsje'.

Ontwerpbesluit:

De raad voor te stellen om de nieuwe dienstverleningsvisie 2022 - 2026 'Tsjinsterferliening, ús nammekaartsje' vast te laten stellen.

	Burgemeester	F. Veltman	J. Boerland	R. de Jong	I. Groeneveld	L. Boelsma	Secretaris
Akkoord							
Bespreken							
Reden bespreking							

Datum: **Openbaar:** openbaar

Besluit college:

Inleiding

In onze LTA 2021 stond opgenomen om in Q4 2021 een nieuwe dienstverleningsvisie vast te stellen die de huidige dienstverleningsvisie 'Graag gedaan' uit 2013 vervangt. De planning is door de Corona – maatregelen verschoven. Wij hebben u geïnformeerd over de gewijzigde planning en de aanpak voor het ontwikkelen van een nieuwe dienstverleningsvisie, via het collegevoorstel met bijbehorende raadsmemo van 16 november 2021. Hierbij bieden wij onze nieuwe dienstverleningsvisie 2022 – 2026 'Tsjinsterferliening, ús nammekaartsje' aan en vragen u om deze visie vast te laten stellen door de gemeenteraad.

Beoogd resultaat

We willen onze totale dienstverlening in de periode 2022 – 2026 doorontwikkelen en op onderdelen innoveren met deze nieuwe dienstverleningsvisie als richtinggevend kader. Met het doorontwikkelen van onze dienstverlening, streven we naar nog betere dienstverlening aan inwoners en ondernemers in onze gemeente.

De hoofddoelstelling uit de dienstverleningsvisie luidt als volgt;

'De Fryske Marren streeft naar nog betere en efficiëntere dienstverlening voor inwoners door goed aan te sluiten bij hun wensen en behoeften. Onze dienstverlening is van hoge kwaliteit, begrijpelijk voor iedereen. Voor efficiënte dienstverlening verloopt onze dienstverlening maximaal digitaal waar dit kan. Waar nodig leveren we face -to – face dienstverlening op maat. We behouden het goede en we innoveren waar mogelijk'.

Argumenten, risico's en eventuele beheersmaatregelen

Inhoud dienstverleningsvisie

Onze dienstverleningsvisie voorziet in ambities en doelstellingen voor onze primaire dienstverlening voor de periode 2022 - 2026. Primaire dienstverlening betreft informatievoorziening over en het leveren van alle mogelijke producten en diensten vanuit onze gemeente. Met deze dienstverleningsvisie wordt richting gegeven aan de doorontwikkeling en innovatie van de totale dienstverlening. We bieden daarnaast duidelijkheid wat onze ambities zijn en wat onze inwoners van ons mogen verwachten, wanneer zij iets van hun gemeente nodig hebben en met ons in contact zijn. Communicatie aan inwoners is een belangrijk onderdeel van onze primaire dienstverlening en is een nadrukkelijk onderdeel geworden van onze visie. De inhoud van de motie van de raad van 31 maart 2021, hebben wij meegenomen in het opstellen van onze visie. Deze motie was met name gericht op de telefonische bereikbaarheid van de medewerkers, het terugbellen en proactief communiceren over de voortgang van vragen en aanvragen. Hoe wij inwoners- en overheidsparticipatie vormgeven, hebben we beschreven in het beleid 'Wikselwurk'. We zien in de praktijk dat dienstverlening, overheids- en inwonersparticipatie en communicatie sterk in elkaars verlengde liggen en dat we in de uitvoering steeds meer naar elkaar toegroeien en samen optrekken. Door dit goed met elkaar te verbinden in de fase van visie- en beleidsvorming en in de uitvoering, zorgen we ervoor dat we op eenduidige wijze communiceren en naar buiten treden als gemeente en dat meer en betere interactie met de samenleving tot stand wordt gebracht. Hier was al aandacht aan besteed in het opstellen van ons Wikselwurk beleid, en ook in de dienstverleningsvisie is deze verbinding nadrukkelijk gelegd.

Onderstaande hoofddoelstelling uit de visie is geformuleerd vanuit het coalitieakkoord 2018 – 2022 en vanuit het organisatieprogramma 2022. Deze hoofddoelstelling is in de visie nader uitgewerkt naar vijf leidende principes (hoofdstuk 2). Daarna hebben we de visie meer tastbaar gemaakt, door het beschrijven van concrete ambities en doelstellingen (hoofdstuk 3). Deze ambities en doelstellingen zijn niet allemaal nieuw. Veel doen we al, we hebben dit nu beschreven, geconcretiseerd en aangevuld met nieuwe richtinggevende ambities voor verdere verbetering en innovatie van onze dienstverlening.

Aanpak ontwikkelen nieuwe dienstverleningsvisie

De dienstverleningsvisie 2022 -2026 is in de periode oktober 2021 t/m maart 2022 zorgvuldig tot stand gekomen in co-creatie met inwoners, het bestuur en de organisatie. Hiertoe hebben diverse onderzoeken en activiteiten plaatsgevonden.

Alle klanttevredenheid- en inwonersonderzoeken die wij de laatste jaren vanuit verschillende disciplines hebben uitgevoerd, zijn geanalyseerd en ingebracht, er hebben gesprekken met een afvaardiging van alle teams plaatsgevonden en er is afstemming met het project Wikselwurk en de werkgroep Inclusie geweest. Ook hebben wij ons Formuleberaad op basis van de concept visie om een reactie en input gevraagd en is aan gemeenteraad gevraagd om input te leveren door het voorleggen van een aantal vragen. De directie en het management hebben als laatste kennis genomen van de visie op basis waarvan de visie op onderdelen is aangepast of aangescherpt.

Bij het opstellen van de visie is gekeken naar waar we nu staan met de ontwikkeling en inrichting van onze dienstverlening, wat reeds loopt in de organisatie aan initiatieven en ontwikkelingen en waar verdere innovatie van de dienstverlening mogelijk en wenselijk is. Als vertrekpunt hebben we gehanteerd dat de beoogde verbeteringen binnen de organisatie dienen te worden gerealiseerd. Dit vergt een gedegen en gedragen veranderproces.

Door bovenstaande stappen te doorlopen, hebben we ervoor gezorgd dat de visie een gedragen kader is geworden die voor inwoners en voor de organisatie herkenbaar is.

Uitvoering geven aan de politiek – bestuurlijke agenda

Door in te stemmen met deze nieuwe dienstverleningsvisie, wordt alsnog uitvoering gegeven aan de LTA 2021. De motie van de raad van 31 maart 2021, is meegenomen in het opstellen van de visie. We willen laten zien dat we serieus zijn omgegaan met deze motie en dat de kwaliteit en de doorontwikkeling van onze dienstverlening hoog op onze agenda staat en continu onze aandacht heeft. Door de visie aan te bieden aan de nieuwe gemeenteraad, wordt de nieuwe raad direct betrokken en in de gelegenheid gesteld om invulling te geven aan haar kaderstellende rol voor wat betreft de doorontwikkeling van onze dienstverlening. We benoemen dat de ambities op onderdelen kunnen vragen om extra investering en doen de uitnodiging om de raad actief te betrekken en te informeren en laten zien hoe wij ons verantwoorden over behaalde resultaten door implementatie van de visie. de manier van verantwoorden, nemen we mee in een nog op te stellen uitvoeringsplan dienstverleningsvisie 2022 – 2026.

Risico's en beheersmaatregelen

Een visie ontwikkelen en vaststellen is één, maar daadwerkelijk uitvoering geven om ambities te realiseren, vraagt om nadere, concrete uitwerking van de visie en een goed doordachte aanpak. Hiertoe zal na vaststelling van de visie een uitvoeringsplan opgesteld worden.

Beleid- en regelgeving

- Coalitieakkoord 2018 – 2022, collegeprogramma 2022
- Directieprogramma 2021
- Organisatieprogramma 2022
- Kwaliteitshandvest De Fryske Marren, 2017
- Informatiebeleid 2019-2022
- Strategisch communicatiebeleid 'Vitamine C'
- Participatiebeleid 'Wikselwurk'

Financiën

Het is nu nog niet helemaal duidelijk welke inspanningen en middelen nodig zijn om de visie op dienstverlening en het Wikselwurk beleid in samenhang te doorleven in de organisatie en de komende jaren ten uitvoering te brengen. Dit wordt pas duidelijk bij het opstellen van een uitvoeringsplan. We sluiten zoveel mogelijk aan bij wat er al loopt en de budgetten die reeds beschikbaar zijn.

We zullen onszelf wel de ruimte moeten geven om gaandeweg te leren, te evalueren en bij te stellen op onderdelen indien nodig. Het realiseren van de ambities voor dienstverlening conform onze dienstverleningsvisie en inwoners- en overheidsparticipatie conform ons Wikkelswurk beleid, kan dus mogelijk op onderdelen wel om extra inspanningen en middelen vragen. Als dit nodig blijkt te zijn, dan zullen we via de gebruikelijke route om extra financiële middelen vragen om onze ambities in de praktijk te gaan realiseren.

Duurzaamheid

N.v.t.

Communicatie

Dienstverlening is van ons allemaal, samen zijn we het visitekaartje en maken wij het verschil voor onze inwoners. Om van (de doorontwikkeling van) onze dienstverlening een gezamenlijke opgave te maken, is veel geïnvesteerd in betrokkenheid bij het opstellen van de dienstverleningsvisie zoals beschreven onder de argumentatie. Na vaststelling van de visie communiceren we hier ook actief over naar de pers, inwoners, ondernemers, organisaties en medewerkers. Doel hiervan is om helderheid te bieden over hoe wij onze inwoners bedienen, wat inwoners van ons mogen verwachten in onze dienstverlening en wat onze ambities zijn de komende jaren. We zetten de verschillende communicatiekanalen van de gemeente in, zoals een nieuwsbericht, website, social media, digitale nieuwsbrief, Tusken de Marren en video. Er wordt een communicatieplan opgesteld, waarin rekening wordt gehouden met de diverse doelgroepen.

Vervolg en evaluatie

We vragen de raad om de dienstverleningsvisie vast te stellen en refereren naar een nader uit te werken uitvoeringplan, waarbij de manier van jaarlijks verantwoorden van de behaalde resultaten wordt meegenomen.

Bijlagen

- Dienstverleningsvisie 2022 – 2026 ‘Tsjinsterferliening, ús nammekaartsje’
- Raadsvoorstel vaststellen dienstverleningsvisie