

ADVIESNOTA voor burgemeester en wethouders

Openbare besluitenlijst

Zaaknummer: 13566-2023

Medewerker	:	Gerald Grashof
Team	:	Directie
Datum	:	27 maart 2023
Portefeuillehouder	:	wethouder J. Compagner

BIJLAGEN: <input checked="" type="checkbox"/> Uitvoeringsprogramma Dienstverlening 13564-2023
AFSTEMMING MET <input checked="" type="checkbox"/> anders, nl. -- <input checked="" type="checkbox"/> Actief openbaar <input type="checkbox"/> Niet actief openbaar <input type="checkbox"/> Actief openbaar, eerst contact met steller van deze adviesnota
ONDERWERP Uitvoeringsprogramma Dienstverlening

BESLUIT burgemeester en wethouders

1. In te stemmen met het uitvoeringsprogramma dienstverlening 2023-2026
2. Voor de uitvoering van het programma voor het jaar 2023 een bedrag van € 45.000 ter beschikking te stellen vanuit het uitvoeringsbudget bestuursakkoord 2023 en voor de jaren 2024 en 2025 respectievelijk een bedrag van € 90.000 en € 70.000 inbrengen bij de afwegingen kadernota 2024-2027.
3. Het uitvoeringsprogramma ter kennis te brengen van de gemeenteraad via de lijst van ingekomen stukken.

SAMENVATTING

Voor de periode 2023-2026 is een uitvoeringsprogramma dienstverlening opgesteld. De kwaliteit van onze dienstverlening is één van de speerpunten uit het bestuursakkoord "focus en verbinding".

Dienstverlening is naast participatie en gebiedsgericht werken één van de strategische speerpunten van onze gemeente.

Het uitvoeringsprogramma is (mede) gebaseerd op de resultaten van het onderzoek "waar staat je gemeente.nl" waaraan door de gemeente Olst-Wijhe periodiek wordt deelgenomen. Daarnaast is ook gebruik gemaakt van de resultaten van het cliëntenervaringsonderzoek Wmo.

De resultaten zijn verwerkt tot acties en projecten om enerzijds meer inzicht te krijgen in de behoeften van onze inwoners en tegelijkertijd gewoon "doen".

Tevens is aansluiting gezocht bij het programma "online dienstverlening" dat is opgesteld op basis van het in opdracht van de gemeenteraad uitgevoerde onderzoek naar onze digitale dienstverlening.

Voor de uitvoering van het programma zijn tijdelijk extra middelen nodig.

INLEIDING

In 2017 is er een visie op dienstverlening vastgesteld voor de jaren 2017-2022 met de titel “persoonlijk en dichtbij”. In 2021 is deze visie op hoofdlijnen geactualiseerd. Bij deze actualisatie is ook een begin gemaakt met het opstellen van een concreet uitvoeringsprogramma. Door externe ontwikkelingen waaronder Corona, maar ook de heroverweging waren wij genoodzaakt om onze prioriteiten te heroverwegen en is het programma niet uitvoering genomen.

Omdat de kwaliteit van onze dienstverlening ook in het huidige bestuursakkoord als speerpunt en strategielijn is benoemd is bijgaand uitvoeringsprogramma opgesteld.

BEOOGD RESULTAAT

De kracht van de gemeente Olst-Wijhe benutten door het verschil te maken in dienstverlening waarbij de kwaliteit van onze dienstverlening wordt gezien als instrument het vertrouwen in de overheid van onze inwoners de (her)winnen. Dit met bekwaamheid, betrokkenheid en betrouwbaarheid (rapport Raad voor het Openbaar Bestuur) als basisprincipes.

KADER

- Bestuursakkoord “focus en verbinding”
- Wet open overheid
- Wet elektronische publicatie
- Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer
- Archiefwet
- Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid

ARGUMENTEN

Het beoogd resultaat zoals hiervoor omschreven vraagt om hantering van de volgende uitgangspunten (zie uitvoeringsprogramma):

- We doen wat we beloven;
- We stellen de inwoner centraal (nb dit is niet gelijk aan: “u vraagt wij draaien”);
- We leveren maatwerk;
- Onze dienstverlening is herkenbaar;
- Dienstverlening is van onze allemaal.

Dit vraagt om een (tijdelijke) programmatische aanpak om enerzijds scherper te krijgen op welke wijze onze dienstverlening zo goed mogelijk aansluit op de (veranderende) behoeften in de samenleving en anderzijds om concrete projecten te kunnen uitvoeren de kwaliteit van de dienstverlening daadwerkelijk te kunnen verbeteren. Daarnaast vraagt het goed benutten van de samenwerking in DOWR- en Dimpactverband om een goede aansluiting van onze gemeente te kunnen borgen.

Voor de verdere argumentatie wordt verwezen naar bijgaand uitvoeringsprogramma.

DRAAGVLAK

Het programma is afgestemd met de portefeuillehouder, het directie-teamleidersoverleg en de meest betrokken medewerkers.

DUURZAAMHEID

Niet van toepassing

RISICO'S (financieel/juridisch)

Het niet voldoen aan de genoemde wettelijke kaders kan risico's hebben in de sfeer van aansprakelijkheid.

FINANCIËLE CONSEQUENTIES

De programmatische aanpak vraagt voor de korte termijn om extra inzet. Uitgangspunt is dat de uitvoeringsacties zoveel mogelijk worden geïntegreerd in de reguliere werkprocessen en sprake is van

tijdelijke extra inzet voor een periode van twee en een half jaar. Of na deze periode nog aanvullende structurele inzet noodzakelijk is zal moeten worden afgewogen in 2025 bij de afronding van het programma. Thema's die te maken hebben met "houding en gedrag" zullen worden geïntegreerd in het strategisch opleidingsprogramma waarvoor middelen beschikbaar zijn. Uiteraard vraagt dit wel om beschikbaarheid van medewerkers om hieraan te kunnen deelnemen.
Bij het dienstverleningsprogramma

Dit vraagt om de volgende financiële inspanningen:

Programma dienstverlening	2023	2024	2025
Onderzoeken	15.000	30.000	10.000
Programma-organisatie	25.000	50.000	50.000
Leren en ontwikkelen*	0	0	0
Communicatiemiddelen	5.000	10.000	10.000
Totaal	45.000	90.000	70.000

* budget opgenomen in het strategisch opleidings- en ontwikkelplan.

AANPAK/UITVOERING

Zie uitvoeringsprogramma.