



Startnotitie Visie op Dienstverlening 2019-2023

Doel van de visie

De dienstverleningsvisie bevat de koers voor de ontwikkeling van de gehele gemeentelijke dienstverlening. Het is de kapstok op strategisch niveau voor onze dienstverlening, een instrument om te kunnen sturen en om handvatten te bieden om keuzes op te baseren. Wij baseren onze keuzes op dit moment op de "Visie Dienstverlening Gemeente Ouder-Amstel 2010-2015". Vanaf 2015 is er nog geen vervolg gegeven aan het aanpassen of vernieuwen van de dienstverleningsvisie mede omdat wij vanaf dat jaar zijn gaan samenwerken in DUO-verband. Sindsdien wordt de uitvoering van de taken van Ouder-Amstel uitgevoerd door Duo+. Daarmee zijn ook de meeste klantcontacten van inwoners met de Duo+-medewerkers. Het is dan ook noodzakelijk om zoveel mogelijk samen met DUO+ te komen tot een gemeenschappelijke visie, omdat het ondoenlijk is als de medewerkers voor de diverse gemeenten op een andere manier moeten acteren.

De samenleving verandert snel en de wensen van onze inwoners daarmee ook. De gemeente wil in haar dienstverlening daar continu flexibel op kunnen inspelen. Daarom is het goed nu opnieuw te bezien hoe zij adequaat geholpen kunnen worden.

Kaders

Visie 2030:

De visie 2030 beschrijft een snel veranderende samenleving waarin inwoners hoge eisen stellen aan kwaliteit en snelheid van dienstverlening in het algemeen maar zeker van gemeenten. Inwoners krijgen steeds meer een rol bij het tot stand komen van gemeentelijk beleid. De gemeente Ouder-Amstel gaat groeien en de verwachting is dat rond 2030 het aantal inwoners is verdubbeld.

Collegeagenda:

In de Collegeagenda 2018-2022 zijn een aantal speerpunten benoemd op het gebied van Dienstverlening:

- Eigentijdse bedrijfsvoering en dienstverlening
- Opstellen dienstverleningsvisie waarbij digitaal en flexibel de kernwoorden zijn in samenwerking met DUO+
- Doorontwikkeling van de website als dienstverleningskanaal

Hoe breed zien wij dienstverlening:

Alles wat we doen voor de inwoners, ondernemers en instellingen in de gemeente Ouder-Amstel is dienstverlening. Als gemeente Ouder-Amstel maken wij voortdurend keuzes over de inrichting en uitvoering van onze dienstverlening. Of het nu gaat om het doorgeleiden naar zorg (sociaal domein), een gesprek over de leefbaarheid van de buurt, de beantwoording van een boos telefoontje over de afvalinzameling, een acquisitiesprek met een ondernemer, de digitale

aangifte van een verhuizing of een aanvraag voor een vergunning het is allemaal dienstverlening.

Bij de meeste dienstverleningscontacten zijn wij producent, informatieverstrekker, beslisser of handhaver. Bij andere diensten zijn we regisseur, coproducent of onderhandelaar. Daar waar de samenleving als eerste aan zet is, motiveren wij en zorgen we voor ondersteuning en advies.

Aanpak

De aanpak om te komen tot een gedragen dienstverleningsvisie is:

- Startnotitie bespreken met de raad en kaders ophalen voor het vervolgtraject
- In samenwerking met DUO+ een Visie op hoofdlijnen opstellen
- Visie op hoofdlijnen door de gemeenteraad laten vaststellen
- Gemeente en Duo+ gaan per thema of organisatieonderdeel uitvoeringsplannen opstellen op basis van de algemene Dienstverleningsvisie op hoofdlijnen

Communicatie en participatie

Dienstverleningsvisie heeft nadrukkelijk directe raakvlakken met (visie op) participatie en (visie op) communicatie, de Omgevingsvisie en de visie op het Sociaal Domein. De dienstverleningsvisie biedt het basisconcept voor al deze documenten en de uitwerking daarvan maar indirect ook met alle beleid en uitvoering van de gemeente. In de dienstverleningsvisie worden uitgangspunten geformuleerd die breed gelden.

Financiën

Het opstellen van de visie past binnen de bestaande capaciteit en het bestaande budget. Voor de uitvoering van de visie is wellicht nog aanvullend budget nodig.

Monitoring en evaluatie

De opgave wordt vertaald in maatschappelijke effecten die gemonitord worden. De visie wordt vertaald in een uitvoeringsprogramma. Na 2 jaar wordt het uitvoeringsprogramma geëvalueerd.



Bespreekpunten voor de raad

Vragen en stellingen aan de raad:

- Welke onderwerpen mogen niet ontbreken in de dienstverleningsvisie nieuwe stijl?
- Medewerkers van de gemeenten moeten veel meer uitgaan van mogelijkheden (en niet van onmogelijkheden). Eens/oneens
- De gemiddelde inwoner komt niet vaker dan 1x per 5 jaar in het gemeentehuis. Dan zijn de huidige openingstijden te ruim.
- De gemeente moet investeren in digitalisering: de inwoner moet (waar mogelijk) alle diensten/aanvragen eenvoudig en snel vanuit huis kunnen regelen.
- Maatwerk voor kwetsbare groepen is noodzakelijk. Dit mag extra geld kosten.
- Een goede dienstverlenende houding vereist meer vertrouwen in de aanvrager van een uitkering of vergunning en minder focus op controle en handhaving.
- Om het dorp levendiger te maken willen wij extra investeren in het ondersteunen van actieve ondernemers bij het aanvragen van diensten van de gemeente.
- Actieve inwoners en ondernemers houden ons dorp levendig. Het is belangrijk dat er een 'olierijtuigje' binnen onze organisatie wordt aangesteld die vergunningen van deze groepen versneld behandelt.