

Raadscommissievoorstel

Status: Informerend

Agendapunt:	6
Onderwerp:	Wijziging Publieksdienstverlening Burgerzaken
Datum:	24 mei 2016
Portefeuillehouder:	drs. H.C.P. Noten
Decosnummer:	485
Informant:	Mark Duijtshoff m.duijtshoff@dalfsen.nl (0529) 488 308

Doel:

Kennis te nemen van het besluit van het college van Burgemeester en Wethouders om de dienstverlening aan te passen conform de notitie 'een Nieuwe manier van Publieksdienstverlening'.

Inleiding:

7 maart 2016 is de kadernota 'een Nieuwe manier van Publieksdienstverlening' opiniërend besproken in de raadscommissie. Hoewel een aantal fracties hun zorgen uit over de andere manier van dienstverlening in met name servicepunt Lemelerveld, zijn de reacties vooral positief. Deze positieve reacties werden bevestigd tijdens de bijeenkomst met de plaatselijk belangen van Lemelerveld, Dalfsen(dorp) en Hoonhorst op 21 maart¹, waarbij wel aandacht werd gevraagd voor de communicatie over de nieuwe manier van dienstverlening (hierbij o.a. benoemen dat deze nieuwe manier van dienstverlening is afgestemd met de plaatselijk belangen) naar de kwetsbare doelgroepen.

In de nota 'een Nieuwe manier van Publieksdienstverlening' wordt voortborduurde op de kadernota en zijn de opmerkingen vanuit raadscommissie en plaatselijk belangen verwerkt. De nieuwe manier van dienstverlening betreft concreet drie onderdelen, namelijk:

- Het wijzigen van de openingstijden van de burgerzaken balies in het gemeentehuis;
- Het invoeren van het werken op afspraak en;
- Het bezorgen van reisdocumenten en rijbewijzen.

Uitgangspunten hierbij zijn dat voor de kern in Lemelerveld de dienstverlening in het vervolg niet meer plaats vindt op vaste ochtenden vanuit het 'Kultuurhus', maar periodiek, afgestemd op de momenten dat Stichting Welzijn ouderen Lemelerveld zitting heeft, en dat aanpassingen in de dienstverlening budgetneutraal plaats vinden, ergo, geen meerkosten opleveren.

24 mei 2016 heeft het college ingestemd met het voorstel om de nieuwe manier van publieksdienstverlening. Met dit voorstel wordt u geïnformeerd over vernieuwing die het college in de publieksdienstverlening door wil voeren.

Kernboodschap:

Bij de vernieuwing van de dienstverlening zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- 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.
- 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.

¹ De overige plaatselijk belangen hebben niet gereageerd op de uitnodiging om over de nieuwe manier van dienstverlening mee te praten

Duurzaamheid:

n.v.t.

Communicatie:

Met de afdeling communicatie is een planning voor de communicatie opgesteld.

Vervolg:

In samenwerking met de plaatselijk belangen en Stichting Welzijn Ouderen Lemelerveld zal uitvoering worden gegeven aan de nieuwe manier van dienstverlening.

Bijlagen:

- Kostenoverzicht openhouden servicepunt Lemelerveld
- Notitie '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