

Raadscommissievoorstel

Status: Informerend

Agendapunt:	6
Onderwerp:	Programma dienstverlening
Datum:	19 maart 2012
Portefeuillehouder:	drs. H.C.P. Noten
Decosnummer:	29
Informant:	Nicole Lamers E. n.lamers@dalfsen.nl T. (0529) 48 83 91

Doel:

Kennismemen van de notitie *Dienstverlening, de burger wil service zien!* (concrete uitwerking programma dienstverlening, inclusief planning en kosten).
Kennismemen van *Handboek burgerparticipatie* (onderdeel project burgerparticipatie) en *Bedrijfsinformatieplan* (onderdeel project informatievoorziening)

Inleiding:

In 2011 heeft uw gemeenteraad besloten om met programma Dienstverlening de gemeentelijke dienstverlening verder te professionaliseren en toekomstbestendig te maken.

Hoewel burgers en ondernemers onze dienstverlening positief waarderen, moet er actie worden ondernomen om dit voor de toekomst zo te houden. De huidige financiële realiteit (bezuinigingen, minder medewerkers, meer taken), de veranderende rol van de overheid in combinatie met een veranderende behoefte van de burger (mondiger burgers) en technische mogelijkheden vragen van onze organisatie een andere manier van werken (aanpassingen werkprocessen en structuren) en een herstructurering van de informatiestromen. Daar komt bij dat de Rijksoverheid gemeenten in 2015 als dé poort tot publieke dienstverlening.

De Rijksoverheid heeft vanuit het gemeentefonds via een kasschuif-constructie incidentele middelen beschikbaar gesteld voor de jaren 2011 t/m 2014. Dit is bedoeld om gemeenten te helpen om de basisinformatievoorziening voor 2015 te kunnen realiseren. Omdat de rijksbijdrage in 2015 in zijn geheel weer wordt gekort, is de kasschuif-constructie budgettair neutraal. Het Rijk gaat er vanuit dat gemeenten door deze verbeterde informatievoorziening efficiënter kunnen werken en daardoor structureel kunnen besparen op de bedrijfsvoering.

Kernboodschap:

De inspanningen van het programma zijn gericht op het leveren van servicegerichte dienstverlening, op basis van de behoefte van de burger (individueel en collectief). Een doelgerichte organisatie en efficiënte bedrijfsvoering zijn daarbij cruciaal.

Programmamanagement zorgt ervoor dat de samenhang en de coördinatie van projecten, inspanningen en veranderingen integraal binnen een organisatie worden opgepakt. Projecten versterken elkaar, zaken worden niet dubbel gedaan, ontwikkeling worden logisch in de tijd gezet en ervaringen tussen projectleiders worden gedeeld.

De focus van programma Dienstverlening is september 2013. Het programma is bedoeld als tijdelijke katalysator, de gewenste veranderingen moeten uiteindelijk onderdeel worden van de reguliere werkprocessen in de organisatie. Veel ontwikkelingen zullen na september 2013 hun vruchten gaan afwerpen.

Met deze informatienota kunt u kennisnemen van de invulling en aanpak van programma dienstverlening. De notitie *Dienstverlening, de burger wil service zien! (visie en uitvoeringsprogramma)* is door het college vastgesteld. Het *Handboek burgerparticipatie* (onderdeel project burgerparticipatie) en *BIP 2.0, bedrijfsinformatieplan 2012-2016* (visie en stappenplan project informatievoorziening) zijn projectresultaten en zijn ook ter informatie bijgevoegd.

Communicatie:

Om interne en externe bekendheid te geven aan programma dienstverlening is het campagneplan '*Paulien wil service zien!*' opgesteld.

Vervolg:

- Financiële consequenties (eenmalig en structureel): voorjaarsnota 2012
- Halfjaarlijkse tussenrapportage zal ter informatie op het RIS worden geplaatst.

Bijlagen:

1. Dienstverlening, de burger wil service zien! (visie en uitvoeringsprogramma)
2. Handboek Burgerparticipatie
3. BIP 2.0. Bedrijfsinformatieplan 2012-2016

Burgemeester en wethouders van Dalfsen,

de burgemeester, de secretaris-directeur,

drs. H.C.P. Noten drs. H. Zwart