

Informatie voor de raad

| | | |
|---------------------------|---|---------------------------------------|
| Onderwerp | - | Voortgang beleidsplan dienstverlening |
| Portefeuillehouder | - | E. van Lente (burgemeester) |
| Eenheid | - | Publieksdienstverlening |
| Contactpersoon | - | Renate Zuidema |
| Contactgegevens | - | r.zuidema@dalfsen.nl |
| Openbaarheid | - | Openbaar |

Behandeld in collegevergadering van
Behandeling in raadsvergadering van

6 april 2021
 26 april 2021

Kernboodschap:

Het college van B&W stelt u voor kennis te nemen van de voortgang van het beleidsplan dienstverlening.

In 2019 heeft u als gemeenteraad het beleidsplan dienstverlening 'Persoonlijk in een digitale wereld' besproken. In dit beleidsplan staan de inwoners en ondernemers van de gemeente Dalfsen centraal. Wij kiezen voor een persoonlijke benadering in een digitale wereld en leveren maatwerk, waarbij vraagstukken integraal opgepakt worden. We vragen een actieve rol van onze inwoners en ondernemers. Initiatieven worden gewaardeerd, we bieden ruimte en denken mee. Dit doen we vanuit onze Dalfser klantwaarden: duidelijk, gebruiksvriendelijk, mensgericht en transparant.

Hierbij zijn de volgende ambities vastgesteld:

1. Digitale selfservice waar het kan en persoonlijk als de situatie daar om vraagt.
2. Persoonlijk contact met inwoners en ondernemers: daar maken we het verschil.
3. De inwoner of ondernemer is via al onze kanalen bij ons welkom.
4. De inwoner of ondernemer krijgt altijd een duidelijk antwoord of tijdige informatie over de voortgang. Ongeacht via welk kanaal deze vragen binnenkomen.
5. De gemeente Dalfsen werkt duurzaam en is kostenbewust .

Voor de uitvoering van het beleidsplan wordt jaarlijks een uitvoeringsplan vastgesteld in het Management Team (MT). In deze memo informeren wij u over het uitvoeringsplan dienstverlening 2021.

Toelichting:

Dienstverlening loopt als een rode draad door de gemeente heen. Dienstverlening aan inwoners, ondernemers, zorgvragers, samenwerking partners en ga zo maar door. Het uitvoeringsplan dienstverlening 2021 is dan ook een plan vanuit diverse disciplines.

1.0 iBurgerzaken

In 2021 wordt in navolging van 2020, verder gewerkt aan het project iBurgerzaken. Met behulp van iBurgerzaken kunnen inwoners steeds meer burgerzaken producten digitaal, 24/7 vanuit huis regelen. Zoals het doorgeven van een verhuizing (82% digitaal) en per februari 2021 een huwelijk (44% digitaal), aangifte van geboorte (20% digitaal) en aangifte van overlijden (50% digitaal). Wij zien een snelle toename van het digitale gebruik*.

Reisdocumenten moeten wettelijk gezien nog steeds op het gemeentehuis of bij een van de Servicepunten aangevraagd en opgehaald worden. De RDW heeft bij 100.000+ gemeenten een proef met rijbewijzen lopen. In deze gemeenten kan het rijbewijs digitaal aangevraagd worden als er sprake is van een verlenging. Inwoners moeten hun rijbewijs nog wel fysiek ophalen. Wanneer in de toekomst reisdocumenten en rijbewijzen ook volledig digitaal aangevraagd en afgehandeld kunnen worden, kan dit toegevoegd worden aan het systeem iBurgerzaken. Het Infopunt kan inwoners ondersteunen bij het digitaal aanvragen van gemeentelijke diensten.

Met de verdere uitbreiding van iBurgerzaken, blijven inwoners en ondernemers ook nog steeds van harte welkom aan de balie bij de gemeente.

**Cijfers zijn van 8 maart 2021.*

2.0 Nabijheid bij inwoners

Met de steeds verder gaande digitalisering blijft fysiek contact in de kernen zowel in het sociaal domein als in het fysieke domein belangrijk. Hierbij is het uitgangspunt dat we aansluiten bij de leefwereld van mensen, datgene waarover mensen zich druk/zorgen maken, het contact/ de ontmoeting waar behoefte aan is in plaats van aanbodgericht de bestaande diensten aanbieden. Binnen het sociale en het fysieke domein spelen ontwikkelingen waarbij nabijheid bij inwoners belangrijk is. Denk aan de ontwikkeling van de Infopunten, toegang sociaal domein en de omgevingswet.

2.1 Infopunten

In het kader van de regeling 'Innovatieve preventieprojecten sociaal domein 2018' heeft de bibliotheek samen met Saam welzijn het project Infopunten opgezet. Aanleiding was dat welzijnsorganisaties constateerden dat de (sociale) voorzieningen in de gemeenten Dalfsen versnipperd en verspreid waren en daardoor soms moeilijk te bereiken voor inwoners. Dit belemmerde de toegankelijkheid en vroeg signalering van sociale vraagstukken. Inwoners met kleine problemen kwamen niet in beeld en ook werd er onvoldoende terugverwezen naar voorliggende (sociale) voorzieningen. In december 2020 liep het project af, hierna kort de resultaten en de doorontwikkeling.

De directe doelen zijn bereikt:

1. De Infopunten zijn fysiek gevestigd in de drie grootste kernen van Dalfsen, te weten Dalfsen, Nieuwleusen en Lemelerveld binnen de Kulturhusen. Inwoners kunnen bij de Infopunten terecht voor een diversiteit aan vragen op het brede terrein van zorg, wonen en welzijn, het vergroten van basisvaardigheden en de digitale overheid. De vragen worden meteen beantwoord of naar de juiste organisatie warm doorverwezen, door goed getrainde vrijwilligers en beroepskrachten van de aangesloten partners. Hierbij worden de medewerkers van het Infopunt ondersteund door een digitaal Infopunt. In 2019 is het communicatieplan aangescherpt. Communicatiematerialen zijn aangepast. In 2020 is een promotiefilmpje gemaakt waarbij zowel het Infopunt als het daar ondergebrachte Informatiepunt Digitale Overheid helder wordt uitgelegd: <https://www.youtube.com/watch?v=hNOVx7mij9o>. Het filmpje is verspreid via sociale media en gedeeld met partners en huisartsenpraktijken. Daarnaast wordt het filmpje vertoond op de narrowcasting in de Kulturhusen en is het terug te vinden op de sociale kaart van de gemeente Dalfsen, www.samendoenindalfsen.nl In 2020 zijn een aantal online advertenties voortgezet en is er een interview met een vrijwillige medewerker van het Infopunt verspreid. Met regelmaat is er via lokale kranten, social media en de partners aandacht gevraagd voor de infopunten. Tijdens de lockdown is het Infopunt telefonisch bereikbaar is op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur en dat dit wordt gecommuniceerd via de website van de Bibliotheek, de website van de gemeente en wekelijks in de kernpunten in de Dalfser Marskramer.
2. Door de komst van het Infopunt is de samenwerking tussen de partners verbeterd. In 2020 hebben partners van het Infopunt gesprekken gevoerd over een sterke sociale basis in de gemeente Dalfsen. Deze gesprekken hebben geleid tot een strategisch document dat meegenomen wordt als input voor het nog te ontwikkelen preventiebeleid. De partners van het Infopunt hebben uitgesproken en opgenomen in het document dat verdergaande samenwerking essentieel is en dat zij het Infopunt zien als vliegwiel voor een toekomstbestendige sociale basis. Dit sluit aan op de doorontwikkeling van de toegang.

De indirecte doelen van de Infopunten (versterken van eigen kracht en bevorderen welbevinden) zijn lastig te beoordelen. Met de doorontwikkeling, zeker in combinatie met de doorontwikkeling van de toegang, krijgen deze meer aandacht.

Het project is geëindigd op 31 december 2020 en wordt voortgezet in de staande organisaties. Gezien de diverse ontwikkelingen (vorming van het nieuwe preventiebeleid, de visie op de toegang en de doorontwikkeling in de praktijk) is de projectleider nog actief. De bibliotheek verwacht deze rol via een subsidie vanuit de provincie te kunnen bekostigen.

In dezelfde raadscommissie vergadering als deze, namelijk mei 2021 staat de doorontwikkeling van de toegang tot het sociaal domein op de agenda. Bij dit onderwerp wordt nader ingegaan op de resultaten van het Infopunt project en de doorontwikkeling van het Infopunt.

Infopunt en Servicepunt

In juli 2020 is de raad geïnformeerd over de voortgang van dit project in relatie tot de Servicepunten. Het Infopunt en het Servicepunt worden nog weleens met elkaar verward. Het Infopunt is het loket van

het voorveld van het sociaal domein in Dalfsen waarin verschillende organisaties participeren. Het Servicepunt is een dependance van het gemeentelijke publieksdienstverleningsloket, in Nieuwleusen en Lemelerveld is een Servicepunt. Doordat het Infopunt en het Servicepunt op dezelfde plek gevestigd zijn, is verwarring begrijpelijk.

Doordat de dienstverlening van het gemeentelijke publieksdienstverleningsloket veelal digitaliseert (iBurgerzaken), kan de gemeente participeren in het Infopunt als partner. Het Infopunt kan inwoners ondersteunen bij het digitaal aanvragen van gemeentelijke producten. Gemeentelijke producten kunnen niet fysiek aangevraagd en verstrekt worden bij het Infopunt. Hiervoor kunnen inwoners naar één van de Servicepunten of het gemeentehuis.

2.2 Omgevingswet: De gebiedsmanager

De gebiedsmanager is één van de nieuwe gemeentelijke rollen die het gevolg is van de invoering van de Omgevingswet met ingang van 1 januari 2022. Binnen nog nader aan te duiden (werk)gebieden is de gebiedsmanager het eerste aanspreekpunt voor initiatiefnemers en zoekt naar mogelijkheden om de betrokkenheid van bewoners bij gebiedsontwikkeling en leefbaarheid binnen zijn (werk)gebied te vergroten. Hij heeft binnen zijn (werk)gebied zicht op relevante (sociale, economische, technologische en maatschappelijke) ontwikkelingen en belangen. Is een sparringpartner voor bestuur, gemeentelijke organisatie, (partner)organisaties en bewoners, is de verbinder in het veld en vertaalt opgedane informatie door naar de interne organisatie. Stimuleert participatie alvorens een initiatief wordt ingediend.

In 2021 wordt geëxperimenteerd met de nieuwe rollen (casemanager, ruimtecoach en gebiedsmanager) onder de Omgevingswet. Door te experimenteren worden de rollen en het proces scherper, komen knelpunten en consequenties van keuzes in beeld en wordt inzichtelijk wat de organisatie geregeld moeten hebben om onder de Omgevingswet te kunnen werken. Voor de gebiedsmanager wordt specifiek gekeken naar de gebiedsindeling (aantal gewenste gebieden) en hoeveel uur per gebied nodig is om de rol van gebiedsmanager goed te kunnen uitoefenen en nabijheid bij inwoners goed te kunnen organiseren. Aan het eind van 2021 is hier zicht op.

3.0 Verminderen administratieve lastendruk ondernemers

In het coalitieakkoord 2018 – 2020 'Dichtbij-Dalfsen-Dichtbij' is opgenomen dat het gewenst is onderzoek te doen naar vermindering van administratieve lastendruk voor ondernemers. Dit onderzoek wordt in 2021 uitgevoerd door uitvraag te doen naar de ervaringen van ondernemers. Dit onderzoek leidt tot een advies en een plan van uitvoering voor het college van B&W en een opiniërend raadsvoorstel voor behandeling in de raad van september 2021.

4.0 Meldingen openbare ruimte

Jaarlijks komen er zo'n 2.000 meldingen over de openbare ruimte binnen bij de gemeente. Denk aan meldingen van zwerfvuil, kapotte straatlantaarns en losliggende tegels. Om de dienstverlening naar de melders te verbeteren en om efficiënter te werken wordt in 2021 onderzocht of er gewerkt kan gaan worden met een meldingssysteem waarmee de inwoner online of via een app op een smartphone op een laagdrempelige manier 24/7 een melding kan doorgeven.

Inwoners kunnen dan bijvoorbeeld een foto van hun melding toevoegen, op een kaart zien of de melding al eerder is gedaan, de status van hun melding volgen en een terugkoppeling krijgen van hun melding.

Burgemeester en wethouders van de gemeente Dalfsen,

de burgemeester
Drs. E. van Lente

gemeentesecretaris/algemeen directeur
Ing. S.A.D.C. van Geffen