

---

Agendapunt:	<b>6</b>
Onderwerp:	Dienstverlening, visie en verbeteragenda
Commissie:	14 april 2009, nr. 6
Raadsvoorstel:	3 februari 2009, nr. 164
Portefeuillehouder :	Dhr. L.V. Elfers
Beleidssterrein:	Dienstverlening
Programma:	Bestuur
Ter inzage (o.m.) :	<ul style="list-style-type: none"><li>- College besluit van 10-02-2009</li><li>- Advies van de ondernemingsraad.</li><li>- Nota dienstverlening, visie en verbeteragenda</li><li>- Interviews over dienstverlening met de directie</li><li>- Verslag van workshops over dienstverlening</li><li>- Artikel Nederland moet verdalfsen</li><li>- Sheets van thema-avonden over dienstverlening</li></ul>
Informant:	H. van Scheepen E. <a href="mailto:HvanScheepen@Dalfsen.nl">HvanScheepen@Dalfsen.nl</a> T. (0529) 48 83 70

---

#### **Voorstel:**

- De nota "Dienstverlening, visie en verbeteragenda gemeente Dalfsen" vast te stellen.
  - Besluitvorming over de in de verbeteragenda genoemde bedragen ( € 10.000,= incidenteel en € 14.000,= structureel) mee te nemen bij de behandeling van de voorjaarsnota.
- 

#### **Inleiding:**

In het collegeprogramma is de intentie vastgelegd om de dienstverlening van de gemeente naar een hoger niveau te tillen. In de programmabegroting 2008 is opgenomen dat er een dienstverleningsconcept met een concreet plan van aanpak zou worden opgesteld. Dit heeft geresulteerd in de bijgaande visie op dienstverlening. We hebben daarbij gekozen voor een praktische aanpak. Via visievorming en ambitiebepaling is toegewerkt naar concrete actiepunten die zijn opgenomen in een verbeteragenda voor de komende vier jaar.

#### **Beleidskader en rol gemeente:**

In juli 2005 heeft het Kabinet besloten dat er één overheidsloket voor burgers en bedrijven moet komen, dat de naam "Antwoord" heeft gekregen. Dit besluit is nader uitgewerkt door een VNG commissie onder leiding van burgemeester Jorritsma (commissie Jorritsma). De gemeenten worden de front-office voor niet alleen gemeentelijke, maar ook overheidsbrede dienstverlening. Met het realiseren van "Antwoord" wil de overheid de dienstverlening en informatievoorziening aan burgers en bedrijven bevorderen.

Daarnaast hebben wij ook onze eigen ambities om de dienstverlening aan onze burgers, instellingen en bedrijven te verbeteren. Uit het laatst gehouden klanttevredenheidsonderzoek (2007) blijkt dat we het op dit gebied niet slecht doen. Toch zien we nog volop mogelijkheden om de dienstverlening op een hoger

niveau te brengen. Deze ambities en mogelijkheden zijn besproken in een aantal workshops waaraan het college en een groot aantal medewerkers uit de ambtelijke organisatie hebben deelgenomen. Daarnaast hebben interviews plaatsgevonden met de directieleden.

De rapportage van de workshops en het verslag van de interviews treft u aan bij de achterliggende stukken.

Uit het geheel aan inbreng is uiteindelijk de verbeteragenda voortgevloeid. Een deel van de actiepunten uit de verbeteragenda heeft betrekking op het EGEM-i realisatieplan. In een afzonderlijk voorstel zullen wij uw raad daarover informeren. We willen hierbij echter nog eens benadrukken dat de verbetering van de dienstverlening en het EGEM-i realisatieplan onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn.

### **Alternatieven:**

De rijksoverheid heeft het stimuleren van de dienstverlening gepaard doen gaan met voorschriften en wettelijke termijnen. Korthedshalve verwijzen we hier naar het voorstel over het EGEM-i realisatieplan. Aan de gemeenten wordt daarbij geen keuze gelaten over het wel of niet meewerken aan die maatregelen. Bovendien zijn de kosten die moeten worden gemaakt in de meeste gevallen voor rekening van de lokale overheid. Van alternatieven is op dat vlak dan ook nauwelijks sprake.

Als het gaat om onze eigen ambities, dan zijn de alternatieven er wel. Dat kan twee kanten uit. Aan de ene kant kunnen we onze verbeterplannen op een lager pitje zetten, of de uitvoering over een langere tijd uitsmeren. Ons college is van mening dat een dergelijke insteek niet past bij onze missie en visie. We willen onze burgers, instellingen en bedrijven klantgericht benaderen. Daarbij zijn snelle en betrouwbare informatiesystemen onontbeerlijk. Bovendien worden we geconfronteerd met eisen die de rijksoverheid aan ons stelt, zonder dat daarvoor de financiële middelen meekomen. De enige weg om daar toch aan te kunnen voldoen is die van verdergaande automatisering en verbeterde informatievoorziening. Mocht uw raad toch die richting uit willen, dan zullen wij berekeningen laten maken van eventuele besparingen.

We zouden onze ambities ook juist naar boven kunnen bijstellen en daarmee trachten om bij de kopgroep te gaan horen. Gelet op de schaal van onze gemeente en ambtelijke organisatie zou dat naar onze mening disproportionele investeringen met zich meebrengen. Echter, ook hier geldt dat wanneer uw raad hiervoor kiest, wij berekeningen kunnen maken van de extra financiële lasten.

### **Financieel kader:**

Een deel van de kosten voor de verbetering van de dienstverlening is meegenomen in het voorstel over het EGEM-i realisatieplan. Aanvullend daarop worden in de verbeteragenda enkele uitgaven genoemd. Voor zover die uitgaven betrekking hebben op opleidingen en trainingen, kunnen de kosten worden gedekt uit het opleidingsbudget. Voor de deelname aan de benchmarks (voor Publiekzaken en Milieu en Bouwen) is jaarlijks een bedrag van € 14.000,- nodig. Voor onderzoek naar de formatieve gevolgen van de invoering van een Klant Contact Centrum wordt een bedrag van € 10.000,- geraamd (in 2011). Beide bedragen zullen worden meegenomen bij de afwegingen in het kader van de voorjaarsnota.

### **Advies ondernemingsraad**

De nota "Dienstverlening, visie en verbeteragenda gemeente Dalfsen" is voor advies voorgelegd aan de ondernemingsraad. De OR heeft na zijn vergadering van 24 februari 2009 een positief advies over de nota uitgebracht.

### **Communicatie:**

Na besluitvorming door uw raad zullen in beknopte vorm de uitkomsten worden gepubliceerd.

Burgemeester en wethouders van Dalfsen,

de burgemeester,  
L.V. Elfers

de secretaris-directeur,  
drs. H. Zwart

---

Agendapunt:	<b>6</b>
Onderwerp:	Dienstverlening, visie en verbeteragenda
Commissie:	14 april 2009, nr. 6
Raadsvoorstel:	3 februari 2009, nr. 164
Portefeuillehouder :	Dhr. L.V. Elfers
Beleidssterrein:	Dienstverlening
Programma:	Bestuur
Ter inzage (o.m.) :	<ul style="list-style-type: none"><li>- College besluit van 10-02-2009</li><li>- Advies van de ondernemingsraad.</li><li>- Nota dienstverlening, visie en verbeteragenda</li><li>- Interviews over dienstverlening met de directie</li><li>- Verslag van workshops over dienstverlening</li><li>- Artikel Nederland moet verdalfsen</li><li>- Sheets van thema-avonden over dienstverlening</li></ul>
Informant:	H. van Scheepen E. <a href="mailto:HvanScheepen@Dalfsen.nl">HvanScheepen@Dalfsen.nl</a> T. (0529) 48 83 70

---

#### **Voorstel:**

- De nota "Dienstverlening, visie en verbeteragenda gemeente Dalfsen" vast te stellen.
  - Besluitvorming over de in de verbeteragenda genoemde bedragen ( € 10.000,= incidenteel en € 14.000,= structureel) mee te nemen bij de behandeling van de voorjaarsnota.
- 

#### **Inleiding:**

In het collegeprogramma is de intentie vastgelegd om de dienstverlening van de gemeente naar een hoger niveau te tillen. In de programmabegroting 2008 is opgenomen dat er een dienstverleningsconcept met een concreet plan van aanpak zou worden opgesteld. Dit heeft geresulteerd in de bijgaande visie op dienstverlening. We hebben daarbij gekozen voor een praktische aanpak. Via visievorming en ambitiebepaling is toegewerkt naar concrete actiepunten die zijn opgenomen in een verbeteragenda voor de komende vier jaar.

#### **Beleidskader en rol gemeente:**

In juli 2005 heeft het Kabinet besloten dat er één overheidsloket voor burgers en bedrijven moet komen, dat de naam "Antwoord" heeft gekregen. Dit besluit is nader uitgewerkt door een VNG commissie onder leiding van burgemeester Jorritsma (commissie Jorritsma). De gemeenten worden de front-office voor niet alleen gemeentelijke, maar ook overheidsbrede dienstverlening. Met het realiseren van "Antwoord" wil de overheid de dienstverlening en informatievoorziening aan burgers en bedrijven bevorderen.

Daarnaast hebben wij ook onze eigen ambities om de dienstverlening aan onze burgers, instellingen en bedrijven te verbeteren. Uit het laatst gehouden klanttevredenheidsonderzoek (2007) blijkt dat we het op dit gebied niet slecht doen. Toch zien we nog volop mogelijkheden om de dienstverlening op een hoger

niveau te brengen. Deze ambities en mogelijkheden zijn besproken in een aantal workshops waaraan het college en een groot aantal medewerkers uit de ambtelijke organisatie hebben deelgenomen. Daarnaast hebben interviews plaatsgevonden met de directieleden.

De rapportage van de workshops en het verslag van de interviews treft u aan bij de achterliggende stukken.

Uit het geheel aan inbreng is uiteindelijk de verbeteragenda voortgevloeid. Een deel van de actiepunten uit de verbeteragenda heeft betrekking op het EGEM-i realisatieplan. In een afzonderlijk voorstel zullen wij uw raad daarover informeren. We willen hierbij echter nog eens benadrukken dat de verbetering van de dienstverlening en het EGEM-i realisatieplan onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn.

#### **Alternatieven:**

De rijksoverheid heeft het stimuleren van de dienstverlening gepaard doen gaan met voorschriften en wettelijke termijnen. Korthedshalve verwijzen we hier naar het voorstel over het EGEM-i realisatieplan. Aan de gemeenten wordt daarbij geen keuze gelaten over het wel of niet meewerken aan die maatregelen. Bovendien zijn de kosten die moeten worden gemaakt in de meeste gevallen voor rekening van de lokale overheid. Van alternatieven is op dat vlak dan ook nauwelijks sprake.

Als het gaat om onze eigen ambities, dan zijn de alternatieven er wel. Dat kan twee kanten uit. Aan de ene kant kunnen we onze verbeterplannen op een lager pitje zetten, of de uitvoering over een langere tijd uitsmeren. Ons college is van mening dat een dergelijke insteek niet past bij onze missie en visie. We willen onze burgers, instellingen en bedrijven klantgericht benaderen. Daarbij zijn snelle en betrouwbare informatiesystemen onontbeerlijk. Bovendien worden we geconfronteerd met eisen die de rijksoverheid aan ons stelt, zonder dat daarvoor de financiële middelen meekomen. De enige weg om daar toch aan te kunnen voldoen is die van verdergaande automatisering en verbeterde informatievoorziening. Mocht uw raad toch die richting uit willen, dan zullen wij berekeningen laten maken van eventuele besparingen.

We zouden onze ambities ook juist naar boven kunnen bijstellen en daarmee trachten om bij de kopgroep te gaan horen. Gelet op de schaal van onze gemeente en ambtelijke organisatie zou dat naar onze mening disproportionele investeringen met zich meebrengen. Echter, ook hier geldt dat wanneer uw raad hiervoor kiest, wij berekeningen kunnen maken van de extra financiële lasten.

#### **Financieel kader:**

Een deel van de kosten voor de verbetering van de dienstverlening is meegenomen in het voorstel over het EGEM-i realisatieplan. Aanvullend daarop worden in de verbeteragenda enkele uitgaven genoemd. Voor zover die uitgaven betrekking hebben op opleidingen en trainingen, kunnen de kosten worden gedekt uit het opleidingsbudget. Voor de deelname aan de benchmarks (voor Publiekzaken en Milieu en Bouwen) is jaarlijks een bedrag van € 14.000,- nodig. Voor onderzoek naar de formatieve gevolgen van de invoering van een Klant Contact Centrum wordt een bedrag van € 10.000,- geraamd (in 2011). Beide bedragen zullen worden meegenomen bij de afwegingen in het kader van de voorjaarsnota.

#### **Advies ondernemingsraad**

De nota "Dienstverlening, visie en verbeteragenda gemeente Dalfsen" is voor advies voorgelegd aan de ondernemingsraad. De OR heeft na zijn vergadering van 24 februari 2009 een positief advies over de nota uitgebracht.

#### **Communicatie:**

Na besluitvorming door uw raad zullen in beknopte vorm de uitkomsten worden gepubliceerd.

Burgemeester en wethouders van Dalfsen,

de burgemeester,  
L.V. Elfers

de secretaris-directeur,  
drs. H. Zwart