



## Raadsvoorstel

Raadsvergadering van 15 september 2015

Agendapunt

Relatie met L. Sjerps / registratienr.:

Datum besluit 28 juli 2015

Behandelaar L. Sjerps

Telefoonnr. 0224 – 210 632

Onderwerp visie op dienstverlening 2020

Domein Domein Burger en Bestuur

Registratienr. 15.016928

### Samenvatting

De visie op onze externe dienstverlening is ontwikkeld. De visie omvat externe klantwaarden en spreekt ambities uit, rekening houdende met de huidige trends en ontwikkelingen. De visie vertaalt zich naar onze dienstverleningskanalen, onze huisvesting, onze klantbenadering en onze samenwerking met dorp-ontmoetingspunten in de kernen.

### Voorgesteld besluit

- De bijgevoegde visie op dienstverlening 2020 vaststellen en hiermee de richting en ambities voor onze dienstverlening bepalen.
- Het dienstverleningsconcept uit 2012 intrekken.

### Toelichting

Uitgangspunten van de visie op dienstverlening zijn;

- Klantwaarden  
De volgende klantbehoeften zijn de klantwaarden voor onze dienstverlening; gemak, laagdrempelig, persoonlijk contact en privacy
- Ambities  
Het creëren van een overheid waarbij de klant; veel vanuit huis kan regelen; hulp krijgt waar nodig; sneller antwoord krijgt op vragen; optimaal gemak ervaart; er vanuit kan gaan dat de privacy altijd gewaarborgd blijft; altijd de mogelijkheid heeft voor persoonlijk contact; altijd genoeg aandacht ervaart voor ouderen en hulpbehoevenden
- Omgevingsfactoren  
Gemeente Schagen stemt haar dienstverlening af op de volgende ontwikkelingen; de toenemende vergrijzing; deregulering; van zorgstaat naar participatiesamenleving, de landelijke agenda voor een digitale overheid; van drie naar twee gemeentelocaties; werken aan een betere dienstverlening tegen lagere kosten

## Aanleiding

### Bewegen naar de klant

Aanleiding voor deze herijkte visie op dienstverlening zijn de huidige maatschappelijke ontwikkelingen<sup>1</sup> en het programma 'bewegen naar de klant'. Deze visie vormt de paraplu voor het project 'verbetering van de dienstverlening', zoals genoemd in het programma. Het dienstverleningsconcept uit 2012 sluit onvoldoende aan op deze ontwikkelingen.

### Aanscherping focus en herijking visie

Zoals u weet heeft de gemeente anno 2015 meer taken te doen en minder geld te besteden. Dit vraagt om een slimmere werkwijze. Slimmer omgaan met onze [personeels]capaciteit, gericht onze tijd inplannen met inwoners, meer gebruik maken van digitale mogelijkheden en tegelijkertijd aansluiten op de behoeften van onze inwoners. Herijking is nodig om afgesproken doelstellingen en resultaten, actuele omgevingsfactoren, capaciteit en techniek op elkaar aan te laten sluiten. Alles vanuit het belang van de klant. Hierdoor kan meer persoonlijke aandacht gaan naar de groep hulpbehoevenden en niet digitale inwoners.

### Coalitieakkoord

In het coalitieakkoord streeft u naar snelle dienstverlening waar vragen en aanvragen van inwoners, instellingen en bedrijven zo snel mogelijk en in elk geval ruim binnen de maximale termijn beantwoord worden.

### Maatschappelijk effect

Met deze visie en bijkomende consequenties werken we aan de pijler uit de Meerjarenvisie; naar een duurzame, zelfredzame samenleving.

### Meerjarenvisie

In de Meerjarenvisie 2014-2018 is afgesproken dat we werken aan de volgende doelstellingen:

- De organisatie is in balans wat betreft taken, kwaliteit en capaciteit.
- De organisatie werkt effectief en efficiënt.
- De organisatie is duurzaam in control.
- De begroting is zuiver en in evenwicht.
- De dienstverlening door de gemeente Schagen wordt gewaardeerd.

### Waar staat je gemeente

Tijdens het onderzoek 'Waar staat je gemeente' in 2014 gaf meer dan de helft van de respondenten aan dat zij in plaats van een bezoek aan het gemeentehuis, graag via internet in contact treden met de gemeente. Echter, maar een derde van de respondenten deed dit ten tijden van het onderzoek. Het onderzoek wordt weer gehouden in 2016. Of het gedrag van de respondenten dan beter aansluit bij de voorkeuren, kan dan als indicator voor deze doelstellingen werken.

## Doelstellingen

Doelstellingen die met deze visie bereikt worden zijn;

- aansluiten bij de behoeften van de klant
- optimaal gebruik maken van technische mogelijkheden
- een goed bereik voor alle klanten
- klanttevredenheid
- tegen lagere kosten

## Resultaten naar aanleiding van de visie

In bijgevoegd visiedocument leest u wat onze klantwaarden en ambities in de praktijk gaan betekenen. De uitvoering wordt geïntegreerd in de procesoptimalisatietrajecten die vanuit 'bewegen naar de klant' worden genoemd.

---

<sup>1</sup> Decentralisatie en participatiesamenleving, een digitale overheid in 2017, toenemende vergrijzing, naar één klantcontactlocatie, bezuinigingstaakstelling

## Financiële gevolgen

Realisatie van [de resultaten van] de visie op dienstverlening past binnen de bestaande budgetten. De digitalisering van de dienstverlening zal, naar verwachting, 100.000 euro opbrengen. Dit draagt bij aan de bezuiniging op de apparaatskosten van 1,5 miljoen.

## [Communicatie] aandachtspunten

Vanwege de veranderingen in werkwijzen, die op meerdere vlakken zijn voorzien, is communicatie uiterst belangrijk. Voorafgaand aan de uitwerking van de veranderingen [genoemd bij 'resultaten naar aanleiding van de visie] wordt er intensief gecommuniceerd naar alle belanghebbenden. Na vaststelling van de bijgevoegde visie, gaat de projectgroep aan de slag met een uitvoeringsplanning van de genoemde resultaten. De planning wordt in het laatste kwartaal van 2015 ter kennisname aan de commissie Bestuur aangeboden.

## Totstandkoming visie; van buiten naar binnen

### 1. Voorbereiding

Ter voorbereiding zijn eerst de actuele trends en ontwikkelingen in kaart gebracht. Op die manier hebben we helder gekregen waar gemeente Schagen nog invloed op heeft en waarop niet. Vervolgens is gekeken welke concrete dienstverleningsvraagstukken wij als gemeente moeten aanpakken om onze dienstverlening toekomstbestendig te maken, binnen de actuele trends en ontwikkelingen. De visie reikt tot 2020 omdat de trends en ontwikkelingen er dan mogelijk weer heel anders uit zien.

### 2. Van buiten naar binnen

De klantbehoeften; gemak, laagdrempeligheid, persoonlijk contact en privacy zijn volledig bepaald door onze inwoners. In mei jl. zijn de huidige trends en ontwikkelingen voor de inwoners in kaart gebracht. Op basis daarvan is hen een aantal vraagstellingen voorgelegd over de aandachtspunten naar aanleiding van de digitalisering, de publiekshal van het gemeentehuis, begeleiding voor hulpbehoevenden en dienstverlening aan huis. Hele concrete vraagstukken waarbij genoemde klantwaarden steeds terugkwamen. Deze vragen en genoemde reacties zijn nog terug te vinden op [www.schagen.nl/dienstverlening](http://www.schagen.nl/dienstverlening).

### 3. Visievorming

Tijdens een thema-avond op 3 juni jl. over dienstverlening en klantgerichtheid zijn de trends en ontwikkelingen en de input van de inwoners gedeeld met een vertegenwoordiging van de raad. Tijdens deze avond zijn praktische oplossingen en aandachtspunten opgehaald voor de uitwerking van deze visie.

Burgemeester en wethouders van de gemeente Schagen,

gemeentesecretaris

burgemeester

De heer N.H. Swellengrebel

Mevrouw M.J.P. van Kampen-Nouwen

# Raadsbesluit

## De raad van de gemeente Schagen,

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders d.d. 28 juli 2015;

gezien het advies van de commissie Bestuur d.d. 26 augustus 2015;

### besluit:

- De bijgevoegde visie op dienstverlening 2020 vast te stellen en hiermee de richting en ambities voor onze dienstverlening te bepalen;
- Het dienstverleningsconcept uit 2012 in te trekken.

Aldus besloten in de vergadering van: 15 september 2015.

De raad van de gemeente Schagen,

griffier

voorzitter

Mevrouw E. Zwagerman

Mevrouw M.J.P. van Kampen-Nouwen