

MEMO

datum	25 augustus 2020	☒ ter informatie	☐ ter circulatie
aan	presidium	☒ ter kennisneming	☒ volgens afspraak
cc		☐ ter behandeling	☐ voor commentaar
opsteller			
afzender	College van b&w		
onderwerp	Agenda en behandelvoorstel C&K avond 12 oktober over dienstverlening		

Beste leden van het presidium,

Op 12 oktober a.s. willen we tijdens de Context & Kadersavond met de raad in gesprek over dienstverlening.

Inleiding

Bij het opstellen van het DIN enkele jaren geleden heeft de raad verschillende doelen en inspanningen vastgesteld op het gebied van communicatie met inwoners en dienstverlening. Bij diverse planning&controlmomenten is steeds de stand van zaken aangegeven. Bij de start van de nieuwe collegeperiode is de Samenwerkingsagenda "Maak Meedoen Mogelijk" opgesteld en in de loop van 2019 heeft de P&C-cyclus een iets andere invulling gekregen. Hierbij is het DIN vervangen door de monitor waarin de nog openstaande doelen of doorlopende inspanningen uit het DIN zijn verwerkt. Specifiek voor dienstverlening wordt in de monitor alleen aangegeven hoe het met de uitvoering van die onderwerpen gaat, die nog voortkomen uit het DIN.

Dienstverlening is echter een breed begrip en de gemeentebrede basisdienstverlening aan onze inwoners vormt een belangrijk onderdeel van de going concern-taken. Naast de inzet op de eerder aangegeven onderwerpen bij de dienstverlening is de afgelopen tijd vooral hard gewerkt om meer informatie beschikbaar te krijgen. Informatie over wat er voorbij komt aan vragen en hoe wij zaken nu aanbieden, maar ook hoe de dienstverlening door inwoners ervaren wordt. Daarbij moeten we constateren dat de tijd inmiddels anders is geworden, waardoor zaken mogelijk ook in een ander licht komen te staan.

Dit alles maakt dat het nu een passend moment is om te kijken naar het eventueel bijstellen van ambities en/of benoemen van specifieke aandachtspunten. Het zou goed zijn om dit samen met de raad te doen om zo een gezamenlijke koers op dit vlak te bepalen. Wij willen op de C&K-avond van 12 oktober hiervoor een discussie met de raad voeren en bekijken of we met elkaar de ambities kunnen aanscherpen om zo te komen tot een richting voor de komende jaren. Naast de ambities als stip op de horizon, zullen we met elkaar moeten bekijken wat wenselijk en haalbaar is en welke inspanningen daarbij horen.

Toelichting

Het is goed om nog twee dingen aan te vullen, om de avond en het onderwerp goed in perspectief te zetten.

Allereerst door aan te geven dat we het deze avond willen hebben over de dienstverlening (inwonersparticipatie laten we deze avond buiten beschouwing). Het is een onderwerp dat op zichzelf al complex is, niet in de laatste plaats omdat de beleving van dienstverlening iets subjectiefs is en iedereen daar eigen beelden en verwachtingen bij heeft. Bovendien speelt ook vaak mee dat mensen die een bevredigend antwoord hebben gekregen eerder tevreden zijn dan diegenen die dat niet hebben gekregen. Toch vinden we de opgehaalde informatie vanuit de klant zeer waardevol en biedt deze ons inziens voldoende aanknopingspunten voor verbetering. Onze insteek zal zijn om aan de hand van dit feitenmateriaal en deze informatie de discussie te voeren en op zoek te gaan naar verbeteringen en eventueel aanscherpingen van de ambities.

Tot slot staat het onderwerp dienstverlening ook op de planning van de V&A avond van 7 september en de besluitvormende raad van de 21^{ste}. Dit naar aanleiding van de discussie in de raad bij de jaarrekening. Toen is besloten het voorstel van het college om een deel van het positieve resultaat te bestemmen voor een impuls aan de dienstverlening niet te volgen. Hiervoor wordt nu een apart raadsvoorstel gemaakt, waarin meer tekst en uitleg wordt gegeven over de achtergronden en noodzaak voor de voorgestelde investering in de bedrijfsvoering ten behoeve van de dienstverlening. Hierbij zal dan ook aangegeven worden hoe deze investering gezien moet worden ten opzichte van de dienstverlening op dit moment, maar ook hoe een en ander kan bijdragen aan of randvoorwaardelijk is voor eventuele nieuwe ambities. Deze discussie in september en de bijbehorende stukken zullen zeker gebruikt kunnen worden bij de voorbereiding van de avond van 12 oktober, maar het is een bewuste keuze om eerst besluitvorming te vragen over het ene deel en pas daarna de discussie over verbeteringen en ambities met elkaar te voeren.

Programma van de avond

In de bijeenkomst willen we starten met het schetsen van het beeld van de dienstverlening van de gemeente Kaag en Braassem. Hiervoor zijn cijfers, metingen en feedbackgegevens beschikbaar. Ook willen we ingaan op trends op het gebied van dienstverlening in gemeenteland. Met de raad willen we ten slotte discussie voeren over de koers en keuzes aan de hand van enkele stellingen, die we op een later moment (voor 28 september) zullen toesturen.

Doel van deze avond is tweeledig

- Allereerst informatie-uitwisseling, kennis delen en gelegenheid voor de raad voor het stellen van verdiepende vragen. Met als doel om een beeld te krijgen van hoe zaken

nu gaan en door inwoners ervaren worden en hoe gemeenten in het algemeen met ambities ten aanzien van dienstverlening omgaan.

- Te verkennen met elkaar welke ambities voor onze gemeente passend zijn en waar we de accenten willen leggen voor de kortere en langere termijn, en wat dit dan betekent.

Vorbereiding:

- Kennis nemen van de in ibabs gepubliceerde stukken met basisinformatie, die komende weken nog aangevuld worden met nieuwe informatie.
- College zou graag met u praten over de aandachtspunten voor de komende jaren op het gebied van dienstverlening en roept u op om hierover mee te denken en ideeën in te brengen.
- Als de stellingen rondgestuurd worden, zal daarbij aangegeven worden hoe we deze gaan bespreken in de avond en wat dit aan specifieke voorbereiding vraagt.