

RAADSFORMATIEBRIEF

Nummer griffie :
Zaaknummer :
Documentnummer : 725185

Van : College van burgemeester en wethouders
Aan : de leden van de gemeenteraad
Onderwerp : Motie dienstverleningsvisie

Verantwoordelijke portefeuillehouder: F.P. Fakkers

Inleiding

Op 9 juni jl. is in uw raad de Dienstverleningsvisie 2016-2020 unaniem vastgesteld. Hierbij is ook de door de CDA ingebrachte motie dienstverlening met algemene stemmen aangenomen. Op basis hiervan wordt het college van B&W verzocht:

- de mogelijkheid te onderzoeken om de dienstverlening uit te breiden met huisbezoeken bijvoorbeeld ten behoeve van opname en afgifte van paspoorten, ID's, rijbewijzen (m.b.v. mobiele pinautomaat, mobiel apparaat voor vingerafdrukken) en voor vergunningen i.v.m. noodzakelijke aanpassingen woning. Deze opsomming betreft slechts voorbeelden en is niet limitatief;
- het onderzoek naar deze mogelijke uitbreiding van dienstverlening in 2016 te laten plaatsvinden;
- de gemeenteraad eveneens dit jaar nog een terugkoppeling te geven inzake de resultaten van dit onderzoek.

Informatie

Alvorens in te gaan op het verzoek van de motie, willen wij benadrukken dat met de door u vastgestelde Dienstverleningsvisie 2016-2020 onze focus de komende jaren onverminderd gericht is op het vormgeven van de digitale overheid: "Digitaal, wat digitaal kan". Dit conform het rijksbeleid welke op basis van de Digitale Agenda 2020 wordt geconcretiseerd. We kiezen er voor de dienstverlening zo vorm te geven dat deze meer dan ooit aansluit bij leefwereld en behoeften van onze "burgers" (inwoners, verenigingen, bezoekers, bedrijven, ondernemers en maatschappelijke instellingen): eenvoudig, gemak en maatwerk zijn hierbij onze sleutelwoorden. Met de verbetering van ons digitaal kanaal stellen wij de burger in staat met ons in contact te treden op de momenten dat het de burger schikt. Steeds meer van onze producten en diensten kunnen vanuit huis (of elders) worden aangevraagd en verkregen. In de bijlage treft u een overzicht van de digitale producten en diensten die reeds beschikbaar zijn dan wel in ontwikkeling zijn.

Zoals reeds aangegeven zetten wij in lijn met het landelijk beleid in op "digitaal waar het kan". Echter, wij voegen hier met u nadrukkelijk aan toe "persoonlijk waar nodig of gewenst", omdat we er ons van bewust zijn dat een deel van onze burgers zich nog niet thuis voelt op de digitale snelweg. Het "persoonlijk contact" maken we op verschillende manieren mogelijk: telefonisch (o.a. door telefonisch spreekuur), vrije inloop in de ochtenden en op afspraak.

Wij vinden het belangrijk onze burgers continu te betrekken bij de verdere verbetering van onze dienstverlening. Dit doen we door de raadpleging van het burgerpanel en het enquêteren en interviewen van burgers. Voorbeelden hiervan zijn:

- de instelling en uitbreiding van het telefonisch spreekuur → 2014 en 2015 (burgerpanel, enquête);
- het behouden van de mix van dienstverleners op afspraak en vrije inloop → 2015 (burgerpanel, enquête);
- het vormgeven van de nieuwe website → 2016 (interviews).

Het raadplegen van burgers op de kwaliteit van één of meerdere onderdelen van onze dienstverlening vindt jaarlijks plaats, net als het meten van de klanttevredenheid. Het meten van de klanttevredenheid geschiedt door de deelname aan de jaarlijkse enquête van "Waar staat je gemeente". Een prima instrument om een globaal beeld te krijgen van de waardering van de burger, met name in vergelijking met andere gemeenten. We hechten er echter waarde aan een doorlopend beeld te krijgen van de klantbeleving en waardering van de dienstverlening. Vandaar dat we nu aan het verkennen zijn hoe deze klantbeleving het best in beeld gebracht kan worden.

Dat brengt ons tot de inhoud van aangenomen motie, waarin wordt verzocht de mogelijkheid te onderzoeken om de dienstverlening uit te breiden met huisbezoeken. Wij wijzen u erop dat in het kader van "persoonlijk waar nodig of gewenst" wij verschillende vormen van huisbezoeken dan wel aan-huis-dienstverlening al in de praktijk brengen dan wel de komende jaren ontwikkeld worden. Het betreft de volgende vormen van dienstverlening:

1. Voor burgers met een lichamelijke of geestelijke beperking die niet in staat zijn een identiteitskaart aan te vragen, gaan onze medewerkers op huisbezoek om de aanvraag in behandeling te nemen. Hierbij wordt tevens afgesproken of het document daarna wordt thuisbezorgd of dat een familielid dit met toestemming kan komen afhalen op het gemeentehuis;
2. Meerdere jaren peilen we bij verzorgingshuizen de behoefte voor het aanvragen van identiteitsdocumenten op locatie;
3. Op het gebied van zorg vinden de keukentafelgesprekken plaats;
4. Er wordt geëxperimenteerd met een spreekuur van een boa in de kernen (huis van de wijk);
5. We gaan aan de slag met het thuisbezorgen van reisdocumenten, zodra hiervoor op landelijke niveau de wetgeving is aangepast en de randvoorwaarden zijn ingevuld (actiepunt visie-verwachting 2017);
6. Er is sprake van een landelijke pilot voor het thuisbezorgen van rijbewijzen. Als de proef succesvol is, dan wordt het definitief opgenomen in de regelgeving (verwachting 2017).

Andere mogelijke vormen van thuisbezoeken, zoals bijvoorbeeld op het gebied van vergunningen, vereisen voor een efficiënte dienstverlening de beschikbaarheid van digitale informatie. De komende 2 jaar is de aandacht volledig gericht op het digitaliseren en ontsluiten van deze informatie, zodat onze medewerkers plaatsonafhankelijk kunnen werken. Voor het eind van het jaar zullen wij in ieder geval verkennen of en voor welke vormen van vergunningen voor de "hulpbehoevende" burger, net als voor identiteitskaarten, huisbezoeken een waardevolle en betaalbare aanvulling op onze dienstverlening kunnen zijn.

Samenvattend, uw motie zien wij als een ondersteuning van de verrichte, lopende en geplande acties ter verbetering van onze dienstverlening. En zoals gebruikelijk zullen wij u via de bestuursrapportages en/of raadsinformatiebrieven van de voortgang op de hoogte houden.

Bijlagen:

Overzicht van digitale producten en diensten: online en in ontwikkeling.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders van Moerdijk,

De gemeentesecretaris, de burgemeester,

Drs. A.E.B. Kandel

J.P.M. Klijs

BIJLAGE: Overzicht digitale producten en diensten

Online beschikbaar

Bewijs van in leven zijn
Bewijs van Nederlanderschap
Bezwaar indienen
Collectebussen
Collectevergunning
Eigen verklaring rijbewijs aanvragen
Klacht indienen
Klein kansspel aanmelden
Loterijvergunning
Naamgebruik veranderen
Reservering haven Willemstad
Rioolaansluiting aanvragen
Uittreksel BRP
Uittreksel burgerlijke stand
Verhuizing doorgeven
Verzoek geheimhouding persoonsgegevens
Gedenkteken plaatsen
Ontheffing toegangspas Willemstad
Extra toegangspas Willemstad
Huur/koop gemeentegrond
Aanvraag huur volkstuin
Klacht leerlingenvervoer
Aanvraag reservering passagiersschepen Willemstad
Melding openbare ruimte
Verzoek om terug te bellen
Aanvraag brievenbussticker
Aanvragen hand- en spandiensten
Intake vooroverleg vergunningaanvraag
Aanvragen subsidie (voor verenigingen)

In ontwikkeling (2016/2017)

Grafuitgifte
Drank- en horecavergunning
Evenementenvergunning
Standplaatsvergunning
Leegstandswet
Ontheffing artikel 35 drank- en horecawet
Leerlingenvervoer
Aanvraag exploitatievergunning
Aanvraag speelautomaten aanwezigheidsvergunning