

\*24bs00023\*



Datum besluitraad	: 19 maart 2024	Datum oordeelraad	: 27 februari 2024
Agendapunt	:	Datum B en W	: 30 januari 2024
Volgnummer	: 24bs00023/ 24023	Programma begroting	: Programma 0 Bestuur en Ondersteuning
Gewijzigd voorstel	:	Taakveld	: Dienstverlening
Portefeuillehouder	: T. van Broekhoven		

## Adviesnota raad

### Vaststellen Visie Dienstverlening

#### Beslispunten

1. De visie Dienstverlening gemeente Veldhoven 2024-2027 'In contact met onze inwoners' vast te stellen.

#### Inleiding

De afgelopen periode is er gewerkt aan een visie Dienstverlening 2024-2027. Dit gebeurde naar aanleiding van het rapport van de rekenkamercommissie 'Digitale dienstverlening vraagt om strategische keuzes'. Daarnaast zijn er andere redenen waarom deze visie is gemaakt. Zo is dienstverlening een kerntaak van de gemeente, maar heeft het een lange tijd onvoldoende prominent op de agenda gestaan. Dit heeft gevolgen voor de kwaliteit van de dienstverlening. Andere redenen zijn de ontwikkeling rondom hybride werken, digitalisering en de schaa sprong. Dit vraagt om duidelijke kaders, waarmee de organisatie richting krijgt en waarmee de organisatie handvatten krijgt om de juiste keuzes te maken. De visie Dienstverlening helpt daarbij.

Om tot deze visie te komen is er veel input verzameld. De analyse daaruit met het benoemen van de grootste knelpunten en verbeterpunten is beschreven in het document 'Status dienstverlening gemeente Veldhoven 2023' (Bijlage 2). Dit document geeft de urgentie aan om echt een verbeter slag te maken met de dienstverlening.

De visie is opgesteld als een ambitie, waar de gemeente op langere termijn naartoe wil groeien. In het programmaplan Dienstverlening 2024-2027 (bijlage 3) staat globaal beschreven welke projecten en acties nodig zijn om de ambitie waar te maken. Deze programmatische aanpak is één van de aanbevelingen uit het rapport van de rekenkamercommissie. Dit programmaplan zal nog verder worden uitgewerkt en geconcretiseerd. De benodigde middelen kunnen dan in de begrotingscyclus van 2025-2028 betrokken worden. Voor 2024 is reeds een werkbudget in de begroting beschikbaar.

Het uitvoeringsprogramma wordt jaarlijks geactualiseerd en op basis daarvan kunnen nieuwe afwegingen worden gemaakt.

#### Beoogd effect

Met de visie Dienstverlening hebben we een gezamenlijk toekomstbeeld en gezamenlijke ambitie voor het contact tussen onze inwoners, ondernemers, partners en organisaties enerzijds en onze gemeente anderzijds. Het geeft richting aan projecten en activiteiten om onze dienstverlening de komende jaren te verbeteren.



## Argumenten

- 1.1. *Met deze visie en de programmatische aanpak voldoen we aan de opdracht van de gemeenteraad en aan de aanbevelingen van de rekenkamercommissie*  
In de raadsvergadering van 9 februari 2022 heeft de gemeenteraad het rapport over (digitale) dienstverlening van de rekenkamercommissie behandeld en de aanbevelingen overgenomen. Deze visie biedt een duidelijke ambitie voor de dienstverlening en fundamentele beloftes en uitgangspunten. Samen geven ze richting en focus voor de organisatie en weten inwoners en ondernemer wat zij van de gemeente mogen verwachten.
- 1.2. *Dienstverlening is een kerntaak van de gemeente en vraagt om gemeentebrede aanpak, -sturing en commitment van management en bestuur.*  
Dienstverlening is de verbindende schakel tussen de gemeentelijke organisatie en de samenleving. Het loopt als een rode draad door alle gemeentelijke opgaven en thema's heen. Deze visie geeft richting aan alle ontwikkelingen op het gebied van dienstverlening. Om deze hoge ambitie vorm te geven en te laten slagen is sturing en samenwerking essentieel.
- 1.3. *De visie geeft kaders hoe we de dienstverlening kunnen verbeteren.*  
Inwoners en ondernemers, maar ook de ambtenaren, ervaren dagelijks frustratie doordat bepaalde zaken in de dienstverlening niet duidelijk of goed geregeld zijn. Ook zijn er wettelijke taken die we sneller op moeten pakken. Met deze visie en programmatische aanpak kunnen we daar een impuls aan geven.
- 1.4. *De belangrijke punten van deze visie kunnen worden doorvertaald naar de P&C cyclus.*  
De raad kan met behulp van deze visie sturen op de strategische keuzes in de dienstverlening. In de begroting worden doelstellingen verwerkt met bijbehorende indicatoren waaraan getoetst kan worden.



## Kanttekeningen en risico's

1. *Zonder visie gaat de kwaliteit van dienstverlening verder achteruit.*  
Als we geen kaders stellen voor de dienstverlening gaan we nog verder achterlopen, zeker waar het thema's als digitalisering en toegankelijkheid betreft. Dat heeft ook gevolgen voor andere taken zoals communicatie en participatie. Om een uniforme dienstverlening te bieden zijn strategische kaders en aanpak noodzakelijk.
2. *Zonder middelen voor een programmatische aanpak kan verbetering van dienstverlening niet of onvoldoende plaatsvinden.*  
Een grote verbeterslag als deze vergt een programmatische aanpak en voldoende budget. Het gevaar dreigt anders dat deze visie blijft bij een ambitie op papier.

## Financiën

In de begroting van 2024 is een bedrag van € 100.000,00 voor formatie en 100.000,00 als eerste werkbudget opgenomen.

In de begroting 2025-2028 zullen de benodigde middelen voor het uitvoeringsplan Dienstverlening aan de raad voorgelegd. Dit op basis van een geactualiseerd en gedetailleerd programmaplan.

## Communicatie en samenspraak

Deze visie Dienstverlening is met een intensief en zorgvuldig proces met belanghebbenden tot stand gekomen. In de documenten staat beschreven welke belanghebbenden dat zijn. Wij hebben ons hierbij gericht op verdiepende input en niet op kwantitatieve participatie. In gesprekken hebben wij samen met belanghebbenden knelpunten en verbeterpunten opgehaald en deze vertaald naar een ambitie.

Participatie vinden wij van groot belang bij de dienstverlening en dit zullen we ook verder bij de implementatie van het uitvoeringsprogramma Dienstverlening toepassen. Per onderdeel kan dat anders zijn en we zullen daarin bewuste keuzes maken. Daarnaast is ook de interne en externe communicatie een onderdeel van dit proces en van het uitvoeringsprogramma.

## Uitvoering / planning

In het 'Programmaplan Dienstverlening 2024-2027' staat globaal beschreven welke stappen we moeten nemen om de ambitie uit de visie te bereiken. Dit programmaplan wordt voor de volgende begrotingscyclus gedetailleerd uitgewerkt.

## Bijlagen

1. Visie Dienstverlening 2024-2027 'In contact met onze inwoners'
2. Status dienstverlening gemeente Veldhoven 2023
3. Programmaplan Dienstverlening 2023-2027
4. Concept Raadsbesluit nr. 24bs000? /24024



## **Resultaat van de behandeling in de oordeelsvormende raad**

De wethouder zegt toe de raad via de P&C cyclus/kadernota periodiek te informeren over de voortgang.

Dit stuk gaat als **bespreekstuk** naar de besluitvormende raad van 19 maart 2024

## **Reactie college n.a.v. behandeling in de oordeelsvormende raad**

Burgemeester en wethouders van Veldhoven,

J.H.J. Sanders  
gemeentesecretaris/algemeen directeur

M.J.A. Delhez  
burgemeester