

Raadsinformatiebrief

Onderwerp : Meerjarenplan dienstverlening 2020-2024
Aanleiding : Opstellen nieuw meerjarenplan
Datum : 8 april 2020
Portefeuillehouder : J.G.A. Paans
Schrijver : Astrid de Gooijer

Geachte leden van de gemeenteraad,

U ontvangt deze raadsinformatiebrief om u te informeren over het nieuwe meerjarenplan Dienstverlening Drechtsteden (DD). Op het gebied van dienstverlening (onder andere gemeentewinkel, web & telefonie) werkt Alblasserdam intensief samen met de gemeente Dordrecht, Hendrik Ido Ambacht en Sliedrecht, waarbij de gemeente Dordrecht de voortrekkersrol vervult (centrumgemeente). Conform de afspraken die wij met elkaar gemaakt hebben bij het oprichten van DD wordt er iedere vier jaar een meerjarenplan opgesteld. Dat plan, voor de periode 2020-2024 ligt nu aan u voor.

De realisatie van dit meerjarenplan kent een zorgvuldig doorlopen proces. Zo is er een bewonersonderzoek uitgevoerd, zijn er veel gesprekken gevoerd en is er gebruik gemaakt van de meest recente (landelijke) onderzoeken om onze visie aan te scherpen en te verwoorden. Het meerjarenplan geeft richting aan de ambitie van DD. Deze ambitie staat niet op zichzelf, maar is een vertaling van de ontwikkelingen en behoeften in onze continu veranderende maatschappij. Het is voor ons essentieel dat DD toekomstbestendig is en blijft en zorgt voor de juiste toegevoegde waarde voor de inwoners en bedrijven.

Deze toegevoegde waarde is verwoord in een aantal bouwblokken, die ook als zodanig herkenbaar zijn in het plan:

1. Echte tijd en aandacht; inwoner centraal
2. Basisdienstverlening in beweging
3. Digitale ontwikkeling en innovatie
4. Doorontwikkeling gebruik klantsignalen
5. Expert dienstverlening en partnership
6. Organiseren eerste contact met de overheid

We maken in onze diensten een onderscheid tussen standaard dienstverlening en aanvullende dienstverlening. Standaard wil zeggen dat we van mening zijn dat dit onontkoombaar is en dus voor alle DD gemeenten gelijk moet zijn. Aanvullende dienstverlening betreft die dienstverlening waar individuele gemeenten voor kunnen kiezen. De gemeente Alblasserdam opteert op dit moment alleen voor de standaard dienstverlening, waarbij we zeker wel de ambitie hebben om op termijn door te groeien op bv het gebied van digitale ontwikkelingen en mogelijkheden. Het meerjarenplan DD valt goed samen met ons Huis van de Samenleving waarvoor ook een dienstverleningsconcept is

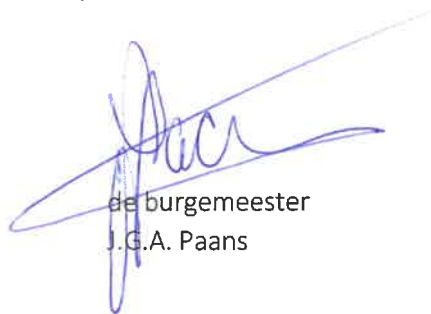
ontwikkeld. Dit zijn geen twee aparte trajecten geweest. Er is vooral gekeken hoe wij lokaal met ons Huis van de Samenleving invulling kunnen geven aan de meerjarenvissie en we elkaar kunnen versterken. Dit is onder andere terug te zien in de nieuwe rol die de gastvrouw in ons Huis van de Samenleving gaat vervullen.

De keuze voor het standaard dienstverleningspakket is wat ons betreft onontkoombaar als we onze huidige servicenormen en klanttevredenheid willen vasthouden. Het standaard dienstenpakket is echter zeker ook te omschrijven als een intensivering van ons bestaande aanbod en kwaliteit en past daarom ook goed in het verbeteren van onze dienstverlening zoals verwoord in onze Samenlevingsagenda. De jaarlijkse kosten die met dit pakket gemoeid zijn, te weten EUR 13.667, zullen wij opvoeren bij de claim in de perspectiefnota en melden in de 1^e Burap.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders,



de secretaris
S. van Heeren



de burgemeester
J.G.A. Paans