Raadsprogramma

Dienstverlening moet gewoon goed zijn voor onze burgers, bedrijven en bezoekers. De gemeentelijke dienstverlening gaat nog veel meer dan nu denken en werken vanuit de vraag van de klant. Vragen en verzoeken moeten kunnen rekenen op een meewerkende en meedenkende gemeente. Afspraken worden nagekomen. Gegaan wordt van "nee want" naar "ja mits".

De gemeentelijke dienstverlening moet ingesteld zijn op het ondersteunen van nieuwe investeringen, ontwikkelingen van burgers en bedrijven. Vragen die niet passen in de bestaande richtlijnen vragen dan om constructief overleg. Samenwerken aan mogelijkheden en wegnemen van de onmogelijkheden. Er is de bereidheid om bij goede initiatieven bestaande beleidsregels daar op aan te passen. De gemeente treedt burgers en bedrijven met een meewerkende houding tegemoet. Op die dienstverlenende houding moeten burgers, bedrijven en bezoekers kunnen rekenen.

De opdracht voor de gemeentelijke organisatie is leren werken met een participerende gemeenschap. Open staan voor initiatieven. Dienstverlening naar burgers en bedrijven moet ook slim en slank georganiseerd zijn. Beperken van de regels, verkorten van procedures, vereenvoudigen van aanvragen. Dit betekent ook dat we goedkoper kunnen werken. Inzetten op digitale dienstverlening helpt daarbij. Ontwikkelen naar i-Burgerzaken waardoor zaken zoals digitale geboorteaangifte mogelijk worden. Het ondernemersdossier is daar een goed voorbeeld van. Een actuele website ook. Gelijktijdig moet de gemeente een herkenbaar gezicht houden. Digitalisering mag het persoonlijke contact niet vervangen. Een zichtbare gemeente te zijn vraagt om dienstverlening dicht bij onze burgers, bedrijven en bezoekers.

Wat willen we bereiken?

Dienstverlening

- De gemeente levert haar producten en diensten op een klantvriendelijke en adequate manier aan burgers, bedrijven en samenwerkingspartners. Bij voorkeur digitaal, maar andere kanalen blijven als alternatief beschikbaar.
- Bewoners en ondernemers in de gemeente Steenbergen hebben inzicht in en begrijpen de uitgangspunten die de gemeente Steenbergen hanteert bij de levering van haar diensten en producten, waarbij de regels en kaders zoveel als mogelijk in een oplossingsgerichte manier worden toegepast.

Bestuurlijke kaders

- Communicatiebeleidsplan gemeente Steenbergen 2013 - 2017

Wat hebben we gedaan

Voortgang beleidsagenda

Programma Dienstverlening	Portefeuillehouder	Voortgang
De vragen/verzoeken/info van klanten vastleggen in het klantcontactsysteem (KCS)	Lepolder	naar 2017
Het via mijn overheid/ persoonlijke internetpagina informatie aan burgers/bedrijven beschikbaar stellen	Lepolder	gereed
Stimuleren van de afname van digitale producten door:	Lepolder	continu proces
I. meer digitale producten aan te bieden;		
II. Onderhouden van actuele website;		
III. Een promotiecampagne dienstverlening;		
IV. Opzetten van het ondernemersdossier.		
Een klantvraaganalyse uitvoeren om de behoefte van de ondernemers en burgers in beeld te brengen	Lepolder	gereed
Het project Beter Contact en daarvoor een plan van aanpak opstellen	Lepolder	continu proces
Pilot private kwaliteitsborging	Lepolder	continu proces
Gemeentelijke verordening op referendum	Burgemeester	naar 2017
Bereiken adequaat uitvoeringsniveau Wet Bescherming Persoons-gegevens (privacy)	Lepolder	gereed

Beleidsprioriteiten 2016

Project Beter contact
In 2016 is er door de diverse werkgroepen hard gewerkt. Het afgelopen jaar is het bestaande handvest met servicenormen uit 2009 grondig herzien. Buiten het tekstueel verduidelijken van de normen is ook het digitale kanaal toegevoegd aan het handvest. Dit was noodzakelijk omdat we ons in 2016 veel meer gericht hebben op digitale communicatie. In juli 2016 zijn we bijv. gestart met het kanaal “Whats App”. Het nieuwe kwaliteitshandvest is per 1 januari 2017 bekend gemaakt op onze gemeentelijke website. Eind 2016 is de nieuwe telefooncentrale geïmplementeerd. Met deze nieuwe centrale is de bereikbaarheid vergroot.
Met betrekking tot het onderdeel “Bezwaren” zijn er uniforme briefsjablonen opgesteld rondom juridische bezwaarprocessen. Tevens is er een start gemaakt met ‘pre-mediation’. Uit onderzoek is gebleken dat pre-medation een middel is om in te zetten binnen onze gemeente om het aantal bezwaren te verminderen.
In het kader van het onderdeel “vergunningen” zijn de processen van een 5-tal vergunningprocessen geoptimaliseerd. Voor de meldingen is er het afgelopen jaar geïnvesteerd in de aanschaf van de Mijn gemeente App. Met de komst van deze App wordt het verwerken van de meldingen en de terugkoppeling naar de inwoners beter geborgd en inzichtelijk gemaakt.