

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 "hee 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.

Wat hebben we daarvoor gedaan in 2017

Prestatie	Realisatie
Gemeentelijke verordening op referendum	Op 22 februari 2018 heeft de Tweede Kamer ingestemd met het afschaffen van het raadgevend referendum.
Project private kwaliteitsborging	In 2017 is uitvoering gegeven aan een pilotproject. Het gaat om 17 levensloopbestendige woningen. Dit project is met succes afgerond. Verder is door de markt geen gebruik gemaakt van de pilot. Dat heeft waarschijnlijk te maken met het feit dat de wet is uitgesteld.
Project Beter Contact	KWALITEITSHANDVEST Het kwaliteitshandvest is op 1 januari 2017 in werking getreden. De bedoeling is om diverse KPI's op te stellen die relateren aan het kwaliteitshandvest, om op basis daarvan te kunnen sturen en acteren op de normen. Op 1 juli 2016 is de gemeente gestart met het communiceren met de klant via WhatsApp. Eind 2016 is daarnaast de nieuwe telefooncentrale geïmplementeerd en hebben we een real-time beeld. De opgeleverde rapportages voor de telefonie worden in 2018 verder uitgewerkt. In 2017 is de focus gelegd op het vertalen van het externe kwaliteitshandvest naar interne servicenormen. Deze normen zijn als definitief concept getoetst en zijn normen klaar voor goedkeuring. BEZWAAR Op 1 oktober 2016 is gestart met pre-mediation als processtap van bezwaren. Daarnaast zijn er uniforme briefsjablonen opgesteld rondom juridische bezwaarprocessen. Deze sjablonen helpen de collega's om duidelijke en vooral begrijpelijke taal te gebruiken. De collega's zijn daarbij extra ondersteund met de trainingen 'klare taal' die in 2017 hebben plaatsgevonden. BEZWAAR VERKEERSBESLUIT Er is gekeken naar het huidige proces en op basis daarvan een verbetervoorstel gemaakt. Daarbij is een nieuw aanvraagformulier opgeleverd en zijn nieuwe sjablonen gemaakt. Als laatste heeft de werkgroep een advies opgeleverd voor de lijn, met verbeteracties in het proces, welke in 2018 in de lijn worden opgepakt. VERGUNNINGEN Door de verschillende activiteiten binnen de omgevingsvergunningaanvraag in één proces te laten doorlopen is er één casemanager die de regie voert en zijn er (activiteiten)behandelaars die gelijktijdig adviseren op de verschillende activiteiten. Hierdoor kan er tijdswinst in het proces ontstaan. Bij het drank- en horecaproces heeft de intake een prominentere rol gekregen om onvolledige aanvragen te voorkomen door vooraf samen met de indiener een checklist te doorlopen. Om de gewenste werkwijze verder te stroomlijnen zijn er specifieke cases in Corsa opgesteld voor de evenementenvergunning en de drank- en horecavergunning. MELDDesk De buitendienst beschikt sinds 2017 allemaal over een mobiele telefoon met een melddesk applicatie waardoor zij zelf meldingen kunnen afhandelen. Deze verbeteringen dragen bij aan een betere en snellere terugkoppeling richting de burgers. Extern kunnen inwoners en bedrijven vanaf januari gebruik maken van de MijnGemeente App om meldingen in de openbare ruimte door te geven aan de gemeente. Daarnaast is op de website van de gemeente een meldingenkaart te zien, waarop alle openstaande meldingen inzichtelijk zijn.