Beschrijving

Bestuur en Dienstverlening gaat over de relatie van de gemeente met onze inwoners, ondernemers, medewerkers en samenwerkingspartners. Het gaat hierbij om overheidsparticipatie (het ondersteunen van initiatieven vanuit de bevolking en bedrijfsleven), dienstverlening, onze eigen organisatie en om de samenwerking met andere gemeenten en organisaties. De manier van communiceren is hierbij een belangrijk aspect.

Portefeuillehouder(s):
- Wethouder Esther Prent
- Wethouder Koos Krook
- Burgemeester Ruud van den Belt

Wat hebben we bereikt in 2020?

Onze opgaven

Vanuit de ambities in het Interbestuurlijk Programma (IBP) en ons raadsprogramma zijn de volgende opgaven te herleiden:

Dienstverlening

Wat willen we bereiken?	Wat gaan we doen?	Toelichting	Status
We stellen de klant centraal; we voldoen aan de behoefte en verwachting van de klant, of we overtreffen deze zelfs.	Op basis van de visie Dienstverlening Steenbergen wordt een Uitvoeringsprogramma Dienstverlening opgesteld. Het uitvoeringsprogramma geeft inzicht in maatregelen die de gemeente moet nemen om de ambitie te kunnen waarmaken, al dan niet samen met de inwoners, ondernemers, bezoekers, verenigingen, instellingen of belanghebbenden.	Het uitvoeringsprogramma Dienstverlening is in juli 2020 door het college vastgesteld en ter kennisname gebracht in de gemeenteraad. In de Perspectiefnota 2020 is geanticipeerd op financiële ruimte voor de uitvoering ervan, en is deze verwerkt in de meerjarenbegroting. Doordat de voorbereiding van het uitvoeringsprogramma langer heeft geduurd, is de financiële reservering voor 2020 niet volledig ingezet voor het uitvoeringsprogramma. Doordat minder activiteiten door vaste formatieruimte opgevangen kon worden, is toch meer beslag gelegd op de financiële projectruimte dan met de Tussenrapportage is verondersteld. Hierdoor zal ca. € 25.000 in plaats van € 40.000 in 2020 vrijvallen.	 Op schema
Wij zijn dichtbij en toegankelijk; de gemeente is voor iedereen plaats- en tijdsonafhankelijk herkenbaar, bereikbaar en betrouwbaar door optimale online dienstverlening terwijl telefonisch en fysiek contact mogelijk blijft.			
Wij zijn betrokken; inwoners, ondernemers, instellingen, bezoekers en belanghebbenden voelen zich welkom, ervaren dat de gemeente er voor hen is, en voelen zich gehoord en begrepen.			
Wij organiseren samen dienstverlening; een continue verbetering van de kwaliteit en bedrijfsvoering van de gemeentebrede dienstverlening.			
Wij hebben deskundige, professionele medewerkers; medewerkers hebben voldoende kennis en vaardigheden om binnen hun handelingsruimte het verschil te maken in dienstverlening, om een prettige klantervaring tot stand te brengen bij de klant; zij willen dit continu verbeteren.			
Datagedreven dienstverlening; wij gebruiken digitale gegevens om de kwaliteit van onze dienstverlening actueel in beeld te hebben en om onze dienstverlening en bedrijfsvoering te verbeteren.			

Organisatieontwikkeling

Wat willen we bereiken?	Wat gaan we doen?	Toelichting	Status
Een gezonde balans tussen de inhoudelijke ambitie, de benodigde personele capaciteit (kwantitatief en kwalitatief) en het geld (de beschikbare budgetten).	Wij brengen de komende jaren de capaciteit van vaste medewerkers zowel kwantitatief als kwalitatief op het gewenste niveau.	Al in 2019 is de organisatie begonnen om de personeelscapaciteit zowel kwantitatief als kwalitatief op het gewenste niveau te brengen. Dit is een traject van meerdere jaren en zal naar verwachting in 2023 zijn afgerond. In 2020 heeft het accent gelegen op de werving en selectie van nieuwe medewerkers, die passen bij de ambitie waar de organisatie voor staat.	 Op schema