

Jaarstukken 2020



5.2 Dienstverlening

Effecten opgave en acties

Effecten - Wat willen we bereiken?

1. De inwoner is tevreden over de dienstverlening van de gemeente
2. Initiatieven en activiteiten van inwoners worden door de gemeente aangemoedigd, waarbij de gemeente verbindt.
3. Inwoners en organisaties worden betrokken bij gemeentelijke initiatieven en plannen.

Opgave - Wat moeten we daarvoor verbeteren?

1. Stel de inwoner centraal bij de gemeentelijke dienstverlening.
2. Versterk de gemeentelijke organisatie, zodat deze meer procesgericht, sensitief, weerbaar en transparant wordt.

Acties - Welke acties zouden we daarvoor uitvoeren?

Dienstverlening

Verbeteren van de dienstverlening blijft een continu proces, waar we ook in 2020 aan gewerkt hebben. Zelfs in deze tijden van Corona. Zo is de dienstverlening van het KCC en de balie burgerzaken onder aangepaste omstandigheden toch doorgegaan. Daarnaast zijn er steeds meer producten digitaal aangeboden en bestaande digitale producten verbeterd. Zoals verhuizingen. Hiermee is de dienstverlening voor de burger makkelijker gemaakt doordat iedereen nog producten digitaal kan aanvragen. Via de nieuwe website van de gemeente is de toegang tot de digitale producten verder verbeterd.

Communicatievisie

Het college is bezig met het ontwikkelen van een visie op communicatie. In 2020 is hiervoor het proces gestart. Het doordenken van dit proces, en het in het juiste perspectief zetten ten opzichte van aanverwante onderdelen zoals dienstverlening en participatie, neemt meer tijd in beslag dan vooraf was ingeschat. De verwachting is dat de communicatievisie medio 2021 aan de raad wordt aangeboden.

Actualisatie participatienota

Eerste kwartaal 2020 is gestart met het proces voor een geactualiseerde participatienota. Naar aanleiding van Corona en de benodigde politieke meningsvorming in de raad is extra tijd voor het proces nodig geweest. In september 2020 heeft de raad ingestemd met het te doorlopen proces voor actualisatie van de participatienota. In oktober is er vervolgens een enquête gehouden. De resultaten van die enquête zijn in november en december gelegd naast de huidige participatienota en de aanbevelingen uit eerder onderzoek naar participatie. Dit heeft geleid tot een eerste opzet voor geactualiseerd participatiebeleid. Naar verwachting wordt eind tweede kwartaal 2021 de geactualiseerde participatienota ter besluitvorming aan de raad voorgelegd.

Reisdocumentendip

De daling van de lasten en kosten van reisdocumenten in 2020 is minder gebleken dan verwacht. Zoals het zich laat aanzien, hebben dus meer burgers dan ingeschat aanleiding gezien om een nieuw reisdocument aan te schaffen. Het aantal reisdocumenten wat met spoed moest worden afgegeven, is overigens wel gedaald.