

Agendapunt : 15.  
Voorstelnummer : 12-086  
Raadsvergadering : 15 december 2011  
Naam opsteller : Saskia Remmelts  
Informatie op te vragen bij : Saskia Remmelts  
Portefeuillehouders : Burgemeester Hafkamp

Onderwerp: Visie Dienstverlening

**Aan de raad,**

<b>Beslispunt:</b> - <i>De visie "Gemeente Bergen op weg naar de top in dienstverlening" vast te stellen.</i>
---

**1. Waar gaat dit voorstel over?**

Ten behoeve van de doorontwikkeling van de dienstverlening ligt de visie "Gemeente Bergen op weg naar de top in dienstverlening" voor.

Dit voorstel gaat over de verbetering en doorontwikkeling van de dienstverlening van onze gemeente. Hiervoor wordt in het stuk een visie op dienstverlening geformuleerd alsmede een vertaalslag naar een vijftal projecten om deze visie te kunnen realiseren.

Het document bouwt voort op de presentatie die op 6 september 2011 is gehouden voor uw raad onder de titel "Gemeente Bergen op weg naar de top in dienstverlening - Beschrijving huidige situatie en externe ontwikkelingen".

De aanleiding voor de ontwikkeling van de visie op dienstverlening ligt in het collegeprogramma 2010-2014, waarin de ambitie wordt uitgesproken voor *"een dienstbaar openbaar bestuur. Onderdeel hiervan is een betere dienstverlening en grotere zichtbaarheid, het gebruik van nieuwe media, de invoering van accountmanagers en door te werken via de één loketgedachte"*.

**2. Wat besluit de raad/wat krijgt de raad als hij "ja" zegt?**

Als de raad de visie vaststelt kan ons college starten met de uitvoeringsfase.

Het beoogde maatschappelijke effect is de tevredenheid van onze inwoners en ondernemers over de prestaties van de dienstverlening van onze gemeente.

Door landelijke burgerpeilingen en benchmarking kan worden vastgesteld of de visie gerealiseerd wordt.

**3. Waarom wordt dit onderwerp nu aan de raad voorgelegd?**

De raad stelt de kaders vast voor de dienstverlening aan onze inwoners en ondernemers.

**4. Wie heeft er allemaal met de beslissing van de raad van doen?**

Alle inwoners en ondernemers, organisaties en instellingen.

**f. Burgerparticipatie**

In de maanden mei t/m juli 2011 zijn interviews gehouden met burgers, ondernemers en vertegenwoordigers van verschillende maatschappelijke organisaties over de kwaliteit van de dienstverlening. De uitkomsten hiervan zijn verwerkt in het stuk 'Gemeente Bergen op weg naar de top in dienstverlening; beschrijving huidige situatie en externe ontwikkelingen', dat als bijlage is bijgevoegd.

**g. Externe communicatie** Niet van toepassing.

**h. Extern overleg gevoerd met** Niet van toepassing

**5. Waaruit bestaan de andere mogelijkheden om het doel te bereiken?**

Gezien de hierboven geciteerde ambitie uit het Collegeprogramma alsmede maatschappelijke ontwikkelingen en ontwikkelingen in de ICT acht ons college het van groot belang om de verdere ontwikkeling van de dienstverlening ter hand te nemen.

**6. Wanneer wordt de beslissing van de raad uitgevoerd, gerealiseerd en wanneer wordt de raad daarover gerapporteerd?**

De uitvoering start direct na besluitvorming door uw raad. Uw raad wordt over de voortgang van de projecten geïnformeerd in de Voorjaars- en Najaarsnota.

**7. Welke middelen zijn met dit voorstel gemoeid?**

In de begroting 2012 is voor het project "Gemeente Bergen op weg naar de top in dienstverlening" een bedrag opgenomen van € 155.000. Tevens zijn in de begroting 2012 PM-posten opgenomen voor het zaakgericht werken en de modernisering GBA.

**Zijn er externe subsidiebronnen en welke zijn dit? (verplicht antwoord)**

Er zijn geen subsidiebronnen beschikbaar.

**8. Waarom moet de raad dit besluit met deze mogelijke oplossing nemen?**

Besluiten dragen bij aan de verbetering en doorontwikkeling van de kwaliteit van de dienstverlening.

**Bijlagen:**

1. Visie "Gemeente Bergen op weg naar de top in dienstverlening".
2. "Gemeente Bergen op weg naar de top in dienstverlening – Beschrijving huidige situatie en externe ontwikkelingen".

Bergen, 1 november 2011

College van Bergen

drs. W.J.M. Bierman  
secretaris

drs. H. Hafkamp,  
burgemeester