

**ADVIESNOTA voor burgemeester en wethouders**

**Openbare besluitenlijst**

Zaaknummer: 9092-2024

|                    |   |                             |
|--------------------|---|-----------------------------|
| Medewerker         | : | Aleida Moerkerken           |
| Team               | : | Projectmanagement en Advies |
| Datum              | : | 13 februari 2024            |
| Portefeuillehouder | : | wethouder J. Compagner      |

|  |
|--|
| <p><b>BIJLAGEN:</b></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Actualisatie uitvoeringsprogramma Dienstverlening 2024-2027 8183-2024</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Uitvoeringsprogramma Dienstverlening 2023-2026 8183-2024</p> <p><b>AFSTEMMING MET</b></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> anders, nl. Portefeuillehouder Dienstverlening en ambtelijk opdrachtgever</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Actief openbaar</p> <p><input type="checkbox"/> Niet actief openbaar</p> <p><input type="checkbox"/> Actief openbaar, eerst contact met steller van deze adviesnota</p> <p><b>ONDERWERP</b></p> <p>Actualisatie uitvoeringsprogramma Dienstverlening 2024-2027</p> |
|--|

**BESLUIT burgemeester en wethouders**

1. In te stemmen met de actualisatie van het uitvoeringsprogramma Dienstverlening 2024-2027

**SAMENVATTING**

De uitvoerbaarheid van het uitvoeringsprogramma Dienstverlening 2023-2026 is in de huidige context met het traject 'toekomstbestendig Olst-Wijhe' niet op alle punten realistisch en haalbaar. Een actualisatie, bijsturing en focus in het uitvoeringsprogramma Dienstverlening is noodzakelijk. Het uitvoeringsprogramma 2023-2026 blijft het vertrekpunt, maar is voor nu te breed. Voor het uitvoeringsprogramma 2024-2027 is voor de korte termijn een pragmatische aanpak nodig.

**INLEIDING**

Al in 2017 is er een visie op dienstverlening vastgesteld door de gemeenteraad. Deze is nog steeds actueel en leidend voor het uitvoeringsprogramma Dienstverlening. De visie geeft aan dat we dienstverlening willen die dichtbij en persoonlijk is. De inwoners van Olst-Wijhe staan centraal en ervaren maatwerk in dienstverlening. Hoe we dit gaan bereiken is uitgewerkt in een uitvoeringsprogramma. Tot nu toe is dit onvoldoende van de grond gekomen. Daarom kiezen we ervoor niet nog meer stukken te schrijven, maar vooral praktisch aan de slag te gaan. We zetten in op inbedding in de organisatie, op houding en gedrag en sturing hierop. In het huidige Bestuursakkoord 2022-2026 wordt benadrukt dat we het als onze prioriteit zien om de speerpunten dienstverlening, participatie en gebiedsgericht werken verder te ontwikkelen. De inhoud van het uitvoeringsprogramma Dienstverlening 2023-2026 raakt de juiste thema's om dienstverlening naar een hoger niveau te tillen. Er was tot november 2023 echter geen programmaleider, waardoor de geplande activiteiten al niet meer binnen de geplande tijd uitgevoerd konden worden. Daarnaast is de uitvoerbaarheid in de huidige context met het traject 'toekomstbestendig Olst-Wijhe' niet op alle punten realistisch en haalbaar. Een actualisatie, bijsturing en focus in het uitvoeringsprogramma Dienstverlening is noodzakelijk. Het uitvoeringsprogramma 2023-2026 blijft het vertrekpunt, maar is voor nu te breed. Voor het uitvoeringsprogramma 2024-2027 is voor de korte termijn een pragmatische aanpak nodig. Dit uitvoeringsprogramma is daarom een actualisatie van het uitvoeringsprogramma Dienstverlening 2023-2026. Bij het schrijven van dit uitvoeringsprogramma 2024-2027 is het traject 'toekomstbestendig Olst-Wijhe' gestart. Het traject 'toekomstbestendig Olst-Wijhe' raakt nadrukkelijk het Programma Dienstverlening en ze kunnen ondersteunend zijn aan elkaar. Dienstverlening vraagt om een goede bedrijfsvoering, integraal werken en sturing hierop. Dienstverlening gaat namelijk om de producten en diensten die we leveren, de manier waarop we ze leveren en hoe we daarover communiceren met inwoners en ondernemers. De strategielijnen, waarvan dienstverlening er één is, krijgen nadrukkelijk aandacht in het traject toekomstbestendig Olst-Wijhe. Focus aanbrengen, sturing, de ambtelijk-bestuurlijke samenwerking, veerkracht herstellen en samenwerking zoeken (netwerk) zijn ook van toepassing op het programma dienstverlening. Met het traject 'toekomstbestendig Olst-Wijhe' is rekening gehouden in dit uitvoeringsprogramma. In dit uitvoeringsprogramma 2024-2027 is focus aangebracht, de uitwerking vraagt sturing en commitment.

## BEOOGD RESULTAAT

Onze visie is dat we kwaliteit leveren aan (en met) de samenleving. De inwoner staat voor ons centraal en we benutten onze kracht als kleine gemeente door met onze dienstverlening persoonlijk en dichtbij te zijn.

Met de actualisatie van het uitvoeringsprogramma Dienstverlening 2024-2027 beogen we inbedding van dienstverlening in de organisatie. Gekozen is voor inzet op houding en gedrag, waarbij we met afspraken, sturing en trainingen de dienstverlening aan onze inwoners willen verbeteren. Een en ander in lijn met de eerder geformuleerde uitgangspunten:

- We doen wat we beloven
- We stellen de inwoner centraal
- We leveren maatwerk
- Onze dienstverlening is herkenbaar
- Dienstverlening is van ons allemaal

## KADER

Het kader voor dit uitvoeringsprogramma wordt gevonden in de visie dienstverlening en het uitvoeringsprogramma Dienstverlening 2023-2026.

## ARGUMENTEN

1. Het geactualiseerde uitvoeringsprogramma Dienstverlening 2024-2027 maakt het verbeteren van de dienstverlening behapbaar en uitvoerbaar.
2. Het geactualiseerde uitvoeringsprogramma Dienstverlening 2024-2027 zorgt voor inbedding in de organisatie.
3. Het geactualiseerde uitvoeringsprogramma Dienstverlening 2024-2027 zorgt voor een betere dienstverlening aan onze inwoners, passend bij de geformuleerde uitgangspunten.

## DRAAGVLAK

Er is draagvlak gevonden voor de actualisatie van het uitvoeringsprogramma 2024-2027 binnen het DTO.

## DUURZAAMHEID

Niet van toepassing.

## RISICO'S (financieel/juridisch)

Het traject toekomstbestendig Olst-Wijhe beoogt dat we weer toekomstperspectief hebben en dat we ons dienstverleningsniveau kunnen waarmaken door een netwerkgemeente te worden. Focus en sturing houden op dienstverlening is dan belangrijk.

## FINANCIËLE CONSEQUENTIES

Er is dekking opgenomen voor het uitvoeringsprogramma in 2024 en 2025. In het uitvoeringsprogramma 2023-2026 is aangegeven dat het goed zou kunnen dat er na 2025 behoefte is aan een structurele rol van programmaleider. Vooralsnog is dit niet het uitgangspunt. Het uitgangspunt is dat we dienstverlening inbedden in de organisatie en dus van een tijdelijke rol van programmaleider.

| Programma Dienstverlening       | 2024            | 2025            |
|---------------------------------|-----------------|-----------------|
| Onderzoeksmethodes              | € 30.000        | € 10.000        |
| Invulling programma organisatie | € 50.000        | € 50.000        |
| Leren en ontwikkelen*           | € 0             | € 0             |
| Communicatiemiddelen            | € 10.000        | € 10.000        |
| Totaal                          | <b>€ 90.000</b> | <b>€ 70.000</b> |

In aanvulling op de al geraamde en gedekte kosten willen we een extern bureau inzetten voor het opleiden van al onze medewerkers voor het onderwerp 'duidelijke taal'. In de geraamde kosten is hier geen rekening mee gehouden. We willen de kosten hiervoor betalen uit het opleidingsbudget.

## AANPAK/UITVOERING

We werken integraal samen aan het uitvoeringsprogramma dienstverlening om dienstverlening in te bedden in de organisatie en verbeteren daarmee onze dienstverlening aan onze inwoners. Daarnaast zoeken we nadrukkelijk meer de verbinding met het programma gebiedsgericht werken en het programma participatie. Hiertoe worden nu stappen gezet. Het traject toekomstbestendig Olst-Wijhe draagt hieraan bij door de aandacht voor de strategielijnen, door focus aan te brengen, sturing en het integraal werken.