

Raadsinformatiebrief

Informeren over vervolproces Visie Dienstverlening

Voor vragen

Telefoonnummer: 14 040
E-mail: gemeente@veldhoven.nl
Datum B en W: 16 januari 2024
Registratienummer: 23bs00212

Kennisnemen van

Het vervolproces van de Visie Dienstverlening.

Inleiding

Op 28 november bent u in een beeldvormende vergadering geïnformeerd over het proces om te komen tot de visie Dienstverlening. Toen is ook een doorkijk gegeven naar de inhoud van de visie en de implementatie daarvan. De documenten zullen op een later moment, via het formele bestuurlijke proces, met u worden gedeeld.

Op basis van de presentatie zijn deze avond veel vragen gesteld. Door deze vragen is bij ons het besef ontstaan dat wij de knelpunten en tekortkomingen in de huidige dienstverlening onvoldoende hebben benadrukt die avond. Op meerdere fronten vult de gemeente Veldhoven haar dienstverlening goed in en zijn onze inwoners tevreden. Tegelijkertijd zijn er veel onderdelen in de dienstverlening waarbij het echt niet goed gaat. In het document dat de situatieschets van de huidige dienstverlening weergeeft zullen we ingaan op deze knelpunten en gewenste verbeterpunten. Het is van groot belang om hiermee aan de slag te gaan als we de gestelde ambities in de visie ook waar willen maken. We schetsen in het document een kritisch beeld waarbij we ook aansluiten bij de conclusies uit het onderzoek van de Rekenkamercommissie (2021/2022).

Terecht is er in de beeldvormende raadv vergadering aangegeven dat een visie Dienstverlening er vooral is voor de inwoners en ondernemers. Hun ervaringen en wensen met betrekking tot onze dienstverlening zijn een belangrijk gegeven. Daarom hebben wij, naast de reeds uitgebreide uitvraag, aanvullend 11 diepte-interviews gehouden met inwoners en ondernemers die onlangs met onze gemeente in contact zijn geweest. Hier zaten ook een aantal inwoners tussen die bij bestuurders een klacht indiende over onze dienstverlening. Desondanks waren het prettige gesprekken waar inwoners en ondernemers zich gehoord voelden.

De inzichten uit de diepte-interviews bevestigen over het algemeen de knelpunten en verbeterwensen die eerder in kaart zijn gebracht. De interviews hebben ook enkele nieuwe inzichten gebracht. Een voorbeeld hiervan is het niet goed in beeld hebben van een onvoldoende kwaliteit van dienstverlening bij partners/bedrijven die voor ons uitvoering verzorgen. Die volgen niet altijd de kwaliteitsnormen die Veldhoven aan haar eigen organisatie vraagt. Een ander voorbeeld is dat inwoners soms niet weten waar ze met klachten over deze externe partijen terecht kunnen. Daarnaast bereiken klachten, die rechtstreeks bij een uitvoerder zijn ingediend, ons niet altijd. Deze nieuwe inzichten zijn verwerkt in de visie en in de andere documenten. Zoals eerder benoemd worden deze op een later moment met u gedeeld.



Kernboodschap

Met de visie Dienstverlening hebben we een gezamenlijk toekomstbeeld en gezamenlijke ambitie voor ons contact met inwoners en ondernemers van Veldhoven.

Vervolg

1. Vaststellen visie Dienstverlening
We streven ernaar om het bestuurlijke proces in Q1 van 2024 af te ronden en de visie vast te laten stellen
2. Eerste stappen zetten in 2024
We willen zo snel mogelijk aan de slag. Om verbetering te merken, zullen we een aantal zaken al in gang zetten. In de begroting van 2024 is budget opgenomen voor formatie en voor de eerste projecten uit het uitvoeringsprogramma Dienstverlening.

Communicatie en samenspraak

Participatie vinden wij van groot belang bij de dienstverlening en dit zullen we ook verder bij de implementatie van het uitvoeringsprogramma Dienstverlening toepassen. Per onderdeel kan dat anders zijn en we zullen daarin bewuste keuzes maken. Daarnaast is ook de interne en externe communicatie een onderdeel van dit proces en van het uitvoeringsprogramma. Dit wordt nader uitgewerkt door Communicatie.

Bijlagen

Geen