

Emmeloord, 1 september 2015.

Onderwerp

(e)Dienstverleningsvisie 2020 Gemeente Noordoostpolder.

Advies raadscommissie

Alle fracties nemen het punt mee terug naar de fractie.

Aan de raad.

Status: ter besluitvorming

Voorgesteld besluit

Vaststellen van de (e)Dienstverleningsvisie 2020 Gemeente Noordoostpolder.

Doelstelling

Beeld bepalen hoe we de publieke dienstverlening van morgen (en overmorgen) zien en willen organiseren. De visie vaststellen om het draagvlak voor verdere uitwerking en uitvoering te borgen.

Inleiding

Overheden werken aan een stapsgewijze (door)ontwikkeling en verbetering van hun dienstverlening. Sinds 2010 richten gemeenten zich meer en meer op het ontwikkelen van digitale diensten aan hun inwoners en ondernemers. Daarnaast wordt meer samengewerkt met andere publieke en/of private partijen en hiervoor wordt (soms) informatie gedeeld. De overheidsambitie luidt anno 2015 dat ondernemers en inwoners in 2017 hun zaken digitaal kunnen regelen met alle lagen van de overheid ("Digitaal 2017"). Noordoostpolder volgt deze ambitie en ontwikkelt met haar dienstverlening mee.

Argumenten

1.1 Met deze visie wordt aangesloten bij de maatschappelijke ontwikkelingen en het landelijk beleid over overheidsdienstverlening.

Anno 2015 is er veel veranderd en is er sprake van een participatie- en informatiemaatschappij. Steeds meer mensen regelen hun zaken digitaal op het door hen gewenste tijdstip en communicatie verloopt vaak via de social media. De gehele overheid gaat hierin mee en stelt digitale dienstverlening centraal. Zoals verwoord in de ambitie voor 2017 van de rijksoverheid: "Overheidsdienstverlening digitaal, tenzij.."

1.2 In deze richtinggevende visie is verwoord hoe de gemeente Noordoostpolder haar (e)dienstverlening ziet en verder vorm wil geven.

De laatst vastgestelde visie op de dienstverlening dateert uit 2005. Uitgangspunt in die visie was, in lijn met de toenmalige overheidsvisie, dat onze inwoners en ondernemers via de vier kanalen (balie, telefoon, brief en internet) altijd de zelfde (kwaliteit van) dienstverlening konden verwachten. In de voorliggende (e)Dienstverleningsvisie is de visie geactualiseerd en is uitgewerkt hoe Noordoostpolder lokaal invulling geeft aan bovengenoemde overheidsambitie: Digitale dienstverlening waar dit effectief en efficiënt is. En persoonlijk contact en maatwerk waar dit de kwaliteit van onze dienstverlening bevordert.

Kanttekeningen

Geen.

No. 332935-2

Planning/uitvoering

Via het programmaplan Dienstverlening en digitalisering 2015 – 2017 zal gewerkt worden aan verbeterde en meer digitale dienstverlening.

Bijlagen

1

Het college van burgemeester en wethouders,
de secretaris, de burgemeester,

Portefeuillehouder : A. van der Werff

Steller : mevrouw P.J. Boekhout; 32 53; p.boekhout@noordoostpolder.nl

De heer P. van Reijn, ; 3477; p.vanreijn@noordoostpolder.nl

De raad van de gemeente Noordoostpolder,

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders van 1 september 2015,
no. 332935-1;

B E S L U I T:

de (e)Dienstverleningsvisie 2020 Gemeente Noordoostpolder vast te stellen.

Aldus besloten in de openbare vergadering
van 5 oktober 2015.

De griffier,

de voorzitter,