Gemeente Uithoorn

Jaarstukken
2019

4.2 Dienstverlening

Effecten opgave en acties

Het deelprogramma Dienstverlening geeft aan waar wij als gemeente staan op het gebied van service naar onze inwoners, bezoekers, bedrijven, instellingen en organisaties. De service gaat over alle producten. Het is belangrijk dat wanneer er een nieuw reisdocument wordt afgegeven dit proces makkelijk, snel en naar tevredenheid van de inwoner verloopt. Op het moment dat er zich een wijziging in de persoonlijke situatie voordoet, vraagt dit een andere service dan alleen maar snel en makkelijk. Bijvoorbeeld als iemand zonder werk komt te zitten. Zo'n situatie vraagt veel meer om een specifiek toegepaste dienstverlening. Het uitgangspunt is kanaalsturing, waarbij men via alle kanalen (telefoon, balie, website, en post) antwoord kan krijgen. Daarbij is het Klant Contact Centrum (KCC) het voorportaal. Als men ervoor kiest om toch liever bij ons langs te komen, dan kan dat uiteraard. Om dit toegankelijker te maken werken we op afspraak. Zo is er op het afgesproken tijdstip een deskundig ambtenaar om de vraag te beantwoorden.

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.

Welke acties zouden we daarvoor uitvoeren?

De Dienstverleningsvisie vaststellen

In de raadsvergadering van 28 november 2019 is de Dienstverleningsvisie gemeente Uithoorn vastgesteld. Deze visie bevat de koers voor de ontwikkeling van de gehele gemeentelijke dienstverlening. Het is een kapstok op strategisch niveau om onze dienstverlening aan op te hangen, te kunnen sturen op de manier van dienstverlening en handvatten te bieden om keuzes op te baseren. Tot dan toe ontbrak het aan een actuele duidelijke richting waarbinnen we onze dienstverlening creëren en uitvoeren, actueel blijven binnen de veranderende informatiesamenleving en zoveel mogelijk kunnen voldoen aan de behoeften van de ontvangers van onze dienstverlening/ vraag vanuit de samenleving. De samenleving verandert snel en de gemeente wil in haar dienstverlening daar continue flexibel op kunnen inspelen. Dienstverlening gaat over alle contacten die we als gemeente met de samenleving hebben. De Dienstverleningsvisie is gebaseerd op de daarin genoemde kernwaarden van de gemeente Uithoorn (de Uithoornse werkwijze). Diezelfde kernwaarden worden nader uitgewerkt in verschillende visies en plannen, zoals de Communicatievisie, Participatievisie maar ook het Koersplan Sociaal Domein en de uitwerking van de Omgevingswet.

Participatieve vermogen verbeteren

In 2019 heeft het onderzoek 'Verstandig verder met participatie' plaatsgevonden. Aan de hand van 3 casussen is onderzocht hoe de gemeente Uithoorn participeert en hoe daarbij geleerd wordt. Inwoners, raadsleden, collegeleden en medewerkers van de bestuursdienst zijn betrokken bij het onderzoek. Het definitieve rapport wordt begin 2020 opgeleverd en

biedt handvatten voor de verdere ontwikkeling van participatie. Tegelijk biedt het input voor de nieuw op te stellen Ontwikkelagenda Participatie die voor besluitvorming aan de gemeenteraad wordt voorgelegd. Deze ontwikkelagenda bevat een visie op participatie en zeggenschap, handelingsperspectieven en concrete onderwerpen waaraan de komende periode gewerkt wordt.

In 2019 hebben voorbereidingen plaatsgevonden voor een sessie met raadsleden begin 2020 over de rol van de raad en over kaderstelling bij de Omgevingsvisie. Participatie wordt heel belangrijk bij de Omgevingswet. En de rol van de raad is een belangrijke bij participatie. Dit wordt uitgewerkt bij de Ontwikkelagenda Participatie.

Naast veel ‘reguliere participatieprocessen’ liepen in 2019 ook 2 cocreatieprocessen: Dorpscentrum De Kwakel en het project van het Legmeerbos. Beide projecten lopen door in 2020. Daarnaast zijn de verschillende buurtbeheren in Uithoorn ondersteund in hun werkzaamheden voor de buurt.

Communicatieplan

Om de dienstverlening te verbeteren en inwoners en organisaties meer te betrekken bij onze plannen en werkzaamheden is het noodzakelijk dat de gemeente goed met hen communiceert. Mede doordat met de komst van Duo+ de uitvoering van de communicatie anders is georganiseerd, is er behoefte aan een duidelijke richting waarbinnen we onze communicatie organiseren en uitvoeren. Vooral in de 1e helft van 2019 is er binnen de samenwerking met Duo+ discussie geweest over hoe de communicatiewerkzaamheden moeten worden uitgevoerd. Door deze discussie is het opstellen van het communicatieplan in de 2e helft van dit jaar opgepakt. Het plan zal in de 1e helft van 2020 ter vaststelling aan de raad worden voorgelegd.

Verkiezingen

In 2019 zijn in maart de gecombineerde verkiezingen voor de Provinciale Staten en de waterschappen georganiseerd en in mei de verkiezingen voor het Europees Parlement. Samen met ruim 70 andere gemeenten heeft de gemeente Uithoorn bij deze verkiezingen geëxperimenteerd met centraal tellen. Dit houdt in dat het stembureau na afloop van de stemming een voorlopige telling op lijstniveau uitvoert. De volgende dag vindt op een centrale locatie een telling op lijst- en kandidaatsniveau plaats. Die telling wordt uitgevoerd door uitgeruste krachten in een rustige sfeer zodat een nauwkeuriger resultaat verwacht wordt.

De verkiezingsdagen en centrale stemopnemingen zijn in Uithoorn zeer goed verlopen. Bij de gecombineerde verkiezingen in maart 2019 was de belasting voor de stembureaus en de tellers bij de centrale stemopneming veel groter dan bij de verkiezingen in mei. Desondanks is ook de stemopneming in maart goed verlopen. Of de doelstelling van deelname aan de centrale stemopneming is gehaald, is niet kwantitatief vast te stellen. De doelstelling was: efficiënter, betrouwbaarder en transparanter tellen. Uit de (landelijke) evaluatie blijkt dat centraal tellen het telproces betrouwbaarder maakt.

In het kader van nieuwe regelgeving moeten alle stemlokalen in de gemeente toegankelijk zijn voor kiezers met een lichamelijke beperking. Denk daarbij aan een oprij-plank bij opstapjes of drempels, parkeervoorziening voor gehandicapten, stemhokjes met verlaagd werkblad, goede verlichting, een loep bij het stembiljet en eventueel een extra leeslamp. Voor zover als mogelijk zijn alle stembureaus in 2019 toegankelijk ingericht.