

Voorstel aan de gemeenteraad

Visie en meerjarenperspectief 2023-2033 op dienstverlening

Beleidsveld	Publieksdienstverlening
Organisatieonderdeel	Publiekszaken
Opsteller	Corrine van Veldhuisen
Kenmerk	106 91 762
Vergaderdatum Raad	volgt
Referendabel	Ja
Geheim	Nee

Het college van burgemeester en wethouders stelt de raad voor te besluiten:

1. De 'Visie en meerjarenperspectief 2023 –2033 op dienstverlening: een betrouwbare overheid met de menselijke maat' vast te stellen, waarin de volgende ambities voor de komende 10 jaar centraal staan:
 - a) De menselijke maat meer centraal te stellen in onze dienstverlening;
 - b) Continu te verbeteren door beter te signaleren en leren van klantsignalen;
 - c) Blijvend aandacht te hebben voor toegankelijkheid en inclusie;
 - d) Zorg te dragen dat inwoners regie krijgen over hun persoonlijke informatie en gegevens bij de overheid.

Burgemeester en wethouders van Utrecht,

de secretaris,

de burgemeester,

Samenvatting

De visie *Een betrouwbare overheid met de menselijke maat* is een stip op de horizon en geeft aan waar onze prioriteiten liggen en waar wij de komende jaren naar toe werken. In de kern gaat het hier om de ambitie om:

- Meer langs de menselijke maat te handelen;
- Continu te verbeteren door beter te signaleren en leren van klantsignalen;
- Blijvend aandacht te hebben voor toegankelijkheid en inclusie;
- Zorg te dragen dat inwoners echt in regie komen van hun informatie en gegevens bij de overheid.

Context

Aanleiding

Coronapandemie, woningbouwcrisis, energiecrisis, klimaatcrisis, langdurige krapte op de arbeidsmarkt, de oorlog in Oekraïne, al deze ontwikkelingen en meer maken dat onze maatschappij in een hoog tempo aan het veranderen is. Het vertrouwen van de inwoner in de overheid is erg afgenomen. Daarom is er binnen de gemeente behoefte om de visie op dienstverlening te actualiseren en aandacht en richting te geven aan de nieuwe uitdagingen waar wij als dienstverlener de komende jaren voor staan.

Door de huidige maatschappelijke ontwikkelingen zien we dat knelpunten en problemen bij inwoners en ondernemers steeds zichtbaarder zijn geworden en dat de steunvragen aan de gemeente toenemen. Veel van deze vragen zijn complex en daardoor niet met een standaardantwoord of -proces op te lossen. Het is daardoor noodzakelijker dat we dit snel kunnen signaleren en hier 'op maat' op kunnen reageren. Wij zullen moeten zorgen dat we als gemeente hier klaar voor zijn.

Ook zien we o.a. in de afwikkeling van de Toeslagenaffaire dat de vraag naar een begripvol en empathisch handelende overheid steeds meer toe neemt. De verwachting van inwoners en ondernemers is een overheid met respect voor de persoon, die zich kan inleven in de situatie, meedenkt en daar waar ruimte is meewerkt aan een passende oplossing. Deze ontwikkeling wordt ook ondersteund door het landelijke rapport Werken aan Uitvoering.

Maar naast deze uitdagingen zijn er ook nieuwe kansen die hebben gemaakt dat een nieuwe visie nodig is. De verschillende maatschappelijke ontwikkelingen zorgen er ook voor dat wereldwijd innovatie wordt versneld. Nieuwe technologie en aandacht voor digitaliseren dringen in een steeds sneller tempo door in huishoudens en inwoners raken hier ook steeds meer vertrouwd mee. Deze ontwikkeling biedt ons niet alleen mogelijkheden om (delen van) onze dienstverlening met deze technologie versneld te vereenvoudigen maar ook om nieuwe digitale contactmogelijkheden met bijvoorbeeld behulp van Artificial Intelligence toe te voegen. Natuurlijk vergeten we hierbij de inwoner niet die juist wel het menselijk contact nodig heeft.

Op basis van bovenstaande inzichten en de vele ervaringen, (stads)gesprekken, signalen en feedback die wij dagelijks van onze inwoners krijgen, is een nieuwe visie ontwikkeld die doorbouwt op de huidige basis met als titel *'een betrouwbare overheid met de menselijke maat'*.

Juridische context

De raad is bevoegd kaderstellend beleid vast te stellen

Beoogd effect

Het beoogde effect van de visie is dat de organisatie meer handvatten heeft om langs de menselijke maat te kunnen handelen. Te zorgen dat onze dienstverlening voor inwoners toegankelijker en inclusiever wordt maar ook om te zorgen dat inwoners inzage hebben in hun eigen informatie en gegevens door onze informatievoorziening verdergaand te innoveren. Tot slot willen we als organisatie ook beter in staat zijn om te leren waar het niet goed gaat, door inwonerssignalen beter te analyseren en sneller te kunnen verbeteren.

Eerdere besluitvorming en informatievoorziening aan de raad

Landelijke informatie voorziening:

- Rijksoverheid: [programma werken aan uitvoering](#)
- [Jaarverslag Nationale Ombudsman 'de burger verdient beter'](#)

- [VDP/VNG: Visie op integrale overheidsdienstverlening](#)
- Gemeentelijke informatievoorziening:
- [Raadsbrief Voortgang programma Publieksdienstverlening november 2020](#)
 - [Raadsbrief Voortgang programma Publieksdienstverlening Maart 2021](#)
 - [Raadsbrief Voortgang programma Publieksdienstverlening februari 2022](#)

Beslispunten, Argumenten en Kanttekeningen/Risico's

Beslispunt	
1	De 'Visie en meerjarenperspectief 2023 –2033 op dienstverlening: een betrouwbare overheid met de menselijke maat' vast te stellen, waarin de volgende ambities voor de komende 10 jaar centraal staan: a) De menselijke maat meer centraal te stellen in onze dienstverlening b) Continu te verbeteren door beter te signaleren en leren van klantsignalen; c) Blijvend aandacht te hebben voor toegankelijkheid en inclusie; d) Zorg te dragen dat inwoners echt in regie komen van hun informatie en gegevens bij de overheid.
Argumenten	
1.1	<u>De ambities uit deze visie dragen bij aan het herwinnen van het vertrouwen in de overheid.</u> Het vertrouwen in de overheid daalt en dat is zorgelijk. Om die reden kiezen we ervoor om de komende jaren de focus te leggen op het herwinnen van dit vertrouwen. Voor het herwinnen van het vertrouwen in de overheid is het noodzakelijk om de menselijke maat meer terug te brengen in de dienstverlening door de organisatie. Dit betekent dat we in ons werk de inwoner en zijn leefomstandigheden centraal zetten, we standaardprocessen volgen omdat dit het beste en snelste resultaat voor de minste kosten oplevert maar afwijken wanneer dat nodig is. Zo zijn we een gemeente die in gelijke situaties de gelijke antwoorden of diensten levert, maar die ook in staat is om in ongelijke situaties het verschil te maken. Daarnaast is het nodig dat we blijvend aandacht voor toegankelijkheid houden maar ook transparant willen zijn in ons handelen. Dit laatste door inwoners meer inzage te geven in hun eigen informatie. Tot slot moeten we ook meer leren acteren op signalen van inwoners daar waar het niet goed gaat. Dit door daar nog actiever op te sturen.
Kanttekeningen/ Risico's	
1.1	<u>Er kunnen zich situaties voordoen waarbij de belangen van de dienstverlening aan burgers niet overeenkomen met het inhoudelijke gemeentelijke beleid.</u> In de visie komen verschillende ambities samen. Denk aan investeren in de menselijke maat, inclusief handelen, ongelijk investeren in gelijke kansen, efficiënt beleid etc. Op zichzelf goede en waardevolle ambities maar deze kunnen in de uitvoering op gespannen voet met het inhoudelijke gemeentelijke beleid komen te staan. In afzonderlijke situaties vraagt dit keuzes. Daarbij is vertrouwen nodig dat de uitvoering haar werk zo goed als mogelijk doet, maar moeten we ook erkennen dat fouten worden gemaakt en dat we daarvan willen leren.
1.2	De krapte op de arbeidsmarkt kan de snelheid van het realiseren temperen. De speerpunten voor het aankomende jaren zijn in overeenstemming met de huidige werkdruk en de personele problemen die zich voordoen op de krapte op de arbeidsmarkt en de prognose daarvan voor de komende jaren. Mocht de personele capaciteit een nog groter probleem gaan vormen dan zal dat de snelheid waarmee we zaken oppakken verminderen. Dit zal per

	organisatieonderdeel verschillen. De voortgang hierop zullen we meenemen in de jaarlijkse voortgangsbrieven PDV

Financiën

Het aanjagen en faciliteren van de voorgestelde ontwikkelingen liggen binnen het Programma Publieksdienstverlening. De kosten hiervoor worden gedekt vanuit het programmabudget wat hiervoor door de Raad beschikbaar is gesteld. Deze kosten zijn daarmee gelimiteerd en bepalen dan ook het tempo waarop jaarlijks geïnvesteerd kan worden. De verantwoording hierover vindt plaats in de jaarlijkse voortgangsbrieven dienstverlening.

Het daadwerkelijk implementeren vindt plaats binnen de verschillende organisatieonderdelen. Dit betekent dat ook de dekking uit deze beleidsprogramma's plaats vindt. Om zo effectief mogelijk met de middelen om te gaan wordt met name gekeken om deze verbeteringen zo veel als mogelijk mee te laten lopen in reguliere verbeteringen en ontwikkelingen. Denk aan bestaande trainingen en inwerkprogramma's maar ook in de ontwikkeling van specifieke nieuwe processen en systemen of bijvoorbeeld bij de vernieuwing van de ICT-infrastructuur. Dit kan ook per organisatieonderdeel het tempo van ontwikkelen bepalen. De verantwoording hiervan zal blijven plaatvinden in de bestaande structuren van verantwoorden zoals gewend in de organisatie. Daarbij is het mogelijk dat er op andere beleidsterreinen keuzes gemaakt moeten worden die de realisatie van de visie in de weg staan. Als hiervan sprake is zal dit ook via de bestaande wijze van begroten en verantwoorden worden ingebracht.

Vervolg

Parallel zijn en worden alle actielijnen de komende periode uitgewerkt naar specifieke programma's en projecten. De snelheid waarmee we kunnen ontwikkelen is daarbij afhankelijk van de snelheid waarmee de organisatie deze ontwikkelingen kan absorberen. Zoals bekend is de druk o.a. vanwege de krapte op de arbeidsmarkt, hoog. Dit maakt dat verbeteringen niet altijd zo snel kunnen worden doorgevoerd als dat we zouden willen. In dit geval is dit meerjarenperspectief bedoeld om de richting te bepalen en vast te houden. De aard, snelheid en volgorde van de programma's en projecten zullen per jaarsnede worden bepaald, ingepland en begroot. De voortgang hiervan zullen we jaarlijks aankondigen en terugkoppelen in de voortgangsbrieven van het programma publieksdienstverlening

Participatie

Deze visie staat niet op zichzelf en is een logisch vervolg op de eerdere ontwikkelingen van het programma publieksdienstverlening (zie eerdere voortgangsbrieven) maar sluit ook aan bij de landelijke visies op het gebied van dienstverlening, waaronder de visie op de integrale overheidsdienstverlening van de VDP/VNG. Ook hebben wij de lessen overgenomen van het rapport *'Werken aan Uitvoering van de Rijksoverheid'* en hebben we de adviezen overgenomen van het uitgekomen jaarverslag 'de burger verdient beter' van de Nationale Ombudsman. Maar bovenal zijn bovenstaande inzichten tot stand gekomen op basis van de vele ervaringen, (stads)gesprekken, signalen en feedback die wij dagelijks van onze inwoners krijgen.

Communicatie

De communicatie over de visie is in eerste instantie intern. Het moet de organisatie richting geven aan de doorontwikkeling van onze dienstverlening. Extern communiceren wij over de resultaten van onze dienstverlening en zullen daarnaast relateren aan de visie en doelen die zijn opgezet

(Niet)Referendabel

De Verordening raadgevend referendum gemeente Utrecht is van toepassing.

Bijlagen

Bijlagen besluitvorming

- Visie en meerjarenperspectief dienstverlening 2023-2033

Bijlagen informatief

- Raadsbrief Voortgang programma Publieksdienstverlening 2023