

## 1. Inleiding

Bestuur en Dienstverlening gaat over de relatie van de gemeente met onze inwoners, ondernemers, medewerkers en samenwerkingspartners. Het gaat hierbij om overheidsparticipatie (het ondersteunen van initiatieven vanuit de bevolking en bedrijfsleven), dienstverlening, onze eigen organisatie en om de samenwerking met andere gemeenten en organisaties. De manier van communiceren is hierbij een belangrijk aspect.

## 2. Portefeuillehouders

- Burgemeester Ruud van den Belt
- Wethouder Esther Prent
- Wethouder Kees Gommeren
- Wethouder Nadir Baali

## 3. Onze ambitie

Voor dit programma zijn geen nieuwe collegeprioriteiten opgenomen. Wij zetten de lijn voort die is ingezet. Vanuit het programma Organisatieontwikkeling dat eind 2023 is afgerond houden we onze organisatiedoelen voor ogen en continueren we een aantal projecten:

- Strategische HR agenda
- Doorontwikkeling van de Bedrijfsvoering
- Datamanagement & analyse

## 4. Welke acties pakken we op binnen bestaand beleid?

### Dienstverlening

Om adequaat te reageren op diverse ontwikkelingen op het gebied van wet en regelgevingen op het vlak van elektronische dienstverlening blijft de gemeente werken aan een eigentijdse dienstverlening, continue professionalisering en doorontwikkeling van het applicatielandschap. Dit doen we op basis van de door de raad in 2019 vastgestelde Visie Dienstverlening en het bijbehorende uitvoeringsprogramma.

Met ingang van 1 januari 2024 treden verschillende wetten in werking die vooral van invloed zijn op de digitale dienstverlening en contacten. We willen hieraan stapsgewijs invulling geven maar zijn hierbij deels afhankelijk van derde partijen, zoals Equalit en de VNG.

Naast de wettelijke ontwikkelingen wordt er vooral geïnvesteerd in de doorontwikkeling van de zogenoemde omnichannelstrategie; het gebruik van verschillende communicatiekanalen. Daarnaast is het de bedoeling dat we meer inzicht aan onze inwoners, ondernemers en bezoekers gaan geven wat zij van ons mogen verwachten en uiteraard gaan we toetsen (op basis van onze servicenormen) in hoeverre we hier zelf aan voldoen. Dit doen we met klanttevredenheidsonderzoeken. In 2023 is gestart met uitvoering te geven aan de motie van Gewoon Lokaal om in begrijpelijke taal te communiceren (B1-niveau). Deze activiteiten lopen ook in 2024 nog vol op door.