GEMEENTE WEERT

INFORMATIEBIJEENKOMST
BEDRIJFSVOERING – INWONERS

MEMO BETREKKEN INWONERS

Portefeuillehouder A. Heijmans
9 januari 2018

WAT WAS OOK ALWEER DE AANLEIDING?

- 4 moties bij begrotingsbehandeling op 15 november
- Aard: dienstverlening en communicatie
- Toezegging portefeuillehouder om hierover apart over in gesprek te gaan
- Bedoeling om concrete wensen bij raad scherp te krijgen als het gaat om verbeteringen

Motie III.M.2 (SP)	Zelfredzaamheid en digitalisering; niet alles digitaal afhandelen, ook menselijk contact moet mogelijk blijven
Motie III.M.3 (CDA)	Proef met digitaal burgerplatform
Motie III.M.4 (PvdA)	Verbeter de digitale dienstverlening
Motie IV.M.4 (SP, DUS, PvdA, D66)	Pak de regie over communicatie bij ruimtelijke projecten

INTERPRETATIE VAN DE MOTIES

- Klopt onderstaande vertaling van de moties?
- Zijn dit de vragen die om verdieping en beantwoording vragen?

De dienstverlening aan onze inwoners en de communicatie met onze inwoners moet verbeteren. Dit vraagt niet alleen om een interne cultuurverandering, maar ook om een andere aanpak (bijvoorbeeld zelf regie nemen bij communicatie over ruimtelijke projecten en dit niet overlaten aan de uitvoerders). Om buurtbewoners en inwoners beter bij onze activiteiten en planvorming te betrekken, zou de inzet van passende digitale hulpmiddelen moeten worden onderzocht. Hierbij moeten inwoners de keuze blijven houden of ze digitaal of mondeling met ons willen communiceren.

VOORSTEL VOOR VERDIEPING EN UITVOERING

- Verdiepend en interactief gesprek met uw raad
- Interpretatie van de samengevoegde moties als vertrekpunt
- Bijlage *'Klantcontact & interactie met je gemeente; Slimmer, sneller en beter in 34 bouwstenen'* als hulpmiddel
- Voorstel om dit in een aparte bijeenkomst te bespreken

HOE ZOUDEN WE HET KUNNEN DOEN? EN WAT VINDT U DAARVAN?

- STAP 1: Aparte werkbijeenkomst met raad
  - **DEEL A**
    - Wat doen we (al)?
    - Wat is in ontwikkeling?
    - Wat kan nog niet?
  - **DEEL B**
    - Welke wensen heeft u?
    - Waar hecht u het meeste belang aan?
    - Wat vindt u dat snel verbeterd moet worden?
  - **DEEL C**
    - Afspraken over vervolg
- STAP 2: Raadsvoorstel
  - Plan van aanpak
  - Wat, wanneer, hoe
  - Voorwaarden waaronder

Toelichten en duiden

Inventariseren, prioriteren en versnellen

Vervolg plannen

Uitvoeren