

**RAADSVERGADERING** : 14 december 2014  
**AGENDAPUNT** : wordt ingevuld door griffie  
**ONDERWERP** : Dienstverleningsconcept gemeente Het Hogeland  
**STATUS** : besluitvormend

|                     |   |  |
|---------------------|---|--|
| <b>KORTE INHOUD</b> | : | De raden wordt voorgesteld om het dienstverleningsconcept voor de nieuw te vormen gemeente Het Hogeland vast te stellen. |
|---------------------|---|--|

|                          |
|--------------------------|
| <b>Voorstel / Advies</b> |
|--------------------------|

Voorgesteld wordt het dienstverleningsconcept gemeente Het Hogeland vast te stellen.

|                  |
|------------------|
| <b>Inleiding</b> |
|------------------|

Vanaf 1 januari 2019 zal de gemeente Het Hogeland de dienstverlening aan de inwoner moeten kunnen bieden. Het is, in deze tijd van snelle veranderingen, belangrijk dat de gemeente de vragen en behoeften van inwoners kent, om daarop adequaat te kunnen reageren. Mensen zoeken zelf online naar ondersteuning, producten en informatie. Daarnaast blijft er behoefte aan menselijk contact. De rol van gemeente gaat steeds meer over het communiceren met en faciliteren van de samenleving. Om de gemeente Het Hogeland daarop goed in te richten is een dienstverleningsconcept opgesteld dat nu ter vaststelling wordt voorgelegd aan de raad.

|                     |
|---------------------|
| <b>Overwegingen</b> |
|---------------------|

Het Hogeland wil een nieuwe invulling geven aan deze rol met een openbaar bestuur dat én een organisatie die dichtbij inwoners staat én integraal samenwerkt. We zoeken een balans tussen nieuwe taken en traditionele basistaken. We reageren actief op ontwikkelingen en initiatieven uit de samenleving. Tegelijkertijd draagt Het Hogeland zorg voor wet- en regelgeving, handhaving en adequate uitvoering van de zorgplicht. Om onze dienstverlening vanaf het huidige niveau te blijven verbeteren zijn slimme keuzes en handige oplossingen nodig. Dit vraagt om innovatie en flexibiliteit.

Dienstverlening gaat over alle vormen van contact en transactie met inwoners én met elkaar. We hebben contact met inwoners in verschillende hoedanigheden: in traditionele publiekszaken, bij handhaving, tijdens bijeenkomsten, bij ondersteuning, in subsidieverlening of in samenwerkingsverbanden bij initiatieven.

Bijgaand document bevat het dienstverleningsconcept. Het biedt inzicht in hoe onze dienstverlening er in Het Hogeland uit komt te zien. We schetsen een toekomstvisie en een kader waarbinnen we onze dienstverlening vorm willen geven. Het dienstverleningsconcept is een leidraad voor de ontwikkeling en realisatie van uitvoeringsprogramma's en -plannen.

Het dienstverleningsconcept is tweemaal besproken in de Stuurgroep herindeling BMW en tweemaal in de vergadering van de Raadsklankbordgroep. Daarnaast is het document gedeeld en besproken met de Bijzondere Ondernemingsraad (BOR). Deze heeft inmiddels een positief advies afgegeven. Dit advies evenals het antwoord van de WOR-bestuurder daarop is als bijlage toegevoegd. Het college neemt met instemming kennis van het BOR-advies en het antwoord van de WOR-bestuurder daarop en is zich ervan bewust dat dit advies betrokken moet worden bij de verdere uitwerking en implementatie van het dienstverleningsconcept.

Voorgesteld wordt om het dienstverleningsconcept gemeente Het Hogeland vast te stellen.

|                 |
|-----------------|
| <b>Bijlagen</b> |
|-----------------|

- Bijlage
  1. Dienstverleningsconcept gemeente Het Hogeland
  2. Advies Bijzondere Ondernemingsraad
  3. Antwoord op het advies van de Bijzondere Ondernemingsraad

---

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Bedum,  
E. van Lente, burgemeester,  
R. Wiltjer, secretaris

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente De Marne,  
F.H. Wiersma, burgemeester,  
J.C.H.G.M. Bottema, secretaris

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Winsum,  
M.A.P. Michels, burgemeester,  
F. Wiertz, secretaris

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Eemsmond,  
M. van Beek, burgemeester,  
B.L. Meijer, secretaris



**RAADSVERGADERING** : wordt ingevuld door griffie  
**AGENDAPUNT** : wordt ingevuld door griffie

De gemeenteraad,

Gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders d.d. 14 november 2017;

#### **B E S L U I T:**

- het dienstverleningsconcept gemeente Het Hogeland vast te stellen.

Aldus vastgesteld door de raad van de gemeente [Bedum/De Marne/Winsum/Eemshaven] in de openbare vergadering van .. december 2017.

Voorzitter,

Griffier,