

Postadres: Postbus 8, 3300 AA DORDRECHT

Aan de fractievoorzitters en (in)formateurs in
Zuid-Holland Zuid en de Drechtsteden

Gemeentebestuur

Spuiboulevard 300
DORDRECHT

T 14078

F (078) 770 5197

www.dordrecht.nl

Contactpersoon

P.A. van Bennekom

T (078) 770 4534

E pa.van.bennekom@dordrecht.nl

Datum 14 april 2022

Ons kenmerk Zaak nr. 2022-0060777

Betreft Betrouwbare dienstverlening, arbeidsmarkt en digitalisering

Beste dames en heren,

Voor u is de periode van (in)formereren aangebroken. Een belangrijk moment, waarin u met elkaar de lijnen uitzet voor de nieuwe bestuursperiode. Vanuit mijn huidige verantwoordelijkheid voor Dienstverlening Drechtsteden (de publieksdienstverlening) en de Servicegemeente Dordrecht (voor onder andere HR-beleid en ICT) wil ik u graag meenemen in drie belangrijke en aan elkaar verbonden dossiers:

- een betrouwbare overheid met goede dienstverlening aan inwoners
- een (ambitieuze) aanpak op de arbeidsmarktbeleid
- de versterking van informatievoorziening en digitalisering

Deze dossiers vragen in mijn ogen om een plek in uw en onze plannen.

1. Een betrouwbare overheid met goede dienstverlening aan inwoners

Het vertrouwen in de (landelijke) politiek en overheid heeft, mede onder invloed van de Toeslagenaffaire, een deuk opgelopen. Lage opkomstpercentages bij verkiezingen landelijk en lokaal tonen dat mogelijk interesse en vertrouwen in de overheid afneemt. Ontwikkelingen die ook het lokale bestuur en de gemeente raken. Aan gemeenten de taak om de komende bestuursperiode excellent te (blijven) presteren en de komende jaren het vertrouwen te herstellen en de interesse van onze inwoners te vergroten. Een goede dienstverlening als 'eerste overheid' is daarbij essentieel. Want we kunnen en moeten het beter doen! Veel regelingen en procedures zijn ingewikkeld, de samenwerking tussen diverse overheidsorganisaties kan beter en ICT systemen zijn niet altijd gebruiksvriendelijk of missen menselijke maat. Er liggen – ondanks én dankzij digitale innovatie - mogelijkheden voor het vergroten van draagvlak, betrokkenheid en transparantie van onze dienstverlening en het vertrouwen te versterken.

Om te zorgen dat we voor onze inwoners en bedrijven een betrouwbare overheid zijn, is een gezamenlijke aanpak nodig. Onze lokale overheidsdienstverlening is onder andere beledigd bij uw eigen gemeentelijke organisatie, de (service)gemeente Dordrecht, de Sociale Dienst Drechtsteden en de Omgevingsdienst Zuid-Holland Zuid. Deze diversiteit maakt het complex maar noodzakelijk om samen stappen te zetten.

Kenmerk Zaak nr. 2022-0060777
Datum 14 april 2022

Daarom vind ik het van groot belang dat deze opgave als bestuurlijk speerpunt een plek krijgt in de nieuwe coalitieprogramma's, met als basis de volgende uitgangspunten:

- We werken vanuit een gezamenlijke visie op dienstverlening.
- In alle dienstverlening stellen we de inwoner/ het bedrijf centraal: de dienstverlening is toegankelijk en gebruiksvriendelijk en we communiceren in begrijpelijke taal.
- We treden op als één overheid en zorgen voor één overheidsloket (digitaal/fysiek) en verbeteren samenwerking tussen overheidsorganisaties in ketenprocessen.
- We zorgen voor voldoende ruimte en expertise in de uitvoering om waar nodig extra tijd en menselijke aandacht te kunnen geven en maatwerk te bieden.

Hoe vanzelfsprekend deze punten ook lijken, het zal veel van ons en van onze organisaties vragen. Vanuit Dordrecht dragen wij hieraan bij onder andere via het meerjarenbeleidsplan van Dienstverlening Drechtsteden en ik hoop met u samen deze aanpak te verbreden. Deze opgave kan overigens niet los worden gezien van twee andere belangrijke dossiers waar ik ook uw aandacht voor vraag.

2. Een (ambitieuze) aanpak op de arbeidsmarktbeleid

Een betrouwbare en dienstverlenende overheid toont daadkracht, realiseert plannen en komt afspraken na. Hiervoor is het van groot belang dat de overheid werkt vanuit de menselijke maat, luistert naar haar inwoners, bedrijven en partners en de goede expertise in huis heeft. De krapte op de arbeidsmarkt, waar we allemaal mee te maken hebben, maakt dat we beloften en verwachtingen niet altijd goed kunnen nakomen en dat plannen – in de volledige breedte van ons takenpakket - niet in de gewenste snelheid tot uitvoering komen. Dit vraagt om slim samen optrekken en om medewerkers nieuwe competenties te laten ontwikkelen: meer co-creatie met partners en meer bekwaam in data gestuurd werken als basis voor beleidsontwikkeling. Dat moet in samenwerking van de publieke partners binnen onze regio, en waar mogelijk met de private partners, om het hoofd te kunnen bieden aan dit vraagstuk. Zoals we als overheid, ondernemers en onderwijs ook in Smart Delta Drechtsteden samenwerken.

De huidige crisis op de arbeidsmarkt zal naar verwachting een aantal jaren duren en de effecten van de vergrijzing worden ook steeds meer gevoeld. Dit betekent ook dat werving op basis van losse vacatures niet langer meer houdbaar is voor de toekomst en dat er een strategische benadering en samenwerking nodig is. Met alle maatschappelijke opgaven die we hebben, is het belangrijk om structureel te kunnen rekenen op de juiste capaciteit. Hiervoor is een arbeidsmarktstrategie nodig om onze regio stevig en aantrekkelijk te positioneren als goede en aantrekkelijke werkgever. Met inzet op met strategische arbeidsmarktcommunicatie, recruitment, het vergroten van interne mobiliteit en behoud van medewerkers binnen de regio.

Kenmerk Zaak nr. 2022-0060777
Datum 14 april 2022

Dit vraagt in mijn ogen om een ambitieuze regionale aanpak om in co-creatie met onze partners de komende jaren de juiste mensen te werven, te behouden en hen de vaardigheden te laten ontwikkelen voor alle opgaven die op ons afkomen.

3. Versterking van informatievoorziening en digitalisering

De invloed van digitalisering op ons dagelijkse leven en daarmee ook de gemeentelijke taken en dienstverlening wordt steeds groter, complexer en urgenter. We hebben daar zelf beperkt invloed op maar moeten wel meebewegen en voorbereid zijn op de gevolgen daarvan. Dat heeft positieve én negatieve kanten. Digitale innovatie biedt de dienstverlening kansen, denk aan het streamen van uitvaarten, online participatie, makkelijk (betaald) parkeren of meldingen openbare ruimte doorgeven of het benutten van een digital twin (digitaal beeldkopië van de stad) en artificial intelligence bij beleidsafwegingen in het zowel het fysiek en sociaal domein (bijvoorbeeld ten behoeve van armoede aanpak). Goede informatievoorziening en digitalisering maken het beter mogelijk onze ambities op de inhoudelijke thema's van onder andere de Groeiagenda 2030 of de Regionale visie Sociaal Domein waar te maken. Digitale innovatie biedt ook risico's: cyberaanvallen, dataleaks, gehackte systemen en ingewikkelde gevoelige privacyvraagstukken. We hebben als overheid geen keuze: daar moeten we continu alert op zijn en investeren in het verlagen van risico's en bedreigingen en vergroten van kansen. Digitalisering gaat niet langer puur om ICT (techniek en middelen), maar ook om de maatschappelijke effecten én mogelijkheden die digitalisering biedt.

Het toenemende belang van informatie voor maatschappelijke en economische doeleinden leidt ertoe dat we anders moeten denken over de waarde en toegankelijkheid van data en hoe we die nodig hebben en verder kunnen benutten bij onze gemeentelijke taken. Digitalisering wordt daarmee een politiek thema. Met juridische, ethische, en weerbaarheidsvraagstukken. Denk aan de bekende vraagstukken als: wel of geen slimme camera's in de openbare ruimte en zo ja, waar worden de beelden en data van die camera's opgeslagen? Bereik je meer of minder, dezelfde of andere mensen bij online participatie? Welke informatie platforms gebruiken we? Kan onze inwoner voor zijn vraag of verzoek alleen digitaal terecht of ook nog naar een gemeentelijke balie of medewerker gaan? Hebben we nu echt al die persoonlijke data van onze inwoners nodig om armoede te bestrijden? Hoe zit het met privacy? Wel of geen algoritmes die helpen om fraude te bestrijden? En zo ja, onder welke voorwaarden? Zijn we (gemeente, burgers, bedrijven) bestand tegen cyberterrorisme? Lokale bestuurders staan hiermee voor een grote en complexe opgave om het optimum te vinden tussen alle digitale mogelijkheden, steeds meer wetgeving en alle verwachtingen en vragen van inwoners en bedrijven over de dienstverlening.

Kenmerk Zaak nr. 2022-0060777
Datum 14 april 2022

Ik roep ons allen op om het gesprek met elkaar te voeren over de volgende thema's:

- Welke *digitale innovaties* zijn nodig om onze maatschappelijke opgaven te realiseren?
- Wat hanteren we als *digitale grondrechten*, vertaald voor de inwoners van de gemeente en de regio Drechtsteden?
- Welke *digitale ethiek* passen we toe: welke (publieke) waarden staan centraal?
- Hoe vergroten we de *digitale weerbaarheid* van de stad (digitale veiligheid, verantwoord gebruik van informatie, omgaan met desinformatie, cybercriminaliteit, etc.)?

Samen optrekken, als gemeenten èn met onze inwoners, instellingen en bedrijven

De geschetste vraagstukken kunnen we niet alleen lokaal oppakken. Onze diensten zijn via onze regionale uitvoeringsorganisaties sterk aan elkaar verbonden en in de ondersteunende digitale dienstverlening maken wij allen gebruik van de Servicegemeente Dordrecht. Het is van belang dat we werken vanuit een gezamenlijke visie op dienstverlening, op arbeidsmarktbeleid en op informatisering en digitalisering. Ik hoop dan ook van harte dat u deze ambities met mij deelt en deze een plek wil geven in uw ambitiedocument voor de komende bestuursperiode.

Mocht u behoefte hebben aan een nadere duiding van deze vraagstukken, ben ik daar uiteraard bereid toe, samen met de ambtelijke experts. Ik wens u veel succes in deze komende periode.

Met vriendelijke groet,



Maarten Burggraaf,
Wethouder Dienstverlening, HRM, ICT,
Servicegemeente Dordrecht