

M22

<b>GRIFFIE</b>
reg.nr. 4508768
ingek. 27 JUN 2014
class. -2.07.51
te beh. door: GR
kopie gez. aan:



**PARTIJ VAN DE ARBEID**



### MOTIE PRETTIG CONTACT KOST MINDER

De raad van de gemeente Groningen, in vergadering bijeen op woensdag 25 juni 2014, besprekende de "Voorjaarsbrief",

Constateernde, dat

- Vanuit het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) sinds 2009 het project 'Prettig contact met de overheid' loopt;
- Doel van dit programma is om de informele aanpak in het openbaar bestuur te introduceren en te verankeren;
- In het kader van dit project de Raad voor het Openbaar Bestuur (ROB) op 12 juni 2014 de publicatie "Hoe hoort het eigenlijk? Passend contact tussen overheid en burger" heeft uitgebracht;
- De ROB aanbevelingen doet voor hoe de overheid de informele aanpak in de praktijk kan brengen;
- De ROB stelt dat bij overheidsorganisaties die aandacht besteden aan persoonlijker contact, burgers meer waardering hebben voor de overheid en ambtenaren tevredener zijn;
- De ROB stelt dat bij overheidsorganisaties die aandacht besteden aan persoonlijker contact, er minder bezwaarprocedures zijn, waarmee de overheid geld bespaart,

Overwegende, dat

- Het coalitieakkoord stelt dat de overheid de wijsheid niet (meer) in pacht heeft en samenwerken het sleutelwoord is. En samenwerken een gedragsverandering vergt;
- De gedragsverandering aan overheidszijde mede vorm kan worden gegeven met behulp van praktische hulpmiddelen van het kennis- en informatiecentrum Prettig contact met de overheid, zoals een raamwerk voor een plan van aanpak, een belwijzer, instructiefilmpjes en een instrument voor effectmeting,

Verzoekt het college,

- Te onderzoeken hoe de gedragsverandering aan overheidszijde vorm kan worden gegeven met oog voor de aanbevelingen van de ROB en de hulpmiddelen van het kennis- en informatiecentrum Prettig contact met de overheid;
- Voordelen van de gedragsverandering in termen van tevredenheid van de burger en besparingen op de overheidsfinanciën inzichtelijk te maken en waar mogelijk te kwantificeren,

En gaat over tot de orde van de dag.

Sabine Koebrugge  
VD Groningen

Carine Bloemhoff  
PvdA Groningen

Jetze Luhoff  
D66 Groningen

Benni Leemhuis  
GroenLinks Groningen

Aangenomen