

Raadsvoorstel d.d.22 mei 2025

Zaaknummer	Z-23-464569
Documentnummer	DOC-25-1016325
Onderwerp	Visie op dienstverlening
Portefeuillehouder(s)	Michiel Pijl
Samenvatting Op basis van o.a. de themabijeenkomst, eerder uitgevoerde klantonderzoeken door de klantcontactmonitor (KCM), de regionale benchmark op de dienstverlening, de huidige programmabegroting en een behoeftepeiling onder inwoners en bedrijven is de Visie op dienstverlening opgesteld. In deze Visie op dienstverlening worden doelen, ambities en ambitieniveaus voorgesteld die wij willen realiseren. Deze ambities zijn door het college getoetst op haalbaarheid binnen de bestaande budgetten en kaders.	

**Ontwerp raadsbesluit**

De raad van de gemeente Medemblik,

gelezen het bijbehorend voorstel van het college van burgemeester en wethouders van Medemblik d.d. 1 april 2025

Overwegende dat;

- De huidige Visie op dienstverlening dateert uit 2019;
- In 2023 in de programmabegroting is vastgesteld de visie op dienstverlening te actualiseren;
- Op 14 maart 2024 uw raad ingestemd heeft met de Startnotitie dienstverlening en Kernwaarden op dienstverlening;
- Er een themabijeenkomst is geweest op 8 juli 2024 waarop uw raad voorstellen heeft gedaan om de dienstverlening naar inwoners te verbeteren;
- Er een behoeftepeiling onder inwoners en bedrijven is uitgezet waaruit prioriteiten voortkwamen om de dienstverlening te verbeteren.

besluit

1. De Visie op dienstverlening 2025-2029 vast te stellen

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van de raad van de gemeente Medemblik, gehouden op 22 mei 2025

De griffier,

De voorzitter,

Raadsvoorstel d.d.22 mei 2025

Ter besluitvorming

Aanleiding

De huidige Visie op dienstverlening dateert uit 2019. Mede daarom is in de programmabegroting 2023 opgenomen dat er een nieuwe visie op dienstverlening komt. Tijdens de raadsvergadering van 14 maart 2024 heeft de raad ingestemd met de startnotitie Visie op dienstverlening, als startpunt voor het opstellen van deze visie.

Voorgesteld besluit

1. De visie op dienstverlening 2025–2029 vast te stellen

Beoogd resultaat

Medemblik biedt een toegankelijke, betrokken, transparante en toekomstbestendige dienstverlening. Met als doel dat inwoners en bedrijven onze dienstverlening ervaren als *betrouwbaar, verbindend en begrijpelijk*.

Argumenten

- 1.1 *De visie sluit aan op de wensen en behoeften van de raad, inwoners en bedrijven.* De visie is vormgegeven op basis van de resultaten uit o.a. de themabijeenkomst visie op dienstverlening van 8 juli 2024, eerder uitgevoerde klantonderzoeken door de klantcontactmonitor (KCM), de regionale benchmark op de dienstverlening, de programmabegroting en een behoeftepeiling onder inwoners en bedrijven.
De volgende uit de themabijeenkomst gekomen suggesties zijn in de visie verwerkt:
 - Voorspelbaarheid; we communiceren volgens vastgestelde realistische normen en afspraken en bevestigen binnengekomen informatie vanuit de inwoner/ondernemer
 - Betrouwbaarheid; we doen wat we beloven, werken zaakgericht en geven de inwoners transparantie in de status van de zaak. Daarnaast voorkomen we dat inwoners en ondernemers meerdere malen hetzelfde verhaal moeten doen.
 - Dienstbaarheid; we denken mee in mogelijkheden
 - Herkenbaarheid; inwoners hebben zoveel mogelijk een vast contactpersoon. We verwijzen inwoners zo min mogelijk door naar andere kanalen.
- 1.2 *We betrekken inwoners en bedrijven continu bij het verbeteren van onze dienstverlening.* De input vanuit klantonderzoeken, burgerpanels en het dagelijks contact met onze inwoners en bedrijven wordt ingezet om processen en dienstverlening continu te verbeteren.



- 1.3 *We werken aan het vertrouwen in onze gemeente.* Door deze visie zijn we in staat om verwachtingen te communiceren aan de hand van **bijvoorbeeld door** servicenormen, wat het vertrouwen in onze organisatie vergroot.
- 1.4 *De ambities in de visie zijn toekomstbestendig.* Doordat **het college** jaarlijks de ambitiesniveaus toetst, blijft de haalbaarheid van de ambities actueel. Wanneer de ambitieniveaus aangepast moeten worden aan (wettelijke) verplichtingen wordt dit via de P&C cyclus voorgelegd.
- 1.5 *De visie sluit aan op de lokale inclusie agenda (LIA) die later dit jaar ter vaststelling aan de raad wordt voorgelegd.* Dit maakt dat we integraal werken aan het begrijpelijk maken van onze dienstverlening voor iedereen.

Kanttekeningen

- 1.1 *Veranderde omstandigheden, kunnen de haalbaarheid van de doelen onder druk zetten.* Wetgeving, technologie en maatschappelijke verwachtingen veranderen continu. In deze visie is daar zoveel mogelijk rekening mee gehouden. Echter, door deze veranderingen kunnen ze achterhaald raken. Door periodieke toetsing van het college wordt dit risico beperkt.
- 1.2 *De volgende aangedragen onderwerpen vanuit de raad zijn niet meegenomen in deze visie.* Het gaat om de servicebus: een bus die door alle kernen rijdt, die aanvragen en afleveren van producten aan huis mogelijk maakt zoals paspoorten etc.; en omnichannel dienstverlening: dat betekent dat alle communicatiekanalen – zoals de website, telefoon, e-mail, chat, sociale media en de fysieke balie – met elkaar verbonden zijn. Hierdoor wordt alle interactie met de inwoner bijgehouden en meegenomen in de verdere dienstverlening. De reden hiervoor is dat deze niet passen binnen de bestaande beschikbare financiële middelen.

Financiën

Bij het opstellen van de visie is rekening gehouden met de huidige (wettelijke) verplichtingen, beschikbare middelen en uitvoeringscapaciteit. Het afwegingskader waarlangs de ambities zijn getoetst, waarborgt dat de ambities passen binnen de huidige vastgestelde financiële kaders en budgetten, met het oog op de komende jaren waarin er sprake is van financiële tekorten.

Juridische Zaken

N.v.t.

Uitvoering/evaluatie

1. Programmaplan opstellen Q3-2025, bestaande uit o.a. serviceformules, toegankelijk maken van de websites en het continu verbeteren van de dienstverlening.
2. Toetsing door de organisatie op de gestelde ambitieniveaus (jaarlijks)
3. Actieve verantwoording aan de raad op de gestelde doelen (jaarlijks)

Participatie

N.v.t.

Communicatie

Na vaststelling wordt een publieksvriendelijke versie van de visie op dienstverlening beschikbaar gesteld via de gebruikelijk kanalen, waaronder de website van de gemeente.

Bijlagen

DOC-25-1029429
DOC-25-1029435

Visie op dienstverlening 2025-2029
Behoeftepeiling dienstverlening



Commissie d.d. 8 mei 2025

