Signed By: Lyklema, Tinco
10/09/2025 10:22:22 CEST
ID: 0e3618fd-1c58-4820-b41b-5d3da7f48b1e
Auth: Scribble

GEMEENTE waadhoeke

Signed By: van de Nadort, N.A.
10/09/2025 19:16:14 CEST
ID: 0e3618fd-1c58-4820-b41b-5d3da7f48b1e
Auth: Scribble

AAN DE RAAD

Datum behandeld in college	20 mei 2025	**Behandelend ambtenaar**	L. Visscher, A. Koppens
Datum agendering	03 juli 2025	**E-mailadres**	l.visscher@waadhoeke.nl a.koppens@waadhoeke.nl
Onderwerp	Vastellen visie dienstverlening 2030 ‘*Dienstverlening doen we samen*’		
Portefeuillehouder	N.A. van de Nadort		

Samenvatting

De wereld om ons heen verandert snel. De evaluatie van het programma Dienstverlening in 2024 benadrukte dan ook de noodzaak om een vernieuwde visie op te stellen. Hiertoe is de ‘Startnotitie actualisatie dienstverleningsvisie’ (bijlage 1) door de raad vastgesteld. Waadhoeke heeft de ambitie uitgesproken om de volgende stap in haar dienstverlening te willen zetten. De dienstverleningsvisie ‘Dienstverlening doen we samen 2030’ (bijlage 2) draagt bij aan het verder verbeteren van de gemeentelijke dienstverlening en deze toekomstbestendig te maken richting 2030. In het ‘Handvest servicebeloften Waadhoeke’ (bijlage 3), benoemen we hoe we de dienstverlening concreet tot uiting willen laten komen en vormt een interne leidraad voor ons contact met inwoners. Tot en met 2030 gaan we verder met het verbeteren van onze dienstverlening op basis van onze ambities uit de visie.
Hierbij richten we ons op onze drie leidende dienstverleningsprincipes:

- Wij werken klantgericht en inclusief
- Onze dienstverlening is begrijpelijk en transparant
- Onze dienstverlening verloopt vooral digitaal én persoonlijk.

Na vaststelling van de dienstverleningsvisie, zal de raad twee keer per jaar worden geïnformeerd over de voortgang.

Voorstel

1. De Dienstverleningsvisie ‘Dienstverlening doen we samen’ (bijlage 2) vast te stellen.

Inleiding
In onze LTA staat opgenomen dat wij in Q3 2025 onze geactualiseerde dienstverleningsvisie willen vaststellen. Op 13 februari 2025 heeft u de 'Startnotitie actualisatie dienstverleningsvisie' (bijlage 1) vastgesteld. Op basis van deze startnotitie bent u tijdens een kernsessie op 18 maart jl. meegenomen in de contouren en uitgangspunten voor de te actualiseren dienstverleningsvisie (bijlage 4) en heeft u uw reactie en input kunnen geven. Zo heeft u aandacht gevraagd voor begrijpelijke, persoonlijke dienstverlening, waarbij inwoners én ondernemers goed inzicht krijgen in het proces. De verbetering van dienstverlening wordt meetbaar gemaakt door gestructureerde servicebeloften en betere datakwaliteit en maatwerk blijft gewaarborgd om een gastvrije en toegankelijke ervaring te bieden. Op basis van deze opgehaalde input is de geactualiseerde visie verder vormgegeven.

Deze visie geeft richting aan hoe wij onze inwoners willen bedienen en hoe wij hieraan (samen)werken, nu en in de toekomst. Iedere medewerker van de gemeente draagt daaraan bij. Want goede dienstverlening is niet van één afdeling – dienstverlening is van ons allemaal.

In de visie nieuwe visie 'Dienstverlening doen we samen 2030' staan onze drie leidende principes voor dienstverlening centraal: Wij werken klantgericht en inclusief; Onze informatie en diensten zijn begrijpelijk en onze dienstverlening is transparant; Onze dienstverlening verloopt vooral digitaal én persoonlijk.

Beoogd (meetbaar) effect
Het laten vaststellen van de geactualiseerde dienstverleningsvisie 'Dienstverlening doen we samen 2030', zodat de gemeentelijke dienstverlening in samenhang doorontwikkeld kan worden en deze aansluit op de behoeften van inwoners, ondernemers, instellingen en bedrijven.

Motivering
<u>Argumenten</u>

1.1 De raad heeft een kaderstellende rol voor het doorontwikkelen van onze dienstverlening
De visie is een kompas op bestuurlijk en strategisch niveau, die richting en handvatten biedt aan het bestuur en organisatie om tot realisatie van de ambities te komen, hierin focus aan te brengen en keuzes te maken. De input van het college en de raad op basis van de kernsessie van 18 maart 2025, is nadrukkelijk meegenomen in de uitwerking van het visiedocument.

1.2 Vaststelling van de dienstverleningsvisie als het startmoment voor de vernieuwde uitvoeringsfase
Het vaststellen van de dienstverleningsvisie is het startpunt voor de uitvoeringsfase tot en met 2030 waarmee verdere uitwerking wordt gegeven aan de doorontwikkeling en innovatie van de dienstverlening op basis van landelijke ontwikkelingen en de veranderende verwachtingen van onze inwoners. Aan de hand van de vastgestelde dienstverleningsvisie, zal tot en met 2030 de raad worden geïnformeerd over de voortgang van de uitvoeringsfase en de behaalde resultaten. De visie kan als toetsingskader dienen of we op koers liggen met realisatie van onze ambities.

<u>Kanttekeningen/risico's</u>

1.1 Te weinig prioriteit of beperkte sturing op de doorontwikkeling van onze dienstverlening
De vastgestelde dienstverleningsvisie dient als richtinggevend kader om onze ambities te realiseren en gerichte verbeteringen door te voeren tot en met 2030. Zonder vaststelling bestaat het risico dat dienstverlening als thema onvoldoende prioriteit krijgt gezien de totale opgave van de gemeente Waadhoeke en de benodigde financiële ombuigingen.

Alternatieven
De dienstverleningsvisie wordt niet vastgesteld. We hanteren de niet geactualiseerde dienstverleningsvisie van 2016 als kompas, waarbij recente ontwikkelingen en huidige verwachtingen van inwoners niet zijn opgenomen.
Hierdoor geven we mogelijk onvoldoende prioriteit en hebben we onvoldoende samenhangende richting om in de uitvoeringsfase inspanningen te zetten op het realiseren van onze ambities. Het alternatief is dat de dienstverlening op het niveau blijft zoals deze nu is of versnipperd op onderdelen wordt doorontwikkeld en op een niet samenhangende, logische wijze tot uiting komt bij onze inwoners.

Vervolg
- De gemeenteraad heeft op grond van de Gemeentewet de bevoegdheid om kaders vast te stellen voor het beleid en de uitvoering van gemeentelijke taken. Door het vaststellen van de dienstverleningsvisie geeft de raad richting aan hoe de gemeente haar dienstverlening vormgeeft en verbetert.
- Communicatie: De raad wordt tweejaarlijks aan de hand van ateliersessies door de portefeuillehouder geïnformeerd over de voortgang van de realisatie van de ambities zoals opgenomen in de dienstverleningsvisie. Nadat de dienstverleningsvisie is vastgesteld, zal een uitvoeringsplan worden opgesteld. Een communicatiestrategie zal hiervan onderdeel worden, de ateliersessies zullen worden meegenomen in de communicatiestrategie.

Participatie
Aan de totstandkoming van deze visie is een intensief inventarisatietraject voorafgegaan. Er is nauw samengewerkt met een werkgroep met afvaardigingen van verschillende afdelingen. Om een goed beeld te krijgen van de wensen en behoeften van inwoners, is er gebruikgemaakt van reeds beschikbare informatie vanuit de evaluatie dienstverleningsvisie, verschillende klanttevredenheidsmetingen en de uitgevoerde burgerpeilingen in 2022 en 2024. Ook hebben we goed onderzoek gedaan naar landelijke ontwikkelingen en is onderzocht waar de organisatie nu staat ten aanzien van dienstverlening aan inwoners en in de ontwikkeling van de organisatie. Daarnaast heeft er een participatietraject met de organisatie, het college van B&W en de gemeenteraad plaatsgevonden, om te komen tot een gedragen dienstverleningsvisie te komen richting 2030.

Financiën
De kosten voor het actualiseren van de dienstverleningsvisie zijn gedekt uit het dienstverleningsfonds. Eventuele extra (structurele of incidentele) middelen om onze ambities te realiseren tot en met 2030, worden in de Kadernota opgenomen om een integrale afweging mogelijk te maken. Het risico bestaat dat bij deze integrale afweging, de budgetten uit het dienstverleningsfonds onder druk komen te staan waardoor de ambities niet of maar gedeeltelijk gerealiseerd kunnen worden.

Bijlagen
- Startnotitie actualisatie dienstverleningsvisie (bijlage 1)
- De Dienstverleningsvisie ‘Dienstverlening doen we samen 2030’ (bijlage 2)
- Handvest servicebeloften Waadhoeke (bijlage 3)
- Oplegger kernsessie 18 maart 2025 (bijlage 4)

Burgemeester en wethouders van Waadhoeke

, burgemeester

, secretaris

NR.: 2025-123636

De raad van de gemeente Waadhoeke

Gezien het voorstel van het college van burgemeester en wethouders van Waadhoeke van 20 mei 2025;

B E S L U I T

1. De Dienstverleningsvisie ‘Dienstverlening doen we samen 2030’ (bijlage 2) vast te stellen.

Aldus vastgesteld in de openbare

raadsvergadering van 03 juli 2025,

N.A. van de Nadort, voorzitter

T. Lyklema, griffier

Dit document is digitaal ondertekend