

Onderwerp: Vaststelling Dienstverleningsvisie 2025-2030

Schiermonnikoog,
24 juni 2025

Aan de Gemeenteraad

Inleiding

In november 2024 is bureau BS Deta gestart met de opdracht om samen met een interne werkgroep een visie op dienstverlening te ontwikkelen. De visie moet bestuurlijk en ambtelijk richting geven voor het verbeteren van de dienstverlening en voor de inwoners duidelijk maken wat ze van de gemeente Schiermonnikoog kunnen verwachten.

Toelichting

Om te komen tot de dienstverleningsvisie zijn de volgende stappen doorlopen:

- instellen en organiseren van regelmatig overleg met de werkgroep dienstverlening;
- deskresearch landelijke ontwikkelingen en publicaties;
- enquête onder de inwoners van Schiermonnikoog;
- themasessie college en beeldvormende presentatie aan de raad over de enquêteresultaten;
- interactieve medewerkersbijeenkomst;
- afstemming met BMC (organisatieonderzoek) en de adviseur omgevingsvisie.

Dit proces heeft er niet alleen toe geleid dat eilandspecifieke informatie en -behoeften zijn opgehaald, maar bij de ambtelijke en bestuurlijke organisatie ook bewustwording is gecreëerd van de kwaliteitsslag die de gemeente op het gebied van dienstverlening moet maken.

Dienstverleningsvisie

Er gaat al veel goed. De medewerkers zijn gedreven om inwoners te helpen, korte lijnen zorgen voor toegankelijkheid en de kleinschaligheid wordt gewaardeerd. Toch is er ruimte voor verbetering. De ambitie van de dienstverleningsvisie is persoonlijke, begrijpelijke en toegankelijke dienstverlening voor iedereen (bijlage 1). Daarbij gelden de uitgangspunten die het college en de raad tijdens de beeldvormende presentaties hebben meegegeven:

- werken op afspraak wordt de standaard, waardoor er meer aandacht is voor de inwoner en de dienstverlening persoonlijker wordt;
- de website en digitale dienstverlening worden verbeterd, zodat deze aansluiten bij de behoeften van de inwoners en we voldoen aan toekomstige wet- en regelgeving.

Drie leidende principes bepalen hoe we onze dienstverlening vormgeven en uitvoeren:

- Onze inwoners staan voorop
- Onze dienstverlening is herkenbaar, duidelijk en toegankelijk
- Onze dienstverlening is vooral digitaal en toegankelijk.

In de dienstverleningsvisie wordt uiteengezet wat we onder deze principes verstaan en wat we gaan doen om onze ambitie waar te maken. De implementatie van de visie zal naast extra inspanningen van onze medewerkers ook een incidentele uitbreiding van capaciteit vragen.

Handvest

Het handvest geeft de inwoners duidelijkheid over wat ze van de gemeente kunnen verwachten (bijlage 2). Er is bijvoorbeeld vastgelegd wanneer, waar en hoe we bereikbaar zijn, hoe snel we terugbellen en hoe we reageren op vragen. Zo weten onze inwoners waar ze op kunnen rekenen. Niet alle afspraken in het handvest kunnen we op korte termijn realiseren. Daar waar investeringen in

technologie nodig zijn (servicenorm 5), zal hier enige tijd overheen gaan. We zorgen ervoor dat we voldoen aan de termijnen van toekomstige wet- en regelgeving.

Uitvoering van de visie

Voor de implementatie van de visie wordt geadviseerd te kiezen voor een lichte programmatische aanpak, waarbij het sturen op doelen centraal staat. We verbeteren onze dienstverlening door te experimenteren, te evalueren en bij te stellen. We leren door te doen. We investeren in technologische vooruitgang en verleiden inwoners om, waar het kan, zoveel mogelijk gebruik te maken van digitale mogelijkheden. We zorgen ervoor dat iedereen mee kan doen. We versterken onze dienstverlening stapsgewijs en houden de juiste balans tussen ambitie en uitvoeringskracht. We stellen voor een regisseur dienstverlening aan te stellen voor de periode van één jaar die fungeert als motor voor verbinding, beweging en borging. De regisseur beweegt horizontaal door de organisatie, stuurt op afgesproken doelen en borgt de rode draad. De regisseur zal starten met het ontwikkelen van een uitvoeringsprogramma, waarna de implementatie van start kan gaan. Voor het aantrekken van een regisseur dienstverlening en benodigde (technologische) middelen om de concrete acties te kunnen uitvoeren, is dekking beschikbaar binnen het budget organisatieontwikkeling in de begroting 2026. Dit is verwerkt in de Nota Financieel Kader.

Middagopenstelling gemeentehuis

Momenteel is het gemeentehuis van maandag tot en met vrijdag in de ochtend open. Ook de telefonische bereikbaarheid is beperkt tot de ochtenden. Om onze inwoners en bezoekers een betere dienstverlening te kunnen bieden zullen wij u het gemeentehuis van maandag tot en met donderdag ook in de middag openstellen. De werkzaamheden die 's middags gedaan worden, zijn beperkt tot een receptiefunctie. Hieronder wordt verstaan dat de gemeente telefonisch bereikbaar is, inwoners en bezoekers gastvrij ontvangen worden en een afspraak kunnen maken. De kosten die met de middagopenstelling gepaard gaan kunnen gedekt worden uit het personeelsbudget en zijn verwerkt in de Nota Financieel Kader.

Inrichting receptie en backoffice

In de dienstverleningsvisie staan de inwoners voorop. Om hen gastvrij te kunnen ontvangen en persoonlijke aandacht te kunnen geven richten we een receptiebalie in. Hier kunnen inwoners en ondernemers terecht voor hun eerste contact en algemene vragen. Ook de inkomende telefoongesprekken worden hier behandeld. Voor het werken op afspraak zal een spreekkamer ingericht worden. Dit is in de huidige setting van het gemeentehuis niet eenvoudig te realiseren. Er zal een interne verbouwing nodig zijn. Deze verbouwing maakt geen onderdeel uit van dit raadsvoorstel. We zullen nader onderzoek doen naar de mogelijkheden.

Voorstel

Het college stelt de gemeenteraad voor om:

De dienstverleningsvisie 2025-2030 en het handvest met afspraken van de gemeente Schiermonnikoog aan de inwoners vast te stellen

.

Burgemeester en wethouders van de gemeente Schiermonnikoog, 08 juli 2025
de secretaris, de burgemeester,

T. Kroeze

I. van Gent