

Beantwoording vragen voorafgaand aan de raadscommissie

Zaaknummer Z-25-543373
 Documentnummer DOC-25-1047265
 Naam commissielid R. Mensink
 Fractie Hart voor Medemblik
 Onderwerp Commissievragen HvM raadsctie. 8-5 agendapunt 9.2 Visie op dienstverlening
 Datum waarop de vraag is gesteld 5 mei 2025

Beantwoording uiterlijk woensdag 15:00 uur voorafgaand aan de commissievergadering.

Portefeuillehouder
 Afdeling



1.	In het raadsvoorstel staat onder “argumenten” dat er gecommuniceerd wordt volgens vastgestelde normen. Welke normen zijn dit?
antwoord	Zie hiervoor ambitie 5.5.4 Verwachtingen managen. Het doel van deze ambitie is om betrouwbaar en begrijpelijk te communiceren over onze dienstverlening. Daarom worden voor individueel aanvraagbare producten en diensten projectmatig servicenormen en serviceformules opgesteld (Q1-2026). Deze normen zijn gebaseerd op wettelijke, landelijke of lokale kaders, en worden op een heldere manier gecommuniceerd met inwoners en bedrijven. Zo weten zij wat ze van onze dienstverlening mogen verwachten en kunnen zij ons daar ook op aanspreken als we daarvan afwijken. De servicenormen zelf moeten nog worden ontwikkeld. We werken nu wel met interne richtlijnen voor beantwoorden van vragen via de telefoon.
2.	Onder argumenten 1.4 in het raadsvoorstel staat dat de organisatie toetst, onder kanttekeningen 1.1 staat dat het college toetst. Is het een wezenlijk verschil wie er toetst, of is het “lees voor college organisatie?”
Antwoord	Nee, het college toetst, dit zal via een erratum worden aangepast in het Raadsvoorstel.
3.	Onder kanttekeningen 1.2 staat dat het aangedragen onderwerp vanuit de raad, de servicebus, niet is meegenomen in deze visie, met als reden dat deze niet past binnen de bestaande beschikbare financiële middelen. Kunt u aangeven over welk bedrag dat gaat?
Antwoord	Op basis van navraag bij een gemeente die momenteel gebruik maakt van een servicebus is hieronder een richtprijs geschetst. De investering kapitaal: €150.000 Structurele jaarlijkse kosten: €30.000 (excl. ambtelijke capaciteit)



	De structurele middelen en de extra ambtelijke capaciteit kunnen niet worden gedekt uit de bestaande budgetten en dienen apart te worden aangevraagd.
4.	Bij punt 5.5.3 wordt gesproken over wijkgericht werken. Graag een toelichting over dit onderwerp.
Antwoord	In plaats van vanuit één centrale locatie inwoners te bedienen, werken we op locaties in de kernen. We hebben inloopsprekuren bij De Mouter in Medemblik, De Schoof in Wervershoof en bibliotheek in Andijk waar we beschikbaar en bereikbaar zijn voor inwoners. Inwoners kunnen hier onder andere terecht voor vragen over ondersteuning of samen met de medewerker een aanvraag invullen. Dit past bij een gemeente met een groot oppervlak en vergroot de laagdrempeligheid van de eigen gemeentelijke voorzieningen voor inwoners.
5.	Bij punt 5.5.4, wat zijn de wettelijke termijnen voor producten en diensten? Kunt u al aangeven wat de realistische normen worden?
Antwoord	Wettelijke normen zijn servicenormen die direct voortvloeien uit wet- en regelgeving. Een voorbeeld hiervan is de verplichting om binnen acht weken te besluiten op een aanvraag voor een omgevingsvergunning. Daarnaast werken we via het project Servicenormen en Serviceformules aan het vaststellen van realistische normen: afspraken over onze dienstverlening die niet wettelijk verplicht zijn, maar die we wél willen nakomen. We willen namelijk voorkomen dat we verwachtingen wekken die we niet kunnen waarmaken.
6.	Als wij het goed begrijpen zal uitwerking en implementatie van de visie nog enige tijd duren. Naar onze mening hoeft dit niet voor alles te gelden. Als voorbeeld: u zou de organisatie mee kunnen geven om per direct secuurder om te gaan met “terugbelverzoeken”. Zo zijn er nog wel meer zaken die, naar onze bescheiden mening, per direct of op korte termijn ingevoerd zouden kunnen worden. Ziet u mogelijkheden om voor bepaalde zaken eerder naar verbetering te streven? Kunt u aangeven voor welke zaken dit zou kunnen gelden? En, per wanneer u tot invoering overgaat, en... onze inwoners hier dus per direct de vruchten van plukken?
Antwoord	De implementatie van een visie vraagt om een zorgvuldig proces waarin niet alleen richting wordt bepaald, maar ook gewerkt wordt aan duurzame borging binnen de organisatie. Dit vergt tijd, afstemming en betrokkenheid op verschillende niveaus om ervoor te zorgen dat de ambities daadwerkelijk tot merkbare verbeteringen leiden in de dienstverlening aan inwoners. Tegelijkertijd is er ruimte om op korte termijn verbeteringen door te voeren waar dat mogelijk is. Denk hierbij het vooraf communiceren van behandeltermijnen. Het sturen van een ontvangstbevestiging. Het maken van werkafspraken over klachtafhandeling of het stellen van een termijn voor terugbelverzoeken.
7.	Als wij met onze inwoners en/of ondernemers praten, dan gaat het al snel over de dienstverlening. En dan met name over de tekortkomingen. Hart voor Medemblik heeft de afgelopen periode hier vaak aandacht voor gevraagd. Te denken valt aan het beter gebruik maken van de mogelijkheden welke Fixi biedt, het beter communiceren van de gemeente met de dorpsraden en betere communicatie tussen de gemeente en ondernemers. Naar onze mening zou het goed zijn om, naast



	het opstellen van een nieuwe visie op dienstverlening, ook nogmaals te kijken naar de diverse moties die afgelopen periode, ook door andere partijen, zijn ingediend. Bent u daartoe bereid? En, mogen we er vanuit gaan dat de in deze moties genoemde aspecten, naast de nieuwe visie op dienstverlening, (alsnog/nogmaals) meegenomen zullen worden?
Antwoord	Dit is een visie document. Bij de uitwerking van deze visie geven wij de aangenomen moties zo goed als mogelijk een plek.
8.	Tot slot zouden we u willen vragen hoe het staat met onze motie Seniorenfolder, van 7 november vorig jaar. Een motie als deze is naar onze mening een mooie toevoeging als we het hebben over dienstverlening. Kunt u aangeven hoe het met de uitvoering staat?
Antwoord	Aan de uitvoering van de motie wordt inderdaad gewerkt. Momenteel zitten we in de fase van de opmaak van de folder, wij verwachten de folder voor het zomerreces te kunnen verspreiden.

