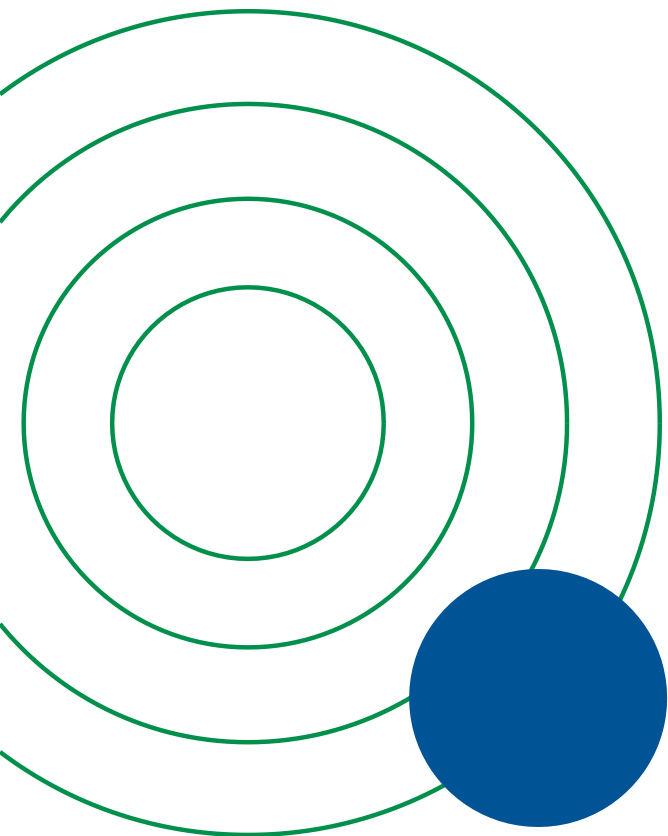


Visie op Dienstverlening 2025-2029

‘Betrouwbaar, verbindend en begrijpelijk voor
iedereen’



Inhoud

1.	Inleiding	3
2.	Waarom deze visie	3
3.	Wat vinden onze inwoners en bedrijven.....	4
4.	Onze visie: Betrouwbaar, verbindend en begrijpelijk voor iedereen.	5
4.1	Onze focus: Kernwaarden die het verschil maken	6
4.2	Onze gedragingen die het verschil maken	7
5.	Ambities op dienstverlening	8
5.1	Ambities	8
5.2	Ambitieniveaus.....	8
5.3	Veranderingen in ambities en ambitieniveaus.....	8
5.4	Afwegingskader.....	8
5.5	De vijf ambities op dienstverlening in detail	9
5.5.1.	Op afroep beschikbare, actuele statusinformatie	9
	Voorstel: Ambitieniveau 1	9
5.5.2	Voor iedereen toegankelijke en begrijpelijke informatie.....	10
	Voorstel: Ambitieniveau 1	11
5.5.3.	Keuzevrijheid in contactmogelijkheden	11
	Voorstel: Ambitieniveau 2	12
5.5.4.	Verwachtingen managen	12
	Voorstel: Ambitieniveau 2	13
5.5.5.	Metten en leren	13
	Voorstel: Ambitieniveau 2	14
5.6	Samenvatting ambities en ambitieniveaus	15
	Verwijzingen.....	16

1. Inleiding

De wereld om ons heen verandert snel, en de wensen en verwachtingen van onze inwoners en bedrijven veranderen mee. Zij mogen van ons verwachten dat we klaarstaan om te helpen, dat de lantaarnpalen branden, rekeningen op tijd worden betaald en er wordt gehandhaafd waar nodig. Maar dienstverlening is meer dan alleen taken uitvoeren. Het draait om het creëren van een prettige en goed functionerende leefomgeving voor iedereen.

Onze visie is niet zomaar tot stand gekomen, maar is gevormd door de mensen voor wie wij het doen: onze inwoners en bedrijven. Zij hebben ons drie belangrijke doelen meegegeven:

- **Betrouwbaar:** Wij doen wat we beloven. Door afspraken na te komen en transparant te werken, laten we zien dat inwoners op ons kunnen rekenen.
- **Verbindend:** Wij willen dichterbij onze inwoners en bedrijven staan. Door echt te luisteren, te begrijpen en in te spelen op hun behoeften, vinden we samen de beste oplossingen.
- **Begrijpelijk:** Wij communiceren helder en toegankelijk. Iedereen moet onze informatie, diensten en processen kunnen begrijpen, ongeacht achtergrond of situatie.

Samen met onze inwoners en bedrijven blijven we bouwen aan een sterke, toegankelijke en betrouwbare organisatie. Een organisatie die werkt vóór en met haar inwoners en bedrijven.

Waar inwoners en bedrijven staat, bedoelen wij ook ondernemers, verenigingen, stichtingen en alle andere klanten die gebruik maken van onze dienstverlening

2. Waarom deze visie

In een tijd waarin verandering de enige constante is, streven wij naar een heldere visie op dienstverlening, zodat iedereen weet wat ze van Medemblik mag verwachten. Deze visie geeft inwoners, bedrijven en de gemeente een gezamenlijke leidraad, en vormt de basis voor een dienstverlening die naadloos aansluit op de wensen en behoeften van onze gemeenschap.

Dienstverlening in Medemblik zit diep verankerd in onze identiteit. Onze gemeente bestaat uit 17 kernen verspreid over bijna 26.000 hectare, een open en ruime omgeving waar betrokkenheid centraal staat. Wij geloven dat goede dienstverlening verder gaat dan het uitvoeren van standaardtaken; het gaat erom een prettige, efficiënte en toegankelijke leefomgeving te creëren waarin iedereen zich gehoord en geholpen voelt. Dit betekent dat we niet alleen snel en correct handelen, maar ook actief luisteren naar de behoeften van onze inwoners, ondernemers, verenigingen, stichtingen en alle andere gebruikers van onze diensten.

De ambitie van onze gemeente, zoals verwoord in de programmabegroting 2025, is om een toegankelijke, betrokken, transparante en toekomstbestendige dienstverlening te bieden. Deze ambitie sluit naadloos aan op onze visie, waarin we vertrouwen willen opbouwen door het nakomen van onze afspraken, en toegankelijkheid willen realiseren door heldere en begrijpelijke communicatie. Wij zetten in op een dienstverlening waarbij iedereen zich centraal voelt staan en waarbij we samen met de gemeenschap continu werken aan verbetering.

Onze visie is tot stand gekomen op basis van de inzichten uit de Startnotitie Dienstverlening 2024 en de Kernwaarden Dienstverlening 2024-2028. In de Startnotitie staan zes kernwaarden benoemd. Hieruit blijkt dat wij als gemeente altijd streven naar een dienstverlening waarin de

inwoner centraal staat, waarbij contact altijd op maat is, en waarbij transparantie en efficiëntie hand in hand gaan. Tegelijkertijd blijven we alert op maatschappelijke veranderingen en technologische ontwikkelingen, zodat we onze dienstverlening ook in de toekomst kunnen laten aansluiten op de behoeften van iedereen. Naar aanleiding van de wensen en behoeften uit de themabijeenkomst en de behoeftepeiling zijn de zes kernwaarden van de Startnotitie teruggebracht naar drie kernwaarden waar de organisatie komende periode actief mee aan de slag gaat, dit zijn:

- Inwoner centraal
- Efficiënt en transparant
- Begrijpelijk

In hoofdstuk 3 wordt toegelicht hoe we tot de drie kernwaarden gekomen zijn.

We staan voor grote opgaven, zoals het vergroten van de digitale toegankelijkheid, het inspelen op maatschappelijke veranderingen en het realiseren van een inclusieve dienstverlening. Deze uitdagingen vragen om een duidelijk gedragen visie, waarin we werken aan een dienstverlening die aansluit op de behoeften van onze inwoners en bedrijven en de dynamiek van onze samenleving. Waarin wij doen wat we beloven, we verbinding maken met onze inwoners en ondernemers en onze dienstverlening begrijpelijk is.

3. Wat vinden onze inwoners en bedrijven

We vinden het belangrijk dat onze visie aansluit op wat onze inwoners en bedrijven belangrijk vinden. Daarom hebben we inwoners en bedrijven actief betrokken bij het opstellen van deze visie. Via een behoeftepeiling van onze inwoners en bedrijven, gebaseerd op onze kernwaarden, hebben we waardevolle inzichten verzameld. De opbrengsten hebben we gebruikt bij het formuleren van deze visie. Hieronder bespreken we de belangrijkste onderdelen die naar voren zijn gekomen:

1. Meedenken in mogelijkheden

Inwoners en bedrijven waarderen het wanneer wij niet alleen problemen signaleren, maar ook actief meedenken over oplossingen. Het gaat daarbij om een proactieve houding waarin we samen met hen kijken naar wat mogelijk is, in plaats van ons te richten op beperkingen.

2. Duidelijkheid over verwachtingen

Wat mogen inwoners en bedrijven van ons verwachten? En wat verwachten wij van hen? Heldere communicatie over processen, termijnen en verantwoordelijkheden voorkomt misverstanden en versterkt het vertrouwen in de gemeente.

3. Leren van ervaringen

Inwoners en vooral de ondernemers hebben aangegeven dat wij vaker lering moeten trekken uit ervaringen. Zowel vanuit de feedback die wij verzamelen, als uit dagelijkse interacties met inwoners en bedrijven. Om zo onze processen en dienstverlening continu te verbeteren en beter aan te sluiten bij de behoeften van onze inwoners en bedrijven.

4. Nakomen van afspraken

Het nakomen van afspraken is een thema dat inwoners en bedrijven als cruciaal beschouwen. Of het nu gaat om een terugbelafsprak, een reactie op een aanvraag, of het uitvoeren van een project: inwoners en bedrijven moeten op ons kunnen rekenen.

5. Actief op de hoogte houden

Onze inwoners en bedrijven hechten veel waarde aan transparantie en het actief delen van informatie. Ze willen niet alleen geïnformeerd worden over de voortgang van eigen aanvragen, maar ook over bredere gemeentelijke ontwikkelingen die hen aangaan.

6. Snelle reacties en consistente kwaliteit

Snelheid en kwaliteit horen hand in hand te gaan. Dit is volgens onze inwoners en bedrijven een belangrijk aandachtspunt. Ze willen snel een reactie op vragen en verzoeken met een constante kwaliteit, ongeacht met wie zij binnen de gemeente contact hebben.

7. Begrijpelijke communicatie

Voor iedereen te begrijpen zijn, is een belangrijke thema voor onze inwoners en bedrijven. Dit betekent dat onze communicatie helder, eenvoudig en toegankelijk moet zijn, ongeacht de achtergrond of taalvaardigheid van de inwoner.

Conclusie

Onze inwoners hebben zeven duidelijke wensen die aansluiten op drie van de kernwaarden uit de Startnotitie:

- Inwoner centraal: Meedenken in mogelijkheden (1), duidelijkheid over verwachtingen (2) leren van ervaringen (3).
- Efficiënt en transparant: Nakomen van afspraken (4), actief op de hoogte houden (5) en snelle, consistent service (6).
- Begrijpelijk voor iedereen: Begrijpelijke communicatie (7).

Door deze kernwaarden te omarmen, kunnen wij bouwen aan een gemeente die betrouwbaar, verbindend en voor iedereen begrijpelijk is.

4. Onze visie: Betrouwbaar, verbindend en begrijpelijk voor iedereen.

In 2029 ervaren inwoners en bedrijven onze dienstverlening als:

- **Betrouwbaar:** Wij doen wat we beloven. Door afspraken na te komen en transparant te werken, laten we zien dat inwoners op ons kunnen rekenen.
- **Verbindend:** Wij willen dichterbij onze inwoners en bedrijven staan. Door echt te luisteren, te begrijpen en in te spelen op hun behoeften, vinden we samen de beste oplossingen.
- **Begrijpelijk:** Wij communiceren helder en toegankelijk. Iedereen moet onze informatie, diensten en processen kunnen begrijpen, ongeacht achtergrond of situatie.

Of het nu gaat om het aanvragen van een product of het ontvangen van ondersteuning, wij zorgen ervoor dat iedereen op een eenvoudige en toegankelijke manier geholpen wordt. Daarnaast willen we graag samen met onze inwoners en bedrijven leren en nieuwe denkbeelden en perspectieven creëren om het iedere dag een stukje beter te doen.

4.1 Onze focus: Kernwaarden die het verschil maken

Om onze visie te realiseren, is het belangrijk om helder te bepalen waarop we onze inspanningen richten. Op basis van de behoeftepeiling, de inzichten uit de themabijeenkomst en de maatschappelijke uitdagingen die voor ons liggen, kiezen we ervoor om de focus te leggen op de drie kernwaarden die hier direct aan bijdragen.

Efficiënt en transparant

Efficiënt en transparant handelen betekent dat we doen wat we beloven, proactief informeren en snel en consequent reageren. Transparantie vormt hierbij de basis: we communiceren helder, delen relevante informatie en zorgen ervoor dat iedereen weet waar hij aan toe is.

Om dit te waarborgen, werken we met realistische servicenormen die haalbaar en meetbaar zijn. Intern leggen we de focus op het zorgvuldig vastleggen van afspraken. Dit zorgt niet alleen voor duidelijke verwachtingen, maar ook voor continuïteit van de dienstverlening, bijvoorbeeld bij personeelwisselingen. Daarnaast helpt dit om vragen over een lopende aanvraag, sneller, duidelijker en vollediger te beantwoorden.

Door deze aanpak versterken we niet alleen onze effectiviteit, maar ook het doel betrouwbare dienstverlening te bieden.

Inwoner centraal stellen

Het centraal stellen van de inwoner betekent dat we actief meedenken in mogelijkheden en samenwerken om tot de beste oplossingen te komen. We bieden onze diensten aan met een menselijke maat: we houden rekening met de persoonlijke situatie van de inwoner en zorgen voor maatwerk als dat mogelijk is.

Daarnaast vinden we het belangrijk om te leren van ervaringen, zowel van successen als van uitdagingen. Door continu te reflecteren en onze werkwijze te verbeteren, zorgen we ervoor dat onze dienstverlening steeds meer verbindt.

Begrijpelijk voor iedereen

Dit betekent dat informatie en diensten voor iedereen begrijpelijk en bruikbaar zijn. Dit begint met transparantie: duidelijk en eerlijk communiceren, zodat iedereen weet waar ze aan toe zijn. De gebruikte taal moet eenvoudig en helder zijn, zodat mensen met verschillende achtergronden het kunnen begrijpen.

Daarnaast is fysieke toegankelijkheid belangrijk, bijvoorbeeld door ruimtes zo in te richten dat mensen met een beperking zich vrij kunnen bewegen. Ook digitale toegankelijkheid speelt een grote rol; volgens wettelijke verplichtingen moeten websites en digitale diensten voor iedereen toegankelijk zijn, ongeacht beperkingen. Samen zorgen deze aspecten ervoor dat niemand wordt buitengesloten en alles voor iedereen begrijpelijk is.

Samen bouwen aan een sterke dienstverlening

Met focus op deze drie kernwaarden, zetten we duidelijke koers uit naar 2029. We blijven luisteren, leren en verbeteren, zodat we ons concentreren op de onderwerpen die belangrijk zijn voor onze inwoners en bedrijven en zorgen we voor waardevolle impact op dienstverlening. Door deze kernwaarden te omarmen, kunnen wij bouwen aan dienstverlening die betrouwbaar, verbindend en voor iedereen begrijpelijk is. Zo maken we samen het verschil.

4.2 Onze gedragingen die het verschil maken

Om de visie in de praktijk te brengen, hanteren we duidelijke gedragingen die richting geven aan hoe we met inwoners en elkaar omgaan. Deze gedragingen helpen ons om afspraken na te komen, maatwerk te leveren waar nodig en continu te leren en verbeteren. Zo bouwen we aan vertrouwen, versterken we de verbinding en zorgen ervoor dat onze dienstverlening voor iedereen helder en toegankelijk is.

Betrouwbaar

Afspraak is afspraak

- We komen onze beloften na en informeren inwoners proactief als iets verandert.
- We leggen afspraken goed vast en zorgen voor een duidelijke overdracht binnen de organisatie.

Leren en verbeteren

- We staan open voor feedback van inwoners en collega's en gebruiken deze om onze dienstverlening te verbeteren.
- We reflecteren op onze aanpak en delen successen en leerpunten intern

Verbindend

Luisteren en meedenken

- We tonen oprechte interesse in de situatie van de inwoner en luisteren actief naar zijn behoeften.
- We denken in mogelijkheden en zoeken samen naar de best passende oplossing.
- Als een wens van inwoner(s) of bedrijf niet mogelijk is, communiceren we hier open en eerlijk over en dragen we eventueel alternatieven aan.

Persoonlijk en benaderbaar zijn

- We benaderen inwoners met respect en empathie.
- We nemen de tijd om vragen goed te beantwoorden en leggen zaken helder uit.

Voor iedereen begrijpelijk

Duidelijk en toegankelijk communiceren

- We gebruiken zoveel mogelijk begrijpelijke taal, zonder onnodig vakjargon.
- We zorgen ervoor dat inwoners weten wat ze kunnen verwachten en waar ze aan toe zijn.

Toegankelijke digitale informatie

- We bieden duidelijke online instructies en hulp bij het vinden van de juiste informatie of het invullen van formulieren.

Met deze gedragingen zorgen we ervoor dat onze organisatie betrouwbaar is, verbinding legt met inwoners en begrijpelijk is voor iedereen, zowel fysiek als digitaal.

5. Ambities op dienstverlening

5.1 Ambities

In deze visie op dienstverlening 2025-2029 hebben wij als doel gesteld om onze dienstverlening verder te ontwikkelen naar betrouwbaar, verbindend en begrijpelijk voor iedereen. Om dit te bereiken, hanteren we een set kernwaarden die als leidraad dienen. Naast deze kernwaarden hebben we vanuit de themabijeenkomst, de behoeftepeiling en wettelijke opgaven vijf concrete ambities geformuleerd om de visie te realiseren.

1. **Op afroep beschikbare, actuele statusinformatie**
2. **Voor iedereen toegankelijke en begrijpelijke informatie**
3. **Keuzevrijheid in contactmogelijkheden**
4. **Verwachtingen managen**
5. **Metten en leren**

5.2 Ambitieniveaus

Deze ambities zijn hieronder uitgewerkt met drie mogelijke ambitieniveaus: 1, 2 en 3. Elk niveau geeft aan in welke mate we de ambitie kunnen uitvoeren en elk niveau brengt een verbetering ten opzichte van de huidige dienstverlening. Ieder ambitieniveau heeft een verwachte positieve invloed op de klantwaardering. Hoe hoger het ambitieniveau, hoe groter de impact. Daarnaast vragen hogere ambitieniveaus vaak om meer financiële middelen, bijvoorbeeld door extra technologie, uitvoeringscapaciteit of maatwerkoplossingen.

5.3 Veranderingen in ambities en ambitieniveaus

Ambities en ambitieniveaus staan niet stil. Ze zijn continu in beweging door maatschappelijke ontwikkelingen, zoals veranderende verwachtingen van inwoners en bedrijven, wettelijke aanpassingen die invloed hebben op onze dienstverlening en organisatorische veranderingen, zoals beschikbare capaciteit of budgetten.

Daarom is gekozen om jaarlijks te toetsen of de gekozen ambitieniveaus nog haalbaar en passend zijn. Zo kunnen we tijdig bijsturen en zorgen dat onze dienstverlening blijft aansluiten bij de behoeften van onze samenleving én binnen de mogelijkheden van onze organisatie past.

5.4 Afwegingskader

Voor aankomende periode heeft het college de ambities en de ambitieniveaus getoetst aan het onderstaande afwegingskader.

- Haalbaarheid binnen de gestelde budgetten en kaders
- Uitvoering van wettelijke taken en verplichtingen

Het afwegingskader waarlangs de ambities zijn getoetst, waarborgt dat deze passen binnen de huidige financiële mogelijkheden. Waaruit een realistisch en haalbaar ambitieniveau wordt nagestreefd.

5.5 De vijf ambities op dienstverlening in detail

Hieronder presenteren we vijf ambities op het gebied van dienstverlening, die zijn afgeleid van onze gestelde doelen. Aan iedere ambitie is een ambitieus maar haalbaar niveau gekoppeld, waardoor we binnen het vastgestelde afwegingskader continu ruimte hebben voor verbetering.

5.5.1. Op afroep beschikbare, actuele statusinformatie

Statusinformatie biedt inwoners en bedrijven helder inzicht in onze dienstverlening en draagt bij aan vertrouwen. Met moderne technologieën en een klantgerichte aanpak streven we ernaar dat inwoners en bedrijven, wanneer zij dat willen, direct de status kunnen opvragen van de aanvragen die zij bij ons hebben ingediend.

Doel: Betrouwbaar en Begrijpelijk

Ambitieniveaus

Ambitieniveau	Omschrijving	Kosten*	Klantwaardering
Niveau 3	Digitale inlogpagina voor iedere inwoner met statusinformatie en de mogelijkheid tot gegevensuitwisseling.	++++	++++
Niveau 2	Inlogpagina voor de vijf meest aangevraagde producten met een levertijd van ≥ 8 weken.	++	++
Niveau 1 (voorgesteld)	De statusinformatie is via een zelfgekozen kanaal door de inwoners of bedrijf opvraagbaar.		+
Huidig niveau	De statusinformatie is op aanvraag beschikbaar, bij de behandelaar. Dit is alleen mogelijk via de telefoon of e-mail en afhankelijk van de beschikbaarheid van de bandelaar.		

*Legenda Kosten	
+	>€ 20.000
++	> € 50.000
+++	> € 100.000
++++	> € 150.000

Voorstel: Ambitieniveau 1¹

Voorbeeld: De inwoners of ondernemer kan via ieder gewenst kanaal (chat, whats-app, telefoon en email), de statusinformatie van zijn aanvraag opvragen. Stel dat een ondernemer via de website een aanvraag voor een vergunning heeft gedaan en twee weken later wil weten wat de status is. De ondernemer belt naar het KCC waar ze hem op basis van het zaaknummer, dat hij in de ontvangstbevestiging van zijn aanvraag heeft gekregen, kunnen vertellen dat de aanvraag drie dagen geleden in behandeling is genomen.

De ondernemer is direct geholpen en niet langer afhankelijk van een doorgeschakeld telefoontje vanuit het KCC naar de behandelend ambtenaar.

¹ Voor het sociaal loket onderzoeken we of een ander ambitieniveau te realiseren is.

Voordelen:

- Inwoners en bedrijven kunnen gemakkelijker en via meerdere kanalen direct hun statusinformatie opvragen.
- Minder afhankelijk van de behandelend ambtenaar.
- Binnen de huidige budgetten en kaders

Kanttekeningen:

- Beantwoording alleen binnen openingstijden
- Mogelijk langere wachttijd aan de telefoon

5.5.2 Voor iedereen toegankelijke en begrijpelijke informatie

Iedereen moet, ongeacht eventuele beperkingen, zonder obstakels gebruik kunnen maken van onze ruimtes, diensten en informatie. Wij streven ernaar om barrières weg te nemen, zodat iedereen volwaardig kan deelnemen en niemand wordt buitengesloten.

Doel: Begrijpelijk voor iedereen

Ambitieniveaus

Ambitieniveau	Omschrijving	Kosten *	Klantwaardering
Niveau 3	We zijn zo toegankelijk mogelijk voor iedereen (digitaal, fysiek, informatie en communicatie). We implementeren het advies van de het Rijk m.b.t. tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid. Hiervoor zetten we een project op	++++	++++
Niveau 2	We zijn zo toegankelijk mogelijk voor de specifieke doelgroepen: laaggeletterden en anderstaligen), We implementeren het advies van de het Rijk m.b.t. tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid. Hiervoor zetten we een project op.	+++	+++
Niveau 1 (voorgesteld)	We behouden de huidige dienstverlening op gebied van toegankelijkheid en begrijpelijkheid. We implementeren het advies van het Rijk m.b.t. het tijdelijke besluit digitale toegankelijkheid overheid. Hiervoor zetten we een project op.	+	++
Huidig niveau	Onze gebouwen voldoen aan de wettelijke toegankelijkheidseisen. We zetten in op leesbare communicatie. Tien van onze websites voldoen aan de toegankelijkheidseisen waaronder de hoofdwebsite en de website van het sociaal loket, de overige websites (ongeveer 25) zijn nog niet getoetst aan de huidige toegankelijkheidsnormen.		

*Legenda Kosten	
+	> € 20.000
++	> € 50.000
+++	> € 100.000
++++	> € 150.000

Voorstel: Ambitieniveau 1

Voorbeeld: Een inwoner die laaggeletterd of anderstalige is, begrijpt de brief die hij heeft ontvangen, waarin staat dat zijn vergunning is toegekend. Medewerkers die veel schriftelijke communicatie met inwoners hebben, krijgen vanuit de organisatie de verplichting om hun brieven met een app te controleren op B1 taalniveau. Zo zijn alle inwoners ervan verzekerd dat uitgaande communicatie begrijpelijk is.

Voordelen:

- Binnen de budgetten en kaders
- Schriftelijke informatie die aan inwoners verzonden wordt begrijpelijk gemaakt op B1 niveau
- We organiseren schrijftrainingen voor medewerkers die veel schriftelijke communicatie versturen naar inwoners

Kanttekening:

- De gemeentelijke websites voldoen op langere termijn aan het tijdelijke besluit digitale toegankelijkheid overheid. Dit is echter conform het advies van het Rijk.

5.5.3. Keuzevrijheid in contactmogelijkheden

Inwoners hebben de mogelijkheid om per product of dienst zelf te kiezen hoe zij contact met de gemeente willen opnemen. Daarbij hebben we ook de wettelijke verplichting dat iedereen digitaal berichten moet kunnen sturen in het kader van een beschikking.

Doel: Verbindend

Ambitieniveaus

Ambitieniveau	Omschrijving	Kosten *	Klantwaardering
Niveau 3	Keuzevrijheid voor alle product en diensten, inclusief gebiedsgerichte benadering bij sociale en ruimtelijke vraagstukken.	+++	+++
Niveau 2 (voorgesteld)	Digitaal waar het kan, persoonlijk waar nodig. Extra persoonlijke benadering vanuit het sociaal loket. We sluiten aan bij het wijkgericht werken, waardoor we op meer locaties ondersteuning kunnen bieden bij aanvragen van inwoners met betrekking tot het sociaal loket.	+	++
Niveau 1	Digitaal waar het kan, persoonlijk waar nodig, zonder maatwerk in het sociaal domein		+

Huidig niveau	We bieden veel contact digitaal aan. We bedienen inwoners nog niet altijd op het kanaal waar zij voorkeur voor hebben (we reageren bijv. per brief op een digitale aanvraag). We werken wijkgericht op enkele locaties. We hebben inloopspreekuren bij De Muis in Medemblik, De Schoof in Wervershoof en bibliotheek in Andijk		

*Legenda Kosten	
+	>€ 20.000
++	> € 50.000
+++	> € 100.000
++++	> € 150.000

Voorstel: Ambitieniveau 2

Voorbeeld: Een inwoner waaraan wij vanuit de gemeente een voorziening toe hebben gekend waaruit blijkt dat de inwoner beperkt is, bieden wij contact op maat aan. Stel dat een inwoner een gehandicaptenparkeerkaart heeft aangevraagd die hij dient te verlengen, dan wordt de inwoner niet gevraagd deze verlenging op het gemeentehuis in orde te maken. In plaats daarvan gaat de behandelend ambtenaar naar de inwoner toe of wordt de inwoner een link toegestuurd zodat hij thuis de verlenging in orde kan maken.

Voordelen:

- Voldoen aan de wet- en regelgeving voor digitaal berichtenverkeer
- Extra ondersteuning voor minder digitaal vaardigen die een beroep willen doen op het voorzieningen uit het sociaal loket
- Aanvullende contactmogelijkheden voor specifieke groepen

Kanttekening:

- Keuzevrijheid is niet onbeperkt en afhankelijk van het product.

5.5.4. Verwachtingen managen

Het managen van verwachtingen houdt in dat de verwachtingen over wat er geleverd wordt, hoe en wanneer, in lijn zijn met wat daadwerkelijk gerealiseerd kan worden. Dit vraagt om heldere communicatie, nauwkeurige afstemming en het bewaken van de haalbaarheid.

Doel: Betrouwbaar en begrijpelijk

Ambitieniveau	Omschrijving	Kosten *	Klantwaardering
Niveau 3	We stellen voor alle producten scherpe normen en sturen op continu verbeteren van deze normen. Bij afwijkingen communiceren wij proactief. De normen zijn transparant en bekend.	+++	++++
Niveau 2 (voorgesteld)	We houden ons aan wettelijke termijnen voor producten en diensten. Voor de meest	+	+++

	aangevraagde producten stellen we realistische normen op. Bij afwijkingen communiceren wij proactief.		
Niveau 1	We houden ons alleen aan de wettelijke termijnen voor onze producten en diensten. Bij afwijkingen communiceren wij proactief. Deze standaarden zijn transparant en bekend.		+
Huidig niveau	Voor veel producten en diensten zijn geen normen gesteld en/of is niet inzichtelijk of er voldaan wordt aan (wettelijke, lokale of regionale) normen. Normen en randvoorwaarden worden niet actief gecommuniceerd, waardoor inwoners en bedrijven niet weten wat ze kunnen verwachten.		

*Legenda Kosten	
+	>€ 20.000
++	> € 50.000
+++	> € 100.000
++++	> € 150.000

Voorstel: Ambitieniveau 2

Voorbeeld: We informeren inwoners proactief over doorlooptijden en normen waarbinnen we (aan)vragen afhandelen. Stel een inwoner heeft melding gemaakt van een kapotte straatlantaarn. Bij het doen van de melding krijgt hij direct te lezen dat er binnen vijf dagen een reactie vanuit de gemeente kan verwachten. Vanwege de drukte zijn ambtenaren niet in staat om binnen vijf dagen te reageren. Twee dagen na de melding ontvangt de inwoner een bericht dat zijn melding niet binnen vijf, maar binnen acht dagen wordt beantwoordt.

Voordelen:

- Realistische normen en proactieve communicatie
- Vermindering van onnodige contactmomenten over de voortgang

Kanttekening:

- Externe factoren kunnen nog steeds invloed hebben op de uitvoering

5.5.5. Meten en leren

Leren van onze ervaringen betekent dat actief feedback wordt verzameld – zowel via enquêtes als in dagelijkse interacties – en dat deze input wordt ingezet om processen en dienstverlening continu te verbeteren. Fouten worden gezien als leermomenten, zodat we ons steeds beter kunnen afstemmen op de behoeften van inwoners en bedrijven. We sluiten aan bij de ontwikkelingen binnen de gemeente rondom burgerparticipatie

Doel: Betrouwbaar en Verbindend

Ambitieniveaus

Ambitieniveau	Omschrijving	Kosten *	Klantwaardering
Niveau 3	We vragen feedback op alle diensten en producten, inclusief panels voor het testen en verbeteren.	+++	++++
Niveau 2 (voorgesteld)	Uitbreiding van onderzoeken en panels voor specifieke producten om deze continu te verbeteren. We onderzoeken de mogelijkheden om aan te sluiten bij landelijke monitoringsinstrumenten zoals waarstaatjegemeente.nl .	+	++
Niveau 1	We blijven onze dienstverlening meten op kanaal niveau en proberen hierop te verbeteren		+
Huidig niveau	We meten continu de klanttevredenheid op onze contactkanalen, we streven naar een klanttevredenheid van een 8. Daarnaast benchmarken we onze dienstverlening op telefoon, balie, digitale aanvragen en fixi-meldingen met die van regiogemeenten. De feedback en benchmarkresultaten gebruiken we om onze processen continu te verbeteren, zodat deze beter aansluiten op de behoeften van inwoners en bedrijven. Steeds vaker betrekken we inwoners en bedrijven actief bij het verbeteren van de dienstverlening.		

*Legenda Kosten	
+	>€ 20.000
++	> € 50.000
+++	> € 100.000
++++	> € 150.000

Voorstel: Ambitieniveau 2

Voorbeeld: We benchmarken momenteel onze dienstverlening op de aspecten telefonie, balie, fixi en online aanvragen. Door aan te sluiten bij [waarstaatjegemeente.nl](https://www.waarstaatjegemeente.nl) benchmarken we onze dienstverlening aanvullend op leefomgeving en welzijn. Hierdoor kunnen we jaarlijks bepalen welke aspecten van dienstverlening meer aandacht behoeven en op welke aspecten we oprecht trots kunnen zijn.

Voordelen:

- Meer producten meten om dienstverlening te verbeteren
- Systematische feedback om te sturen op de doelen uit de visie.

Kanttekening:

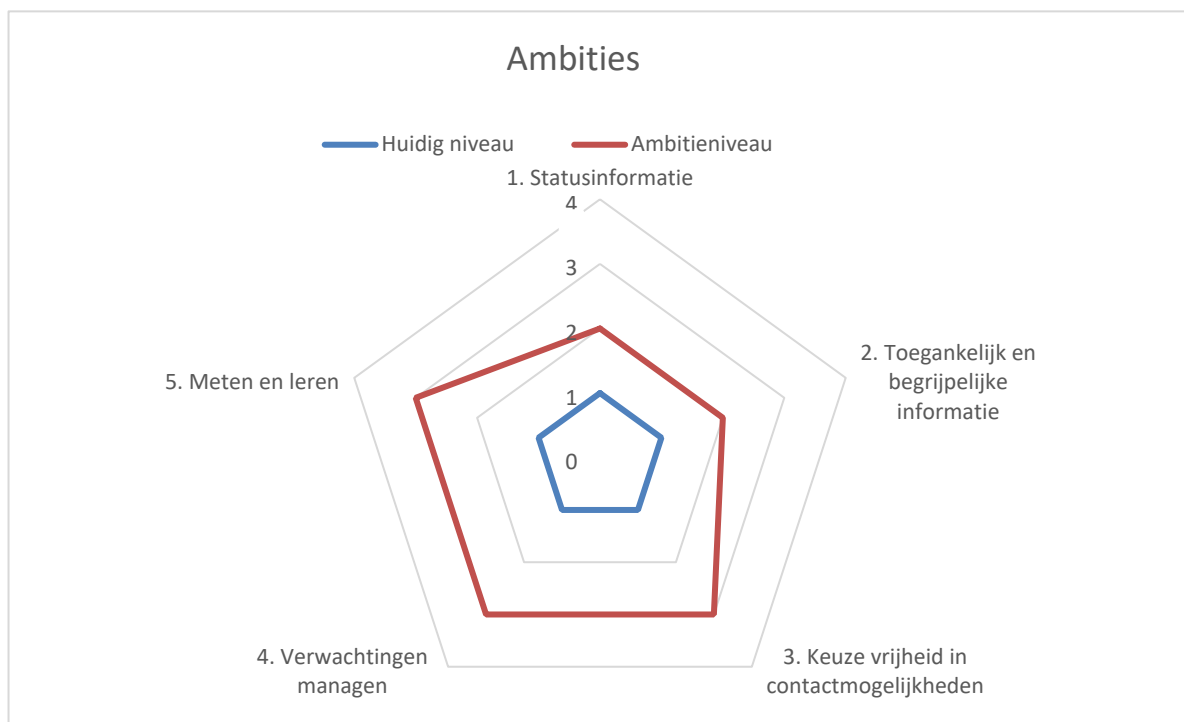
- Beperkte middelen voor uitbreiding van het klantonderzoek.

5.6 Samenvatting ambities en ambitieniveaus

1	Op afroep beschikbare, actuele statusinformatie	Ambitieniveau 1
2	Voor iedereen toegankelijke en begrijpelijke informatie	Ambitieniveau 1
3	Keuzevrijheid in contactmogelijkheden	Ambitieniveau 2
4	Verwachtingen managen	Ambitieniveau 2
5	Metten en leren	Ambitieniveau 2

De vijf ambities, elk met een vastgelegd ambitieus maar haalbaar niveau, passen binnen ons afwegingskader en dragen op diverse manieren bij aan een verbetering van de dienstverlening. Deze ambities dragen bij aan een dienstverlening die **betrouwbaar, verbindend en voor iedereen begrijpelijk is**.

Het radar- of spinnenwebdiagram geeft een duidelijk beeld van de huidige prestaties (blauwe lijn) in vergelijking met de gewenste ambitieniveaus (oranje lijn). Uit de grafiek blijkt dat er nog aanzienlijke ruimte is voor verbetering van de dienstverlening binnen de gestelde kaders.



Verwijzingen

Kernwaarden Dienstverlening 2024-2028, Z-23-464569 (03 14, 2024).

Programma begroting 2025 (2024).

Programma Dienstverlening 2017-2019, Z-16-68206 (11 29, 2016).

Programmabegroting 2023, Z-22-187085 (11 2022).

Startnotitie dienstverlening, Z-23-464569 (03 24, 2024).