



Themabijeenkomst Visie op dienstverlening

8 juli 2024



Agenda



Scope van de visie op dienstverlening



Wat doen wij op het gebied van dienstverlening



Onze inwoners en bedrijven



Aansluiten op de leefwereld van onze inwoners en bedrijven



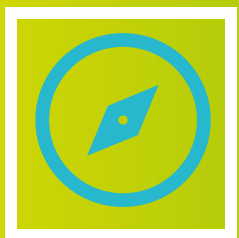
Werkvorm : Pitch de belangrijkste ontwikkeling(en) dienstverlening



Kansen

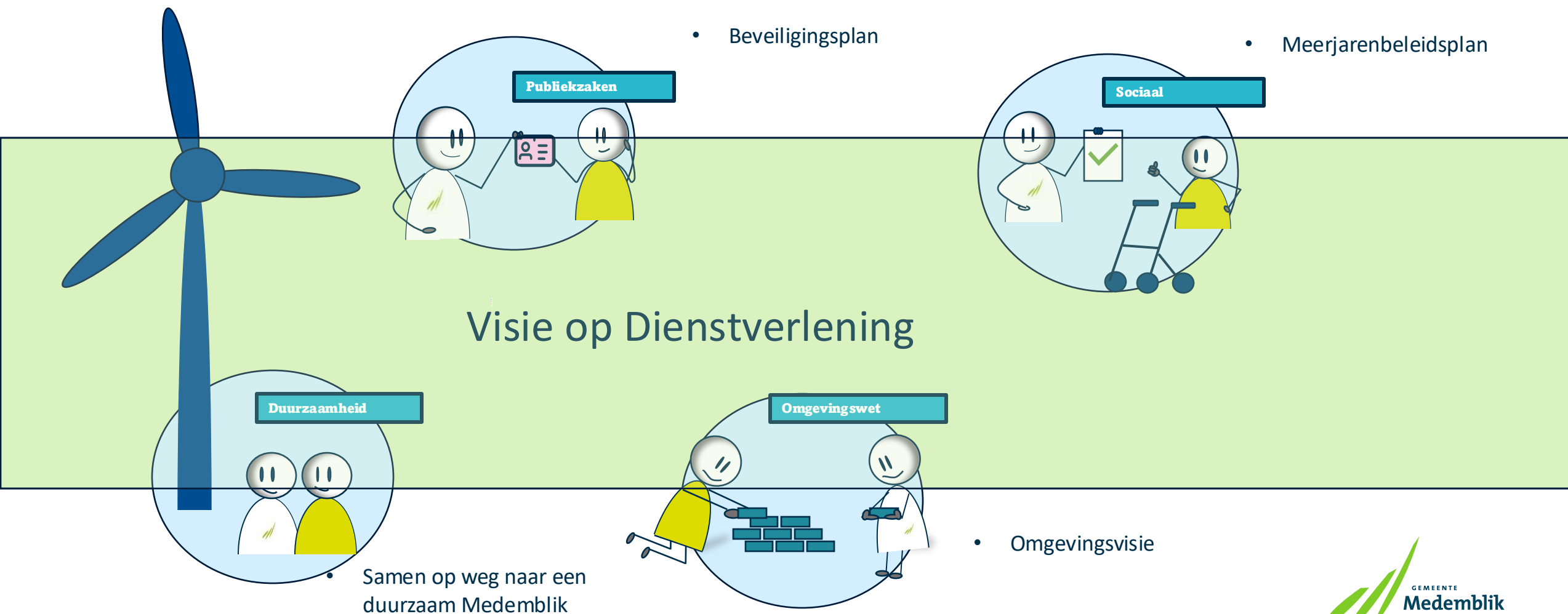


Focus



Scope van de visie op dienstverlening

Dienstverlening met soms unieke elementen op een thema

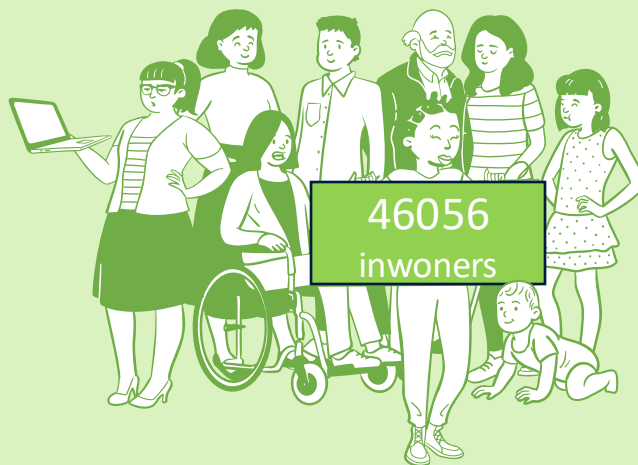




Wat doen wij op het gebied van Dienstverlening

Dienstverlening Medemblik 2023

Eerstelijns contacten
59788



Digitale producten via de
website
9685

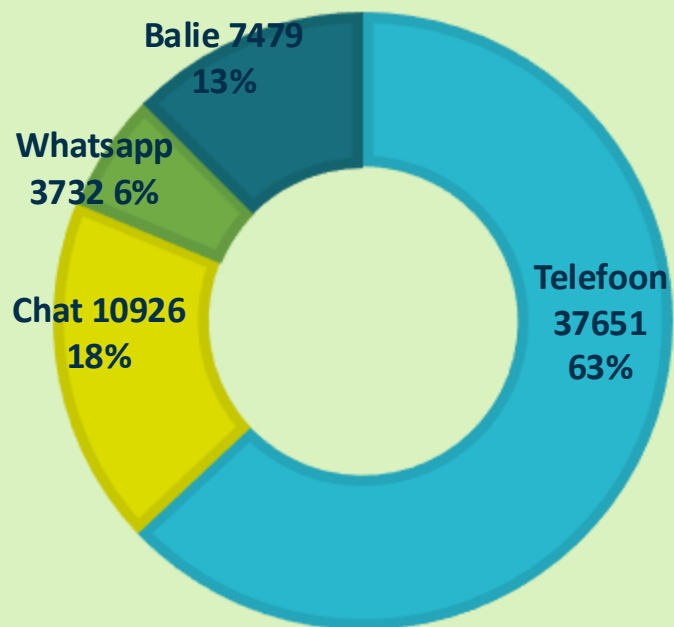
1. Verhuizing doorgeven
2. Toestemming reisdocument
3. Uittreksel BRP
4. Bezwaarschrift Woz
5. Aanvraag rijbewijs

Website bezoeken
#232817

1. Service en Contact
2. Evenementenkalender
3. Paspoort, identiteitskaart aanvragen of verlengen
4. Rijbewijs aanvragen of verlengen
5. Verhuizing doorgeven

Fixi meldingen
#10718

1. Wegen en stoepen
2. Overlast
3. Riolering
4. Groen en bomen
5. Afval / hondenpoep

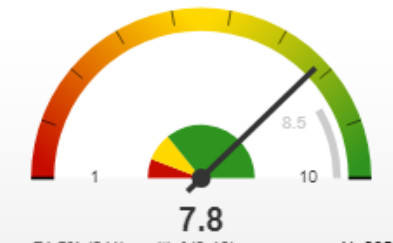


Dienstverlening op onze kanalen (klantbeleving) 2023

GMH658

Rapportcijfer Telefonie

▪ Details



71.5% (211) positief (8-10)
16.9% (50) neutraal (6-7)
11.5% (34) negatief (1-5)

N=295
@=1847
16.0%

GMH655

Rapportcijfer Aanvraag Online

▪ Details



N=664

GMH671

Rapportcijfer afhandeling

▪ Details



65.7% (46) positief (8-10)
20.0% (14) neutraal (6-7)
14.3% (10) negatief (1-5)
Rapportage

N=70

GMH797

Rapportcijfer Afhandeling

▪ Details



62.5% (30) positief (8-10)
14.6% (7) neutraal (6-7)
22.9% (11) negatief (1-5)
Rapportage Medemblik

N=48

GMH656

Rapportcijfer Balie

▪ Details



91.0% (172) positief (8-10)
6.3% (12) neutraal (6-7)
2.6% (5) negatief (1-5)

N=189
@=767
24.6%

GMH657

KTV Chat & WhatsApp

▪ Details



59.3% (73) positief (8-10)
12.2% (15) neutraal (6-7)
28.5% (35) negatief (1-5)

N=123

Benchmark dienstverlening 2023

	Gemeente Medemblik	Regionaal	Landelijk
Telefonie	7.8	7.8	7.2
Aanvraag online	7.9	7.5	(wordt niet gemeten)
Afhandeling online	7.7	6.6*	6.8
Afhandeling Fixi	7.2	5.9	5.8
Balie	8.7	8.5	8.6
Chat & Whatsapp	6.8	9 *	8.3

*alleen gem. Hoorn andere regiogemeenten meten dit kanaal niet



Onze inwoners en ondernemers

Jos - Agrariër

De nuchtere harde werker



Persoonlijk

Ik ben Jos 45 getrouwd met Marscha en met onze twee kinderen we wonen in de mooie landelijke omgeving van Andijk.

Ik ben geboren en getogen op ons familiebedrijf. Toen ik 19 was heb ik het stokje overgenomen van mijn vader.

Ik probeer met de tijd mee te gaan en ons bedrijf te verduurzamen. Ik maak lange dagen.

Ik en de overheid

Ik werk veel samen met de gemeente voor het verduurzamen van mijn bedrijf. Ik wil graag dat ze langskomen en meedenken in mogelijkheden voor het beste resultaat. Dat gaat veel sneller en kan ik weer gewoon aan het werk. Ik vind het vervelend dat ik altijd zelf moet bellen hoe mijn aanvraag ervoor staat.

Doel

Snel mijn mooie bedrijf uitbreiden en verduurzamen, zodat wij voorbereid zijn op de toekomst.

Belemmeringen

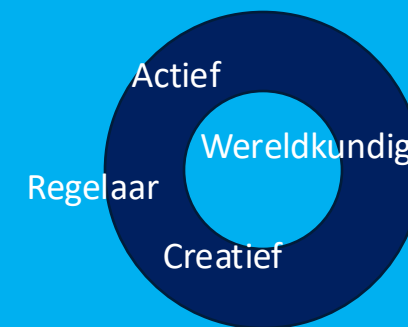
Het onderwerp is voor iedereen nieuw. Mijn situatie is niet vergelijkbaar met een andere. Nog een belemmering is dat andere regelgeving in de weg staat om door te ontwikkelen.

Behoeften

Het liefst heeft Jos zelf te touwtjes in handen. Hij is opzoek naar duidelijkheid, structuur en efficiency, om zo de verduurzaming te realiseren. Wat hij heel belangrijk vindt is het nakomen van afspraken. Hij heeft het druk.

Sandra-Manager

De ambitieuze socializer



Persoonlijk

Sandra 28 jaar en heeft 1 dochter. Ze maakt lange dagen op haar werk in Amsterdam. Heeft zojuist een uur vertraging weten te ontlopen door een pushbericht op haar OV app, ze was daardoor nog net op tijd thuis om de boodschappen die werden gebracht aan te nemen.

Ze houdt van gezelligheid, overmorgen komen er vrienden eten, waarvoor zij zorgt voor het toetje. Nog even snel die ijsmachine bestellen, zodat die nog net binnenkomt.

Ik en de overheid

Ik heb zelf weinig contact met de gemeente. Alleen voor het verlengen van mijn rijbewijs of paspoort. Ik heb laatst mijn rijbewijs digitaal aangevraagd, alleen voor het ophalen ging ik even langs het gemeentehuis. Ik kon gewoon kiezen maandag of dinsdagavond.

Ik ben ook voorzitter van de volleybalclub. Gelukkig kan ik de aanvraag voor de subsidie digitaal doen.

Doel

Ik wil het liefst alles regelen op een tijdstip naar keuze. Het lijkt mij handig als je even een herinnering krijgt via de app dat je een afspraak hebt of dat je nog subsidie moet aanvragen voor de club.

Belemmeringen

Dat ik voor veel producten nog langs moet komen. Ook moet ik ieder jaar mijn aanvraag subsidie opnieuw doen, terwijl er niets is veranderd.

Behoeften

Het liefst heeft Sandra digitaal contact. Dat kan via de chat, mail digi-d of via beeldbellen. Door haar drukke baan doet ze alles buiten werktijd. Ze beperkt het aantal contactmomenten.

Sabia – Poolse werknemer

Leergierig en wil zelfstandig worden.



Zorgzaam

Afhankelijk

Samen

Persoonlijk

Ik ben Sabia, ik kom uit Polen en ik leer Nederlands. Mijn zoon is hier niet geboren en zit nu net op school. Hij heeft een achterstand in zijn ontwikkeling. Via de gemeente krijg ik hulp. Ik heb een laag inkomen en heb moeite met rondkomen.

Ik heb veel vrienden, maar ook deze zijn allemaal Pools, daardoor heb ik geen netwerk die mij kan helpen bij alles wat ik moet regelen in Nederland.

Ik en de overheid

Ik heb veel dingen die ik moet regelen met de overheid en de gemeente. Inschrijving, Nederlandse taal en de ondersteuning vanuit de zorg. Digitaal kan ik goed, maar dan moet ik de tekst of het formulier wel kunnen vertalen in het Pools. Voor het invullen maak ik gebruik van de formulierenbrigade. Ik vind het allemaal erg moeilijk.

Doel

Nederlands leren en zelf alles kunnen regelen. Ook wil ik dat mijn zoon gelukkig opgroeit.

Belemmeringen

Het is vaak ingewikkeld om uit te vinden waar ik recht op heb.

Behoeften

Het liefst heeft Sabia ondersteuning in het regelen van alle benodigde zorg en ondersteuning. Ze heeft eigenlijk ook behoefte aan proactieve hulp, ze heeft geen idee wat er allemaal mogelijk is. Dit zou ze in de toekomst graag zelf regelen.

Albert – Vrijwilliger in de buurt

Samenzijn, samenleven en

samenwerken



Persoonlijk

Ik ben Albert de "buurtopa". Ik woon in Medemblik en zorg dat er in de vrije tijd voor één ieder in de buurt wat te doen is. We zorgen met de buurtvereniging dat jong en oud betrokken en verbonden wordt.

Voor mijn pensioen werkte ik als leraar op school. Ik zag daar dat kinderen behoefte hebben aan sociale contacten in de leefomgeving. Een extra vangnet. Dit zorgt voor minder overlast van deze jongvolwassenen.

Ik en de overheid

Ik heb veel contact met de gemeente over de evenementen die ik organiseer. Ik merk dat persoonlijk contact vaak effectiever is. Ook is het handig dat je weet wie je moet hebben. Dit versnelt het proces en de medewerking.

Bij evenementen die later op de avond plaatvinden, komt er altijd een boa kijken.

Doel

Ik zet mij in voor een rijker leven voor alle bewoners van onze wijk

Belemmeringen

We organiseren vaak elk jaar dezelfde "grote evenementen". Toch moet er ieder jaar een nieuwe vergunning komen. Kan dit niet makkelijker?

Behoeften

Ik wil graag dat er bij nieuwe evenementen meegedacht wordt in mogelijkheden, door een medewerker die bekend is met onze buurt.



**Aansluiten op de leefwereld van onze
inwoners**

Kernwaarden 2024-2028

Dienstverlening is van ons allemaal.



Inwoner Centraal



Efficiënt en Transparant



Contact op maat



Betrokken en Samen



Begrijpelijk voor iedereen



Vorbereid op morgen



Aansluiten op de leefwereld van onze inwoners en ondernemers



Kernwaarden	Kenmerken	Voorbeelden welke actueel zijn
 Begrijpelijk en duidelijk	Voldoet aan standaarden voor toegankelijkheid	- Duidelijke aanslag brief - Sociaal loket - Online producten
 Contact op maat	In de interactie stemmen wij onze houding en gedrag aan op de behoeften	- Thuisbezorgen documenten - Huisbezoek - Formulieren brigade - Ondernemersspreekuur
 Efficiënt en Transparant	Is voorspelbaar en meetbaar.	- Betalen facturen, subsidie en uitkeringen - Chatbot - Online aanvragen - Proactief informeren
 Betrokken en Samen	Wij vragen onze inwoners en bedrijven mee te denken bij het ontwerpen en evalueren van onze dienstverlening	- Enquêtes - Adviesraad - Inwonerspanel



Werkvorm Pitch

Pitch namens uw fractie de 2 belangrijkste wensen, verbeteringen of ontwikkelingen voor onze Dienstverlening.

1. Welke 2 wensen of verbeteringen zou u graag willen terugzien in onze dienstverlening
2. Probeer daarbij alvast een compleet beeld te geven van deze wens (waarom en hoe)
3. Bij welke kernwaarden denk u dat deze aansluiten?
4. Geef aan of dit op de lange, middel lange of korte termijn te realiseren is.



Voorbeeld Pitch

Ontwikkeling: Alle websites van de gemeente zijn toegankelijk (iedereen met of zonder beperking moet gebruik kunnen maken van de websites)

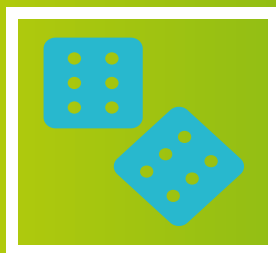
Waarom belangrijk: Wij hebben als overheid de wettelijke verplichting om al onze websites voor iedereen leesbaar en begrijpelijk te maken en te houden.

Hoe voorstellen: We hebben 3 hoofdwebsites en 27 overige websites. In de aankomende 4 jaar gaan we projectmatig de websites toegankelijk maken. Deze ontwikkeling is voor de lange termijn en terugkerend. Iedere 3 jaar zal er een audit gedaan moeten worden om te kijken of de websites nog steeds toegankelijk zijn.

Kernwaarde: Begrijpelijk en duidelijk

Realisatietijd: Lange termijn





Kansen

Verplichtingen en Uitdagingen



! WETTELIJKE VERPLICHTINGEN

- Gemeentelijke websites moeten toegankelijk zijn
- Inwoners moeten digitaal zaken kunnen doen met de overheid.

UITDAGINGEN INWONERS

- Verschillen in zelfredzaamheid
- Laag vertrouwen in de overheid
- Verschillen in digitale vaardigheden
- 10 % laaggeletterdheid



UITDAGINGEN MEDEWERKERS

- Continuïteit in kwaliteit van dienstverlening bij verloop / overdracht
- Afweging maken wanneer maatwerk gepast is en wanneer standaard dienstverlening
- Prioriteren van interne werkzaamheden t.o.v. dienstverlening



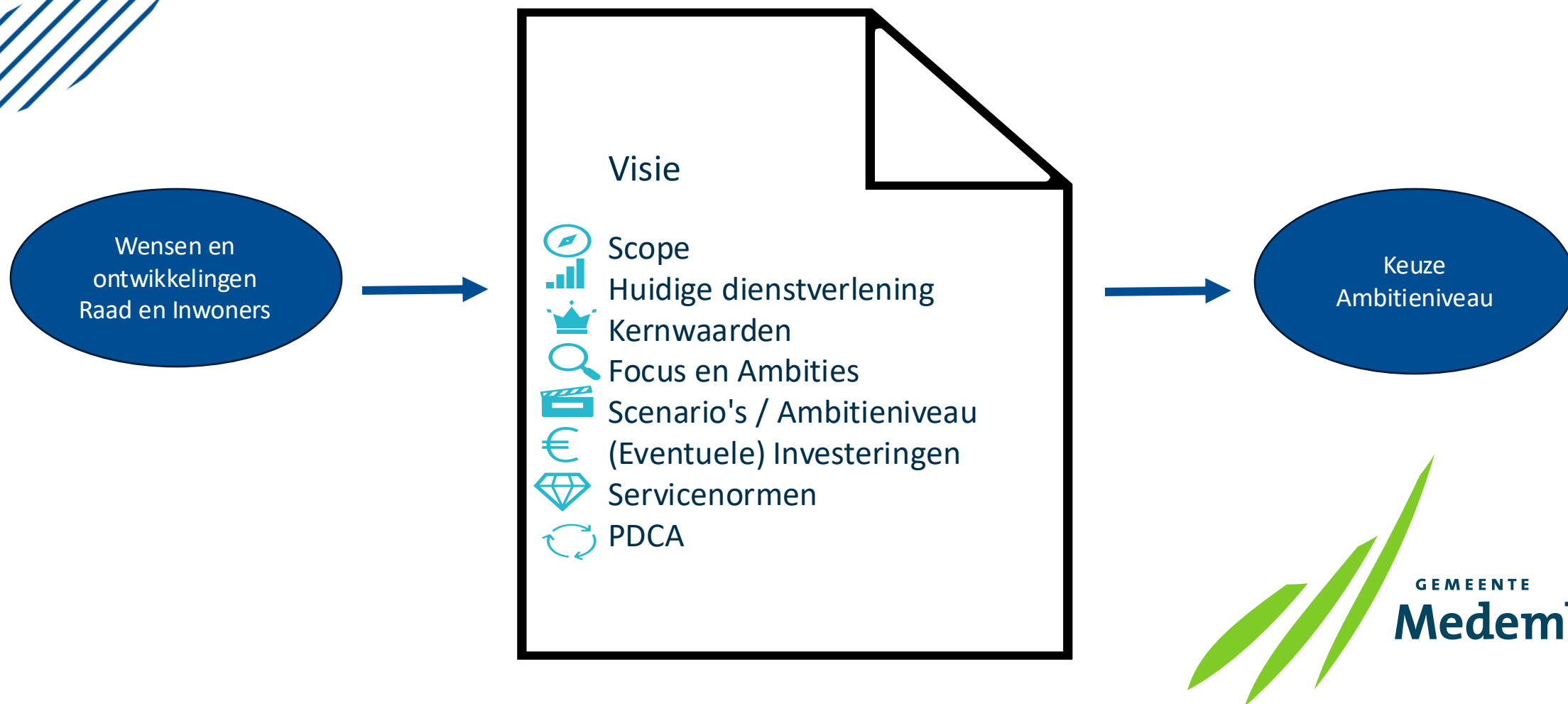
Kansen

Ontwikkeling	Zorgt voor	Kernwaarden
Websites toegankelijk maken	- Gemeente voldoet aan de wettelijke eisen. - Iedereen kan de digitale informatie tot zich nemen - Stimuleren zelfredzaamheid - Stimuleren digitale aanvragen en geeft daardoor ruimte voor individuele behoeften 24/7 Informatiebehoefte	 Begrijpelijk en duidelijk
Proactief informeren	- vergroten zelfredzaamheid - duidelijkheid en sorteert voor op eventuele problematiek 24/7 informatiebehoefte.	 Efficiënt en Transparant
Zaakgericht /procesgerichtwerken	- goede overdracht - geeft statusinformatie - transparant proces - Betrouwbaarheid	 Efficiënt en Transparant
Werken volgens Servicenormen	- Betrouwbaarheid - Aansluiten op de leefwereld van onze inwoners en bedrijven - Duidelijke verwachtingen - Inzicht in nakomen van beloftes en afspraken. - Data waarmee je kan verbeteren op dienstverlening	 Efficiënt en Transparant



Focus aanbrengen in de visie

Visie op dienstverlening



Service normen

de koppeling tussen de ambitie en dienstverlening



Voorbeeld: Reisdocumentenpiek 2024-2029

Ambitie in de Visie

- U kunt snel bij ons terecht

Dienstverlening

- Heeft u een paspoort nodig, u kunt binnen twee weken bij ons terecht.

Meten van de Dienstverlening

- Voorspellende berekening wijst uit dat deze servicenorm tijdens de piek niet haalbaar is.

Bijsturen op de dienstverlening

- Extra medewerkers geworven om deze servicenorm te waarborgen.

Servicenorm: Binnen twee weken kunt u een afspraak bij ons maken



Tijdlijn vervolg

Onderzoek wensen inwoners en bedrijven

Aanvullen wensen, focus en ontwikkeling vanuit onze inwoners en bedrijven.

Terugkoppeling Dienstverlening

2x per jaar een terugkoppeling over de dienstverlening. Behalen wij onze ambitie en doelen en beloftes uit de visie op dienstverlening.

8 juli 2024

Q3-2024

Q4-2024

2025 ev

2025 ev

2028

Themabijeenkomst

Ophalen wensen, focus en ontwikkelingen dienstverlening 2024-2028

Visie op dienstverlening

Opstellen visie op dienstverlening

Bijstellen

Bij het niet halen van de normen en beloftes. Welke afspraken kunnen we daarover maken?