Voorstel aan de gemeenteraad

Opsteller
Glas, Arjen

Kenmerk
Z.25.488033 / D.25.2021853

Vertrouwelijkheid
Openbaar

Onderwerp
Visie op dienstverlening 2026-2029

Voorgesteld besluit

1. de visie op dienstverlening 2026-2029 vast te stellen

Inleiding

In 2022 gaf u als gemeenteraad, met een van de urgente thema's in uw raadsagenda, de opdracht om werk te maken van betere dienstverlening. Dit was de directe aanleiding voor het opstarten van het huidige programma Dienstverlening, en binnen dat programma het ontwikkelen van een nieuwe visie op dienstverlening.

U hebt de afgelopen periode op verschillende momenten richting gegeven voor de koers van de nieuwe dienstverleningsvisie. Zo heeft u zich bijvoorbeeld gebogen over de relevante kernwaarden, die de basis vormen van de nieuwe visie. Deze kernwaarden zijn: betrouwbaar, eenduidig, transparant, eenvoud en mensgericht.

Om te onderzoeken hoe deze waarden in de praktijk worden ervaren en waar kansen liggen voor verbetering is in mei 2025 een onderzoek uitgevoerd door Motivaction onder inwoners, ondernemers, eigen medewerkers en maatschappelijke partners. De aanbevelingen van dit onderzoek geven richting aan de visie dienstverlening 2026-2029 door kaders te scheppen voor bereikbaarheid, participatie en communicatie.

Met deze visie willen we de dienstverlening in de periode 2026–2029 ontwikkelen naar dichtbij, digitaal én persoonlijk. De gemeente wil betrouwbaar, toegankelijk en menselijk zijn en zo bijdragen aan vertrouwen, tevredenheid en betrokkenheid in de samenleving.

Beoogd effect

De visie dienstverlening 2026-2029 heeft als doel om de gemeentelijke dienstverlening beter te laten aansluiten op de vraag vanuit de samenleving zodat de dienstverlening als integraal wordt ervaren, analoog en digitaal toegankelijk is, en in begrijpbare taal is geschreven. En de kaders rond bereikbaarheid en participatie helder zijn.

Argumenten

1.1 De nieuwe visie geeft richting aan de dienstverlening van de komende jaren

Met de nieuwe visie staat er een heldere en realistische ambitie voor onze gemeentelijke dienstverlening. Zowel voor de een-op-een dienstverlening, voor de collectieve dienstverlening als voor de participatie bij maatschappelijke opgaven. Hiermee ontstaat een meer klantgerichte dienstverlening.

De visie geeft de kaders mee voor de diverse aspecten van dienstverlening, zoals de bereikbaarheid, participatie en doelgroepgerichte communicatie. Tevens bevordert de dienstverlening de interne samenwerking voor een meer integrale dienstverlening.

De ambitie voor 2026–2029 is dat de dienstverlening *dichtbij, digitaal én persoonlijk* wordt ervaren: betrouwbaar, toegankelijk en met oog voor de menselijke maat. Om dit te bereiken sturen we op vier doelen:

1. Vraaggerichter – de behoefte van inwoners, ondernemers en organisaties staat centraal.
2. Samenhangender en procesgerichter – dienstverlening verloopt als één geheel, over afdelingen heen.
3. Efficiënter en digitaler – processen zijn waar mogelijk digitaal, eenvoudig en foutloos.
4. Participatiever – inwoners, ondernemers en partners worden tijdig en passend betrokken.

U hebt ons eerder al vijf kernwaarden meegegeven, die richting geven aan de uitvoering: toegankelijk, betrouwbaar, eenduidig, eenvoudig en menselijk.

Daarnaast sturen we op meetbare maatschappelijke effecten, waaronder:

- 75% tevredenheid van inwoners en ondernemers over de dienstverlening,
- 75% vertrouwen in de gemeentelijke organisatie,
- duidelijke en begrijpelijke communicatie,
- professioneel georganiseerde participatie en samenwerking.

Met deze ambitie, doelen, kaders en effecten vormt de visie een kompas voor de organisatie en een duidelijk sturingsinstrument voor de gemeenteraad.

1.2 In de visie staat ook een uitwerking van de dienstverleningsvisie 2026-2029

De uitwerking maakt inzichtelijk welke inspanningen nodig zijn voor het behalen van de strategische doelen. Ook laat het zien welke mijlpalen er in de periode 2026-2029 worden bereikt, en welke financiële investering hiervoor nodig is.

De organisatie gaat na vaststelling aan de slag om het globaal plan van aanpak uit te werken in meer gedetailleerde uitvoeringsplannen. Hierin worden inspanningen uitgewerkt en de governance binnen het Programma dienstverlening, Programma organisatieontwikkeling en de uitvoering door de domeinen verder vormgegeven.

Per domein wordt een uitvoeringsplan gemaakt van de inspanningen, waar de domeinen in de planperiode mee aan de slag willen gaan.

1.3 Diverse doelgroepen hebben input voor de nieuwe visie geleverd

Inwoners en ondernemers hebben op verschillende momenten input geleverd voor de visie, onder andere via klantpanels en de twee dienstverleningsonderzoeken van Motivaction. Hierbij hebben zij ingebracht wat zij belangrijk vinden bij de dienstverlening van onze gemeente. Daarnaast vergroten we de komende jaren het aantal klanttevredenheidsonderzoeken, om zo continu te blijven monitoren wat de samenleving van onze dienstverlening vindt. Hierdoor kunnen we blijven aansluiten bij hun vraag en wensen. Waar nodig passen we onze inspanningen aan.

Ook vanuit de organisatie is bijgedragen aan het beeld van de gewenste richting en de inspanningen die hiervoor nodig zijn. En ditzelfde geldt voor u als raad. Er zijn voor de totstandkoming diverse bijeenkomsten georganiseerd, waarin u richting en aandachtspunten hebt meegegeven. Denk bijvoorbeeld aan de kernwaarden, maar ook uit enkele actuele onderwerpen die we bij de uitvoering verder gaan uitwerken. Zoals de kansen van kunstmatige intelligentie en de mogelijkheden van de discriminatietoets, die is ontwikkeld door de staatscommissie tegen racisme en discriminatie.

Risico's of kanttekeningen

1.1 *Om de doelen uit de visie te bereiken zijn inspanningen van de organisatie noodzakelijk*

De inspanningen zijn gericht om de dienstverlening klantgerichter en efficiënter te laten verlopen. Dit vraagt op verschillende vlakken eerst om meer werk, om uiteindelijk ook te zorgen voor een meer efficiënte uitvoering. Denk bijvoorbeeld aan het inzichtelijk maken en beschrijven van werkprocessen, waarbij gelijk wordt gekeken welke "verspilling" kan verdwijnen. Wat het werk eenvoudiger en ook leuker kan maken.

1.2 Niet alle verschillen tussen leefwereld en systeemwereld zijn overbrugbaar

Deze verschillen zijn niet altijd overbrugbaar, omdat beide werelden vanuit verschillende perspectieven en verantwoordelijkheden opereren. De overheid moet steeds het algemeen belang afwegen tegenover individuele belangen, wat soms tot keuzes leidt die niet voor iedereen ideaal zijn. Daarnaast zijn er wettelijke verplichtingen, bijvoorbeeld op het gebied van veiligheid van informatie en digitale dienstverlening, die de handelingsruimte beperken. Tot slot vraagt het zorgvuldig omgaan met gemeenschapsgeld om transparante en verantwoorde besluiten, waardoor niet altijd op maat kan worden ingespeeld op individuele wensen en behoeften van inwoners en ondernemers.

1.3 We hebben kritisch naar het ambitieniveau van de visie gekeken

Bij de totstandkoming van deze visie hebben we kritisch gekeken naar welk niveau van dienstverlening we de komende jaren nastreven. Dit heeft geleid tot de huidige visie, met het niveau Basis. Dit niveau bestaat uit de wettelijke taken en is verder aangevuld met aanbevelingen en adviezen vanuit onder andere het Motivaction-onderzoek. Hiermee wordt ook recht gedaan aan de behoefte vanuit de samenleving en de organisatie.

U zou ook kunnen kiezen voor een niveau lager. Dit niveau beperkt zich tot de wettelijke taken, en het op orde brengen van de dienstverleningsprocessen en de bereikbaarheid. We hebben de afgelopen twee jaar op dit niveau ingezet. Waarmee we niet de stappen hebben gezet, die nodig zijn om de behoefte vanuit de samenleving te kunnen ondersteunen. Het minimale niveau is ook niet voldoende om de gewenste richting van de organisatieontwikkeling te kunnen ondersteunen.

Daarnaast is het minimale niveau financieel niet veel voordeliger dan het basisniveau, omdat de kosten vooral zitten in het oppakken van de wettelijke taken, het procesmanagement en de bereikbaarheid. En deze inspanningen moeten bij zowel het basis- als minimale niveau worden opgepakt.

Communicatie en participatie

Na vaststelling van de visie en het globaal plan van aanpak informeren we inwoners en ondernemers via onze eigen kanalen over wat zij kunnen verwachten van de nieuwe visie. Daarnaast hoort bij elk deelproject binnen de visie ook een communicatietraject.

Financiën

Voor de periode van 2026 t/m 2030 hebben we een begroting gemaakt van de incidentele kosten voor onder andere medewerkers, het uitvoeren van onderzoeken, en het ontwikkelen van de benodigde vaardigheden. Deze investering is nodig om de doelen uit deze visie te kunnen behalen.

We leggen u deze investering bij de Begroting 2027 voor, waarbij we nog kijken of we deze incidenteel of structureel aan u voorleggen. Dit omdat we deze werkzaamheden vanaf 2019 incidenteel dekken en het inmiddels structurele taken zijn geworden, door nieuwe wet- en regelgeving.

De kosten voor 2026 kunnen we dekken uit het overgebleven budget van het huidige programma Dienstverlening. Indien de uitvoeringsplannen nog extra kosten met zich meebrengen, worden deze in een later stadium aan uw raad voorgelegd.

	2026	**2027**	**2028**	**2029**
Kosten	€ 177.500	€ 310.500	€ 290.500	€ 330.500
Beschikbare dekking	- € 199.000			
Benodigd	**- € 21.500**	**€ 310.500**	**€ 290.500**	**€ 330.500**

Bijlagen

- Bijlage 1. Visie op dienstverlening
- Bijlage 2. Raadsbrief uitkomsten dienstverleningsonderzoek Motivation