



HART VOOR
Medemblik



GemeenteBelangen



Invullen door de griffier		
voor	tegen	opmerkingen
		<i>Zonder stemming</i>
totaal voor:	totaal tegen:	
<i>aanpak</i>		paraaf

MOTIE 32

Onderwerp: Inzetten om op korte termijn verbeteringen in te voeren
Agendapunt: C.3 Visie op dienstverlening
Ingediend door: R. Mensink (HvM), S. Heestermans (VVD), *R. Parthuis* (GB), C. Selders (CDA)

De raad van de gemeente Medemblik, in de vergadering bijeen op 22 mei 2025;
gelet op artikel 33 van het Reglement van orde voor vergaderingen en andere werkzaamheden van de gemeenteraad Medemblik 2023,

Constaterende dat:

- De gemeente al enige tijd bezig is met het werken aan een nieuwe visie op dienstverlening; in februari 2024 reeds een Startnotitie Visie op dienstverlening stond geagendeerd op de agenda van de raadscommissie;
- Uit de nieuwe Visie op dienstverlening blijkt dat het ene aspect veel meer tijd vergt om door te voeren dan het andere;
- De gemeente zelf aangeeft dat het mogelijk is om, lopende het proces, voor bepaalde onderwerpen op korte termijn verbeteringen door te voeren (zie beantwoording commissievragen HvM 8 mei 2025).

Overwegende dat:

- Een veelgehoorde klacht van inwoners en ondernemers is dat ze niets horen of pas na langere tijd;
- Dit als laaghangend fruit gezien kan worden en voor verbetering van de dienstverlening kan zorgen als dit op korte termijn wordt opgepakt;
- De nieuwe Visie op dienstverlening stappen in de goede richting zet en uiteindelijk tot een betere dienstverlening voor onze inwoners en ondernemers zal moeten leiden;
- Sommige aspecten welke onder een goede dienstverlening vallen op korte termijn ingevoerd zouden kunnen worden;
- Denk hierbij aan het vooraf communiceren van behandeltermijnen, het sturen van een ontvangstbevestiging, het maken van werkafspraken over klachtafhandeling en het stellen van een termijn voor terugbelverzoeken.

Verzoekt het college:

- Voortvarend door te gaan met het uitwerken van de nieuwe Visie op dienstverlening;
- Voor de aspecten waarvoor het kan en welke per direct een positieve bijdrage kunnen leveren aan het niveau van dienstverlening van onze gemeente, op korte termijn verbeteringen door te voeren;
- Denk hierbij aan het communiceren van behandeltermijnen, het geautomatiseerd versturen van een ontvangstbevestiging, het maken van werkafspraken over klachtafhandeling en het stellen van een termijn voor terugbelverzoeken (bijv. twee werkdagen). Eventueel verder aangevuld, dit ter beoordeling van het college;
- De raad over de voortgang op de hoogte te houden.

Ingediend door:

R. Mensink
(Hart voor Medemblik)

S. Heestermans
(VVD)

L. Plekker
(GemeenteBelangen)

C. Selders
(CDA)