Startnotitie: actualiseren dienstverleningsvisie

1. Aanleiding

Naar aanleiding van het aflopen van het programma Dienstverlening in zijn huidige vorm heeft de raad op 18 april 2024 ingestemd met de Startnotitie evaluatie programma Dienstverlening. Tijdens de ateliersessie op 22 oktober 2024 is de raad geïnformeerd over de uitkomsten van deze evaluatie en de burgerpeiling. De conclusie van de evaluatie is dat het programma de afgelopen jaren flink heeft ingezet op een betrouwbare en toekomstbestendige dienstverlening voor onze inwoners en ondernemers. We zijn persoonlijker, dichterbij en meer online gaan bewegen binnen de gemeente Waadhoeke. De beweging is in gang gezet en de conclusie is ook dat dienstverlening nog extra aandacht verdiend. Belangrijk is dat iedere ambtenaar dienstverlening in zijn of haar DNA heeft en toepast binnen de functie, om de Waadhoekers nog beter van dienst te kunnen zijn.

Om onze dienstverlening op peil te houden en op onderdelen door te (blijven) ontwikkelen, is het ten eerste nodig dat wij onze huidige dienstverleningsvisie gaan actualiseren. Want onze ambities reiken verder dan hetgeen we tot nu toe hebben bereikt. Daarnaast zijn sinds 2016 veel wettelijke en technologische ontwikkelingen (mede door de Covid-crisis) op ons afgekomen waar we iets mee moeten of waarvan we kunnen profiteren om onze dienstverlening verder te verbeteren of op onderdelen te kunnen innoveren. Door het herschrijven van onze dienstverleningsvisie uit 2016 willen we kijken waar we vandaan komen, waar we nu staan en waar we heen willen. De vernieuwde dienstverleningsvisie, die over onze primaire dienstverlening[1] gaat, helpt onze organisatie om zich aan te passen aan deze veranderingen en relevant te blijven. De vernieuwde dienstverleningsvisie gaat niet over de manier waarop wij inwoners betrekken bij beleidsvorming door de gemeente. Het betrekken van inwoners bij beleids- of besluitvorming is inwonersparticipatie.

Trends & ontwikkelingen

Met de komst van de Omgevingswet in 2024 zien we de landelijke trend bij gemeenten dat dienstverlening en inwonersparticipatie als thema en los van elkaar worden aangevlogen. Dit geldt ook voor de gemeente Waadhoeke. Waar in 2016 deze thema's bij elkaar zijn gebracht in de dienstverleningsvisie (hoe willen we diensten leveren aan en samenwerken met inwoners), worden deze twee thema's uit elkaar gehaald omdat ze beide aandacht verdienen en waarbij vaak op een andere manier gewerkt moet worden door de organisatie om zowel de dienstverlening op peil te houden en/of op onderdelen door te ontwikkelen alsmede om inwoners voldoende te betrekken bij beleids- en besluitvorming door de gemeente. Ook de opmars van digitalisering gaat door. We doen zoveel mogelijk online en nieuwe digitale ontwikkelingen zorgen ervoor dat onze processen anders ingericht moeten worden of dat er andere (digitale) vormen mogelijk zijn om inwoners te laten participeren.

---

[1] ***Definitie primaire dienstverlening volgens de VNG;*** *iedere interactie en/of transactie tussen personen, bedrijven of instellingen en de gemeente. Hieronder valt ook: informatieverstrekking aan inwoners, bedrijven etc., bejegening van inwoners/bedrijven (ook controles bij toezicht) en het ontvangen en afhandelen van meldingen, klachten en bezwaren. Het gaat niet over beleids- en besluitvorming en de wijze waarop partijen hierbij betrokken zijn en indirecte vormen waarop zij de gemeente ervaren (schone wijk, groen onderhoud etc).*

Ook onze systeemwereld vraagt om continue verbeteringen waarin we oog hebben voor de menselijke maat en meer omgevingsbewust bewegen. Daarnaast zorgen wettelijke ontwikkelingen ervoor dat we onze dienstverlening op onderdelen zullen moeten bijschaven of verder moeten professionaliseren. De belangrijkste wetgeving die van invloed is op onze dienstverlening, is;

1. Besluit digitale toegankelijkheid Overheid en Single Digital Gateway (SDG); overheidswebsites en -apps moeten toegankelijk zijn voor alle gebruikers, inclusief mensen met een beperking en anderstaligen (verplicht om informatie en diensten in het Engels aan te bieden).
2. Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (wmebv); gemeenten moeten het burgers en bedrijven mogelijk maken om digitaal zaken te doen met de overheid. Dit omvat digitale toegankelijkheid, veilige communicatiekanalen en het recht van burgers om een papieren alternatief te kiezen.
3. Wet Open Overheid (WOO); verplicht gemeenten om actief informatie openbaar te maken. Dit vraagt om transparante, toegankelijke en digitale processen.
4. Wet digitale overheid (Wdo) en Wet elektronische identificatie (eIDAS); gemeenten moeten Europese eID-middelen (zoals de EU Digital Identity Wallet) ondersteunen in hun dienstverlening.

Procesvoorstel

Komende maanden gaan we onze huidige dienstverleningsvisie uit 2016 actualiseren aan de hand van input van onze inwoners, collega's, college B&W en van de gemeenteraad om zo tot een visie te komen die voor ons allemaal tot de verbeelding spreekt. Maximale betrokkenheid van raad, bestuur en organisatie leidt tot gedragenheid om de verdere koers in te zetten naar meer verankering van dienstverlening in ons DNA, waarbij wij ook onze kernwaarden integer en betrouwbaar, klantgericht, doel- en resultaatgericht, omgevingsbewust en vertrouwen, niet uit het oog verliezen.

De gemeenteraad heeft een belangrijk rol in het bepalen van ons ambitieniveau voor onze dienstverlening. Om het ambitieniveau van de raad op te halen, gaan wij graag met u in gesprek tijdens een kernsessie op 18 maart 2025. Wij zullen de raad na de kernsessie schriftelijk informeren hoe de input van de raad vanuit de kernsessie een invulling krijgt in de herijkte visie. De planning is om tijdens de raadsvergadering van 3 juli 2025 de geactualiseerde dienstverleningsvisie door u te laten vaststellen. Daaropvolgend zullen wij u na de zomer 2025 informeren over de manier waarop wij onze visie de komende jaren willen realiseren, dit is mede afhankelijk van het ambitieniveau van de vastgestelde visie.

Tijdsplanning

Wat	**Wie**	**Wanneer**
Instemmen startnotitie actualiseren dienstverleningsvisie	College	21-01-2025
Vaststellen startnotitie actualiseren dienstverleningsvisie	Raad	13-02-2025
Themasessie	College	18-03-2025
Kernsessie	Raad	18-03-2025
Instemmen geactualiseerde dienstverleningsvisie	College	20-05-2025
Vaststellen geactualiseerde dienstverleningsvisie	Raad	03-07-2025

Financiële dekking

De kosten voor het actualiseren van onze dienstverleningsvisie worden gedekt uit het dienstverleningsfonds. Het ziet er naar uit dat het dienstverleningsfonds eind dit jaar ten volle is benut en het is niet uit te sluiten dat extra middelen nodig zijn voor de doorontwikkeling van onze dienstverlening, mede afhankelijk van het ambitieniveau zoals wordt opgenomen in de dienstverleningsvisie 2030. De mogelijk extra structurele kosten en een inschatting van innovatiekosten nemen we op in de Kadernota en landen in de programmabegroting.