Oplegger Themabijeenkomst 8 juli

Voorbereiding en Pitching

Op 8 juli vindt de themabijeenkomst Visie op dienstverlening plaats, waarbij we gezamenlijk gaan werken aan een gedragen visie op dienstverlening voor Medemblik. Deze bijeenkomst volgt op de raadvergadering van 4 maart 2024, waarin de startnotitie met kernwaarden voor dienstverlening is vastgesteld

Aanleiding

De ambitie is om de vastgestelde kernwaarden aan te vullen met ideeën van raadsleden, inwoners en bedrijven, resulterend in een visie die aansluit op lokale behoeften en wensen.

Doel van de bijeenkomst

Het informeren van de raad over de totstandkoming van de visie op dienstverlening en het in gesprek gaan over wat er in deze visie opgenomen zou moeten worden. De opbrengst van de avond kan dan worden gebruikt bij het verder uitwerken van de visie. Deze input wordt samengevoegd met input van inwoners en bedrijven, wat resulteert in een breed gedragen visiedocument die later dit jaar aan u wordt voorgelegd.

Voorbereiding

Om effectief te kunnen bijdragen, vragen wij u vriendelijk om voorafgaand aan de bijeenkomst na te denken over twee zaken, ontwikkelingen of wensen die u met name belangrijk vindt voor de gemeentelijke dienstverlening. We vragen u om tijdens de avond hierover een korte pitch te houden. Deze pitch mag maximaal drie minuten duren. Daarna is er ruimte voor verhelderende vragen vanuit de raad en de organisatie. Hierbij kunnen de volgende voorbeelden van ontwikkelingen inspiratie bieden:

- Websites toegankelijk maken voor alle gebruikers.
- Realiseren van een servicebus of servicepunten in de gemeente.
- Ontwikkeling van een omnichannel[1] strategie voor consistente dienstverlening.
- Invoering van zaakgericht en dossiergericht werken voor efficiënte afhandeling.
- Proactieve informatieverstrekking via persoonlijke internetpagina's.
- Datagedreven werken voor anticipatie op ontwikkelingen.
- Huisbezoeken bij inwoners en ondernemers.
- Uitbreiding van digitale producten zoals aanvragen voor rioolaansluitingen, parkeervergunningen, kansspelautomatenvergunningen, kind erkenning, en direct inplannen van afspraken.
- Bevordering van participatie voor een leefbare omgeving.
- Verbetering van begrijpelijke informatie en communicatie volgens B1-niveau standaarden.

Pitch-inhoud

Waarom belangrijk?

- Motiveer waarom uw ontwikkelingen of wensen belangrijk zijn voor de dienstverlening van de gemeente.

Hoe voorstellen?

- Geef een beschrijving hoe deze ontwikkeling/wens eruit zouden kunnen zien.

Kernwaarde:

- Identificeer welke kernwaarde* deze voorstellen ondersteunt
  - Begrijpelijk en duidelijk
  - Contact op maat
  - Efficiënt en transparant
  - Betrokken en samen

*U hebt eerder zes kernwaarden vastgesteld. De kernwaarden “voorbereid op morgen” en “de inwoner centraal” zijn onlosmakelijk door de andere vier kernwaarden heen verweven. We richten ons daarom tot de vier kernwaarden die differentiatie aanbrengen in de focus en ambities.

[1] Met omnichannel bedoelen we dat er via meerdere kanalen (zoals telefonie, WhatsApp, email en social media) contact gelegd kan worden tussen inwoner en gemeente.

Realisatietijd:

- Geef aan of implementatie op korte (ca. 1 jaar of korter), middellange (ca. 1 – 3 jaar) of lange (ca. 3 jaar of langer) termijn mogelijk is.

Voorbeeld Pitch

Ontwikkeling

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

Ter voorbereiding kunt u de volgende bronnen raadplegen voor meer inzicht:

Verwachtingen inwoners	Burgerperspectief op dienstverlening van de overheid Leidende principes dienstverlening VNG
Ontwikkelingen	Innoveren van dienstverlening met selfservice, GEM en robotisering Hoe ziet gemeentelijke dienstverlening eruit in 2025? Naar een waardevolle Informatiesamenleving (Digitale agenda Gemeenten 2024) Ontwikkelingen en opgaven Gemeenten 2024 Gemeenten en digitale dienstverlening: De belangrijkste trends Samenwerking en Standaardisatie Omnichannel Overheidstrends 2023 Digitale inclusie 2020

Vervolg

De belangrijkste punten uit de themabijeenkomst zullen worden samengevat in een informatienota. De uitkomsten worden meegenomen bij de voorbereiding van de visie op dienstverlening. We streven ernaar om dit plan in het vierde kwartaal van dit jaar aan u te voor te leggen.