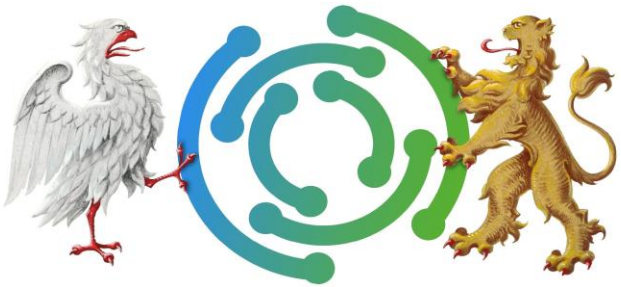
gemeente opmeer

WELKOM



Elke dag nóg beter

in dienstverlening

Elke dag nóg beter in dienstverlening

gemeente opmeer

Wie zijn wij?

- Suzanne van Gaalen - Projectleider doorontwikkeling dienstverlening
- Jeannette de Graaf - Regisseur doorontwikkeling dienstverlening
- Kimberley van Bossé - Medewerker servicecentrum - projectgroep lid
- Mariëlle Sinnige – Medewerker servicecentrum – projectgroep lid
- Monique de Leeuw - Communicatieadviseur – projectgroep lid

- Herman Wiersema – Burgemeester – portefeuillehouder

Elke dag nóg beter
in dienstverlening

gemeente opmeer

Waar gaan we het over hebben?

- Wat is dienstverlening voor jou? Middels stellingen
- Wat hebben we het afgelopen jaar gedaan?
- Hoe staat we ervoor m.b.t. de servicenormen
- Uitkomsten onderzoek ‘Waar staat je gemeente?’
- De relatie tussen dienstverlening en participatie
- Waar gaan we naar toe?
- Vragen

Elke dag nóg beter
in dienstverlening

gemeente opmeer

Wat is dienstverlening voor jou?

We nemen jullie mee middels een aantal stellingen

Elke dag nóg beter
in dienstverlening

gemeente opmeer

Wat is dienstverlening voor jou?

Stelling 1.

De dienstverlening in Opmeer gaat alleen over het verstrekken van producten en diensten aan inwoners en ondernemers

Elke dag nóg beter in dienstverlening

gemeente opmeer

Wat is dienstverlening voor jou?

Stelling 2.

'Nee' zeggen, is ook dienstverlenend

Elke dag nóg beter
in dienstverlening

gemeente opmeer

Wat is dienstverlening voor jou?

Stelling 3.

De dienstverlening van Opmeer als ambtelijke organisatie, staat los van de dienstverlening van het college en de gemeenteraad

Elke dag nóg beter
in dienstverlening

gemeente opmeer

Een greep uit projecten 2025

- Implementatie WhatsApp-functie voor het Servicecentrum
- Uitvoering onderzoek Waar staat je gemeente?
- Ontvangstbevestigingen en gedragscode e-mail
- Retour afzender stickers steffie.nl en briefsjablonen
- Nieuw zaaksysteem
- Participatie
- Evaluatie programma

En nog veel meer!

Overzicht servicenormen

Norm	Norm	2023	2024	2025
80% van binnenkomende telefoontjes wordt binnen 30 seconden opgenomen.	**80%**	65%	65%	66%
60% van de vragen beantwoord het SC zelfstandig	**60%**	50%	53%	51%
80% van de terugbelverzoeken wordt binnen 2 dagen teruggebeld	**80%**	69%	76%	77%
80% van vragen via sociale media wordt binnen 1 dag beantwoordt	**80%**	n.v.t.	94%	n.v.t.

Ontvangstbevestigingen

Fysieke post	Norm	2025
Standaard ontvangstbevestiging vanuit IB binnen 2 werkdagen	90%	85%
Reactie binnen 10 werkdagen vanuit vakafdeling	90%	32%
E-mail openbare groepsmailboxen	**Norm**	**2025**
Reactie binnen 10 werkdagen vanuit vakafdeling	90%	82%
Gemiddeld aantal werkdagen tot reactie	n.v.t	1,9

Elke dag nóg beter in dienstverlening

gemeente opmeer

Waar staat je gemeente?

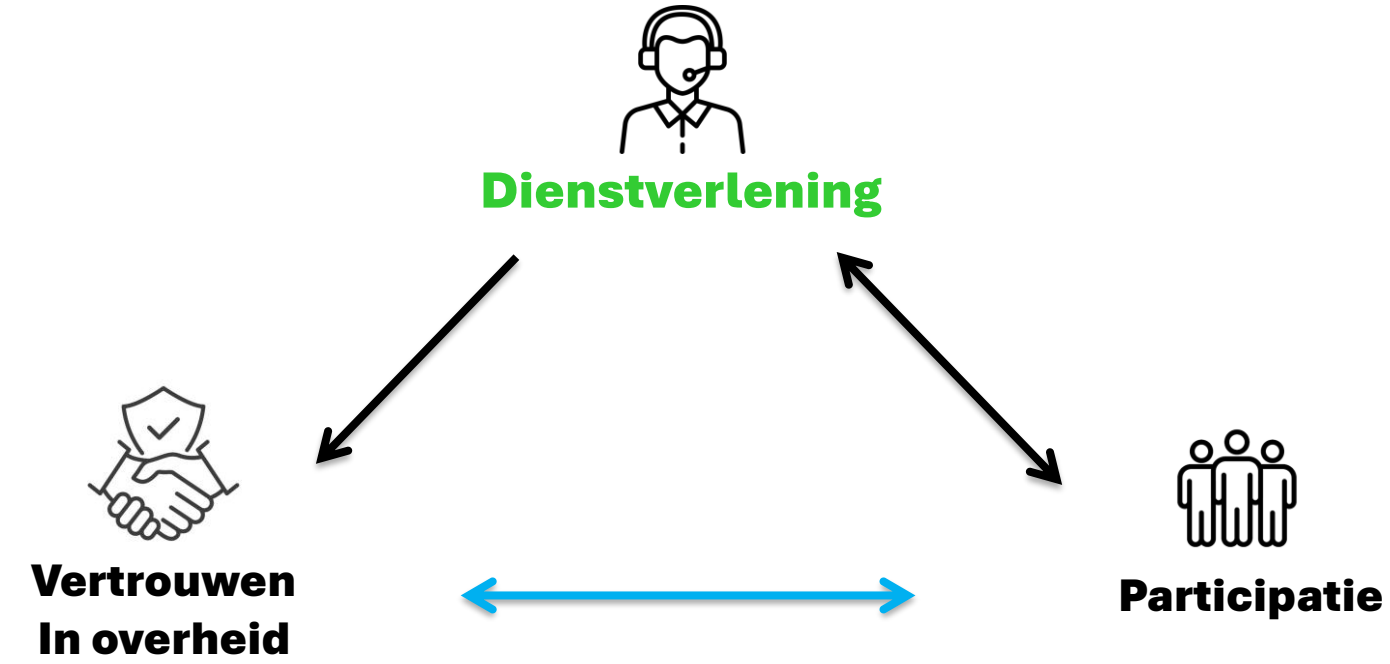
Algemeen oordeel gemeentelijke prestaties is positief

Onderwerp	2025	2023	Benchmark
Zorg van gemeente voor leefomgeving	**7,0**	6,9	6,5
Betrekken inwoners en organisaties bij beleid	**6,5**	6,1	6,0
Dienstverlening	**6,9**	6,6	6,6
Digitale faciliteiten	**7,1**	6,6	6,8
Communicatie en voorlichting	**6,7**	6,3	6,3
Inspanningen om burgers volledig deel te laten nemen aan de maatschappij	**6,9**	6,5	6,5

Elke dag nóg beter
in dienstverlening

gemeente opmeer

Dienstverlening & Participatie



Elke dag nóg beter in dienstverlening

gemeente opmeer

Waar gaan we naar toe?

- Nieuwe visie 2026-2030
- Waarom doorontwikkeling dienstverlening?
- Samenwerking bestuur en ambtelijke organisatie

Elke dag nóg beter
in dienstverlening

gemeente opmeer

Vragen

