gemeente Weststellingwerf

Zaaknummer: 0098273765
Documentnummer: 0098764336

Memo

Aan:	Gemeenteraad
Van:	College van B&W
Team:	Directie
Datum:	25 november 2025
Onderwerp:	Voortgang programma Dienstverlening
Bijlage memo:	-
N.a.v. toezegging raad d.d.:	6 mei 2025 (nr 300)

Geachte gemeenteraad,

In mei 2025 heeft u de Visie op Dienstverlening vastgesteld. Daarbij heeft u diverse vragen gesteld over de uitvoering van deze visie. Inmiddels zijn we het Programma Dienstverlening aan het voorbereiden. We willen u in deze memo graag nader informeren over de stand van zaken.

Om de visie op dienstverlening tot een samenhangende uitvoering te brengen, waarbij dienstverlening in het DNA van onze organisatie belandt, is gekozen voor een programmatische uitwerking. Deze werkwijze versterkt het uitvoeren van teamoverstijgende ontwikkelingen. Programmatisch werken helpt om gezamenlijk naar dezelfde doelen toe te werken. Ook ondersteunt het in prioritering van activiteiten.

De opdracht voor het Programma Dienstverlening is in oktober door de directie vastgesteld, na afstemming met de portefeuillehouder. In de opdracht zijn het doel en de kaders van het Programma Dienstverlening opgenomen, met de vastgestelde visie als basis. Ter voorbereiding van deze opdracht is in de organisatie gesproken met alle teamleiders en verschillende medewerkers over de visie op dienstverlening, de ontwikkelingen in de verschillende teams en de wensen en behoeften die er liggen om een goede dienstverlening te kunnen bieden. Ook wordt gekeken naar landelijke ontwikkelingen die relevant zijn en voorbeelden van andere gemeenten. Dit biedt verschillende aanknopingspunten om in ons programma uitvoering aan te geven. Daarbij hebben we oog voor de organisatie, processen, techniek en ook houding en gedrag.

Het vraagt nog wat meer tijd om alle onderdelen volledig in beeld te brengen en naar een uitvoeringsprogramma te vertalen. Het programmaplan en het uitvoeringsprogramma zijn naar verwachting in het eerste kwartaal van 2026 gereed.

Dit betekent echter niet dat we stilzitten. Dienstverlening is onze dagelijkse taak naar inwoners, ondernemers, organisaties en ketenpartners. Een aantal specifieke activiteiten, die onze dienstverlening versterken en op korte termijn opgepakt worden of inmiddels zijn:

- Versterken van de werkprocessen in ons KCC;
- Vertalen van de uitkomsten van het bereikbaarheidsonderzoek naar quick wins en een plan van aanpak voor de gewenste verbeteringen;
- Organisatie medewerkersbijeenkomst over dienstverlening en bereikbaarheid in december 2025;
- Opdrachtverkenning voor een andere inrichting van de publiekshal;
- Implementatie van de BuitenBeter-app (digitaal melden van problemen in de openbare ruimte).

Bij de behandeling van de visie in mei 2025 is toegezegd dit najaar met de “klankbordgroep” in gesprek te gaan over het uitvoeringsprogramma. Het college vindt het passender om hiervoor een informatieve vergadering te organiseren. Hierbij kunnen ook inwoners en organisaties aanwezig zijn. Deze informatieve vergadering vindt plaats op 19 januari 2026. U ontvangt hiervoor nog een uitnodiging.