

Raadsvergadering d.d.14 maart 2024

Zaaknummer	Z-23-464569
Documentnummer	DOC-24-789244
Onderwerp	Startnotitie visie op Dienstverlening en notitie Kernwaarden Dienstverlening 2024-2028
Agendapunt	
Portefeuillehouder(s)	Michiel Pijl

Besluit

De raad van de gemeente Medemblik,

gelezen het bijbehorend voorstel van het college van burgemeester en wethouder van Medemblik d.d. 13 februari 2024

Gelet op dat er in de programmabegroting 2023 is opgenomen dat er een nieuwe visie op dienstverlening wordt opgesteld.

Overwegende dat:

de Startnotitie visie op Dienstverlening en de notitie Kernwaarden dienstverlening 2024-2028 kaderstellend en richtinggevend is voor de visie op dienstverlening.

b e s l u i t

1. In te stemmen met de Startnotitie visie op Dienstverlening en de notitie Kernwaarden Dienstverlening 2024-2028.

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van de raad van de gemeente Medemblik, gehouden op 14 maart 2024

De griffier,

De voorzitter,





Voorstel van het college d.d.

Ter besluitvorming

Onderwerp

Startnotitie visie op Dienstverlening en de notitie Kernwaarden Dienstverlening 2024-2028 .

Aanleiding

In 2021 zijn wij gestart met het actualiseren van de Visie op dienstverlening. De looptijd van de Visie op dienstverlening was van 2017 – 2019 en werd in 2019 vervat in de kernwaarden van “Onze richting”. In de programmabegroting van 2023 is opgenomen dat er een geactualiseerde visie op dienstverlening moet komen.

“Dienstverlening is van ons allemaal”. Daarom willen we graag samen met u een gedragen visie opstellen die aansluit op de wensen en behoeften van onze inwoners en bedrijven.

In voorbereiding op de visie op dienstverlening hebben wij in de Startnotitie het proces om tot een visie te komen en de notitie Kernwaarden Dienstverlening 2024-2028 opgenomen. Wij vragen u en de raad om een instemming op de uitgangspunten en de 6 kernwaarden dienstverlening ;

1. Inwoner Centraal
2. Contact op maat
3. Begrijpelijk voor iedereen
4. Efficiënt en Transparant
5. Betrokken en Samen
6. Voorbereiden op mogen.

Met deze kaderstellende richting, kunnen we concrete invulling geven aan de servicenormen en het ambitieniveau in de visie op dienstverlening. Deze visie wordt Q4 aan u voorgelegd.

Voorstel

1. In te stemmen met de Startnotitie visie op Dienstverlening en notitie Kernwaarden Dienstverlening 2024-2028

Beoogd resultaat

De raad betrekken bij het opstellen van de visie op dienstverlening en het vervullen van haar kaderstellende rol. Om een gezamenlijk een integrale visie op dienstverlening op te stellen, die onze zodat wij onze inwoners en bedrijven een goede en toekomstbestendige dienstverlening kunnen bieden.

Argumenten

1.1. Dienstverlening is van ons allemaal

De dienstverleningsvisie verbindt inwoners, ondernemers, de raad, het college en ambtelijke organisatie met elkaar. Alle taken die wij uitvoeren zijn (in)direct in het belang van onze inwoners en bedrijven. Daarom is het van belang dat de visie op dienstverlening een samenwerking wordt tussen de raad, het college en de ambtelijke organisatie.

1.2 De raad is kaderstellend voor de visie op dienstverlening

Dienstverlening raakt al onze inwoners en bedrijven. Het is aan de raad kaders te stellen hoe onze inwoners bedienen. Binnen deze kaders kan een concrete visie opgesteld worden, met servicenormen en een ambitieniveau.



Kantttekeningen

n.v.t

Financiën

Het vaststellen van de Startnotitie visie op dienstverlening en de notitie Kernwaarden Dienstverlening 2024-2028 heeft geen financiële gevolgen. In de visie op dienstverlening zullen de financiële gevolgen worden uitgewerkt en onderbouwd afhankelijk van het gekozen ambitieniveau. Wij toetsen de haalbaarheid van het ambitieniveau van de visie op dienstverlening op basis van de andere bestuurlijke prioriteiten. Het uitgangspunt hierbij is om binnen de bestaande budgetten te blijven. Eventuele meerkosten worden meegenomen bij integrale afwegingen die tijdens de P&C cyclus plaatsvinden (begroting, lentenota, herfstnota etc.).

Uitvoering/evaluatie

Onderstaande tabel geeft een indicatieve planning weer waarin we tot een vastgestelde visie op dienstverlening komen. Voor het realiseren van de visie nemen we het kalenderjaar 2024 de tijd. De reden dat we hier het hele kalenderjaar de tijd nemen is tweeledig:

1. We willen de visie opstellen met medewerkers uit de eigen organisatie, zonder gebruik te maken van (inhoudelijke) externe inhuur. Deze kennis is voorhanden in de eigen organisatie en de medewerkers worden hiervoor ingezet naast hun reguliere werkzaamheden;
2. We stellen de visie op met samen met raad. De processen om te komen tot thema of informatiebijeenkomsten en besluitvormingsprocessen door de raad hebben hun eigen dynamiek waardoor het kalenderjaar een realistische termijn is.

Wat	Wanneer
Presenteren en vaststellen kernwaarden dienstverlening aan de raad	Q1 2024
Vaststellen bestuurlijke opdracht voor implementatieprogramma	April 2024
Kick-off programma met projectleiders	April 2024
Vaststellen projectopdrachten	April 2024
Start projectgroepen	April 2024
Presentatie tussenopbrengsten aan college	Q2 2024
Thema/informatiebijeenkomst raad	Q2 2024
Presentatie tussenopbrengsten aan college	Q4 2024
Visie vaststellen door de raad	Q4 2024

Communicatie

N.v.t.

Bijlagen

1. Startnotitie visie op dienstverlening (DOC-24-789733)
2. Notitie Kernwaarden dienstverlening 2024-2028 (DOC-24-789734)



Commissie d.d.

