

Kernwaarden Dienstverlening 2024 –2028

Inleiding	2
1. Inwoner Centraal	2
2. Contact op maat.....	2
3. Begrijpelijk voor iedereen	3
4. Efficiënt en Transparant	3
5. Betrokken en Samen.....	3
6. Voorbereiden op morgen.....	3
Voorbeelden hoe kunnen we dit kunnen doen?	4

Kernwaarden Dienstverlening 2024 – 2028

“Dienstverlening is van ons allemaal”

Inleiding

In een tijd waarin verandering de enige constante is, streven we ernaar om een duidelijke visie te maken die bepaalt hoe onze gemeente haar inwoners en bedrijven bedient en ondersteunt. De best mogelijke dienstverlening die aansluit op de wensen en behoefte van onze inwoners en bedrijven.

Dienstverlening in Medemblik is geworteld in onze gemeentelijke identiteit. We bestaan uit 17 kernen verspreid over een gebied van bijna 26000 hectare. Een open gemeente met veel ruimte, waar onze inwoners en bedrijven centraal staan en de betrokkenheid groot is. We zijn een gemeenschap waarin begrijpelijkheid, betrokkenheid, efficiëntie, participatie en vooruitkijken samenkomen. Door deze waarden te verweven met onze dienstverlening, bouwen we aan een gemeente die niet alleen de behoeften van vandaag vervult, maar ook klaar is voor de uitdagingen en kansen die de toekomst biedt.

De volgende zes kernwaarden voor dienstverlening geeft ons een kompas om in onze inwoners en bedrijven centraal te stellen en te betrekken bij de best mogelijke dienstverlening, die aansluit op hun wensen.

"Dienstverlening is van ons allemaal"

Waar inwoner staat, bedoelen wij bedrijven, ondernemers, verenigingen, stichtingen en alle andere klanten die gebruik maken van onze dienstverlening.

1. Inwoner Centraal

Als gemeente Medemblik willen we herkenbaar zijn voor alle inwoners.. Alle taken die wij uitvoeren zijn direct in het belang van onze inwoners. We luisteren naar onze inwoners en denken mee in kansen en mogelijkheden. We meten onze diensten en kanalen op klanttevredenheid en benchmarken onze (hoofd)kanalen met de regiogemeenten. Zo kunnen wij continu de kwaliteit van onze dienstverlening verbeteren en aanpassen aan de behoefte en wensen van onze inwoners.

Kenmerken

- Wij communiceren met inwoners in mogelijkheden en houden hier in alle standaardcommunicatie-uitingen rekening mee.
- Wij vragen aan inwoners naar hun ervaringen en behoeften om de dienstverlening beter te maken.
- We voeren de dienstverlening uit binnen de kaders van het gemeentelijk beleid. We maken duidelijk wat inwoners van ons kunnen verwachten bijvoorbeeld door het vaststellen van servicenormen en wat er van de inwoner wordt verwacht.

2. Contact op maat

Onze gemeente bestaat uit 17 kernen verspreid over bijna 26000 hectare, het gemeentehuis is niet voor iedere inwoner om de hoek. Daarom bieden wij naast persoonlijke dienstverlening ook onze dienstverlening zoveel mogelijk digitaal aan. Zo kunnen inwoners 24/7 gemakkelijk informatie opzoeken en online zaken regelen, zonder dat het noodzakelijk is om naar het gemeentehuis te komen. Lukt het onze inwoner niet en is er behoefte aan ondersteuning, dan helpen wij hen uiteraard persoonlijk: thuis, aan de balie, telefoon of via een ander kanaal naar keuze. Door te sturen op meer digitaliseren, standaardiseren en automatiseren, krijgen wij meer ruimte voor persoonlijk contact.

Kenmerken

- We breiden onze digitale dienstverlening uit met diensten die in andere gemeenten positief ervaren worden.
- We bieden inwoners naast digitale dienstverlening, de mogelijkheid op persoonlijk contact.
- We bieden onze inwoners een warm ontvangst op het gemeentehuis, of komen bij hen thuis.

3. Begrijpelijk voor iedereen

In Medemblik staat toegankelijkheid hoog in het vaandel. We bedienen inwoners op de kanalen van hun keuze. We willen dat al onze dienstverlening voor iedereen te begrijpen is, ongeacht achtergrond of mogelijkheden. Medemblik is een gemeente met een grote diversiteit aan inwoners. Deze diversiteit erkennen we en omarmen we, want in Medemblik telt iedereen mee. Door het gebruik van taal die voor iedereen goed te begrijpen is, voor laaggeletterden, inwoners met een visuele beperking of anderstaligen. Door toegankelijke en begrijpelijke informatie en diensten aan te bieden, streven we ernaar dat iedereen gemakkelijk zaken met ons kan doen. Als het onze inwoners het toch zelf niet lukt, dan helpen wij hen graag.

Kenmerken

- We gebruiken begrijpelijke taal in al onze communicatie-uitingen.
- We maken al onze website toegankelijk, zodat iedereen er gebruik van kan maken.

4. Efficiënt en Transparant

In Medemblik hechten we waarde aan efficiëntie en transparantie. We zijn ons bewust van het feit dat het vertrouwen in de overheid relatief laag is. Door onze dienstverlening zo effectief mogelijk in te richten, en daarbij transparant te zijn over onze processen en besluitvorming bouwen we aan vertrouwen. We voorzien inwoners zo snel mogelijk van een antwoord. Duurt het antwoord langer, dan communiceren wij hier actief over. We maken duidelijke afspraken met de inwoner. Het is de inwoner duidelijk wat hij mag en kan verwachten en wat er van hen gevraagd wordt. We komen onze afspraken na en geven antwoord op vragen. Door gebruik te maken van standaarden, zorgen we ervoor dat onze dienstverlening eenduidig, snel, duidelijk en kostenbewust is.

Kenmerken

- We laten inwoners weten wanneer we bereikbaar zijn en wanneer we terugkomen op een vraag.
- We leveren een standaard niveau van dienstverlening. Daarbij maakt het niet uit via welk kanaal de inwoner ons benadert.
- We zorgen dat alle besluiten van de gemeente herleidbaar en terug te vinden zijn.

5. Betrokken en Samen

We zijn betrokken bij onze inwoners. En werken samen aan een leefbare omgeving. We willen meer dan enkel zakelijk contact; we willen een echte verbinding met onze inwoners tot stand brengen. Participatie is hierbij essentieel. We betrekken inwoners actief bij het vormgeven van onze dienstverlening. Inwoners hebben een stem in de ontwikkeling van nieuwe initiatieven. Samenwerking met onze inwoners, bedrijven, ketenpartners en medeoverheden vergroot de ontwikkeling van een leefbare omgeving.

Kenmerken

- We stimuleren inwoners en ondernemers om ongevraagd suggesties te doen voor verbeteren van onze dienstverlening.
- We vragen inwoners en ondernemers om mee te denken over nieuwe ontwikkelingen.

6. Voorbereiden op morgen

We streven naar een gemeentelijke dienstverlening in Medemblik die niet alleen inspeelt op de behoeften van vandaag, maar ook voorbereid is op de toekomst. Het ontwikkelen van een proactieve informatieketen naar onze inwoners, naar een veilige manier van regie op eigen gegevens voor inwoners en bedrijven in de toekomst. Meekomen en blijven meekomen met de nieuwe ontwikkelingen, oplossingen en behoeften van onze inwoners.

Kenmerken:

- We beslissen elk jaar op basis van het actief volgen van landelijke en gemeentelijke trends hoe we onze dienstverlening gaan vernieuwen en in welk tijdspad.
- We nemen alleen bewezen concepten en technologieën over om ons te verzekeren dat middelen effectief worden besteed.

Voorbeelden hoe kunnen we dit kunnen doen?

1. Inzetten op digitalisering, rekening houdend met minder digitaal vaardige inwoners.
2. Klanttevredenheidsonderzoeken uitbreiden met meer producten.
3. Onze dienstverlening te vertalen naar concrete servicenormen waar we op aanspreekbaar zijn.
4. Mensen ondersteuning meer digitaal zelfredzaam te zijn.
5. Sturen op dienstverlening en servicenormen.
6. Organiseren van panels met inwoners en ondernemers.

We erkennen het belang van een solide visie op gemeentelijke dienstverlening als een richtinggevend kompas voor ons streven om een positieve en blijvende impact op onze gemeenschap te hebben. Laten we met deze inspiratie aan de slag gaan om een dienstverleningsvisie te creëren die onze gemeente en haar inwoners ten goede zal komen.