

Startnotitie Visie op Dienstverlening

Aanleiding

In 2021 is er 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”. Door veranderingen in de ambtelijke organisatie is de gemeente zover om een nieuwe visie op externe dienstverlening te formuleren. In de programmabegroting van 2023 is opgenomen dat er een geactualiseerde visie op dienstverlening moet komen.

In deze startnotitie behandelen we:

- De noodzaak voor een geactualiseerde Visie op dienstverlening en waarom deze in samenspraak tussen raad, college en ambtelijke organisatie opgesteld dient te worden;
- De gehanteerde uitgangspunten voor het opstellen van deze visie;
- De aanpak waarmee de visie tot stand komt;
- De planning op hoofdlijnen waarin raad en college betrokken worden;
- De notitie Kernwaarden Dienstverlening 2024-2028 die de raad vast kan stellen, waarbinnen de visie uitgewerkt wordt.

Visie op dienstverlening: een co-creatie tussen raad, college en ambtelijke organisatie

Een Visie op dienstverlening is onderdeel van de ruggengraat van de gemeente. Deze visie verbindt inwoners, ondernemers, de raad, het college en de ambtelijke organisatie met elkaar. De totstandkoming van een visie waar zoveel verschillende mensen en gremia bij betrokken zijn, is niet gemakkelijk.

De dienstverlening van de gemeente Medemblik is primair gericht op de inwoners en bedrijven van de gemeente. De raad is daarom kaderstellend voor de visie op dienstverlening. De raad geeft de kaders mee aan het college die op haar beurt, binnen deze kaders de visie uit werkt. Het college geeft invulling aan deze kaders en doet een voorstel voor het ambitieniveau op dienstverlening. Het ambitieniveau wordt onder andere gedefinieerd door doorlooptijden van het afhandelen van verzoeken en de tevredenheid van de inwoner op de wijze waarop zij te woord is gestaan.

Het college toetst de haalbaarheid van dit ambitieniveau op basis van de andere bestuurlijke prioriteiten en presenteert het voorstel vervolgens aan de raad waar het vastgesteld kan worden.

De Visie op dienstverlening is een integrale, gemeentelijke visie. Medewerkers ongeacht hun functie en werkervaring dienen de visie te kunnen begrijpen en ernaar te handelen. Inwoners en ondernemers kunnen de gemeente vertrouwen dat er op basis van de visie gewerkt wordt. Het college en de raad kunnen de visie gebruiken als kompas voor keuzes en besluiten. Het is daarom van belang dat de visie door zoveel mogelijk betrokkenen op dezelfde wijze geïnterpreteerd wordt.

Uitgangspunten

- De Visie op dienstverlening is er voor inwoners en ondernemers;
- De Visie op dienstverlening raakt de gehele organisatie. Ook wanneer medewerkers indirect contact hebben met inwoners en ondernemers;
- De uitwerking van de kaders en kernwaarden gebeurt aan de hand van een nieuw programma Visie op dienstverlening 2024 – 2028;
- De huidige serviceniveaus worden gehanteerd en aangevuld met nieuwe service indicatoren;
- De ambitie op de huidige serviceniveaus blijft een 8,0 (huidige gemiddelde over de gehele dienstverlening is een 7,7)
- We investeren met de huidige beschikbare middelen in een verbetering van de dienstverlening op Fiximeldingen en Chat.

Aanpak

De implementatie van de visie op dienstverlening is een tweetrapsraket.

1. Presenteren en vaststellen van de 6 kernwaarden op dienstverlening aan/door de raad;
2. De kaders en vastgestelde kernwaarden uitwerken in een nieuwe visie met servicenormen en ambitieniveau voor het opstarten van een programma in de organisatie met als deelprojecten Visie op dienstverlening voor:
 - a. eerstelijnscontacten met inwoners;
 - b. tweedelijnscontacten met inwoners;
 - c. eerstelijnscontacten met ondernemers;
 - d. tweedelijnscontacten met ondernemers.

Eerstelijns dienstverlening zijn de eenvoudige vragen, die door het KCC direct beantwoord kunnen worden. De tweedelijns contacten zijn de meer complexe vragen die door de vakafdeling wordt beantwoord.

De Visie op dienstverlening raakt alle afdelingen van de gemeente. Het succes van de implementatie kan vergroot worden door de visie aan de hand van de kwadranten als een “sateprikker” door de afdelingen heen te prikken. Het beantwoorden van de *hoe*-vraag wordt daarmee niet per afdeling of team gedaan, maar per thema, doelgroep en informatieketen waar de inwoner of het bedrijf op dat moment bij betrokken is.

Planning

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 2024-2028 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 raad	Q4 2024