

College van burgemeester en wethouders

GOEDGEKEURD

Vergadering van 15 juli 2025
Bedrijfsvoering - Ontvangst

2025_B&W_00516 Herijking visie dienstverlening

Auteur

Sylvia Tees

Samenstelling:

Aanwezig:

Melvin Smit, Loco burgemeester en voorzitter; Trijn Jongman, wethouder; Marcel Scheringa, wethouder; Miriam Slomp-Dekkers, wethouder; M.W. de Graaf, gemeentesecretaris

Afwezig:

Rob Bats, burgemeester

Besluit

Het college besluit om:

1. In te stemmen met de herijkte Visie op dienstverlening Steenwijkerland.
2. De herijkte Visie op dienstverlening Steenwijkerland ter kennisname naar de gemeenteraad te sturen.
3. Het uitvoeringsplan op hoofdlijnen ter kennisgeving aan te nemen.

Beschrijving

Inleiding

De huidige visie op dienstverlening is in 2020 vastgesteld. De kern daarvan is 'dienstverlening op maat'. Sindsdien zijn de samenleving en verwachtingen van inwoners veranderd. Daarom onderzochten we of een nieuwe visie nodig was of dat een herijking voldoende is.

We keken daarvoor naar de beschikbare data, deden interviews met inwoners en ondernemers en hadden gesprekken en bijeenkomsten, intern en extern. De conclusie: het draait nog altijd om "dienstverlening op maat". En ook de kernwaarden van de visie kloppen nog steeds. Tegelijkertijd vraagt de invulling daarvan wel om een 'update', zoals meer aandacht voor de weging van het individuele en algemene belang. Dat hebben we verwerkt in de herijkte visie op dienstverlening. De uitvoering van de visie pakken we projectmatig aan en beschrijven we in een uitvoeringsplan. Zo borgen we de verankering in de organisatie.

Gewenst resultaat

We streven ernaar dat onze inwoners, ondernemers en organisaties ervaren dat we de wensen en behoeften van de samenleving centraal stellen en 'dienstverlening op maat' bieden. Met onze herijkte

visie op dienstverlening en een uitvoeringsplan maken we duidelijk naar de organisatie hoe we dienstverlening op maat willen en kunnen invullen.

Argumenten

1.1 De samenleving verandert en de uitwerking van onze visie uit 2020 sluit daar niet meer volledig op aan.

De huidige visie op dienstverlening is in 2020 vastgesteld. De wereld om ons heen verandert snel. Nieuwe trends en ontwikkelingen en veranderende verwachtingen van inwoners vragen om een herijking van de visie. Aan de herijkte visie koppelen we geen einddatum. We evalueren deze periodiek. Zo zorgen we ervoor dat de visie bij de tijd blijft en aansluit bij de leefwereld van onze inwoners.

1.2. Een herijking is voldoende, de kern blijft overeind: "dienstverlening op maat".

We hebben onderzocht of een hele nieuwe visie nodig is of dat een herijking voldoende is. Het uitgangspunt blijft 'dienstverlening op maat'. En de zes kernwaarden blijven ook ongewijzigd. Ook de beloften blijven in essentie overeind. De uitwerking ervan geven we wel een update, passend bij de ontwikkelingen van nu.

1.3 De visie op dienstverlening staat niet op zich en past bij bredere organisatieontwikkelingen.

De visie op dienstverlening sluit aan op de missie en visie van de organisatie. In de uitwerking van de visie op dienstverlening sluiten we ook aan op ontwikkelingen in de organisatie, zoals dienend leiderschap, de omgekeerde toets, inclusie en duidelijke taal. Dit zorgt voor samenhang in ons beleid en versterkt de uitvoering, omdat medewerkers vanuit een gedeeld kader werken.

1.4. De visie geeft richting aan onze dienstverlening.

Een duidelijke visie helpt om keuzes te maken in hoe we onze dienstverlening organiseren. De zes kernwaarden vormen de basis, vertaald naar concrete beloften. De visie geeft onze ambitie op dienstverlening weer. En om die waar te maken hebben we zeven thema's bepaald waar we mee aan de slag gaan. Langs deze thema's geven we uitvoering aan de visie op dienstverlening. Zo zorgen we ervoor dat onze inwoners, ondernemers en organisaties ervaren dat we de wensen en behoeften van de samenleving centraal stellen en 'dienstverlening op maat' bieden.

1.5. Zonder uitvoering(splan) blijft de visie een papieren document.

Een visie geeft richting, maar zorgt pas echt voor verandering als je die vertaalt naar concrete acties. Dat doen we door een uitvoeringsplan te maken. In dit uitvoeringsplan werken we de zeven thema's uit, beschrijven we welke resultaten we willen behalen en welke acties daarvoor nodig zijn. Zo wordt duidelijk wie, wat en wanneer gaat doen. En kunnen we volgen of we bereiken wat we willen bereiken. Dit doen we eerst op hoofdlijnen. De vervolgstap is om dit uitvoeringsplan op hoofdlijnen verder te concretiseren.

1.6. De visie maakt de gezamenlijke opgave zichtbaar: dienstverlening is van ons allemaal en doen we samen.

Om de uitvoering van de visie op dienstverlening waar te kunnen (blijven) maken hebben we iedereen nodig: van frontoffice tot backoffice, van beleidsmedewerkers tot communicatie, van facilitair tot I&A en ook openbare ruimte. Goede dienstverlening is een verantwoordelijkheid van iedereen. Het is geen taak van één team, maar een gezamenlijke opdracht van de hele organisatie. Samen kunnen we namelijk het verschil maken voor onze inwoners en ondernemers.

Kanttekeningen

1.1 De uitvoering van de visie op dienstverlening vraagt aandacht voor capaciteit en prioriteit

De visie op dienstverlening en de beloften die daarin opgenomen zijn kunnen rekenen op steun vanuit de organisatie. En tegelijkertijd zijn er zorgen over de haalbaarheid. Zeker in relatie tot de uitdagingen en opgaven die er ook op andere terreinen op de gemeente afkomen. De uitvoering van de visie op dienstverlening pakken we daarom projectmatig aan en knippen we op in deelprojecten en voeren we

gefaseerd uit. Zo ontwikkelen we in een passend tempo en kijken we steeds realistisch naar wat mogelijk is en binnen welke tijd.

1.2 We hebben (al) een hoge score op klanttevredenheid

Inwoners geven nu hoge cijfers in onze klanttevredenheidsenquêtes. Dat zou ervoor kunnen pleiten om geen (extra) aandacht aan dienstverlening te geven en geen veranderingen te doen. De ontwikkelingen gaan snel en de verwachtingen van inwoners veranderen. Als we daar geen rekening mee houden, zal de tevredenheid afnemen.

Financiën

We willen in eerste instantie uitvoering geven aan de visie op dienstverlening binnen bestaande budgetten. Daar waar blijkt dat er voor het behalen van bepaalde resultaten aanvullende middelen nodig zijn, zullen we dat via de daarvoor bestemde route aanvragen.

Uitvoering en planning

Voor de uitwerking van de visie op dienstverlening naar de praktijk van vandaag en morgen, schrijven we een uitvoeringsplan. We pakken dat projectmatig aan. We richten het project 'uitvoeren visie op dienstverlening' in met zeven deelprojecten (op basis van de gekozen ontwikkelthema's). We kiezen voor een passend ontwikkeltempo: we willen veel bereiken, maar we blijven scherp op wat prioriteit heeft en wat haalbaar is binnen welke tijd.

Communicatie en participatie

We communiceren vooral over onze visie op dienstverlening door het te doen en dat te laten zien. Dat laatste doen we op een herkenbare manier, met regelmaat en met middelen die passen bij ons verhaal. Een concrete aanpak die onze dienstverlening ook echt zichtbaar maakt. Met voorbeelden uit de praktijk: zó werken we in Steenwijkerland en dít kunt u van ons verwachten.

Is het besluit openbaar?

Ja