

## Raadsvoorstel

|                     |                                       |
|---------------------|---------------------------------------|
| Onderwerp:          | Visie dienstverlening 2025-2030       |
| Datum:              | 13 mei 2025                           |
| Portefeuillehouder: | mr. drs. M. Sijbom                    |
| Decosnummer:        | 1965                                  |
| Informant:          | Marco Borkent<br>m.borkent@dalfsen.nl |

**Voorstel:**  
De visie dienstverlening 2025-2030 vast te stellen

### **Inleiding:**

De gemeente Dalfsen streeft naar een dienstverlening die door inwoners als toegankelijk, betrouwbaar, mensgericht en innovatief wordt ervaren. De huidige beleidskaders dateren uit 2018 en zijn versnipperd uitgevoerd. De burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (2023) toont aan dat de waardering voor dienstverlening is gedaald, met name op punten als toegankelijkheid, doorlooptijden en communicatie. Coronapandemie, woningbouwcrisis, energiecrisis, klimaatcrisis, langdurige krapte op de arbeidsmarkt, de oorlog in Oekraïne, al deze ontwikkelingen en meer maken dat onze maatschappij in een hoog tempo aan het veranderen is. Het vertrouwen van de inwoner in de overheid is afgenomen. De raad is hierover in een beeldvormende sessie op 15 april 2024 meegenomen. De nieuwe visie op dienstverlening biedt als vervolg hierop de kaders voor een toekomstgerichte aanpak.

### **Argumenten:**

#### *1.1 De visie sluit aan op bestaand beleid en maatschappelijke ontwikkelingen.*

De visie sluit aan bij de ambities uit het coalitieakkoord en het collegeuitvoeringsprogramma 2022-2026, waarin het versterken van de relatie met inwoners en de verbetering van de gemeentelijke dienstverlening opgenomen zijn. Ook stellen technologische ontwikkelingen, maatschappelijke verwachtingen en nieuwe wetgevingen zoals de Wet open overheid en de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer eisen aan onze dienstverlening. Wij willen hierop inspelen met een toekomstgerichte en efficiënte dienstverlening. Deze visie biedt een kader voor verbeteringen. Een hoge tevredenheid van de klant is waar de gemeente naar streeft. Inwoners, ondernemers en organisaties zijn de afnemers van gemeentelijke producten en diensten. Zij zijn onze klanten en vormen de bestaansreden van onze organisatie.

De Visie op Dienstverlening 2025-2030 zet in op:

1. Toegankelijkheid: Verbetering van digitale en fysieke loketten en een inclusieve benadering voor kwetsbare groepen.
2. Digitaal gemak: Slimme technologische oplossingen met behoud van menselijke maat.
3. Communicatie: Helder, begrijpelijk en proactief informeren van inwoners.
4. Samenwerking: Betere afstemming met maatschappelijke partners, ondernemers en inwoners.
5. Meetbaarheid: Structurele monitoring van klanttevredenheid en procesverbeteringen, door gebruik van de benchmark Waarstaatjegemeente.nl en evt. andere feedbackkanalen.

#### *1.2 De visie is noodzakelijk om de dienstverlening te verbeteren.*

De daling in waardering van dienstverlening vraagt om gerichte actie. De huidige dienstverlening voldoet niet volledig aan de verwachtingen van inwoners, blijkt uit de burgerpeiling waarstaatjegemeente.nl. De scores zijn lager dan vier jaar eerder. Uit de hierin opgenomen benchmark (landelijke cijfers en een subgroep van elf geselecteerde benchmarkgemeenten) blijkt dat de waardering voor Dalfsen wel hoger ligt dan gemiddeld in Nederland en ten opzichte van de selectiegroep. Een vergelijking met omliggende gemeenten levert dezelfde waarderingsscores op (afwijkingen op tienden van procenten).

#### *1.3 Nieuwe wetgeving vereist aanpassingen.*

De Wet open overheid en Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer verplichten gemeenten tot meer transparantie en digitale toegankelijkheid.

#### *1.4 Dienstverlening wordt vooral intern georganiseerd, maar heeft een externe werking.*

De dienstverleningsvisie gaat vooral over interne zaken (processen, houding en gedrag van medewerkers en toepassingen van technieken) op orde hebben. Daarmee is de doorontwikkeling van de dienstverleningsvisie een eerste verantwoordelijkheid van het college. Het effect/toegevoegde waarde is echter voor inwoners en ondernemers zichtbaar en voelbaar. Daarom wordt voorgesteld om de raad de visie te laten vaststellen, maar het daarna volgende uitvoeringsprogramma bij het college te laten.

*1.5 De visie wordt concreet uitgewerkt in een uitvoeringsprogramma.*

Met alleen een visie zijn we er niet. De visie schrijven en laten vaststellen is één. Er naar handelen en de visie echt tot leven te laten komen, is twee. De visie beschrijft het streefbeeld voor onze dienstverlening. Voor houding en gedrag sluiten we met de ingezette organisatieontwikkeling aan op dat beeld. De vertaling van de visie doen we planmatig. Denk bijvoorbeeld aan de doorontwikkeling van het Klantcontactcentrum (KCC) of het verbeteren van onze website of standaardteksten in brieven.

**Kanttekeningen en risico's**

*1 Gedrag- en houdingsveranderingen vergen tijd.*

De implementatie vergt een cultuuromslag en mogelijk extra inzet van medewerkers. Dit past tegelijk heel goed in de lopende organisatieontwikkeling en kan daarop meeliften. Gedrag- en houdingsveranderingen vergen tijd. Investeren in het verbeteren van de dienstverlening levert uiteindelijk een breed effect op.

*2. Financiële haalbaarheid*

De uitvoering vraagt om investeringen, deze moeten worden afgestemd met de beschikbare budgetten in de begroting. Vooralsnog gaan we uit van dekking met bestaande middelen. Mocht bij het opstellen van het uitvoeringsprogramma blijken dat aanvullende middelen nodig zijn, dan wordt dit voorgelegd aan college en/of gemeenteraad. De communicatie over de visie is in eerste instantie intern. Het moet de organisatie richting geven aan de doorontwikkeling van onze dienstverlening.

*3. Bij het opstellen van de visie zijn inwoners en ondernemers niet actief betrokken.*

We zijn bij het opstellen van deze visie uitgegaan van de 'overheidsbrede principes voor communicatie en dienstverlening'. Dit zijn principes die door alle overheidsorganisaties kunnen worden gebruikt. Daarmee hoeven we het wiel niet opnieuw uit te vinden. De beschreven uitgangspunten hebben we wel naast verschillende praktijkvoorbeelden gelegd en interne gesprekken meegenomen: wat we meemaken, zien of willen, vertalen we dat voldoende met deze uitgangspunten? Wij zijn tot de conclusie gekomen dat dat zo is.

**Alternatieven:**

Alternatief kan zijn om geen nieuwe visie op te stellen, maar voort te gaan met losse verbeterprojecten. Dit heeft in het verleden echter niet geleid tot een structurele verbetering van de dienstverlening.

**Duurzaamheid:**

Digitale dienstverlening is het voorkeurskanaal en draagt bij aan minder papier en reisbewegingen.

**Financiële consequenties:**

De visie geeft een beleidskader waaraan in directe zin geen kosten verbonden zijn. De financiële consequenties worden uitgewerkt in het uitvoeringsprogramma. Dit omvat bijvoorbeeld kosten voor digitalisering, training en personele inzet. Het streven is om dit binnen bestaande middelen op te vangen.

**Communicatie:**

Inwoners worden betrokken via participatietrajecten en burgerpanels (zoals bijv. [waarstaatjegemeente.nl](http://waarstaatjegemeente.nl)). Daarnaast blijven fysieke loketten en informatiepunten (bv. in de kulturhuzen) beschikbaar voor laagdrempelig contact.

**Vervolg:**

Met deze visie als grondslag gaan we de komende jaren in een uitvoeringsprogramma projectmatig aan de slag om onze dienstverlening verder te verbeteren en uit te breiden. Het opstellen hiervan is gepland voor de tweede helft van dit jaar. De raad zal grotendeels via de bestaande P&C-cyclus worden geïnformeerd over de voortgang.

**Bijlagen:**

Visie op dienstverlening 2025-2030

Burgemeester en wethouders van Dalfsen,

de burgemeester,  
Michael Sijbom

de gemeentesecretaris,  
Henry van der Woude

**Raadsbesluit**

De raad van de gemeente Dalfsen;

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders d.d. 13 mei 2025, nummer 1965;

gelet op artikel 108 van de Gemeentewet;

**b e s l u i t :**

De Visie op dienstverlening 2025-2030 vast te stellen.

Aldus besloten door de raad van de gemeente Dalfsen in zijn openbare vergadering van 2 juni 2025.

De raad voornoemd,

de voorzitter,  
Michael Sijbom

de griffier,  
Gerald van Dijk