



gemeente
SCHIERMONNIKOOG

Dienstverleningsvisie Gemeente Schiermonnikoog

Beeldvormende raad
11 februari 2025

Werkgroep dienstverlening



Aanleiding, doel en achtergrond

- De gemeente Schiermonnikoog wil haar dienstverlening toekomstbestendig maken.
- In november is de raad per memo geïnformeerd over het ontwikkelen van een dienstverleningsvisie.
- Onderzoek naar de huidige staat van de dienstverlening van Schiermonnikoog
- Resultaten worden vandaag aan de raad gepresenteerd
- De raad als kader stellend orgaan voor dienstverlening aan inwoners.

Context dienstverleningsvisie; waar gaat het over?



Iedere **INTERACTIE** en/of **TRANSACTIE** tussen personen, bedrijven of instellingen en de gemeente

Wel: Informatieverstrekking, Bejegening, Ontvangen/afhandelen meldingen, klachten en bezwaren

Niet: Beleids- en besluitvorming en hoe partijen hierbij worden betrokken (=participatie), Indirecte ervaring met de gemeente

Dienstverleningsvisie ook als kader voor dienstverlening bij uitbesteding van taken zoals belastingen en leerlingenvervoer

Trends en maatschappelijke ontwikkelingen

- ❖ Digitale transformatie gaat door, nieuwe technologieën ontwikkelen zich snel
 - Mijnoverheid berichtenbox
 - Meer selfservice
- ❖ Digitaal versus maatwerk; digitaal waar het kan persoonlijk waar het moet
 - Duidelijk vangnet voor minder digitaal vaardige burger, zoals het IDO
- ❖ Druk op overheden is groter dan ooit;
 - Wettelijke ontwikkelingen zoals de Omgevingswet, AVG, Wet digitale overheid, Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer, Digitale toegankelijkheid.
 - Toenemende verwachtingen van inwoners, aansluiten bij doelgroep, snelle dienstverlening en meer inclusief
 - Toenemende complexiteit vak inhoud
 - Financiële druk en krappe budgetten

Context dienstverlening Schiermonnikoog

- ✓ E- mail wordt veel gebruikt
 - ✓ 168 binnenkomende gesprekken algemeen nummer in 2 weken t.o.v. 704 e-mails algemene postbussen in dezelfde periode
- ✓ 53 afspraken burgerzaken in 2023 t.o.v. 109 in 2024 (paspoortpiek). Meeste bezoekers komen zonder afspraak (ongeveer 70% komt zonder afspraak).
- ✓ Website is verreweg het meest gebruikte kanaal → ruim 29.000 unieke bezoekers in Q1 en Q2 2024

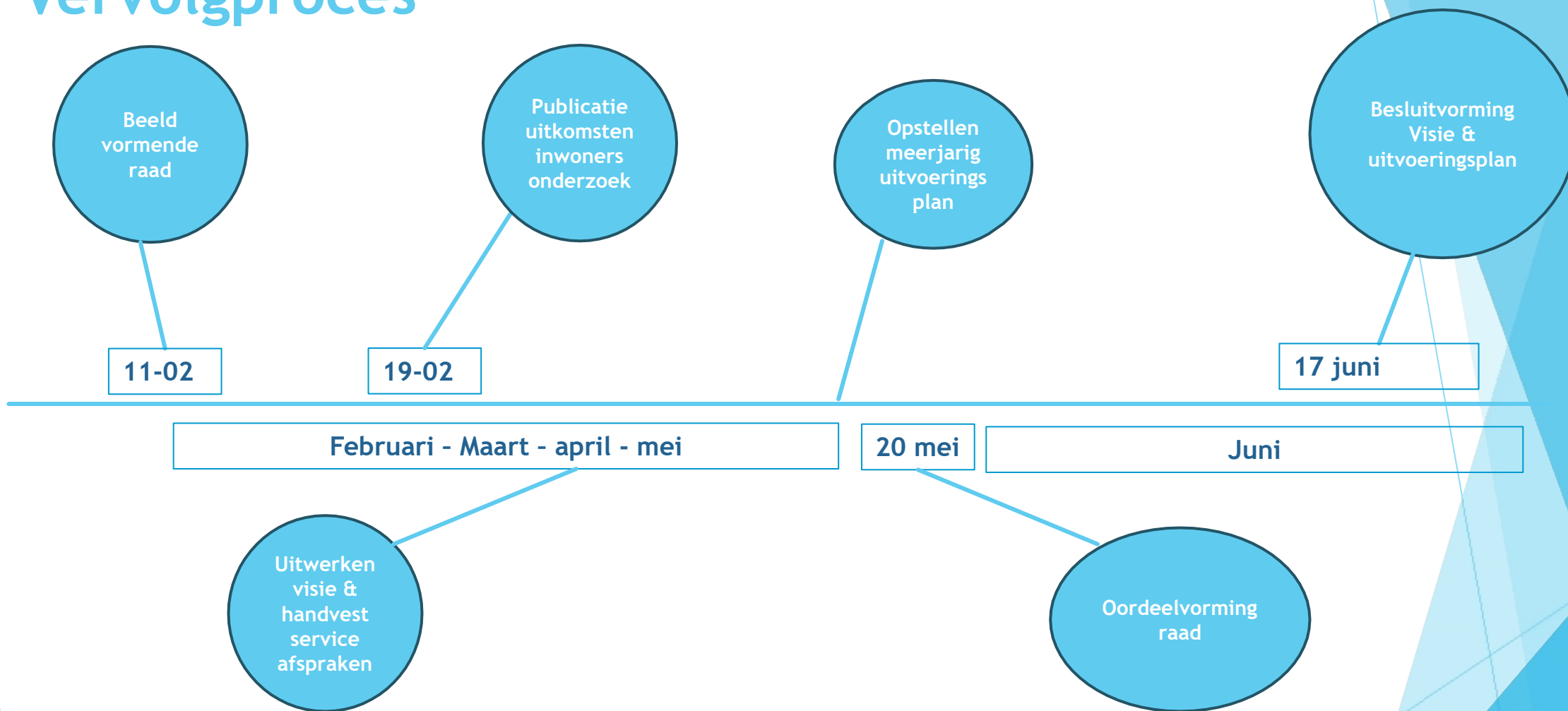


Belangrijkste conclusies inwonersonderzoek

- ✓ Gemiddeld rapportcijfer 7,2
- ✓ 77% vindt dat de medewerkers van de gemeente klantvriendelijk zijn
- ✓ 70% van de respondenten voelt zich welkom in het gemeentehuis
- ✓ 32% vindt dat aanvragen of vragen te lang blijven liggen
- ✓ 84% van de respondenten vindt het niet erg om terug gebeld te worden
- ✓ 66% van de inwoners vindt het prettig om digitaal zaken te regelen
- ✓ 37,5% vindt de informatie op de website goed vindbaar
- ✓ 53% van de respondenten vindt de openingstijden van het gemeentehuis te beperkt, 23% vindt dit niet (het gemeentehuis is alleen in de ochtend geopend)
- ✓ Het gebruik van eenvoudige taal wordt belangrijk gevonden



Vervolgproces



Wat vindt u belangrijk in de dienstverlening?

Wat gaat goed en
willen we
behouden?

Wat kan beter en
willen we
aangepakken?

Wat vindt u belangrijk voor de fysieke dienstverlening?

Privacy waarborgen



Deskundigheid van de medewerkers



Meer persoonlijke maatwerk (op afspraak of huisbezoeken)



Ruime openingstijden van het gemeentehuis

Wat vindt u belangrijk voor de telefonische dienstverlening?

Dat het algemene nummer en de medewerkers de hele dag bereikbaar zijn (ruime telefonische openingstijden)



Dat we tijdig terugbellen (ook al hebben we nog geen inhoudelijk antwoord)



Dat we klantvriendelijk zijn



Dat we deskundig zijn

Wat vindt u belangrijk voor de digitale dienstverlening?

Dat onze informatie goed vindbaar is



Dat de website aansluit bij behoeften van bezoekers



Dat we onze digitale diensten vereenvoudigen



Dat we op alle onderdelen inzetten op maximaal digitaal te kunnen bedienen