Raadsvoorstel

Gemeente Mook en Middelaar

Zaaknummer	**272282**
Onderwerp	**Visie op Dienstverlening 2026-2036**
Datum raadsvergadering	**12 november 2026**
Raadscommissie	Algemene commissie
Datum raadscommissie	4 november 2026
Programma	Sociale en maatschappelijke Dienstverlening
Portefeuillehouder	I.M. van Dijk

Visie op Dienstverlening 2026-2036

Inleiding
Ons college wil de dienstverlening van de gemeente verbeteren en aanpassen aan wat inwoners nú nodig hebben en van ons mogen verwachten. Ook hebben wij op dit moment geen geldende Visie op dienstverlening. Met ingang van de nieuwe bestuursperiode willen wij aan anderen en onszelf duidelijk maken wat onze visie op dienstverlening is.

Voorstel
De Visie op Dienstverlening 2026-2036 vast stellen

Beoogd effect
Een visie op dienstverlening geeft richting aan wat voor gemeente we willen zijn en wat we willen bereiken door onze dienstverlening verder te ontwikkelen. We hebben een visie op dienstverlening nodig om duidelijk te maken wat inwoners van ons kunnen verwachten en om er voor te zorgen dat de hele organisatie samen kan werken aan één doel.

Argumenten
Bij het opstellen van deze visie hebben wij gebruik gemaakt van de inzichten van onze inwoners, ondernemers, raadsleden, bestuurders en medewerkers. Uit de input is gebleken dat men over het algemeen tevreden is over onze dienstverlening, maar dat er een aantal verbeterpunten zijn. Deze hebben onder andere betrekking op de bereikbaarheid, de snelheid van reageren, de manier waarop inwoners kunnen volgen wat er gebeurt met hun aanvraag, verzoek of melding en de ondersteuning voor digitaal of administratief minder vaardige inwoners. Ook is gebleken dat wij duidelijkere afspraken mogen maken over servicenormen en over wat inwoners van ons kunnen verwachten. Ten slotte is onze (digitale) informatievoorziening richting inwoners aan verbetering toe.

Naast verbeterpunten zijn er met de start van de huidige collegeperiode ook ambities bij gekomen. Dienstverlening die aansluit bij de behoeften van de verschillende doelgroepen die aanwezig zijn in onze gemeenschap en gericht is op samenwerking zijn belangrijke speerpunten in de komende periode en zijn opgenomen in deze visie.

Kanttekeningen
Bij het opstellen van deze visie, maar meer nog in de toekomstige uitwerking hiervan, hebben wij rekening gehouden met onze huidige beperkte personele capaciteit en financiële middelen. Dit betekent dat wij uitsluitend uitgangspunten hebben opgenomen die ook zonder uitbreiding van

personele capaciteit of structurele financiële inzet te realiseren zijn. In de uitvoering van de visie zullen wij op dit moment op onderdelen concessies moeten doen in relatie tot onze ambities. Dit betekent bijvoorbeeld dat wij inwoners niet vaker dan op dit moment actief zullen informeren over de status van hun aanvraag of verzoek, geen extra maatregelen zullen nemen om inwoners die minder digitaal of administratief vaardig zijn te ondersteunen of de openingstijden en bereikbaarheid niet zullen uitbreiden. Als hier in de toekomst alsnog de mogelijkheden voor komen, dan kan dit opnieuw worden bezien. Dit tast de inhoud van de visie echter niet aan. Deze blijft gelden, voor welk serviceniveau er ook wordt gekozen.

Wij hebben er vertrouwen in dat met de aanpassing van onze bedrijfsvoering, waaronder het maken van duidelijke interne afspraken over onze servicenormen en manier van werken, het ook mogelijk is om zonder extra kosten tot een verbetering van onze huidige dienstverlening te komen.

Financiën
Deze Visie heeft geen financiële consequenties. Ook in de uitvoering voor de komende jaren houden wij er rekening mee dat er geen aanvullende structureel budget beschikbaar is om onze dienstverlening te verbeteren. Mogelijk is het gewenst om eenmalig een bepaalde investering te doen. Als dit aan de orde is, dan zullen wij uw raad hiervoor middels de reguliere planning- en controlcyclus een voorstel doen.

Participatie
Bij het opstellen van deze visie hebben wij gebruik gemaakt van de inzichten van onze inwoners, ondernemers, raadsleden, bestuurders en medewerkers. Deze input is veelal via vragenlijsten opgehaald. Iets meer dan 50 inwoners hebben de moeite genomen om hun mening en advies met ons te delen.

Uitvoering
Na vaststelling van de Visie op dienstverlening vertalen wij de uitgangspunten naar de praktijk met een uitvoeringsplan voor de komende vier jaar. Hierbij kijken we meer concreet hoe onze huidige dienstverlening is ingericht, waar we naar toe willen en wat hiervoor moet worden aangepast. Na vaststelling van het uitvoeringsplan maken we een implementatieplan en gaan we aan de slag. Na twee jaar evalueren we de afgelopen periode, bepalen we welke onderdelen van het uitvoeringsplan eventueel toe zijn aan herziening en wat we de twee jaar daarna gaan aanpakken. Op nader te bepalen momenten in het hiervoor beschreven proces vragen wij onze inwoners om met ons mee te denken.

Communicatie
Op basis van de Visie worden servicenormen opgesteld. Vervolgens zullen wij de visie en servicenormen publiceren op onze website.

Bijlage(n)
Visie op dienstverlening 2026-2036

Raadsvoorstel

Mook, 6 oktober 2026

Het college van burgemeester en wethouders van Mook en Middelaar,

De gemeentesecretaris	De burgemeester
drs. W. Mariman	I.M. van Dijk