

DIENSTVERLENING OP PEIL



DIENSTVERLENINGSVISIE
GEMEENTE SCHIERMONNIKOOG

2025 - 2030

Onze dienstverlening is als de getijden van de Wadden- en Noordzee: continu in beweging, verbindend en van natuurlijke waarde voor iedereen. Zoals het water zich ritmisch beweegt en het eiland vormgeeft, stroomt onze dienstverlening mee met de ontwikkelingen en behoeften van inwoners, ondernemers, bezoekers en partners.

Samenvatting

Onze dienstverlening is net als de getijden van de Waddenzee: altijd in beweging, verbindend en waardevol voor iedereen. Met een klein maar betrokken team in Schiermonnikoog bieden we al uitstekende persoonlijke service. Tegelijkertijd staan we voor uitdagingen door nieuwe wetten, maatschappelijke ontwikkelingen en technologische veranderingen.

Waarom een dienstverleningsvisie?

De wereld om ons heen verandert snel. Nieuwe regels zoals de Omgevingswet en digitale verplichtingen vragen om een frisse blik op onze werkwijze. We moeten nu investeren in een sterke digitale infrastructuur en efficiënte werkwijzen. Zo zorgen we ervoor dat onze inwoners en ondernemers goed geholpen worden en versterken we het vertrouwen in de gemeente.

Waar staan we nu?

We zijn trots op onze korte lijnen en persoonlijke aanpak. Onze kleinschalige gemeente zorgt ervoor dat we betrokken en toegankelijk zijn. Toch merken we dat inwoners en ondernemers soms niet goed weten wat de status is van hun aanvraag. Daarnaast voldoet onze digitale dienstverlening nog niet volledig aan de huidige eisen. Door betere samenhang en overzicht zorgen we ervoor dat elke aanvraag en elk contactmoment persoonlijk, begrijpelijk en toegankelijk verloopt.

Belangrijke ontwikkelingen en veranderende verwachtingen

Inwoners willen meer inspraak, transparantie en begrijpelijke communicatie. Digitale mogelijkheden worden steeds belangrijker, maar niet iedereen is even digitaal vaardig. Daarom zorgen we ervoor dat onze digitale dienstverlening gebruiksvriendelijk en inclusief blijft. Naast dat wij dit willen zijn wij dit ook verplicht vanuit de Wet modernisering elektronisch berichtenverkeer. Dit vraagt om een moderne, toegankelijke en mensgerichte dienstverlening.

Onze ambitie voor dienstverlening

Wij streven naar persoonlijke, begrijpelijke en toegankelijke dienstverlening voor iedereen:

- Onze inwoners staan voorop: We luisteren goed, denken mee en zorgen dat iedere inwoner – ongeacht achtergrond – zich gehoord en geholpen voelt.
- Onze dienstverlening is herkenbaar, duidelijk en eenvoudig: Duidelijke taal, visuele ondersteuning en logische processtappen zorgen ervoor dat iedereen makkelijk hun zaken met de gemeente kunnen regelen.
- Onze dienstverlening is vooral digitaal en toegankelijk: Een moderne website en veilige digitale kanalen maken het makkelijk om online zaken te regelen, met ondersteuning voor wie dat nodig heeft.

Wat gaan we doen?

We versterken stap voor stap onze dienstverlening via het programma 'Dienstverlening op Peil'. Binnen dit programma werken we per thema aan concrete verbeteringen. Een tijdelijke regisseur dienstverlening zorgt ervoor dat alles goed wordt gecoördineerd. We blijven leren en ontwikkelen, zodat onze werkwijze steeds beter aansluit op wat inwoners en ondernemers nodig hebben.

Met deze aanpak zorgen we voor een toekomstbestendige dienstverlening die persoonlijk, begrijpelijk en toegankelijk is. In een wereld waar technologie en maatwerk steeds belangrijker worden, blijft Schiermonnikoog een gemeente waar iedereen zich welkom en geholpen voelt. Een plek waar de dienstverlening, net als de getijden van de Waddenzee, voortdurend in beweging blijft en meebeweegt met de behoeften van de inwoners en bezoekers.

Inhoudsopgave

1.	Waarom een dienstverleningsvisie?	6
1.1	Waar staan we nu?	7
1.2	Belangrijke ontwikkelingen en andere verwachtingen	7
2.	Onze ambitie voor dienstverlening	9
2.1	Dienstverleningsprincipes	10
2.1.1	Onze inwoners staan voorop	10
2.1.2.	Onze dienstverlening is herkenbaar, duidelijk en eenvoudig	11
2.1.3.	Onze dienstverlening is vooral digitaal en toegankelijk	11
2.2	Ondernemers en dienstverlening	12
3.	Wat gaan we doen?	13
3.1	Aanpak programma 'Dienstverlening op peil'	13
3.1.1	Uitgangspunten voor uitvoering	13
4.	Bijlagen	15



1. Waarom een dienstverleningsvisie?

De gemeente Schiermonnikoog is, met ongeveer 950 inwoners, de kleinste zelfstandige gemeente van Nederland. Ondanks onze kleinschaligheid zijn we trots op de manier waarop we samen onze inwoners¹ van dienst zijn. Wij zijn verbindend, veerkrachtig en vooruitstrevend.

De wereld om ons heen verandert snel. Maatschappelijke, wettelijke en technologische ontwikkelingen hebben steeds meer invloed op onze gemeente. Om hier goed op in te spelen, moeten we weten wat er speelt en tijdig handelen.

Zo is digitale vernieuwing geen optie meer, maar een verplichting en onmisbaar om onze dienstverlening toekomstbestendig te maken. Technologie ontwikkelt zich razendsnel, en de verwachtingen van inwoners en ondernemers veranderen mee. Dit vraagt om een toekomstbestendige dienstverlening. Daarom moeten we investeren in een sterke digitale infrastructuur en efficiënte processen. Zo zorgen we ervoor dat onze inwoners, gasten en ondernemers optimaal van onze dienstverlening gebruik kunnen blijven maken, nu en in de toekomst.

Wat is dienstverlening?

Iedere interactie tussen personen, bedrijven of instellingen en de gemeente is dienstverlening. Dit kan zijn tijdens een bezoek aan de balie, een vraag aan de buitendienst, maar ook een terugbelverzoek, een e-mail, het sturen van een brief contact tijdens controles en huisbezoeken. Het raakt iedereen binnen de organisatie en alle inwoners. Dienstverlening is dus van ons allemaal. Met allemaal bedoelen we iedereen die werkt voor of namens de gemeente Schiermonnikoog ²

¹ Waar inwoner staat bedoelen we in dit document alle inwoners, ondernemers, instellingen, verenigingen, bezoekers, toeristen, e.d.

² Deze dienstverleningsvisie gaat niet over de manier waarop de gemeente Schiermonnikoog samenwerkt met inwoners aan beleid- en besluitvorming. Dit is inwonersparticipatie, hiervoor wordt een aparte verordening en beleid opgesteld i.s.m. onze inwoners.

1.1 Waar staan we nu?

Deze visie heeft geen voorganger. Om tot een duidelijke richting te komen, hebben we informatie opgehaald bij de Gemeenteraad, het College van Burgemeester en Wethouders, de ambtelijke organisatie, inwoners en ondernemers.

Er gaat al veel goed. Iedereen is gedreven om inwoners te helpen, dienstverlening zit als het ware in het DNA van de medewerkers. Korte lijnen zorgen voor toegankelijkheid en de kleinschaligheid wordt gewaardeerd. Toch is er ruimte voor verbetering. Ondernemers willen beter geïnformeerd worden over de status van aanvragen en zowel zij, als inwoners vragen om vernieuwing en investeringen in dienstverlening (Inwonersonderzoek, bijlage 1).

Doelgerichte dienstverlening, duidelijke informatie en goede bereikbaarheid zijn essentieel. Hoewel veel inwoners digitale dienstverlening waarderen, sluit de website onvoldoende aan op hun behoeften en voldoet deze nog niet volledig aan de vereisten van de nieuwe wetgeving. Dit vraagt om een sterke interne ICT-organisatie. Uit organisatieonderzoek (BMC, 2025) blijkt dat de dienstverlening van de gemeente Schiermonnikoog niet eigentijds is. De technologie loopt achter en de informatievoorziening moet meer digitaal worden ingericht. Het versterken van deze basis is noodzakelijk. Daarnaast zorgt versnippering in klantcontact voor weinig overzicht en beperkte transparantie over afhandelingstijden. Op basis van deze inzichten hebben de Raad en het College richting gegeven: werken op afspraak wordt de standaard en de website en digitale dienstverlening worden verbeterd. Met als uitgangspunt dat toegankelijkheid en bereikbaarheid gewaarborgd zijn.

1.2 Belangrijke ontwikkelingen en andere verwachtingen

De afgelopen jaren is het vertrouwen in de overheid afgenomen. Goede gemeentelijke dienstverlening draagt bij aan het versterken hiervan. Tegelijkertijd veranderen de verwachtingen van inwoners: Zij zijn mondiger, vragen meer inspraak en inclusie krijgt steeds meer aandacht. Dit vraagt om toegankelijke en moderne dienstverlening, waarbij digitale technologieën ons helpen om efficiënter en beter te werken.

Wat is inclusie?

Iedereen, ongeacht verschillen zoals afkomst, geslacht, leeftijd of beperking, kan volledig deelnemen aan de samenleving. Het draait om gelijkwaardigheid, respect en toegankelijkheid, zodat niemand buitengesloten wordt. Kortom: Iedereen hoort erbij.

Naast deze ontwikkelingen dwingt nieuwe (Europese) wetgeving ons tot digitalisering. Tot 2030 gaan er tal van nieuwe wetten van kracht, waardoor gemeenten hun dienstverlening moeten aanpassen en verbeteren. Alle digitale processen moeten voldoen aan toegankelijkheidsvereisten en inwoners hebben het recht om digitaal met de gemeente te communiceren. Dit betekent dat processen hierop moeten zijn ingericht. De belangrijkste wet- en regelgeving staat in bijlage 2.

Wij richten ons vanzelfsprekend ook op onze directe omgeving. Schiermonnikoog telt ongeveer 950 inwoners, waarvan een groot deel ouder is dan 65 jaar. De toenemende vergrijzing zorgt voor een groeiende behoefte aan passende voorzieningen, terwijl het behoud van jonge generaties belangrijk blijft.

Vanaf 1 januari 2024 is de Omgevingswet van kracht. Deze nieuwe wet maakt de regels voor het gebruik en beheer van onze leefomgeving eenvoudiger. Een belangrijk punt in deze wet is dat inwoners en ondernemers meer inspraak krijgen. Zij kunnen vanaf het begin meedenken en invloed uitoefenen op ruimtelijke plannen en vergunningen, of ze nu zelf een initiatief starten of te maken hebben met plannen van anderen. De wet zorgt ervoor dat het aanvragen van een vergunning duidelijker en makkelijker wordt. We leggen helder uit wat mogelijk is en welke stappen nodig zijn. Dit doen we via toegankelijke communicatie, zowel online als persoonlijk.

We stemmen onze dienstverlening beter af op de specifieke situatie van Schiermonnikoog. Zo maken we de informatie over vergunningen en ruimtelijke plannen duidelijker en makkelijker vindbaar, zodat iedereen weet waar ze aan toe zijn. Ook bieden we begeleiding bij het maken van participatieplannen, zodat inwoners effectief kunnen samenwerken met de gemeente en betrokken partijen. Onze kleinschalige gemeente vraagt om maatwerk, dit willen wij blijven bieden. De buitendienst, zorg en welzijn, jeugd- en jongerenwerkers en toezichthouders zijn zichtbaar en benaderbaar in de openbare ruimte, het zorgcentrum, het koningshuis en het dagcentrum. Ook in het gemeentehuis is iedereen welkom om een vraag te stellen of een gesprek te voeren.

Om flexibel en veerkrachtig in te spelen op ontwikkelingen, hebben we een dienstverleningsvisie tot 2030 opgesteld. Deze visie beschrijft onze ambities, aanpak en werkwijze. Stap voor stap verbeteren we onze dienstverlening, waarbij we een balans vinden tussen onze ambities en wat praktisch haalbaar is.



2. Onze ambitie voor dienstverlening

Onze ambitie is persoonlijke, begrijpelijke dienstverlening, waarin inwoners centraal staan en niemand wordt uitgesloten. Onze ambitie sluit aan op onze kernwaarden.

Gemeente Schiermonnikoog is

VERBINDEND, VEERKRACHTIG EN VOORUITSTREVENDE

Verbinding is de basis van onze dienstverlening. We zorgen ervoor dat iedereen ons makkelijk kan bereiken en dat we goed luisteren naar wat inwoners nodig hebben. We zoeken contact, denken mee en bieden oplossingen die aansluiten bij hun situatie. Hierdoor bouwen we aan dienstverlening waarin inwoners zich gehoord voelen en waar ruimte voor maatwerk mogelijk is. Zo blijft onze dienstverlening persoonlijk en toegankelijk voor iedereen.

We zijn veerkrachtig in hoe we onze dienstverlening inrichten. Doordat we ontwikkelingen actief volgen, weten we wat er speelt. We maken dingen herkenbaar en eenvoudig. Onze communicatie is duidelijk, zodat inwoners weten waar ze aan toe zijn. We werken efficiënt en zorgen ervoor dat het makkelijk is om een aanvraag te doen of informatie te vinden.

Met een vooruitstrevende blik zetten we volop in op digitale dienstverlening. Inwoners kunnen hun zaken eenvoudig online regelen, maar wie extra hulp nodig heeft, krijgt die ook. Onze digitale service is gebruiksvriendelijk en toegankelijk voor iedereen.

Kortom: persoonlijke, begrijpelijke en toegankelijke dienstverlening voor iedereen.

2.1 Dienstverleningsprincipes

Om onze ambitie waar te maken, werken wij met drie leidende dienstverleningsprincipes. Deze principes vormen ons kompas en geven richting aan ons werk en onze besluitvorming. Ze bepalen hoe we onze dienstverlening vormgeven en uitvoeren.

- Onze inwoners staan voorop
- Onze dienstverlening is herkenbaar, duidelijk en eenvoudig
- Onze dienstverlening is vooral digitaal en toegankelijk

2.1.1 Onze inwoners staan voorop

Inwoners kunnen ons op verschillende manieren bereiken: persoonlijk, telefonisch en digitaal. We luisteren goed naar hun wensen en passen onze dienstverlening daarop aan. Voordat we verbeteringen doorvoeren, vragen we inwoners wat zij belangrijk vinden en bekijken we processen vanuit hun ogen.

Met klantreizen volgen we stap voor stap hoe een aanvraag verloopt en zoeken naar manieren om het eenvoudiger te maken. Als een vraag niet direct kan worden opgelost, denken we mee over andere mogelijkheden. We zoeken altijd naar een goede balans tussen persoonlijke wensen en het algemeen belang. Daarbij zorgen we voor veiligheid en privacy van persoonlijke gegevens, zowel online als in het gemeentehuis.

In onze dienstverlening staan onze inwoners voorop, daarvoor gaan we:

- Een receptiebalie inrichten, gecombineerd met het Klant Contact Centrum (KCC). Dit wordt het centrale aanspreekpunt waar inwoners en ondernemers terecht kunnen voor hun eerste contact en algemene vragen. Hier komen de contactkanalen samen, zodat we hen snel en efficiënt kunnen helpen.
- De inloophmomenten in het zorg- en medisch centrum en het Koningshuis duidelijker communiceren. De telefonische bereikbaarheid loopt via het algemene nummer van het KCC.
- De website optimaliseren zodat deze aansluit bij de behoeften van inwoners.
- Procesverbeteringen baseren op klantreizen, zodat de dienstverlening afgestemd is op de ervaring van inwoners.
- Het traject van vergunning aanvragen optimaliseren. De omgevingswet maakt het makkelijker om van een idee naar een vergunning te komen. Om initiatiefnemers beter te kunnen helpen, werken we met twee formules die aansluiten op wat zij nodig hebben.
 - Snelserviceformule: Voor snelle en eenvoudige aanvragen of meldingen bij veelvoorkomende producten en diensten.
 - Ontwikkelformule: Voor situaties waar samenwerking belangrijk is. Hier werken alle betrokkenen samen aan bijvoorbeeld een visie, plan of advies, waarbij iedereen invloed heeft op het proces en het resultaat.
- Een spreekkamer in het gemeentehuis inrichten om privacy te waarborgen.

2.1.2. Onze dienstverlening is herkenbaar, duidelijk en eenvoudig

Onze communicatie is herkenbaar en duidelijk. We communiceren in onze huisstijl. We schrijven begrijpelijk en ondersteunen waar nodig met visuele uitleg. Onze communicatie is afgestemd op de verschillende doelgroepen.

Inwoners weten hoe, waar en wanneer we bereikbaar zijn. Voor betere hulp werken we op afspraak, zodat de juiste medewerker beschikbaar is. Er is een centraal toegangspunt voor algemene vragen. Tijdens openingstijden van het gemeentehuis zijn we ook telefonisch bereikbaar. Niet-beantwoordbare vragen worden intern doorgezet of er wordt een afspraak ingepland, zodat inwoners niet van het kastje naar de muur worden gestuurd. Voor calamiteiten in de openbare ruimte hebben we een apart storingsnummer.

In het handvest “Afspraken gemeente Schiermonnikoog & Inwoners” leggen we vast hoe we inwoners helpen. We zeggen bijvoorbeeld hoe snel we terugbellen of reageren op vragen. Ook leggen we onze bereikbaarheid vast. Zo weten inwoners waar ze op kunnen rekenen.

Onze processen zijn eenvoudig, zowel fysiek als digitaal. Gebruikers weten welke stappen ze moeten nemen. Deze stappen zijn zo beperkt mogelijk. Gegevens waar de gemeente al toegang toe heeft, worden niet opnieuw gevraagd.

Om onze dienstverlening herkenbaar, duidelijk en eenvoudig te maken gaan we:

- Vanuit communicatie onze huisstijl verder ontwikkelen om herkenbaarheid en duidelijkheid in onze communicatie te vergroten.
- Inzetten op duidelijke taal in de hele organisatie.
- In onze communicatie visuele ondersteuning toevoegen, zoals afbeeldingen en pictogrammen.
- Werken op afspraak voor alle producten en diensten, binnen de openingstijden van het gemeentehuis, op basis van beschikbaarheid.
- Telefonische openingstijden gelijkstellen aan die van het gemeentehuis, met de receptiebalie inclusief het KCC als centraal aanspreekpunt.
- Een meldpunt inrichten waar inwoners calamiteiten in de openbare ruimte kunnen melden. Dit meldpunt is telefonisch bereikbaar via een speciale storingslijn.
- Een handvest opstellen met servicebeloften en normtijden, zodat inwoners weten wat ze kunnen verwachten.
- Procesoptimalisatie inzetten voor zowel nieuwe als bestaande processen gericht op begrijpelijkheid en eenvoud voor de gebruiker.

2.1.3. Onze dienstverlening is vooral digitaal en toegankelijk

Veel inwoners regelen hun zaken graag online, daarom is onze dienstverlening zo veel mogelijk digitaal. Dit is snel, makkelijk en altijd beschikbaar. Op onze website is de informatievoorziening op orde. Ook voldoet onze website aan toegankelijkheidseisen en sluit aan op de behoeften van inwoners.

We zorgen ervoor dat iedereen mee kan doen, ook wie minder digitaal vaardig is. We bieden hulp bij digitale aanvragen en alternatieven waar nodig, in samenwerking met lokale en regionale partners zoals de bibliotheek en maatschappelijke organisaties. Daarnaast kunnen inwoners telefonisch contact opnemen of een afspraak maken in het gemeentehuis.

Vanuit de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) moeten inwoners veilig en betrouwbaar digitaal kunnen communiceren met de gemeente. Wij zorgen ervoor dat dit goed geregeld is, door aan te sluiten op de berichtenbox van MijnOverheid. Onze digitale dienstverlening is niet alleen efficiënt maar ook inclusief, zodat niemand wordt uitgesloten. We zien digitale transformatie als een kans om onze dienstverlening continu te verbeteren.

Om onze dienstverlening vooral digitaal en toegankelijk te maken, gaan we:

- De website actualiseren en afstemmen op gebruikerswensen.
- Aansluiten op de berichtenbox van MijnOverheid. Via de berichtenbox kan er gecommuniceerd worden met inwoners wanneer er bijvoorbeeld aanvullende stukken nodig zijn. Vanaf januari 2027 worden zij per mail geïnformeerd over nieuwe berichten.
- Inwoners actief informeren over digitale ondersteuning via onze communicatiekanalen.
- De website en digitale dienstverlening toegankelijk maken, met aandacht voor meertalige communicatie.

2.2 Ondernemers en dienstverlening

Schiermonnikoog heeft, gezien het aantal inwoners, een grote en diverse groep ondernemers, vooral actief in toerisme, horeca en lokale producten. Door vergrijzing en een dalend inwonersaantal wordt het steeds moeilijker om voldoende personeel te vinden en bedrijven draaiende te houden. Tegelijkertijd zien ondernemers kansen voor duurzame en lokale initiatieven, die innovatie en samenwerking bevorderen.

Ondernemers verwachten een duidelijke, gebruiksvriendelijke website, efficiënte digitale processen en goede bereikbaarheid. Ze willen weten bij wie ze terecht kunnen en helderheid over de status van hun aanvragen. Door hen goed te informeren gedurende het proces, ondersteunen we hun cruciale bijdrage aan de leefbaarheid en aantrekkelijkheid van het eiland.

Om de ondernemers goed van dienst te kunnen zijn gaan we:

- Informatie voor ondernemers op onze website verbeteren. We gaan een zorgvuldig vernieuwde ondernemerspagina inrichten, met informatie over vergunningen, relevante regelgeving, hulp bij geldzorgen en contactpunten.
- De website voorbereiden op de integratie van een ondernemersportaal, zodat ondernemers plaats- en tijdonafhankelijk hun zaken digitaal kunnen regelen.
- Een centraal punt inrichten voor ondernemers, zodat zij eenvoudig en snel contact kunnen leggen met de juiste persoon binnen de organisatie.



3. Wat gaan we doen?

Onze missie is om dicht bij de eilander gemeenschap te staan en een persoonlijke service te verlenen met oprechte aandacht. Voor onze dienstverlening hebben we dit concreter gemaakt in deze dienstverleningsvisie. Onder elk leidend principe is benoemd wat we gaan doen. Dit is de basis voor het meerjarig uitvoeringsplan. De snelheid van realisatie hangt af van beschikbare middelen: Hoe meer er zijn, hoe sneller ambities worden verwezenlijkt. Dit kan bijvoorbeeld door tijdelijk personeel aan te trekken om bij te dragen aan de opgave.

3.1 Aanpak programma 'Dienstverlening op peil'

Schiermonnikoog is een compacte organisatie, waarin we onze ambities afstemmen op onze uitvoeringskracht. Soms betekent dit dat we ambities of tempo moeten bijstellen. Daarom kiezen we voor een eenvoudige programmatische aanpak waarin we de organisatie stap voor stap versterken, in lijn met het koersdocument Samen Vliegen.

We werken vanuit thema's met concrete doelen. Per thema bundelen we ambities en vertalen deze naar acties binnen de organisatie. Voor ieder thema is een interne kartrekker verantwoordelijk. Daarnaast stellen we tijdelijk een regisseur dienstverlening aan, die trekkers ondersteunt, initiatieven verbindt, voortgang bewaakt en optreedt als 'verandermentor'.

Deze aanpak voorkomt de noodzaak van een programma- of projectstructuur en de bijbehorende kosten. De directie draagt zorg voor de uitvoering van het Koersdocument en fungeert als stuurgroep voor de integrale organisatieontwikkeling binnen het strategische speerpunt Dienstverlening op peil.

3.1.1 Uitgangspunten voor uitvoering

De volgende uitgangspunten vormen de basis voor onze aanpak en geven richting aan hoe wij onze dienstverlening inrichten en verbeteren.

- We leren door te doen. We verbeteren onze dienstverlening door te experimenteren, evalueren en bij te stellen, zoveel mogelijk in nauwe samenwerking met inwoners.
- We sturen op doelen en koppelen daar actiepunten aan.

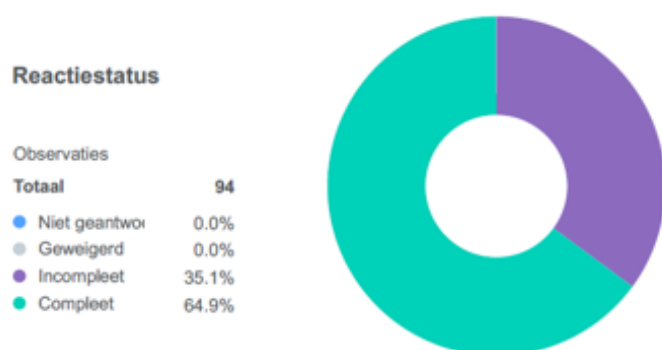
- We betrekken het bestuur, medewerkers en inwoners. Het college en de gemeenteraad worden regelmatig geïnformeerd over de voortgang van het programma. Beschikbare budgetten worden verantwoord via de gewone programmabegroting.
- Dienstverlening is van ons allemaal, niet alleen van het programma of de front office/KCC. Dit vraagt om een cultuur waarin eigenaarschap op dienstverlening wordt omarmd door iedereen in de organisatie.
- Onze dienstverlening is herkenbaar, duidelijk en eenvoudig. Het handvest met afspraken biedt overzicht en houvast. Indien nodig kan dit handvest worden geactualiseerd.
- Digitaal, tenzij... We investeren in digitale verbeteringen en moedigen inwoners aan om onze digitale kanalen zoveel mogelijk te gebruiken. Waar nodig bieden we alternatieven en ondersteuning.
- We zorgen ervoor dat iedereen mee kan doen. Inwoners die extra hulp nodig hebben, bijvoorbeeld bij het ontwikkelen van digitale vaardigheden, ondersteunen we. Dit doen wij in samenwerking met onze bibliotheek.
- We verbeteren stapsgewijs. We versterken onze dienstverlening geleidelijk en houden de juiste balans tussen ambitie en uitvoeringskracht.

4. Bijlagen

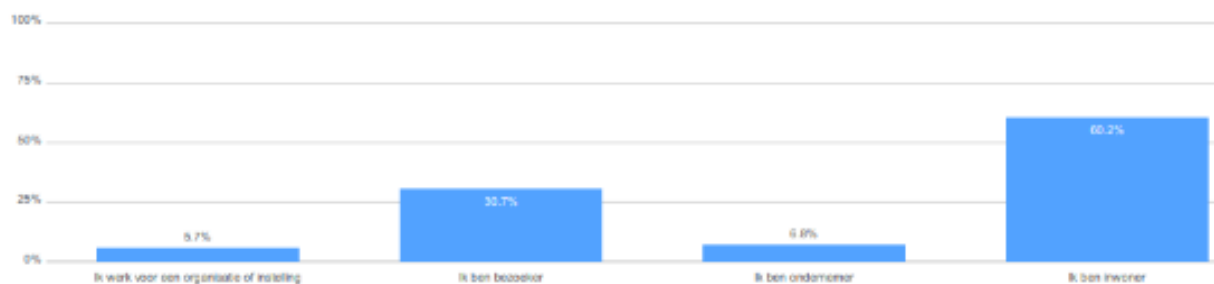
Bijlage 1 Inwonersonderzoek Dienstverlening 2024

Bijlage 2 Wettelijke ontwikkelingen

Bijlage 1: Inwonersonderzoek Dienstverlening 2024



Wat is uw relatie met de gemeente Schiermonnikoog?

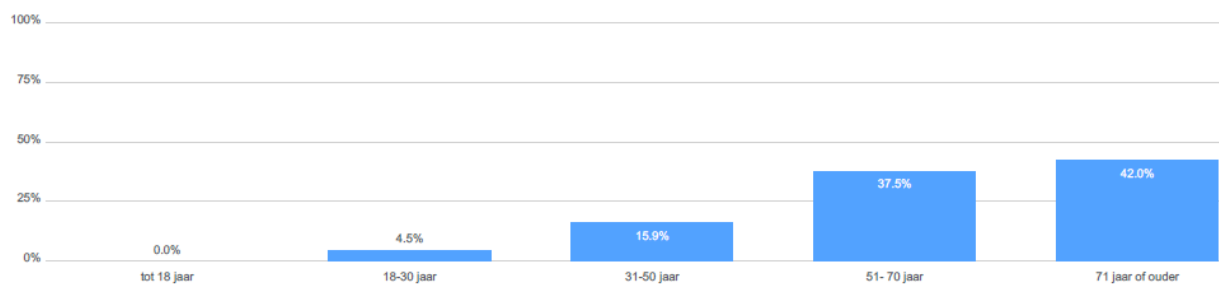


Observaties

Totaal

88

Wat is uw leeftijd?

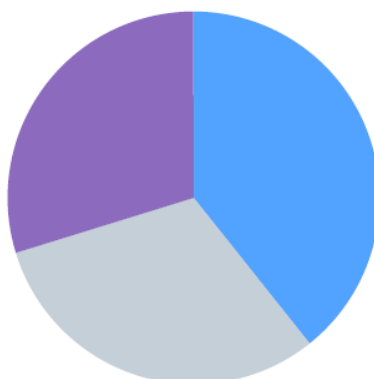


Observaties

Totaal

88

Wanneer had u voor het laatst contact met onze gemeente om iets te vragen of te regelen? Bijvoorbeeld telefonisch, aan de balie of via een formulier op de website.



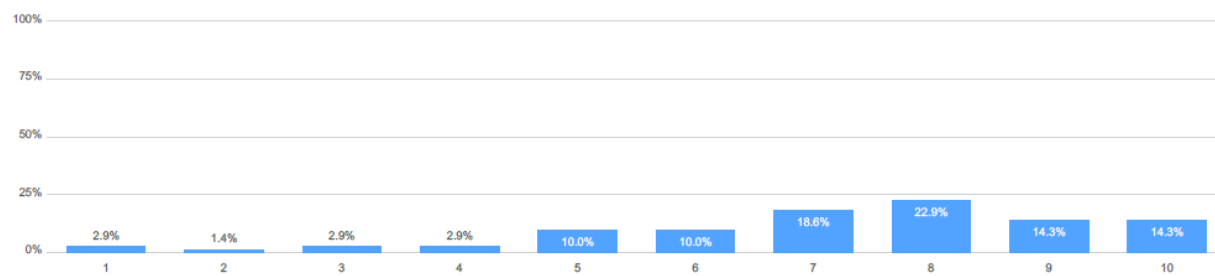
Observaties

Totaal

- Afgelopen maand
- Tussen 1 en 6 maand
- Tussen 6 en 12 maanden

84
39.3%
31.0%
29.8%

Bent u tevreden over het contact met de gemeente? Welk cijfer van 1 tot 10 geeft u dit?



Observaties

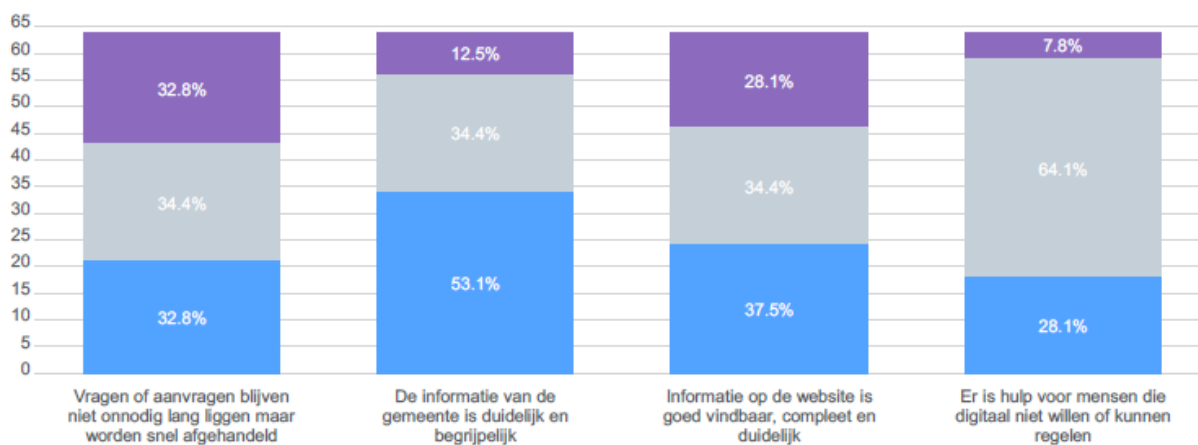
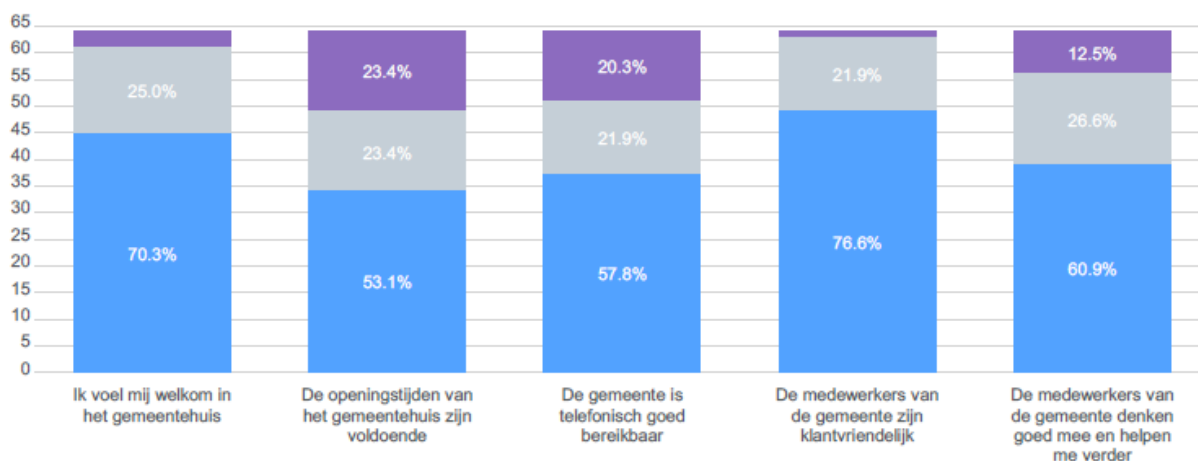
Totaal

70

Vragen over de klanttevredenheid.

Hoe ervaart u de dienstverlening van de gemeente?

De volgende vragen kunt u beantwoorden door een keuze te maken uit: mee eens, neutraal of oneens.



Observaties

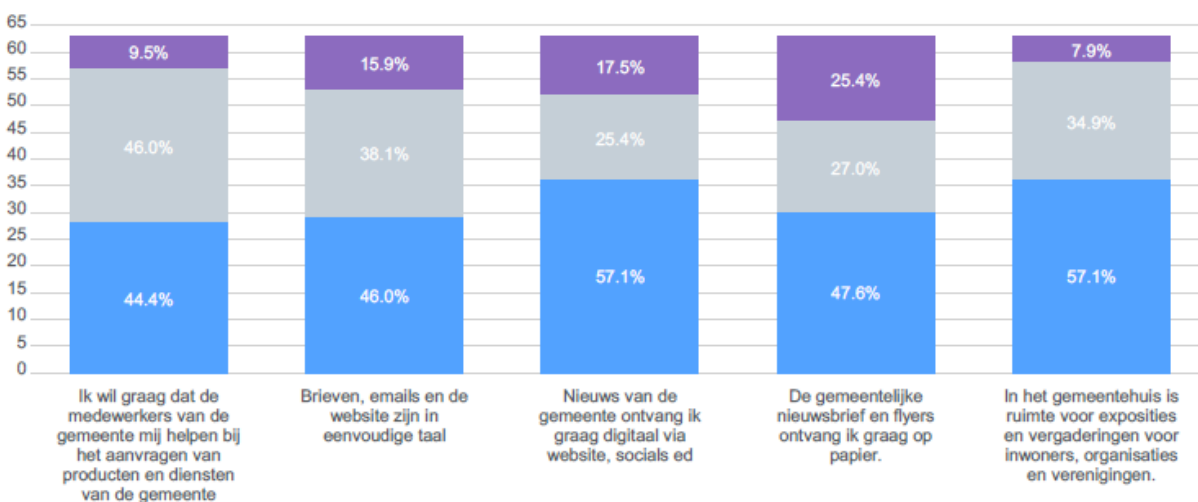
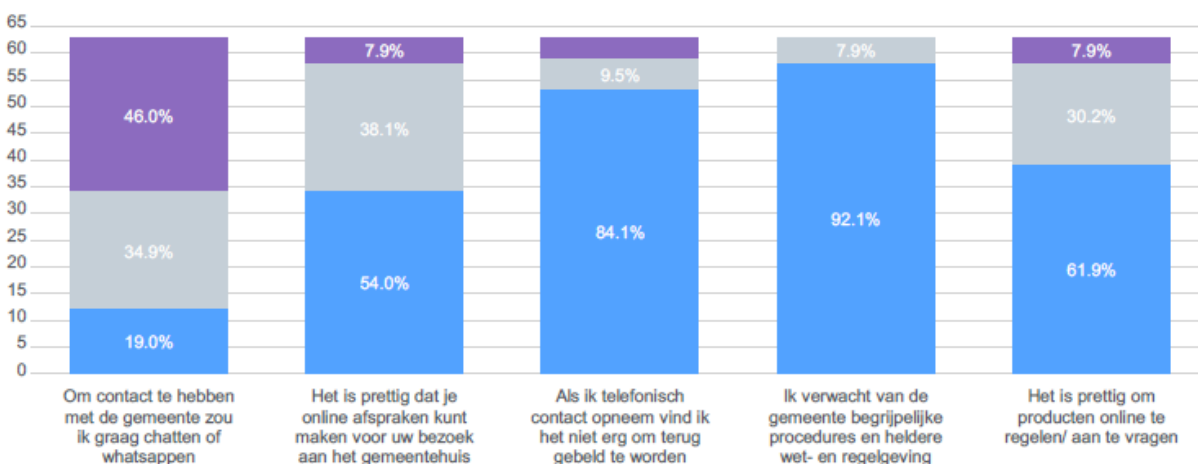
Totaal

- mee eens
- neutraal
- oneens

64

Wat zijn uw verwachtingen van de dienstverlening van de gemeente?

De volgende vragen kunt u beantwoorden door een keuze te maken uit: helemaal mee eens, mee eens, neutraal of oneens.



Observaties

Totaal

- mee eens
- neutraal
- oneens

63

Bijlage 2: Wettelijke ontwikkelingen

De komende jaren zullen diverse nationale en Europese wetten van kracht gaan, die grote invloed hebben op de (digitale) dienstverlening van gemeenten. Deze wetten, zoals beschreven in de 'Digital Decade' en andere initiatieven, dwingen gemeenten om hun infrastructuur en processen te moderniseren en aan te passen aan nieuwe eisen.

Het Europese programma 'Digital Decade' beschrijft de plannen voor digitale transformatie van de EU tegen 2030, met als doel een toekomstbestendige digitale infrastructuur. Het programma omvat 13 nieuwe wetten, waarvan een aantal al van kracht is, zoals de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Tot 2030 zullen aanvullende wetten worden geïmplementeerd, zoals de ePrivacy Verordening waarin overheidsorganisaties hun communicatiediensten aan strikte privacy-eisen moeten voldoen om bescherming van persoonsgegevens en gebruikersrechten te verbeteren. Ook de wet Cyber Resilience Act stelt eisen aan de cyberbeveiliging van digitale producten en diensten om de weerbaarheid tegen cyberaanvallen te verbeteren. Zodat overheidsorganisaties worden verplicht om aan strengere cyberbeveiligingsnormen te voldoen. Deze wetten vereisen een samenhangende aanpak, bewustwording en samenwerking tussen gemeenten en het Rijk.

De impactanalyse van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) toont aan dat interbestuurlijke samenwerking en kennisdeling essentieel zijn. De nieuwe wetten raken meerdere aspecten van gemeentelijke dienstverlening, waaronder digitale communicatie, veiligheid en toegankelijkheid. Ondersteuning vanuit de VNG biedt gemeenten praktische handvatten voor implementatie.

Naast de Europese wetgeving hebben ook nationale wetten grote invloed. Hieronder volgt een samenvatting van de belangrijkste verplichtingen:

Wet Modernisering Elektronisch Berichtenverkeer (Wmebv):

Deze wet waarborgt het recht van burgers en bedrijven om digitaal te communiceren met bestuursorganen. Gemeenten moeten digitale kanalen aanbieden voor officiële berichten en nieuwe waarborgen, zoals ontvangstbevestigingen en transparantie bij storing, implementeren.

Omgevingswet:

De Omgevingswet regelt de fysieke leefomgeving en vraagt gemeenten om inclusieve en flexibele dienstverlening te bieden. Inwoners en belanghebbenden moeten actief betrokken worden bij beslissingen en er moet een toegankelijk digitaal loket beschikbaar zijn.

Wet Open Overheid (WOO):

De WOO maakt overheidsinformatie transparant en toegankelijk. Gemeenten zijn verplicht om informatie actief openbaar te maken, verzoeken elektronisch te kunnen

afhandelen en een contactpersoon aan te wijzen voor vragen over beschikbaarheid van informatie.

Single Digital Gateway (SDG):

Deze Europese verordening verplicht gemeenten om informatie en diensten digitaal beschikbaar te stellen, zowel lokaal als grensoverschrijdend. Het 'Once Only Technical System' vereist dat burgers en ondernemers gegevens slechts één keer hoeven te verstrekken.

Door deze wetgeving wordt de gemeentelijke dienstverlening toegankelijker, inclusiever en klantgericht. Gemeenten moeten zich actief voorbereiden op de implementatie om te voldoen aan de eisen van de moderne samenleving en digitale transformatie.