

An aerial photograph of a highway interchange. In the foreground, a large red steel sculpture, resembling a stylized 'X' or a bridge structure, stands on a grassy embankment. The sculpture has a small plaque with the year '1978' on it. In the background, a multi-lane highway with several cars is visible. Beyond the highway, there are green fields and a distant industrial area with cranes and buildings under a hazy sky.

Dienstverlening in beweging

Koers en keuzes voor de toekomst

Raadsinformatiebijeenkomst
19 juni 2025

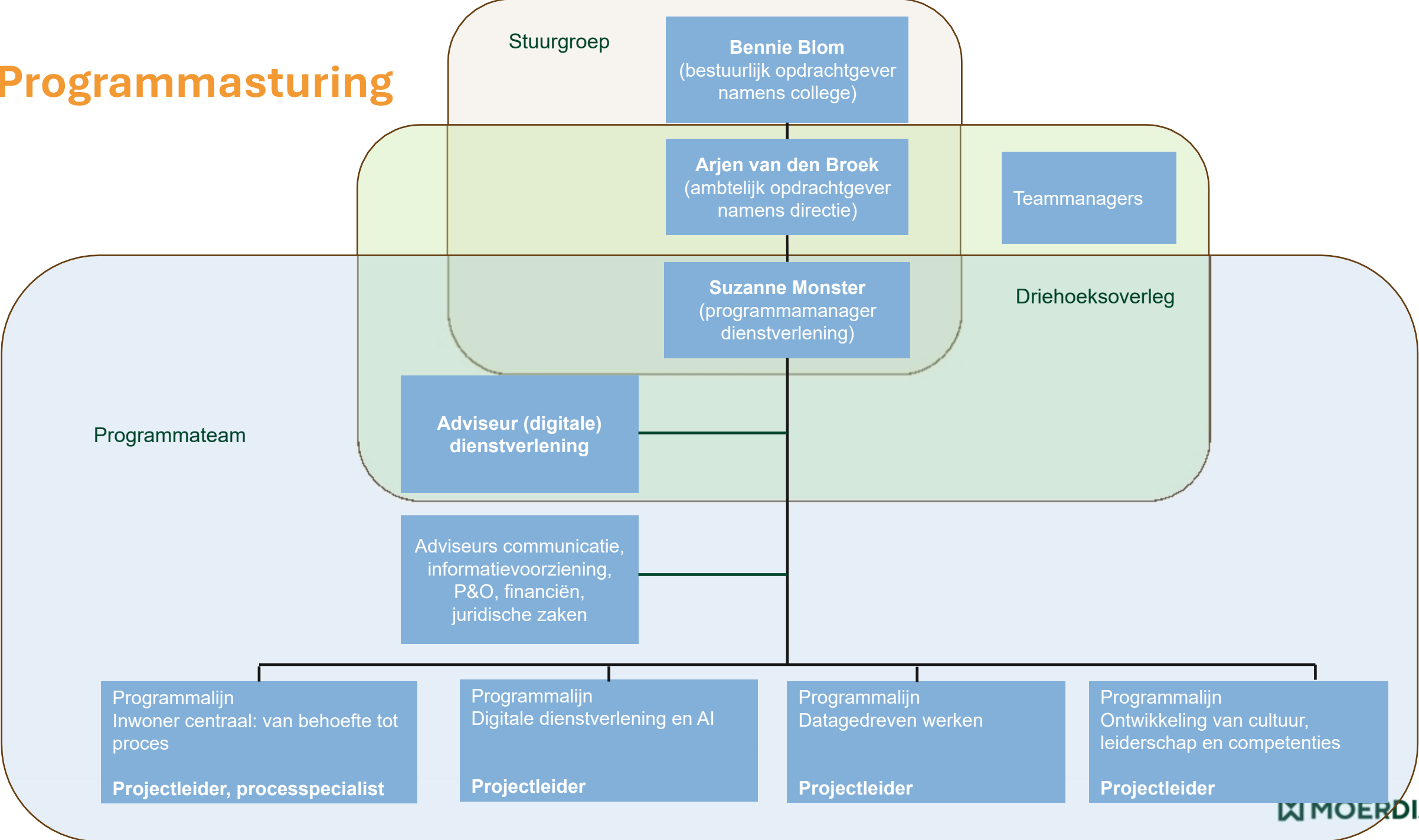
Agenda

1. Waarom een programma Dienstverlening?
2. Programmasturing en rol van de gemeenteraad
3. Welke stappen zijn al gezet?
4. Inhoudelijke koers van het programma
5. Eerste concrete resultaten
6. Vervolgstappen

Waarom een programma Dienstverlening?

1. Beleidskaders:
 - **Ambtelijk:** afspraken telefonische bereikbaarheid, adviesrapport cluster publiekszaken, concernagenda 2025, informatiebeleidsplan dienstverlening, visie op werk
 - **Bestuurlijk:** bestuursakkoord, meerjarenbegroting, dienstverleningsprincipes, bereikbaarheidsconcept 2.0, visie op dienstverlening 2016-2020
2. Dienstverleningsprojecten over teams en organisaties heen
3. Technologische en digitale ontwikkelingen gaan razendsnel: data, cloud, AI, wetgeving
4. Maatschappelijke trends: verwachtingen, veeleisendheid en vertrouwen inwoners
5. Landelijk en regionaal steeds meer ontwikkelingen, initiatieven en samenwerkingsvormen

Programmasturing



De rol van de gemeenteraad

Gemeenteraad

- Kaders stellen: visie op dienstverlening
- Controleren: worden de afgesproken doelen behaald?

College

- Voert uit en stuurt aan binnen de kaders van de raad
- Bennie Blom, portefeuillehouder Dienstverlening

Welke stappen zijn al gezet?

- 0-meting met daaruit volgend aanbevelingen en richting voor programma
- Inventarisatie van projecten die lopen of gaan lopen
- Dienstverlening is prioriteit in organisatieplan 2025
- Mensen aangenomen met specifieke vaardigheden, kennis en expertise (adviseur digitale dienstverlening, programmamanager dienstverlening en adviseur datagedreven en AI)
- Komen tot resultaat daar waar de energie en noodzaak zit
- Eerste stappen opzetten programma: inhoud, organisatie en sturing

Hoofdljn uitkomsten 0-meting

- Dienstverleningsprocessen vragen om optimalisatie en eigenaarschap
- Click-call-face-principe kan beter door kanaalsturing
- Kanaalstrategie vraagt om datagedreven werken
- Digitale mogelijkheden (bijv. AI) bieden kansen
- Er is een centraal overzicht van servicenormen nodig
- Gebruiksvriendelijkheid en begrijpelijkheid (o.a. taal) vraagt om investering
- Wetgeving moedigt aan te versnellen
- Competenties, kennis, cultuur vragen om versterking

Inhoudelijke koers programma Dienstverlening

Dienstverlening. Waar hebben we het over?

Dienstverlening van de gemeente Moerdijk in cijfers - 2024



38.274 inwoners



17.950 telefoontjes



Top 3 producten
4.195 Paspoorten
2.935 ID-kaarten
2.615 Rijbewijzen



284.105 bezoekers

56% mobiel
70% dienstverlening
30% informatief



21.273 baliebezoeken



Top 3 online
1. Afval (kalender, milieustraat)
2. Contact
3. Paspoort, ID-kaart en rijbewijs

Definitie dienstverlening

Antwoord krijgen

Het afnemen van een product of dienst

Het doen van een melding

Het indienen van een initiatief

Werkvisie Moerdijkse dienstverlening

- Inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties centraal
- Inclusief
- Continu verbeteren op basis van data en ervaringen
- Samenwerken daar waar het kan
- Kansen digitale transformatie benutten

We beloven dat onze dienstverlening **persoonlijk, meedenkend, betrouwbaar, volledig en duidelijk** is.

Dat betekent dat onze inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties zeggen:

“Ik voel me welkom. Ik merk dat er met me wordt meegedacht. Ik vertrouw de gemeente Moerdijk en mijn gemeente vertrouwt mij. Ik krijg een goede en snelle reactie. Ik word op de hoogte gehouden. Ik weet waar en bij wie ik moet zijn. Ik snap het.”

Strategische doelen

1. Optimaliseren van de dienstverlening aan inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties door gebruiksvriendelijke processen, digitale oplossingen en het gebruik van data.

2. Versterken van de organisatie, mensen en systemen om goede dienstverlening te realiseren en het verstevigen van een dienstverlenende cultuur.

Operationele doelen

1. Inwoner centraal: van behoefte tot proces

Ontwikkelen en optimaliseren van **dienstverleningsprocessen** die de interactie van inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties met de gemeente vereenvoudigen en verbeteren.

2. Digitale dienstverlening en AI

Ontwikkelen van **toegankelijke websites** en **apps** die inwoners en ondernemers kunnen gebruiken voor hun interactie met de gemeente. Onderzoeken hoe **AI** kan bijdragen aan het verbeteren van digitale dienstverlening.

Operationele doelen

3. Datagedreven werken

Het toepassen van **data-analyse** om dienstverleningsprocessen op orde te krijgen, vraaggericht te werken en geïnformeerde beslissingen te nemen die de dienstverlening proactief verbeteren.

4. Cultuur, leiderschap en competenties

Investeren in een dienstverlenende **houding, gedrag en competenties** van medewerkers en in een **cultuur** van eigenaarschap, continu leren, reflecteren en verbeteren.

Uitgangspunten

- Het **click-call-face-principe** is leidend. Om de digitaal vaardige inwoner te bedienen en ruimte te maken voor complexe vraagstukken en minder digitaal vaardige inwoner.
- We voldoen aan nieuwe en bestaande **wet- en regelgeving** op het gebied van dienstverlening, communicatie, privacy, informatiebeveiliging en toegankelijkheid.
- We voldoen aan afgesproken **servicenormen** en **reactietermijnen**.
- **We werken samen** op basis van **common ground**, waarbij gebruik wordt gemaakt van een gezamenlijke datalaag van **open data** en **standaardisatie** van producten, processen en systemen.

Eerste resultaten

Nieuwe website

- Belangrijkste en grootste dienstverleningskanaal
- Open Webconcept
- Data gebruikt voor vraaggerichte inrichting
- Betrokkenheid klantenpanel
- Toegankelijkheidsstatus A
- Continu verbeteren

Goedenavond,

welkom bij de gemeente Moerdijk.

Waar bent u naar op zoek?



Afspraak maken



Melding maken



Afval



Paspoort, rijbewijs &
uittreksel



Verhuizen



Werken voor Moerdijk



Kanaalsturing op website: rijbewijs

- Online aanvragen werd niet veel gebruikt, er werd direct een afspraak gemaakt
- Button voor online aanvragen prominentere plek
- Percentage gestegen van 32% naar 43%
- Inwoner heeft minder reisebewegingen en meer gemak
- Ruimte bij KCC voor ontwikkeling

Rijbewijs aanvragen of verlengen

U kunt uw rijbewijs online verlengen via de website van het RDW. Als u online verlengt, hoeft u maar 1 keer in plaats van 2 keer naar het gemeentehuis te komen. U krijgt na 5 werkdagen een e-mail van de RDW dat uw rijbewijs klaar is. Voor het afhalen van uw rijbewijs dient u bij ons een afspraak maken.

Rijbewijs online verlengen →

Verlengen of aanvragen bij de gemeente

U vraagt voor het eerst een rijbewijs aan. Of u verlengt liever niet online via de RDW. Regel het dan via de gemeente.

Zie ook

→ Medische keuring en
gezondheidsverklaring

Links

 Buitenlands rijbewijs omwisselen
voor een Nederlands rijbewijs



Translate

Eerstvolgende concrete stappen

- Systeem voor meldingen openbare ruimte
- Vertaalmodule voor de website en webformulieren
- Website: positionering online team, doorontwikkeling, redactie en beheer
- Dienstverleningsprocessen, o.a. subsidies
- Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) aanwijzingsbesluit
- Dashboard Dienstverlening

Nog te plannen projecten en processen

Vervolgstappen

Raadsinformatieavond
19 juni 2025



Bouwen aan
programma
Inhoud & organisatie
Q2/Q3 2025



Vaststellen
programmaplan
Q3 2025

Vaststellen visie
op
Dienstverlening

Resultaten boeken daar waar energie, nut en noodzaak zit

Bedankt voor uw aandacht!

Heeft u vragen?