

Memo aan de Raad

Datum
Afdeling

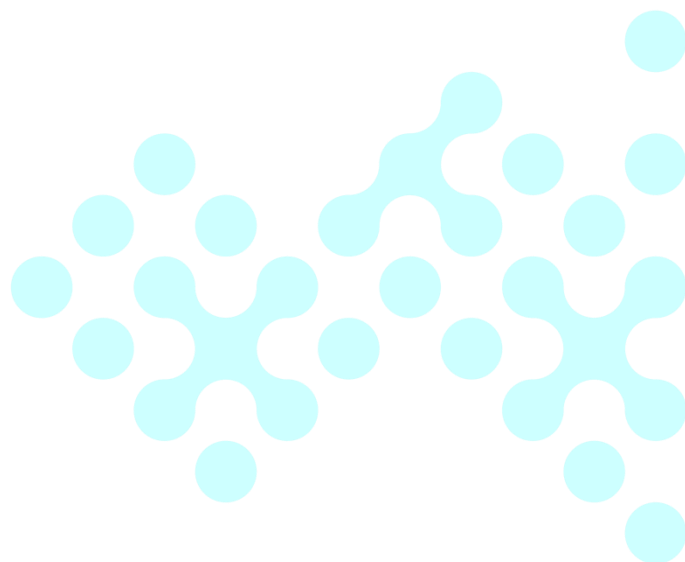
24 maart 2026
Publiekscentrum

Onderwerp
**Portefeuille-
houder**

Dienstverlening
N. A. van de Nadort

**Behandelend
ambtenaar**
Manager

H. van der Schaaf
F. Gossink



Geachte raadsleden,

Inleiding

Op 5 september 2025 heeft u de visie dienstverlening van de gemeente Waadhoeke vastgesteld. Tweejaarlijks vinden er informatiesessies plaats over de uitvoering van de dienstverleningsvisie. In overleg met de griffie wordt voor dit eerste informatiemoment gekozen voor een memo. In september volgt er een informatiesessie. Met deze memo informeren we u graag waar we op dit moment staan.

Samenvatting

De leidende principes vanuit de visie dienstverlening zijn:

- We werken klantgericht en inclusief
- Onze dienstverlening is begrijpelijk en transparant
- Onze dienstverlening verloopt vooral digitaal en is persoonlijk

Deze leidende principes komen steeds meer centraal te staan in de ontwikkeling en optimalisatie van onze dienstverlening. Onderstaande projecten en ontwikkelingen sluiten hierbij aan.

MijnWaadhoeke

Eén van de speerpunten in de dienstverleningsvisie is het inzetten op een digitaal portaal voor onze inwoners, het zogenaamde MijnWaadhoeke. In 2025 heeft de VNG in grote meerderheid ingestemd met het aansluiten bij de Common Ground¹ beweging. Op 12 januari 2026 is er een projectleider gestart binnen de gemeente Waadhoeke die werkt aan het opstellen van een plan om te komen tot een MijnWaadhoeke-omgeving die aansluit bij de technische mogelijkheden die Common Ground biedt. Hierbij haken wij aan bij landelijke werkgroepen om zoveel als mogelijk aan te sluiten bij wat al ontwikkeld is.

Verdieping burgerpeiling

In 2024 is er een burgerpeiling uitgevoerd. De resultaten op het thema dienstverlening waren input voor de dienstverleningsvisie. We weten waar we naar toe willen. Het is ook van belang om meer inhoudelijk te weten waar verbeteringen mogelijk zijn. Daarom voeren we in het tweede kwartaal van 2026 een verdiepend klanttevredenheidsonderzoek uit. Bij dit onderzoek worden onze leidende principes getoetst bij de inwoner. Op basis van de uitkomsten van dit onderzoek (nulmeting) stellen we een ontwikkelplan op richting de situatie die we in 2030 willen bereiken.

Lopende projecten

In 2026 zijn we bezig met diverse projecten die er al op gericht zijn om onze dienstverlening te optimaliseren en het voldoen aan wet- en regelgeving.

Klantreizen

Dit jaar werken we twee klantreizen uit. We brengen in beeld welke stappen, ervaringen en interacties een inwoner (klant) doorloopt met als doel dit proces te optimaliseren (bij voorkeur zowel voor de inwoner als voor de organisatie) en de klantbeleving te verhogen. Deze werkvorm is een resultaat van projecten die we bij het programma Dienstverlening hebben uitgevoerd en daarmee blijvend in onze organisatie hebben geborgd.

¹ Common Ground is een gezamenlijke manier van werken waarbij gemeenten hun digitale systemen beter laten samenwerken en data los van de systemen wordt gezet, zodat het eenvoudiger is te (her)gebruiken.

[Wmebv \(Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer\)](#)

Op 25 november heeft het college van BenW 'het aanwijzingsbesluit digitale kanalen publieke dienstverlening gemeente Waadhoeke' vastgesteld. In dit besluit is vastgelegd welke digitale weg we beschikbaar hebben gesteld voor onze digitale dienstverlening. De komende tijd gaan we, conform de ambitie uit de visie dienstverlening en genoemd in de memo die naar uw raad gestuurd is, in 2026 toewerken naar het volledig voldoen aan de Wmebv per 1 januari 2027. Hierbij is er een nauwe verbinding met het project MijnWaadhoeke.

[Woo \(Wet Open Overheid\)](#)

De Wet Open Overheid helpt ons om stukken meer transparant ter beschikking te stellen door deze actief openbaar te maken. Het is hiervoor van belang dat we over een publicatieplatform beschikken waarmee we dit op een goede, transparante manier kunnen doen. Dit jaar gaan we zo'n platform aanschaffen en implementeren, zodat we steeds meer zaken eenvoudig en gebruiksvriendelijk ter beschikking kunnen stellen. Er is op dit moment nog geen datum bekend waarop actieve openbaarmaking wettelijk verplicht wordt. Naast actief openbaar maken blijven we verplicht om informatie passief openbaar te maken via Woo-verzoeken. Het indienen en afhandelen van Woo-verzoeken is momenteel voldoende geborgd.

[SDG \(Single Digital Gateway / YourEurope\)](#)

De Single Digital Gateway (SDG) geeft inwoners en ondernemers makkelijk toegang tot digitale overheidsdienstverlening in de Europese Unie. Dat gebeurt met het portaal (gateway). Deze centrale toegangspoort verwijst gebruikers door naar de juiste websites in de verschillende lidstaten. Via Your Europe kunnen inwoners en ondernemers op een eenvoudige manier betrouwbare informatie vinden over overheidsdiensten, -producten en -procedures in Europa. Sommige procedures kunnen ze bovendien online doorlopen. Op dit moment wordt gewerkt aan de volgende producten: geboorteakte, uittreksel BRP, aangifte vertrek buitenland en het aanvragen van een evenementenvergunning.

[Archiveren/Toegankelijk maken websites](#)

Websites van overheden bevatten belangrijke informatie, waarbij het van belang is dat op een later moment ook gezien kan worden wat er gedeeld is. Webarchivering maakt websites daarmee duurzaam toegankelijk.

De gemeentelijke website waadhoeke.nl voldoet aan de Europese richtlijnen (WCAG). Er zijn meerdere websites die onder de verantwoordelijkheid van de gemeente vallen en daarmee toegankelijk moeten zijn en/of gearchiveerd moeten worden. We blijven de focus houden op onze primaire website waadhoeke.nl en gaan de komende tijd ook aan de slag met de overige websites en portalen waarvoor we verantwoordelijk zijn. Waar mogelijk streven we ernaar zoveel mogelijk te ontsluiten via onze website waadhoeke.nl.

Optimalisatie dienstverlening door AI

In 2026 doen we onderzoek naar hoe AI-technologie onze inwoners én onze organisatie kan ondersteunen in bedrijfsvoering en dienstverlening. Denk hierbij aan transcriptie, optimalisatie van zoekresultaten op onze website en robotisering. Hierbij met oog voor algoritmes (algoritmeregister) en privacy/databescherming.

Begrijpelijke taal

We werken continu aan het begrijpelijk maken en houden van de communicatie in onze dienstverlening. Dat betekent dat onze website, onze brieven en e-mails zoveel als mogelijk op B1 niveau geschreven zijn.

Van belang voor de raad

In de jaarrekening vindt u aanvullend nog informatie over de zaken die we in 2025 hebben opgepakt en/of afgerond. In september volgt er een uitgebreide informatiesessie over dienstverlening.

