

Raadsvoorstel

Opsteller

Hoek, Sanne van den

Vergadering van

25 maart 2025

Kenmerk

Z/25/080796 / D/25/176511

Portefeuillehouder

Danny de Vries

Portefeuille

Burgerzaken en dienstverlening

Onderwerp

Aanpak op dienstverlening: Dienstverlening in ons DNA

Inleiding

De gemeenten Woerden en Oudewater willen de kwaliteit van de dienstverlening verbeteren, conform het Bestuursakkoord van Woerden en het Hoofdlijnenakkoord van Oudewater. Hierbij staan inwoners meer centraal in hoe we werken.

In het afgelopen jaar is gewerkt aan een aanpak op onze dienstverlening als onderdeel van de organisatieontwikkeling. Het doel van de organisatieontwikkeling is om meer samenhang te krijgen in wat we doen, meer te werken vanuit structuur en kaders in processen. Om helderheid te krijgen over normen ('wanneer is iets zoals wij dat willen?') en een meer lerende organisatie te zijn. Daar vormde de aanpak op dienstverlening een logisch onderdeel van. Waar andere onderdelen van de organisatieontwikkeling meer intern keken naar wat er nodig was, is deze aanpak daarvan de tegenhanger. Hierin is juist van buiten naar binnen gekeken. Het resultaat van dit project is een dienstverleningskader met normen en uitgangspunten voor de hele organisatie en een wensbeeld als stip op de horizon om naar toe te werken.

De raad besluit

1. Het *Dienstverleningskader Dienstverlening in ons DNA* vast te stellen. En daarmee de centrale uitgangspunten vast te stellen voor onze dienstverlening. Namelijk dat deze wordt ervaren als:
 1. Menselijk
 2. Makkelijk
 3. Betrouwbaar
 4. Betrokken
2. Het college opdracht te geven om de raad structureel te informeren over de voortgang van dienstverlening middels de P&C cyclus.
3. Het college opdracht te geven het tevredenheidsonderzoek iedere twee jaar te herhalen en de resultaten te rapporteren aan de raad.
4. Kennis te nemen van het *Implementatieadvies Dienstverlening in ons DNA* en de basisafspraken voor dienstverlening.

De bevoegdheid van de raad komt voort uit de volgende wet- en/of regelgeving

De bevoegdheid van de raad komt voort uit de volgende wet- en of regelgeving; Gemeentewet artikel 108.

Beoogd effect

Het voortdurend verbeteren van onze dienstverlening voor iedereen die woont, werkt of verblijft in onze gemeente.

Argumenten

1.1. *Het kader sluit aan bij inbreng van partners, raadsleden en medewerkers.*

Dit dienstverleningskader is in de kern gericht op het versterken van dienstverlening in houding en gedrag. Dit kwam als grootst gedeelde urgentie naar voren uit alle gesprekken die gevoerd zijn met partners, raadsleden en medewerkers. Daarbij kwam veel inbreng naar voren over wat mensen dan concreet verwachten van dienstverlening en een dienstverlenende houding. Dit geheel is gebundeld in de vier uitgangspunten menselijk, makkelijk, betrouwbaar en betrokken. Deze hangen nauw met elkaar samen.

1.2. *Het dienstverleningskader hangt nauw samen met de organisatievisie en kernwaarden.*

De uitgangspunten in dit dienstverleningskader sluiten goed aan bij de organisatievisie en de kernwaarden van de organisatie: eigenaarschap, vertrouwen, samenspel en voortdurend leren en verbeteren. Die gaan over wie we zijn en de manier waarop we ons werk doen. Die zijn randvoorwaardelijk om onze dienstverlening menselijk, makkelijk, betrouwbaar en betrokken te maken.

1.3. *Het dienstverleningskader sluit aan bij (landelijke) richtlijnen voor dienstverlening.*

Dit dienstverleningskader is geschreven in lijn met aanbevelingen voor dienstverlening uit het Position paper dienstverlening van de VNG (2020), het Handvest burger-overheid van de Vereniging voor Bestuursrecht (opgesteld in 2023 in reactie op de Toeslagenaffaire), de Behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman (2019) en Gebruiker Centraal (community voor overheidsdienstverlening).

2.1. *Gelegenheid voor de raad om voortgang te volgen*

Rapportage via de P&C cyclus biedt de gemeenteraad de gelegenheid om de voortgang van de kwaliteit van onze dienstverlening en de implementatie van dit dienstverleningskader te volgen.

3.1. *Gelegenheid om de impact van het dienstverleningskader te volgen*

Op dit moment loopt een tevredenheidsonderzoek onder onze inwoners in de gemeente waarin de uitgangspunten uit dit kader zijn meegenomen. Dat fungeert daarmee als een nulmeting. Door dit iedere twee jaar te herhalen wordt zichtbaar wat de impact is van het werken volgens dit dienstverleningskader.

Kanttekeningen

1.1. *Met alleen een kader ben je er nog niet*

Het vaststellen van dit kader is een goede eerste stap omdat er dan heldere uitgangspunten en normen zijn voor de dienstverlening waar de hele organisatie zich toe kan verhouden. Deze waren er niet. Maar alleen een kader op papier is nog niet voldoende. Het is van belang dat dit kader gaat leven in de organisatie en dat teammanagers en medewerkers voldoende ondersteund worden om hiermee te werken. Structureel is er op dit moment geen budget of formatieruimte om dit te borgen. We zien echter wel raakvlakken met andere taakgebieden in de organisatie, waaronder participatie en gebiedsgericht werken. In de Herijking structuur gemeente Woerden is het voorstel gedaan dat deze twee taakgebieden en dienstverlening in een cluster gaan samenwerken binnen het domein Publiek en Veiligheid. Er zitten raakvlakken tussen deze gebieden. Binnen de organisatie wordt daarom in 2025 onderzocht of daarmee een efficiëncyslag mogelijk is, waardoor taken voor dienstverlening (gedeeltelijk) een plek kunnen krijgen binnen de bestaande formatie in dat cluster.

1.2. *Nog geen beeld wanneer we wel de stip op de horizon bereiken*

Doordat nu nog niet duidelijk is welke ruimte er gemaakt kan worden om overkoepelende taken voor dienstverlening op te pakken, is nu ook nog niet te zeggen wanneer het reëel is om het wensbeeld uit het dienstverleningskader echt volledig te bereiken en wanneer het reëel is om te kijken naar eventuele bijstelling van het kader.

2.1. *Monitoren van KPI's voor dienstverlening blijft een uitdaging*

Om in de P&C cyclus te rapporteren over de voortgang van dienstverlening is het van belang KPI's te hebben om dit te kunnen volgen. Voor een deel zitten deze in het dienstverleningskader. Dat bevat acht stellingen die in tevredenheidsonderzoeken en evaluaties gebruikt kunnen worden om te vragen hoe onze gebruikers onze dienstverlening ervaren. Door steeds deze zelfde stellingen te gebruiken is het mogelijk dit door de tijd te volgen. Daarnaast is het wenselijk om ook bijvoorbeeld doorlooptijden te kunnen volgen en in te kunnen zien hoeveel vragen en

aanvragen binnen de afgesproken tijd worden afgehandeld. Voor enkele diensten wordt dit nu in systemen bijgehouden en is dat goed te volgen. Dat geldt echter lang niet voor alles. Daar zou dit nog ontwikkeld moeten worden.

3.1. *Financiën ontbreken voor onderzoek*

Het huidige tevredenheidsonderzoek kost ongeveer €12.000,- voor twee gemeenten. (Dit hebben we voor beide gemeenten in één opdracht uitgezet, dat maakt het voordeliger dan elke gemeente apart te laten onderzoeken.) De kosten voor herhaling van dit onderzoek iedere twee jaar zijn nog niet gedekt.

4.1. *Geen plan maar een advies*

Er is gekozen voor een implementatieadvies, in plaats van een uitvoeringsplan. Omdat dienstverlening nu niet (direct) centraal belegd kan worden, is het nu niet mogelijk om een reëel en concreet uitvoeringsplan op te stellen. In dit implementatieadvies is opgenomen dat het wenselijk zou zijn om een systematiek voor evalueren te maken waar de hele organisatie gebruik van kan maken. Ook dit vraagt centrale aansturing en is nu dus nog niet opgepakt. Het huidige tevredenheidsonderzoek vormt hiervoor een goede basis.

Financiën

Op dit moment is er geen budget of formatieruimte beschikbaar voor dienstverlening als overkoepelend taakgebied. Binnen de organisatie wordt in 2025 onderzocht of er een efficiëncyslag kan ontstaan wanneer de taakgebieden dienstverlening, participatie en gebiedsgericht werken gaan samenwerken in een cluster in domein Publiek en Veiligheid. Daarbij wordt gekeken of er daarmee ruimte kan ontstaan voor de taken voor dienstverlening binnen de bestaande formatie. Het college verwacht dat daarmee niet alle benodigde formatie gedekt kan worden en dat er dus aanvullende middelen nodig blijven. Daarop vooruitlopend neemt het college van Oudewater voor dienstverlening een structureel bedrag van €12.000,- per jaar mee in de integrale afweging van de Kadernota 2026-2029. In Woerden neemt het college voor dienstverlening een structureel bedrag van €50.000,- per jaar mee in de afweging van de Kadernota 2026-2029.

Uitvoering

In dit dienstverleningskader zijn heldere uitgangspunten en normen verwoord zodat we allemaal weten wat er van ons verwacht wordt. Hiermee weten we waar we elkaar op aan kunnen spreken. En hiermee hebben we normen aan de hand waarvan we onze voortgang kunnen volgen. Na vaststelling geldt het dienstverleningskader als norm voor de gehele organisatie.

Binnen de organisatie wordt in 2025 onderzocht of er een efficiëncyslag kan ontstaan wanneer de taakgebieden dienstverlening, participatie en gebiedsgericht werken gaan samenwerken in een cluster in domein Publiek en Veiligheid. Daarbij wordt gekeken of er daarmee ruimte kan ontstaan voor (een deel van) de taken voor dienstverlening binnen de bestaande formatie. Eind 2025 informeert het college uw raad over de voortgang hiervan.

Communicatie

Interne communicatie

Voor een goede implementatie is het belangrijk dat het kader zichtbaar is in de organisatie en dat medewerkers weten hoe ze hiermee kunnen werken. Na vaststelling van het dienstverleningskader door beide gemeenteraden wordt dit kader in de organisatie dan ook met een communicatiecampagne geïntroduceerd. Het Implementatieadvies geeft bovendien suggesties hoe hier blijvend aandacht aan kan worden besteed.

Externe communicatie

Externe communicatie over het dienstverleningskader is niet van toepassing. Voor onze gebruikers is het bestaan van het kader niet zozeer van belang, als wel dat ze het effect ervan merken in onze dienstverlening. We communiceren wel extern over de resultaten van het tevredenheidsonderzoek. Daarmee koppelen we terug wat we hebben opgehaald en hoe we daar verder mee gaan werken (conform het dienstverleningskader en participatiekader).

Participatie

Om te komen tot dit dienstverleningskader zijn gesprekken gevoerd met raadsleden, externe partners en medewerkers over de kwaliteit van onze dienstverlening en wensen voor de toekomst. De grootste urgentie die in alle gesprekken naar

voren kwam, is aandacht voor de grondhouding waarmee we ons werk doen. De kwaliteit van dienstverlening valt of staat met hoe we met mensen omgaan, of we in staat zijn om empathisch te denken en handelen. Dit gaf richting aan de centrale uitgangspunten in dit dienstverleningskader.

Deze zijn vervolgens verder uitgewerkt en besproken met directie en teammanagers (tijdens themadagen over de organisatieontwikkeling) en met beleidsadviseurs uit aanpalende beleidsterreinen. Een brede klankbordgroep uit diverse afdelingen in de organisatie heeft meegelezen en input geleverd. Zo is een dienstverleningskader ontstaan dat aansluit bij andere ontwikkelingen en beleidskaders binnen de organisatie. En zo is al vooraf gezocht naar eigenaarschap en draagvlak in de organisatie.

Bij het dienstverleningskader is in de organisatie ook een set met basisafspraken geformuleerd (zie bijlage). Deze zijn door de directie vastgesteld op 12 maart 2025. Dit gaat om zo concreet mogelijke afspraken over houding en gedrag die gelden voor de hele organisatie. Ook hierin zijn vooral die zaken meegenomen die door externen en door medewerkers als het meest urgent zijn aangegeven.

Samenhang met eerdere besluitvorming

Dit raadsvoorstel is een uitwerking van ambities uit het Hoofdlijnenakkoord van Oudewater. Uw raad is hierover al eerdere geïnformeerd middels een [raadsinformatiebrief in oktober 2024](#) (D/24/159212) en tijdens een gezamenlijke [themasessie op 15 januari 2025](#) met de gemeenteraden van Woerden en Oudewater.

Bijlagen

1. Raadsbesluit Aanpak op dienstverlening: Dienstverlening in ons DNA (D/25/176520)
2. Dienstverleningskader: Dienstverlening in ons DNA (D/25/176532)
3. Overzicht van voor dienstverlening relevante wet- en regelgeving (D/25/176533)
4. Basisafspraken Dienstverlening in ons DNA (D/25/176534)
5. Implementatieadvies Dienstverlening in ons DNA (D/25/176535)