



Gemeente  
Woudenberg

## Collegeadvies

<b>Besluitenregistratie:</b>		<b>Postregistratienummer :</b>	
		<b>Datum inboeken :</b>	
<b>Openbaar</b>	Ja	<b>Internet</b>	Nee
<b>naar RAAD</b>	Ja	<b>OR</b>	Nee
<b>Communicatie</b>	Nee	<b>Europese regelgeving</b>	Nee
<b>via COMMISSIE</b>	Ja		
<b>Anders:</b>			

**Onderwerp** : Actieplan dienstverlening als alternatief voor visie op dienstverlening

**Advies** : Instemmen met het actieplan dienstverlening

Datum	Ambtenaar	Pho	Griffier	Afdelings- hoofd
9 augustus 2023	L. Biermans-Roelofs	HJM	SL	GS

Additioneel Advies	Paraaf:
G. van der Schans	



	Conform advies	Bespreken	Datum	Opmerkingen
<b>Burgemeester</b>				
<b>Wethouder</b>				
<b>Wethouder</b>				
<b>Wethouder</b>				
<b>Secretaris</b>				

**Datum vergadering B&W:**

**Agendapunt:**

**Besluit:**

Retour naar afdeling op:

Ter archivering aangeboden op:



## **Inleiding**

In het collegewerkprogramma is opgenomen dat het college een nieuwe visie op dienstverlening ontwikkelt. De uitgangspunten voor dienstverlening zoals beschreven in het collegewerkprogramma zijn echter voornamelijk praktisch en projectmatig. Een aantal benoemde onderdelen zijn zelfs al in werking getreden.

## **Centrale vraag**

Kunt u instemmen met het actieplan dienstverlening als alternatief voor een visie op dienstverlening?

## **Beoogd resultaat (wat)**

De dienstverlening een impuls geven door praktische acties op korte termijn in te zetten.

## **Kader**

Dienstverleningsvisie 2016-2020  
Klanttevredenheidsonderzoek 2022

## **Argumenten**

Wij realiseren onze ambities samen met onze burgers door continu na te gaan welke behoeften zij hebben en wat de burger van ons verwacht. Dat doen wij door te luisteren en door te sturen op goede resultaten in klanttevredenheidsonderzoeken. Het is vooral van belang dat de deur meer open gaat, dat inwoners meer mogelijkheden hebben om de gemeente te bereiken en dat er meer digitaal wordt aangeboden, terwijl persoonlijk contact ook mogelijk blijft. Dit is allemaal volledig in lijn met de huidige visie. Daarom wordt voorgesteld om, in tegenstelling tot hetgeen in het collegewerkprogramma is aangekondigd, op dit moment geen tijd en energie te besteden aan een nieuwe visie op hoog abstractie niveau maar juist over te gaan op acties op korte termijn om de dienstverlening een impuls te geven. Het actieplan is een dynamisch document dat minimaal na ieder (tweejaarlijks) klanttevredenheidsonderzoek zal worden geactualiseerd.

Voorgesteld wordt om de uitgangspunten voor dienstverlening om te zetten naar acties op het gebied van dienstverlening als alternatief voor een visie op dienstverlening. Dit betekent een meer praktische benadering, waarbij met verschillende maatregelen verbetering wordt ingezet. Deze acties passen allemaal binnen de huidige visie op dienstverlening. Hoewel de ontwikkelingen in dienstverlening razendsnel gaan, staat de huidige visie op dienstverlening 2016-2020 nog als een huis.

*“We geloven er in dat we samen met de inwoners, ondernemers en organisaties van Woudenberg beter kunnen zorgen voor een veilig, sociaal en leefbaar Woudenberg. We willen dat iedereen zich thuis voelt in ons dorp en de gemeente ziet als professionele partner. Daarom realiseren wij onze ambities samen met burgers, (commerciële) organisaties en andere overheden”.*

Er wordt gewerkt aan een interne organisatievisie waarbij dienstverlening een belangrijk onderdeel is. Daarin worden ook de nieuwe kernwaarden voor de organisatie opgenomen (Aandacht, Professionaliteit en Integriteit). De organisatievisie vormt samen met de huidige visie op dienstverlening de basis voor de acties die zijn uitgestippeld in het actieplan.

## **Risico's en kanttekeningen**

Niet van toepassing

## **Duurzaamheid en Inclusie**

Niet van toepassing

## **Maatschappelijke participatie**

In 2022 is een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Dit heeft veel inzichten gegeven in hoe tevreden de inwoners zijn over de dienstverlening van de gemeente. Met de uitkomsten

van het klanttevredenheidsonderzoek worden verbeteringen ingezet in de gemeentelijke organisatie. In 2024 wordt er opnieuw een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd.

### **Beoogd resultaat (hoe)**

Met participatie zoeken we als gemeente verbinding. Door te luisteren naar onze inwoners, bedrijven en organisaties en door de resultaten uit de klantonderzoeken weten we wat er leeft in het dorp en kunnen we daar met een actieplan gemakkelijker op anticiperen. Ook zijn we met het actieplan in staat om ontwikkelingen op en inzichten uit andere beleidsterreinen sneller te integreren.

De gemeente streeft naar een persoonlijke dienstverlening waarin inwoners, ondernemers en organisaties centraal staan, ook in onze digitale dienstverlening. Dat betekent dat we ons verplaatsen in onze inwoners. Wij werken klantgericht. Door ook zaakgericht te werken en de juiste vragen te stellen, achterhalen we wat de werkelijke wens of behoefte is. Inwoners, ondernemers en organisaties kunnen kiezen hoe zij ons benaderen. Dat mag op een manier die bij hen past, digitaal of persoonlijk. De gemeente biedt via al haar kanalen klantgerichte dienstverlening aan. Door meer digitaal mogelijk te maken en de digitale dienstverlening te verbeteren en uit te breiden, is er meer ruimte voor persoonlijke aandacht.

### **Financiële consequenties**

Niet van toepassing

### **Aanpak/uitvoering**

In 2022 is een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Dit heeft veel inzichten gegeven in hoe tevreden de inwoners zijn over de dienstverlening van de gemeente. Met de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek worden verbeteringen ingezet in de gemeentelijke organisatie. We analyseren veelvoorkomende vragen uit de samenleving met de vakspecialisten en stellen samen een FAQ op. De inwoner krijgt zo een eenduidig antwoord ongeacht het contactkanaal waarvoor gekozen is.

We zullen als gemeente de komende jaren steeds kritisch moeten kijken naar wat we moeten, wat we willen en wat we kunnen. Digitale dienstverlening is een ruim begrip en de financiële middelen zijn niet onbeperkt. De insteek is om de komende jaren quick wins mee te pakken, mee te liften op landelijke ontwikkelingen en verstandig om te gaan met de aanschaf van systemen.

We werken daarbij met een actieplan dienstverlening. Hierin staat beschreven welke acties we uitvoeren (en reeds uitgevoerd hebben) met daarbij een planning van uitvoering. Dit document is als bijlage aan dit advies toegevoegd. De verschillende projecten uit het actieplan worden geëvalueerd en indien nodig bijgesteld.

In dit document staan de volgende projecten/acties uitgewerkt:

1. Bereikbaarheid gemeentehuis vergroten en meer persoonlijk contact mogelijk maken met de gemeente
2. Burgerzaken klaar voor de toekomst
3. Omgevingswet en Loket Leefomgeving
4. Klanttevredenheid
5. Communicatie

### **Communicatie**

Het college heeft besloten de uitgangspunten voor dienstverlening uit het uitvoeringsprogramma om te zetten naar concrete acties. Deze acties zijn vastgelegd in een actieplan als alternatief voor een visie op dienstverlening. Dit betekent een meer praktische benadering zodat er direct een impuls kan worden gegeven aan de dienstverlening van de

gemeente. In het actieplan worden onder andere de uitkomsten van klanttevredenheidsonderzoeken benut voor verbeteracties van onze dienstverlening.

**Bijlage(n)**

Actieplan Dienstverlening versie 2023\_1, augustus 2023