

1. Bereikbaarheid gemeentehuis vergroten en meer persoonlijk contact mogelijk maken met de gemeente

1.1 Invoeren spreekuren wethouders

De gemeente biedt haar inwoners de mogelijkheid om op een laagdrempelige manier in contact te komen met de wethouders. Op iedere eerste maandag van de maand wordt het inloopsprek uur gehouden van 18.30 tot 19.30 uur. Dit is van start gegaan op 6 maart 2023.

1.2 Telefonische bereikbaarheid 5 dagen per week

De gemeente is dagelijks telefonisch bereikbaar van 8.30 tot 16.30 uur. Sinds 11 april 2023 is de gemeente ook weer telefonisch bereikbaar op donderdag- en vrijdagmiddag.

1.3 Loket Burgerzaken elke werkdag een dagdeel geopend

Inwoners kunnen dagelijks bij de gemeente terecht voor het aanvragen van producten. Dit betekent dat het loket burgerzaken 6 uur per week meer open gaat. Dit past binnen de bestaande budgetten doordat we functies combineren zoals beschreven in hoofdstuk 2.1.

2. Burgerzaken klaar voor de toekomst

2.1 Combineren functies KCC en Burgerzaken

Diverse taken van burgerzaken worden naar het KCC gebracht. Hierdoor kan een grotere inzetbaarheid gecreëerd worden, zijn we beter voorbereid op de golf aan aanvragen vanaf 2024 en kan de backoffice zich focussen op de complexere vraagstukken die verwacht worden. Door een combinatie van functies zijn er meer mogelijkheden om de servicebalie (inclusief burgerzaken) te bemensen.

2.2 Piek in reisdocumenten

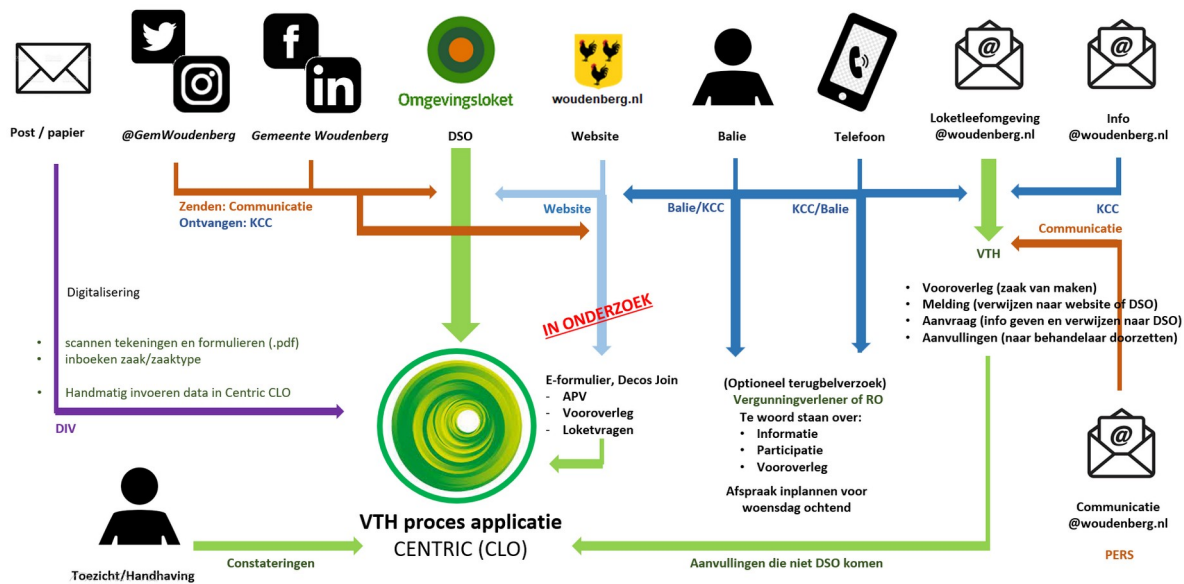
In 2014 werd de geldigheidsduur van reisdocumenten voor volwassenen verlengd van 5 naar 10 jaar. Na de huidige reisdocumentendip van 2019 tot en met 2023 gaan we vanaf 2024 de effecten merken van de nieuwe cyclus die is ontstaan door invoering van de langere geldigheidsduur. Deze piek duurt naar verwachting tot 2029.

2.3 Digitaliseren van aanvragen

Een deel van de processen rondom burgerzaken is al gedigitaliseerd, zoals het doorgeven van vermissing van identificatiedocumenten en het doorgeven van verhuizingen. Burgers zijn hierdoor gewend dat zaken makkelijk en snel kunnen en verwachten dat andere diensten ook op deze manier versimpeld zullen worden. Er gaan dus nog veel meer processen gedigitaliseerd worden. Dit doen we naar gelang het aanbod van de leveranciers.

3. Omgevingswet en Loket Leefomgeving

Per 1 januari 2024 gaat de Omgevingswet van kracht. Er wordt, ook vanuit de overheid, zwaar ingezet op digitaal aanleveren van deze aanvragen via het nieuwe Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO). Documenten mogen ook op papier aangeleverd worden. Omdat er nog geen aanwijzing(sbesluit) was voor digitale kanalen in kader van Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (MEBV), zijn voor onze gemeente de onderstaande kanalen onderscheiden en uitgewerkt.



4. Klanttevredenheid

4.1 Klanttevredenheidsonderzoek

Iedere 2 jaar wordt een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Dit om inzicht te krijgen in hoe tevreden de inwoners zijn over de dienstverlening van de gemeente. Wat gaat goed en wat kan beter? Daarnaast wordt gemeten wat de behoeften zijn van de inwoners en wordt onderzocht hoe de kwaliteit van de dienstverlening kan worden verbeterd.

4.2 Herijking interne en externe servicenormen

We meten of de huidige servicenormen nog uitvoerbaar zijn en passen deze zo nodig aan. Ook communiceren we dit zowel binnen als buiten de organisatie. Wat kan en mag de inwoner van ons verwachten?

4.3 Sturing en Monitoring op servicenormen

We starten met een werkgroep die zich intensief bezig houdt met sturing en monitoring op terugbelverzoeken, zaken, vergunningen en meldingen.

5. Communicatie

5.1 Participatie

De gemeente Woudenberg heeft de wens om beter en innovatiever om te gaan met participatie. De kennis en kracht in de Woudenbergse samenleving is groot en als gemeente staan wij naast onze inwoners om samen te kijken wat goed is voor het dorp. Met nieuwe methoden en meer (digitale) communicatiemogelijkheden kunnen er grote slagen gemaakt worden in de effectiviteit van participatie. In mei 2023 is door de raad een krediet ter beschikking gesteld om nieuw beleid op te starten.

5.2 Eenduidig antwoord ongeacht kanaal

We werken in samenwerkingsverbanden tussen de vakspecialist, communicatie en het KCC. Samen stellen we een FAQ op en dragen deze gezamenlijk uit ongeacht het kanaal waarin de vraag binnenkomt.

5.3 Newsroom

Communicatie en KCC bespreken wekelijks welke onderwerpen er op de agenda staan,

waar vragen over verwacht worden en welke onderwerpen verduidelijking vragen op bijvoorbeeld de website.

5.4 Bezuiniging gemeente-nieuws terugdraaien

Het gemeentenieuws wordt weer gepubliceerd in de Woudenberger.

Planning

Project	Specificatie	Uitvoering
1.1 Invoeren spreekuren wethouders		Q1 2023
1.2 Telefonische bereikbaarheid 5 dagen per week		Q1 2023
1.3 Loket Burgerzaken dagelijks een dagdeel geopend		Q4 2023
2.1 Combineren functies KCC en Burgerzaken		Q3 2023
2.2 Piek in reisdocumenten		2024 - 2029
2.3 Digitaliseren van aanvragen	Afhankelijk van aanbod	Doorlopend
	Verlengen rijbewijzen digitaal	Q3 2023
3. Invoering Omgevingswet		Q1 2024
4.1 Klanttevredenheidsonderzoek		Q2 2024
4.2 Herijking interne en externe servicenormen		Q4 2023
4.3 Sturing en monitoring op servicenormen		Q2 2023
5.1 Participatie		2023
5.2 Eenduidig antwoord ongeacht kanaal		Q3 2023
5.3 Newsroom	Wekelijks overleg KCC/Comm	Q2 2023
5.4 Bezuiniging gemeentenieuws terugdraaien		Q4 2023