



Gemeente
Woudenberg

RAADSVOORSTEL 2025

**Datum
voorstel:** 06-11-2025

Registratiekenmerk: Z.351213
Raadsvergadering van : 18-12-2025
Vergadering Commissie van: 02-12-2025
Portefeuillehouder: H.J. Molenaar
Behandelend ambtenaar: [REDACTED]

Onderwerp / voorstel: Doelen voor (digitale) dienstverlening

Aan de Raad.

Voorstel

De volgende doelen op (digitale) dienstverlening vast te stellen.

1. Aandacht: Structureel klantcontact meten en waar nodig verbeteren
2. Professionaliteit: Duidelijke en haalbare servicenormen hanteren en naleven
3. Integriteit: Eenduidige, eerlijke en zorgvuldige dienstverlening bieden
4. Verbinding: Inclusieve en toegankelijke digitale dienstverlening met ruimte voor persoonlijk contact.

Inleiding

Het college heeft in september 2023 besloten de eerder geformuleerde uitgangspunten voor dienstverlening om te zetten in concrete acties, in plaats van een geheel nieuwe dienstverleningsvisie te ontwikkelen. Deze praktische aanpak sluit aan bij de bestaande visie op dienstverlening (2016-2020), die nog steeds relevant wordt geacht. Ondertussen is er een organisatievisie (2024) opgesteld waarin dienstverlening centraal staat.

In maart 2025 heeft de Rekenkamer een onderzoek afgerond, waarin de volgende aanbeveling is opgenomen.

"Stel doelen op voor de (digitale) dienstverlening en laat deze door de gemeenteraad vaststellen. Er hoeft geen uitgebreide visie opgesteld te worden, maar het is wel van belang dat er overkoepelende doelen worden vastgelegd, die duidelijk zijn en leidend voor de prioriteiten in de uitvoering van de dienstverlening."

Het college heeft deze aanbeveling overgenomen en toegezegd dat de doelen worden geformuleerd vanuit de uitgangspunten van de dienstverleningsvisie 2016-2020, waar nodig geactualiseerd naar vandaag de dag. Hiermee wordt vooral beschreven wat in de praktijk al wordt gedaan. Daarnaast draagt het bij aan de versterking van de controlerende taak van de raad ten aanzien van de uitvoering door het college of de gestelde doelen worden behaald.

De volgende doelen worden voorgesteld:

1. Aandacht: Structureel klantcontact meten en waar nodig verbeteren
2. Professionaliteit: Duidelijke en haalbare servicenormen hanteren en naleven
3. Integriteit: Eenduidige, eerlijke en zorgvuldige dienstverlening bieden
4. Verbinding: Inclusieve en toegankelijke digitale dienstverlening met ruimte voor persoonlijk contact.

In bijlage 1 zijn deze doelen en de bijbehorende acties nader uitgewerkt.

Beoogd resultaat

Het formuleren en laten vaststellen van dienstverleningsdoelen ter opvolging van de aanbeveling van de rekenkamer.

Kader

Dienstverleningsvisie 2016-2020

Organisatievisie

Rapport digitale dienstverlening Woudenberg (Rekenkamer)

Argumenten

De dienstverleningsvisie 2016–2020 is gebaseerd op de toenmalige kernwaarden: betrouwbaar, open en initiatiefrijk. In de organisatievisie van 2024 zijn de kernwaarden herijkt en opnieuw vastgesteld als: aandacht, professionaliteit, integriteit en verbinding. Op basis van deze vernieuwde kernwaarden worden de dienstverleningsdoelen geformuleerd. Hiermee blijft de gemeente trouw aan de uitgangspunten van de dienstverleningsvisie 2016–2020, maar sluit zij tegelijkertijd aan bij de actuele organisatieontwikkeling en maatschappelijke context. Deze aanpak zorgt voor samenhang tussen de bestaande visie en de vernieuwde interne koers.

Duidelijke doelen voor de dienstverlening zijn om meerdere redenen van belang, zoals:

- Sturing en focus in de uitvoering
Heldere doelen zorgen ervoor dat de uitvoering van de dienstverlening gericht en effectief is. Ze geven richting aan wat er bereikt moet worden en helpen bij het stellen van prioriteiten.
- Vergroten van transparantie en verantwoording
Door vooraf concrete doelen te formuleren, wordt het makkelijker om achteraf te toetsen of de dienstverlening goed functioneert. Dat versterkt de transparantie richting de raad en de inwoners.
- Consistente kwaliteit van dienstverlening
Doelen fungeren als ijkpunt voor de organisatie, waardoor er meer consistentie ontstaat in hoe en op welk niveau dienstverlening wordt geleverd, ongeacht wie uitvoert.
- Betere afstemming tussen organisatie en inwoner
Duidelijke doelen zorgen ervoor dat de dienstverlening aansluit bij de behoeften van inwoners en ondernemers, omdat ze richting geven aan klantgericht werken.
- Ondersteunen van monitoring en bijsturing
Als er doelen zijn vastgesteld, kan de uitvoering periodiek worden gemonitord en waar nodig bijgesteld. Dat maakt het mogelijk om continu te verbeteren.
- Versterking van de uitvoeringspraktijk
Voor medewerkers biedt het duidelijkheid over waar de organisatie naartoe werkt. Dat vergroot de betrokkenheid en het eigenaarschap in de uitvoering.

Het Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) wordt als belangrijk instrument ingezet om te beoordelen in hoeverre de gestelde doelen worden behaald.

In het geformuleerde doel onder de kernwaarde professionaliteit wordt gesproken over servicenormen. Het vaststellen van deze servicenormen valt binnen de uitvoerende taak van het college. Het college heeft de actuele servicenormen vastgesteld op 28-05-2024 en deze normen zijn samengevat als volgt:

- De website www.woudenberg.nl is 24 uur per dag en 7 dagen per week beschikbaar.
- Het gemeentehuis is telefonisch bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 8.30 tot 16.30 uur op telefoonnummer 14 033.
- Bij een terugbelverzoek wordt binnen 3 werkdagen teruggebeld door een medewerker
- Het noodnummer is 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar
- Meldingen die onze eigen dienst zelf kan afhandelen worden binnen 5 werkdagen opgelost.
- Wanneer de melding wordt uitbesteed aan een aannemer wordt dit gecommuniceerd aan de melder.
- In gevaarlijke situaties, met kans op schade of letsel wordt tijdens openingstijden binnen 24 uur actie ondernomen
- De servicebalie is voor iedereen zonder afspraak vrij en goed toegankelijk. Deze is geopend van maandag tot en met donderdag van 8.30 tot 16.30 uur en op vrijdag van 8.30 tot 12.00 uur.
- Social media wordt gemonitord van maandag tot en met vrijdag van 8.30 tot 16.30 uur. Er wordt alleen op directe vragen aan de gemeente gereageerd en dit binnen 1 werkdag.
- Als een brief om inhoudelijke reactie vraagt wordt binnen 3 werkdagen een ontvangstbevestiging gestuurd.
- Als een e-mail om inhoudelijke reactie vraagt, wordt deze binnen 5 werkdagen gestuurd. Er wordt altijd een automatische ontvangstbevestiging gestuurd op e-mails die gestuurd worden naar onfo@woudenberg.nl

Het volledige document met de vastgestelde servicenormen is opgenomen in bijlage 2. Vanwege de vrijdagssluiting van het gemeentehuis met ingang van 2026 zal het college op korte termijn deze servicenormen gewijzigd vaststellen.

Kanttekeningen en risico's

Bij het gebruik van meetbare doelen is er een risico dat de nadruk komt te liggen op makkelijk te meten aspecten (zoals wachttijden of afhandelingstermijnen), terwijl de kwalitatieve beleving van de inwoner onderbelicht blijft.

Maatschappelijk draagvlak

De gemeente wil voor iedereen toegankelijk, bereikbaar en betrokken zijn. Vanuit de kernwaarde verbinding streven we naar een dienstverlening die digitaal gebruiksvriendelijk is én waarin persoonlijk contact mogelijk blijft voor wie dat nodig heeft. We kiezen voor een benadering waarin openheid, toegankelijkheid en samenwerking met inwoners centraal staan.

Financiële consequenties

op juistheid beoordeeld door

Dit voorstel past binnen de begroting

	Voorstel	Begroot	Verschil	Gevolg budget	Naam Product
Uitgaven			€ 0	minder uitgaven	
inkomsten			€ 0	minder inkomsten	
Totaal	€ 0	€ 0	€ 0	tekort op begroting	

Dit raadsvoorstel heeft geen directe financiële consequenties.

Aanpak/uitvoering

Dit is uitgewerkt in de bijlage "Doelen op (digitale) dienstverlening

Communicatie

NVT

Bijlage(n)

D.nummer	Documentnaam	Geheimhouding	Actieve openbaarmaking
D.304621	Voorstel (digitale doelen dienstverlening)	Openbaar	<i>Dit veld hoeft voorlopig nog niet te worden ingevuld.</i> <i>Toelichting: T.z.t. zijn we op grond van de Wet open overheid (Woo) verplicht om bepaalde categorieën van documenten actief te publiceren. Wanneer die wettelijke plicht ingaat, zal hier vermeld moeten worden tot welke informatiecategorie het document behoort.</i>

Burgemeester en wethouders van Woudenberg

Z.D.M. van den Boogaard
Secretaris

M. Jansen-van Harten
Burgemeester