

Dienstverlening in ons DNA

Dienstverleningskader van de gemeenten Woerden en Oudewater

Wat we willen dat mensen buiten
over ons zeggen:

MENSELIJK
MAKKELIJK
BETROUWBAAR
BETROKKEN



Wat dat binnen
van ons vraagt:

EIGENAARSCHAP
VERTROUWEN
SAMENSPEL
VOORTDUREND LEREN &
VERBETEREN

Dienstverlening in ons DNA

Dienstverleningskader van de gemeenten Woerden en Oudewater

Dienstverlening doen we dagelijks als gemeente. Het is wie we zijn. Maar hoe doen we dat?

Wanneer vinden we dienstverlening goed? En wat vraagt dat van ons?

Dat hadden we nog niet vastgelegd. Daarvoor is dit kader.

Dit dienstverleningskader is onderdeel van de ontwikkeling van onze organisatie en hangt daar nauw mee samen.

Dit kader bestaat uit drie delen:

A. De context: De positie van dienstverlening

Wat vraagt dienstverlening van de organisatie en hoe hangt dit samen met wat we al doen?

Dat staat in het eerste deel.

B. Dienstverlening in ons DNA: Kaders voor iedereen

Dit is de kern van dit kader. Hierin staan de centrale uitgangspunten voor onze dienstverlening voor de hele organisatie, collegeleden en raadsleden.

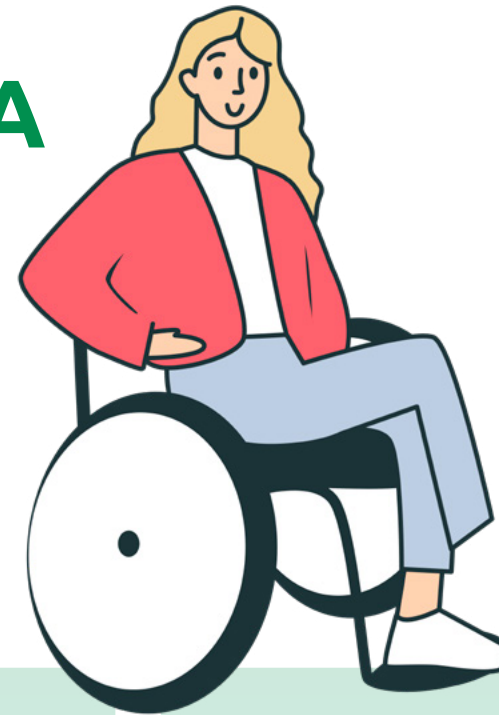
Deze uitgangspunten gaan over hoe wij omgaan met de samenleving.

Dit vertalen we door in alles wat we doen.

C. Wensbeeld: De stip op de horizon

Een wensbeeld van de toekomst: daar werken we naar toe. Hierin staat een beeld geschetst op basis van gesprekken met betrokkenen van binnen en buiten de organisatie.

Dit gaat over onze processen en werkwijzen, over onze communicatiekanalen, over technologie en systemen. Maar dit gaat vooral over houding en gedrag. Daarin ligt de basis om het wensbeeld te realiseren.



Deel A.

De context: De positie van dienstverlening

Dit dienstverleningskader geeft nieuwe richting voor de organisatie. Maar dienstverlening is niet iets nieuws wat we er nu 'bij' gaan doen. Het is in de kern al wie we zijn. Dit kader gaat over hoe we dat doen en hoe we omgaan met de samenleving. Het hangt nauw samen met andere ontwikkelingen in de organisatie en een aantal andere beleidsterreinen. Deze context vind je in dit deel.

Samenhang met organisatievisie en kernwaarden

Onze organisatievisie luidt:

Verbonden met het hart

Met passie en plezier werken we voor onze samenleving. Een samenleving waar mensen zich betrokken en gehoord voelen. We zijn wendbaar en maken verbinding met onze gemeenten en het Groene Hart. We maken duidelijke keuzes. We werken vanuit onze talenten en deskundigheid en benutten dit door samen te werken. Zo zijn we een voorspelbare, open en betrouwbare partner.

Onze kernwaarden zijn eigenaarschap, samenspel, vertrouwen en voortdurend leren en verbeteren. Deze organisatievisie en kernwaarden zijn het fundament waar we onze dienstverlening op bouwen. Ze zijn randvoorwaardelijk.

Om dienstverlenend te zijn moeten we allemaal **eigenaarschap** tonen: we zijn allemaal verantwoordelijk voor onze dienstverlening en zijn hierop aanspreekbaar. Dit kan alleen vanuit **samenspel** en goede onderlinge afstemming. Want vaak zijn er meerdere teams betrokken bij dezelfde dienstverlening. We moeten allemaal werken vanuit **vertrouwen** in elkaar en in inwoners. We gaan uit van ieders goede intenties, nemen elkaar serieus en durven fouten te

maken om daarvan te kunnen leren. **Voortdurend leren en verbeteren** geven we vorm door meer met evaluaties te werken en onze inwoners te vragen hoe ze onze dienstverlening ervaren.

Deze kernwaarden gaan over wie we zijn en hoe we werken. Dat zijn termen voor binnen de organisatie, maar mét een groot effect buiten. Dit dienstverleningskader kijkt juist van buiten naar binnen. Het gaat over wat anderen van ons mogen verwachten en hoe wij willen dat zij ons ervaren. Werken wij volgens onze organisatievisie en kernwaarden, dan pas kunnen wij onze dienstverlening zó inrichten dat mensen het contact met ons ervaren als **menselijk, makkelijk, betrouwbaar** en **betrokken**.

Samenhang met andere beleidsterreinen

Dienstverlening in dit kader gaat over houding en gedrag, over hoe wij omgaan met de samenleving. Dit raakt aan al ons werk. Naast dit kader zijn er ook andere beleidsterreinen die richting geven aan de manier waarop wij omgaan met de samenleving. Daar zit dus overlap in. Dat is terug te lezen in dit dienstverleningskader. Sommige stellingen sluiten naadloos aan bij één van

die beleidsterreinen. Deze beleidsterreinen gaan over een deelgebied van onze dienstverlening. Dit dienstverleningskader hangt daar als een soort algemene paraplu boven. Een belangrijke rode draad door al deze thema's is respect, wederkerigheid en verwachtingsmanagement.

De volgende beleidsterreinen geven ook richting aan hoe wij omgaan met de samenleving:



Communicatie

Gaat over hoe wij de samenleving informeren en in beweging brengen, of we dat op tijd doen en hoe wij toegankelijk kunnen communiceren op zo'n manier dat iedereen dit kan begrijpen.



Participatie

Gaat over hoe wij mensen vragen om met ons mee te praten, mee te beslissen en samen te werken.



Gebiedsgericht werken

Gaat over hoe we oog hebben voor signalen uit de samenleving en hoe we daar als gemeente mee omgaan. En hoe we integraal kunnen werken.



Inclusie

Gaat over hoe wij ervoor zorgen dat wat wij doen voor iedereen toegankelijk is. En dat iedereen zich welkom en betrokken kan voelen in onze gemeente.



Online dienstverlening

Gaat over hoe wij onze online kanalen en dienstverlening inrichten en toegankelijk maken.



Kader is uitgangspunt voor alle diensten en processen

Dit dienstverleningskader is gericht op algemene uitgangspunten voor onze dienstverlening. Dit is leidend in alle diensten en processen. Dat betekent dat alle teams met dit kader in de hand naar de eigen dienstverlening kunnen kijken. En dat betekent dat dit kader leidend is bij de vormgeving van nieuwe diensten, technologieën en communicatiekanalen.

Kaders voor ambtenaren, collegeleden én raadsleden

Inwoners hebben contact met de gemeente. Voor de meesten maakt het niet uit of dat met een ambtenaar, collegelid of raadslid is. We vertegenwoordigen allemaal de gemeente. Deze kaders gelden dus voor ons allemaal. Ook als je zelf geen rechtstreeks contact hebt met de samenleving ben je dienstverlenend. Als je beleid schrijft, doe je dat met de eindgebruiker in gedachten bijvoorbeeld. Als je intern onze systemen inricht, doe je dat zó dat onze collega's dienstverlenend kunnen zijn.

Directieleden en managers hebben hierin een voorbeeldfunctie. Met hun gedrag dragen ze uit wat we belangrijk vinden en van elkaar verwachten. Dit geldt ook voor collegeleden en raadsleden.

Deel B.

Dienstverlening in ons DNA: Kaders voor iedereen

Dit deel is de kern van dit kader en gaat om houding en gedrag. Om hoe wij met de samenleving omgaan. Dat ligt aan de basis van onze dienstverlening.

Leidend principe

Dienstverlening zit in ons DNA. Het heeft prioriteit. We dragen er allemaal aan bij en dat doen we samen. Het is wie we zijn en zit in alles wat we doen, binnen én buiten. Dienstverlening gaat over de houding die anderen van ons mogen verwachten én over wat wij van anderen mogen verwachten. Doen we dit goed, dan ervaren anderen het contact met ons als **menselijk**, **makkelijk**, **betrouwbaar** en **betrokken**.



Menselijk

Wat we willen dat anderen over ons zeggen:

'IK VIND DE MEDEWERKERS VRIENDELIJK EN RESPECTVOL.'
'DE GEMEENTE DENKT MET ME MEE.'

Wat we nu ook wel horen en niet meer willen horen:

'BIJ DE GEMEENTE DENKEN ZE IN SYSTEMEN, NIET IN MENSEN.'
'DE TOON IS SOMS ZO BETUTTELEND EN KLEINEREND. MAAR IK BEN NIET DOM.'

Als wij menselijk zijn, luisteren we oprecht naar de ander. We vragen door, we proberen de vraag te begrijpen en kunnen ons inleven in de situatie van de ander. Kortom, we kijken naar de mens die voor ons zit (of die ons belt of mailt) en niet alleen naar een zaak die we in behandeling moeten nemen.

Veel binnen de gemeente draait om systemen en om wet- en regelgeving. Dat maakt dat wij heel snel 'kan niet/mag niet' zeggen. En natuurlijk kán of mág niet alles. Maar daar is de ander nog niet mee geholpen. Dus als we 'nee' moeten verkopen, leggen we helder uit waarom dat zo is. En denken we mee over wat wel mogelijk is.

Dat doen we vanuit gelijkwaardigheid en vertrouwen. We werken met mensen voor mensen, dus contact mag persoonlijk zijn. Het is fijn als we lol hebben in het contact. Even een grapje maken mag of vragen hoe het met de ander gaat. Uiteraard blijven we wel altijd professioneel.



Makkelijk

Wat we willen dat anderen over ons zeggen:

'IK SNAP HOE IK ALLES KAN REGELEN EN KAN DIT MAKKELIJK DOEN.'
'IK KAN GOED TERECHT BIJ DE GEMEENTE.'

Wat we nu ook wel horen en niet meer willen horen:

'WE HEBBEN NIET ALLEMAAL 'GEMEENTE' GESTUDEERD. HET IS NET EEN LABYRINT.' 'WOLIGE VAAGTAAK LEEST NIEMAND VOOR DE LOL.'

We zorgen ervoor dat we alles zo makkelijk mogelijk maken. Voor de gebruiker en voor ons. Dat maakt het leuker en sneller om dingen met ons te regelen. Dus communiceren we toegankelijk in taal en beeld. En maken we onze processen zo simpel mogelijk. Soms zijn dingen nou eenmaal complex, dan kijken we hoe we mensen zo goed mogelijk kunnen helpen.

Makkelijk betekent ook dat wij er niet vanuit gaan dat anderen de weg weten in onze organisatie of in wet- en regelgeving. We willen kastje-muur vermijden en zijn er samen verantwoordelijk voor dat mensen geholpen worden. Makkelijk sluit aan bij menselijk. We zijn zelf benaderbaar en makkelijk aanspreekbaar, bijvoorbeeld doordat we op locatie zichtbaar zijn.

We zijn ons ervan bewust dat mensen verschillend zijn en verschillende behoeften hebben in hoe zij contact met ons hebben. Daar houden we zoveel mogelijk rekening mee. We vinden het belangrijk om inclusief te werken. Dat betekent dat iedereen in onze gemeente van onze diensten gebruik moet kunnen maken. En als dat niet makkelijk gaat, dan staan wij klaar met hulp.

Betrouwbaar

Wat we willen dat anderen over ons zeggen:

'IK WEET STEEDS WAAR IK AAN TOE BEN EN WAT IK KAN VERWACHTEN.'
'IK KRIJG TIJDIG REACTIE.'

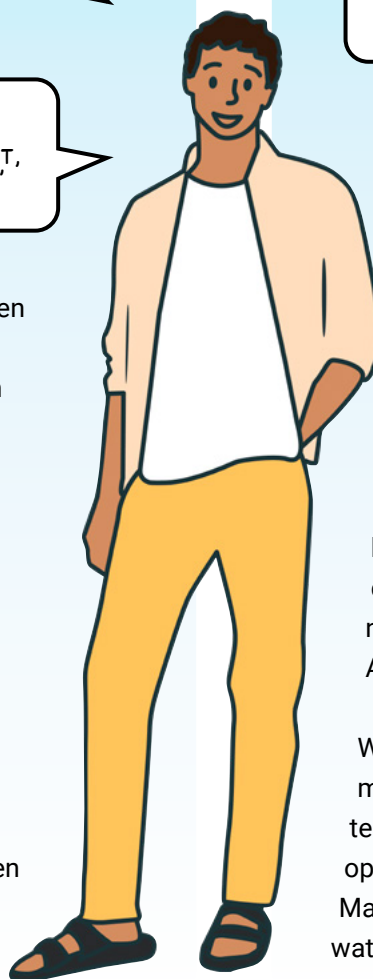
Wat we nu ook wel horen en niet meer willen horen:

'EERST ZEIDEN JULIE SUS EN NU IS HET ZO.'
'ALS HET MOEILIK WORDT OF NIET PRECIJS IN DE REGELS PAST,
DAN WORDT HET STIL EN HOOR JE DE GEMEENTE NIET MEER.'

Mensen moeten op ons kunnen bouwen en weten wat ze kunnen verwachten. Dat kan alleen als wij duidelijk maken waarom we de dingen doen die we doen. En als we tijdig communiceren en reageren. Zo overvallen we mensen minder met wat we doen.

Dit doen we ook als het moeilijk wordt. Als wij niet goed weten wat er gaat gebeuren of als we al weten dat er vervelende keuzes aan komen. Ook dan zijn we open en transparant zodat we aan vertrouwen bouwen. Als wij het nog niet weten, dan zeggen we dat gewoon. En geven we een inschatting wanneer we het wel weten. We houden mensen op de hoogte.

Afspraak is afspraak. Dat is de basis. We zeggen wat we doen en we doen wat we zeggen. En wat we meteen kunnen doen, pakken we ook meteen op. Merken we dat we eerdere afspraken niet gaan halen? Dan communiceren we dat proactief en open naar mensen.



Betrokken

Wat we willen dat anderen over ons zeggen:

'DE MEDEWERKERS WETEN WAAR ZE HET OVER HEBBEN
EN KENNEN ONZE GEMEENTE GOED.'
'DE GEMEENTE HEEFT AANDACHT VOOR MIJN MENING
EN NEEMT DEZE SERIEUS.'

Wat we nu ook wel horen en niet meer willen horen:

'HET MAAKT NIET UIT WAT IK ZEG. HET IS TOCH AL BESLOTEN.'
'HET KAN ZE NIET SCHELEN. ZIJ WONEN HIER TOCH NIET.'

Met passie en plezier werken we voor onze samenleving. Dat is te merken aan ons werk. We houden van ons vak en daarin willen we voortdurend leren en verbeteren.

We zetten ons graag in voor onze gemeente en doen ons best die te leren kennen. We zijn betrokken bij wat er speelt in onze kernen en bij de mensen die hier wonen, werken en verblijven. We zijn nieuwsgierig naar wat zij vinden en nemen de tijd om daarnaar te luisteren. Andersom denken wij ook graag mee.

Wij gaan ervan uit dat iedereen het beste voor heeft met de gemeente, met elkaar en met ons. Ook als we verschillen van mening van elkaar en tegenover elkaar staan. Dat kan gebeuren als er verschillende belangen op tafel liggen. Daar zijn wij open over. We nemen iedereen serieus. Maar we kunnen niet alles mogelijk maken. Daarom zijn we duidelijk over wat we met ieders inbreng doen en waarom.



Wederkerigheid

Dienstverlening bij de gemeente draait niet alleen om een klant-aanbieder relatie. Als gemeente hebben we verschillende relaties met de samenleving. We bieden diensten aan, maar stellen ook regels op en handhaven die. We werken samen met de samenleving aan een betere gemeente. Dit vraagt van ons een dienstverlenende houding. Maar dat is ook wederkerig.

Wij verwachten een respectvolle houding van de samenleving terug. Ook als wij slecht nieuws brengen omdat we bijvoorbeeld een vergunning niet toekennen. We hebben begrip voor de emoties die dat oproept. Maar we trekken wel een grens als inwoners echt onvriendelijk of respectloos zijn tegen ons of tegen elkaar. Dat doen wij respectvol.

We mogen verwachten dat mensen begrijpen dat wij niet alles voor iedereen kunnen waarmaken en dat dat niet aan de individuele ambtenaar ligt die ze tegenover zich hebben.

Wij gaan uit van de betrokkenheid van mensen bij elkaar en bij ons. Wij vragen van hen dat zij ons en elkaar serieus nemen en bereid zijn naar elkaar te luisteren.

En ook andersom geldt: afspraak is afspraak. We mogen verwachten dat iedereen zich aan de afspraken en regels houdt. Gebeurt dat niet, dan is het onze rol om mensen daarop te attenderen.



Interne dienstverlening

Uiteraard gelden deze kaders ook intern. We denken met elkaar mee en helpen elkaar. Dat werkt leuker samen. We durven elkaar hier op aan te spreken.

Zo dragen we bij aan betere dienstverlening. We zijn allemaal een schakel in die keten. Laat je een collega wachten? Grote kans dat de collega daardoor weer te laat is bij een inwoner of partner.

We koppelen altijd aan elkaar terug. Als een collega bijvoorbeeld een vraag aan je doorzet, dan laat je weten of je dat opgepakt hebt.

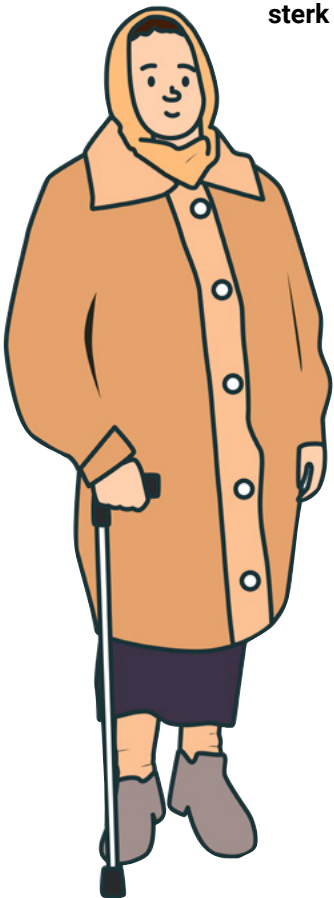
We zijn betrokken bij elkaar en zijn nieuwsgierig naar elkaars expertise. We betrekken elkaar op tijd zodat iedereen de ruimte heeft om vanuit het eigen vakgebied mee te denken. Daarvoor is het belangrijk dat we elkaar kennen en weten te vinden.

Ook intern houden we onze teksten en processen zo makkelijk mogelijk. Dat werkt fijner en sneller.

Deel C.

Wensbeeld: De stip op de horizon.

Het wensbeeld beschrijft de gemeente die we willen zijn. Soms zijn we dat al, soms nog niet. Daar gaan we aan werken en dat heeft tijd nodig. Het wensbeeld is gebaseerd op gesprekken met raadsleden, partners, ondernemers, inwoners en medewerkers in 2024. Zij schetsten allemaal een sterk vergelijkbaar beeld. Het is een toekomstbeeld. Maar wel een realistisch toekomstbeeld waar we naar toe kunnen groeien.



“Het gemeentehuis of Stads Kantoor. Zo vaak komt u er niet. Dat hoeft ook niet. Want bijna alles wat u met de gemeente wilt regelen, kan online. Lekker snel, makkelijk en u weet steeds waar u aan toe bent. Vraagt u bijvoorbeeld een vergunning aan, dan kunt u online uw aanvraag volgen. Daarvoor hebben wij onze kanalen op elkaar afgestemd, zodat het niet uitmaakt of u via mail, chat of social media bij ons binnenkomt.

Natuurlijk kunt u nog gewoon langskomen of bellen. U bent van harte welkom! We nemen graag de tijd voor u. De balie is niet altijd open, maar wel op handige tijden. Zo kan iedereen een goed moment plannen.

Wij weten dat niet iedereen hetzelfde is. Daarom proberen wij alles zo in te richten dat iedereen het kan gebruiken. Dat verzinnen wij natuurlijk

niet zomaar achter ons bureau. Wij nodigen onze gebruikers uit om met ons mee te denken. Dat kost tijd. Maar het maakt ons werk leuker en het scheelt achteraf telefoontjes van mensen die er niet uitkomen.

Om zeker te weten dat alles goed gaat, vragen we regelmatig uw feedback. Loopt u vast? Of heeft u een klacht? Dat horen we graag. Daar kunnen we van leren.

We zorgen ervoor dat we u proactief informeren en dat doen we via verschillende kanalen. Zo kunt u zelf kiezen hoe u graag op de hoogte wilt blijven van alles wat de gemeente doet. Dat doen we zo duidelijk en toegankelijk mogelijk. We zorgen dat we inzichtelijk maken waar we wel en niet van zijn als gemeente. Zo weet u waarvoor u bij ons terecht kunt.

Met elke vraag voor de gemeente kunt u ons bellen of mailen. De meeste vragen kunnen we direct beantwoorden. Soms is een collega niet bereikbaar. Dan bellen we u terug. Soms is een vraag wat lastiger en hebben we even tijd nodig om alles voor u uit te zoeken. Dan laten we u vast weten dat het wat langer kan duren. Een moeilijke vraag betekent natuurlijk niet een moeilijk antwoord. Want wij weten dat u geen 'gemeente' gestudeerd heeft. Dus staat het er in begrijpelijk Nederlands. Wel zo duidelijk.

En bent u bang dat uw vraag op het 'verkeerde' bureau binnenkomt? Of dat u van het kastje naar de muur gestuurd wordt? Dat bestaat niet. Wij zorgen er intern voor dat uw vraag bij de juiste collega terecht komt. Zo heeft u sneller antwoord en kost het u minder moeite.

Nog liever zijn wij uw vraag al voor. Dat doen we door proactief met u mee te denken. Weten wij dat u recht heeft op een toeslag die u nog niet ontvangt? Dan regelen wij dat voor u.

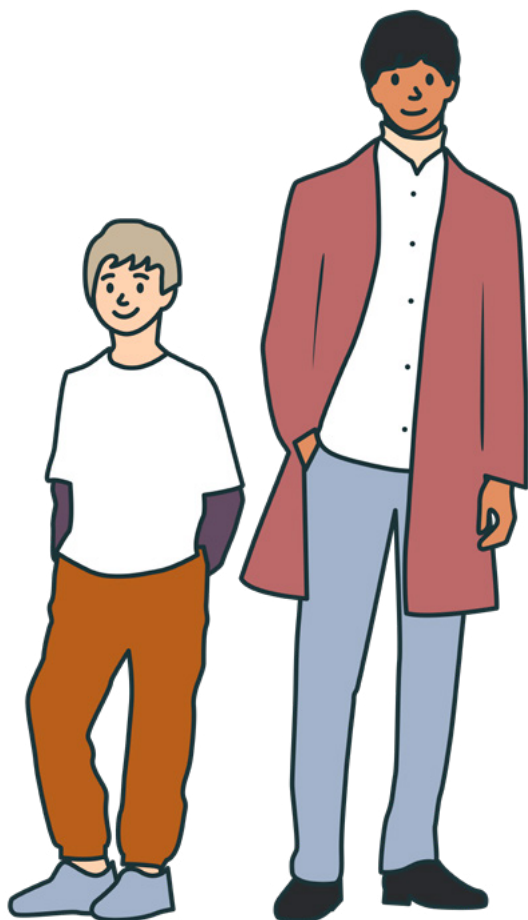
Hoe graag we het ook zouden willen, we kunnen niet alles voor iedereen waarmaken. Daar hebben we de tijd en het geld niet voor. Dus maken we scherpe keuzes. Daarbij kijken we naar wat er nodig is en hoe we dat zo efficiënt mogelijk doen, voor u én voor onszelf.

En afspraak is afspraak. Daar houden we ons aan. Dat vragen we trouwens ook terug. Dus wij zijn duidelijk over wat we van u verwachten, bijvoorbeeld als u een buurtfeest geeft, een bedrijf start of uw afval wegbrengt.

Onze organisatie staat midden in de samenleving als partner van alle vrijwilligers, organisaties en ondernemers die onze gemeenten mooier maken. Onze medewerkers kennen de gemeenten goed. Werken we aan een thema of in een bepaalde buurt? Dan leren we dat zo goed mogelijk kennen. We kijken wat daar al eerder heeft gespeeld en welke collega's hier nu betrokken zijn. We fietsen langs en luisteren naar wat er leeft.

Als wij een idee hebben of tegen een probleem aanlopen, dan bellen we natuurlijk eerst onze partners. Zo weten we wat we aan elkaar hebben en hoe we elkaar kunnen aanvullen, zonder onnodig dubbel werk te doen. Gelukkig zijn de lijnen kort en weten we goed wie we moeten hebben. Andersom geldt hetzelfde. Al onze partners hebben vaste contactpersonen binnen de gemeente. Is er bij ons een wisseling van de wacht? Dan zorgen wij voor een warme overdracht. Zo weet uw nieuwe contactpersoon wat u in het verleden met de gemeente hebt afgesproken.





Best handig, want zo makkelijk is het niet, de weg weten in de gemeentelijke organisatie. Onze collega's kunnen dat wel. Wij zijn goed op elkaar ingespeeld. We kennen elkaar, staan voor elkaar klaar en denken met elkaar mee. Zo kunnen we u beter helpen.

Als het kan, vragen we u om met ons mee te denken over uw buurt of over nieuw beleid. We laten u dan weten waar u precies over mee kunt denken. We zorgen dat dat op verschillende manieren kan. En we weten dat sommige stemmen harder klinken dan andere. Dus zoeken we actief de stille stemmen op. We luisteren naar iedereen. En we nemen uw inbreng serieus. Dat kunt u merken doordat u dit terug ziet in besluitvorming.

Natuurlijk kunnen we niet altijd alles overnemen, maar dan leggen we helder uit waarom dat wel of niet kan. Is er geen ruimte om mee te denken? Dan vragen we het niet aan u. Maar we zorgen er wel voor dat u altijd tijdig en makkelijk kunt weten wat er speelt.

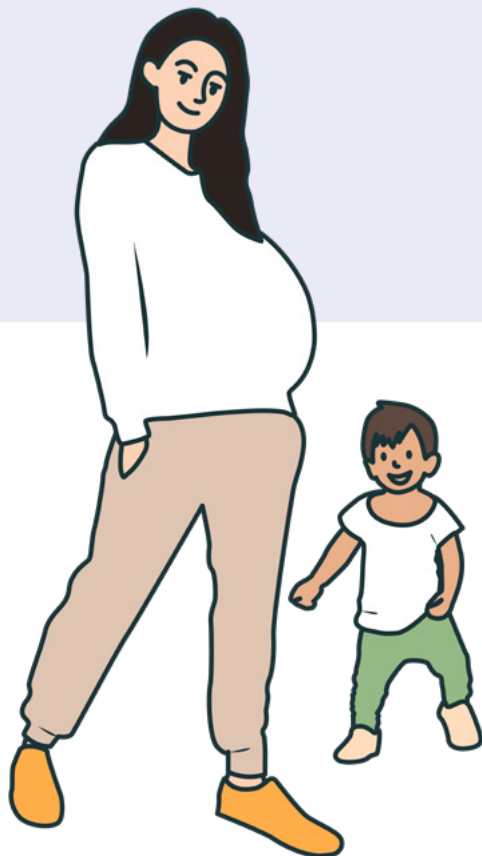
Heeft u zelf een idee voor uw wijk of dorp? Ook dan kunt u bij ons terecht. We hebben een centraal loket voor uw ideeën. Maar natuurlijk kunt u ook altijd een ambtenaar benaderen met uw plannen. We zijn zichtbaar aanwezig in de wijken, dus makkelijk aan te spreken. Of kom langs bij één van

de ontmoetingspunten in de gemeente, daar zitten wij of onze partners regelmatig klaar om u verder te helpen.

Maar soms moeten we 'nee' verkopen. Bijvoorbeeld als u iets wilt, wat niet kan binnen wet- en regelgeving. Of omdat u een idee heeft waar wij geen tijd of geld voor hebben. 'Nee' is nooit leuk. Dat begrijpen wij ook. Daarom zorgen wij ervoor dat u weet waaróm u 'nee' te horen krijgt. Daar zijn we zo snel mogelijk helder over. Dan weet u dat u een andere oplossing moet zoeken. Daar denken we graag over mee. We kijken wat wél mogelijk is, zelfs als wij het niet kunnen bieden. Ook daarom zijn we zo blij met al onze bevlogen partners en vinden we het belangrijk hen te faciliteren. Samen kunnen we meer maatwerk leveren.

Want wij willen een gemeente zijn waar u op kunt bouwen. Zodat u weet wat u aan ons heeft. Weten wij dat zelf nog niet? Dan zijn wij daar eerlijk en open over. Wij vinden het belangrijk dat u ons kunt vertrouwen en andersom. Niet alleen voor u. Ook voor ons. Het maakt ons werk leuker als we samen met u kunnen bouwen aan deze twee prachtige gemeenten."

Dit dienstverleningskader is tot stand gekomen na gesprekken met partners, medewerkers en raadsleden van de gemeenten Woerden en Oudewater en met beleidsadviseurs voor dienstverlening uit andere gemeenten.



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).

De organisatie van Woerden werkt voor de zelfstandige gemeenten Woerden en Oudewater. Dit dienstverleningskader is vastgesteld in 2025 door de gemeenteraden van beide gemeenten.



Gemeente **Oudewater**

