

RAADSBESLUIT

D/25/176508

Z/25/080783



Onderwerp: Aanpak op dienstverlening: Dienstverlening in ons DNA

De raad van de gemeente Woerden;

gelezen het voorstel d.d. 18 maart 2025 van:

- burgemeester en wethouders

gelet op het bepaalde in artikel 108 in de Gemeentewet;

b e s l u i t (GEAMENDEERD):

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:
 - a. Menselijk
 - b. Makkelijk
 - c. Betrouwbaar
 - d. 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.
5. **De implementatie, borging en evaluatie van dit beleidskader te dekken uit de reeds beschikbaar gestelde extra middelen (2 miljoen euro) voor het versterken van de organisatie en niet door extra middelen mee te nemen in de integrale afweging van de Kadernota 2026-2029.**

Aldus besloten door de raad van de gemeente Woerden in zijn openbare vergadering, gehouden op 22 mei 2025

De griffier,

mevrouw Fransje E.H.M. Backerra

De voorzitter,

mevrouw Monique M. Bonsen-Lemmers