



Onderwerp			
Nummer	Z/25/080783 D/25/176452	Datum publicatie	1 mei 2025
Portefeuillehouder	Mariëtte Pennarts-Pouw	Contactpersoon	Sanne van den Hoek
		Raadsadviseur	Gerdi Stroeks

Gevraagd besluit	- 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: - Menselijk - Makkelijk - Betrouwbaar - Betrokken - Het college opdracht te geven om de raad structureel te informeren over de voortgang van dienstverlening middels de P&C cyclus. - Het college opdracht te geven het tevredenheidsonderzoek iedere twee jaar te herhalen en de resultaten te rapporteren aan de raad. - Kennis te nemen van het Implementatieadvies Dienstverlening in ons DNA en de basisafspraken voor dienstverlening.
Bijgevoegde stukken	- Raadsbesluit Aanpak op dienstverlening: Dienstverlening in ons DNA - Dienstverleningskader: Dienstverlening in ons DNA - Overzicht van voor dienstverlening relevante wet- en regelgeving - Basisafspraken Dienstverlening in ons DNA - Implementatieadvies Dienstverlening in ons DNA
Publieks-samenvatting	De gemeente Woerden wil een voortdurende verbetering van de dienstverlening voor iedereen in de gemeente. Hiertoe is het kader "Dienstverlening in ons DNA" opgesteld. Het omvat heldere uitgangspunten en normen om verwachtingen te managen en voortgang te volgen. Het kader is ontwikkeld om de dienstverlening te verbeteren en meer samenhang te creëren in de organisatie. Gesprekken met raadsleden, externe partners en medewerkers over de kwaliteit van dienstverlening maakten onderdeel uit van het ontwikkelproces. Als grootste aandachtspunt werd door hen aandacht voor de grondhouding genoemd: hoe gaan we met mensen om, zijn we in staat om empathisch te denken en handelen. Dit gaf richting aan vier centrale uitgangspunten in het dienstverleningskader: menselijk, makkelijk, betrouwbaar en betrokken. Argumenten – Het kader sluit aan bij inbreng van partners, raadsleden en medewerkers. – Het kader sluit aan bij de organisatievisie en kernwaarden. – Het kader sluit aan bij landelijke richtlijnen voor dienstverlening. – Gelegenheid om voortgang en impact te volgen.



	Kantttekeningen, risico's en alternatieven – Alleen een kader is niet voldoende; ondersteuning is nodig. – Nog geen duidelijkheid over wanneer het wensbeeld volledig bereikt wordt. – Monitoren van KPI's blijft een uitdaging. – Financiën ontbreken voor herhaling van tevredenheidsonderzoek. – Een advies in plaats van een plan. Financiële gevolgen Er is geen budget beschikbaar voor dienstverlening als overkoepelend taakgebied. In 2025 wordt gekeken of een efficiencyslag gemaakt kan worden. Omdat dit naar verwachting niet voldoende dekking oplevert, neemt het college van Woerden voor dienstverlening een structureel bedrag van €50.000,- per jaar mee in de integrale afweging van de Kadernota 2026-2029.
--	--

Procedure	
Behandelveorstel	Behandeling op de politieke avond van 8 mei en in de raadsvergadering van 22 mei 2025.
Vervolg	Voor een goede implementatie wordt het dienstverleningskader na vaststelling met een interne communicatiecampagne gelanceerd. In 2025 wordt onderzocht of samenwerking binnen het domein Publiek en Veiligheid leidt tot ruimte voor dienstverleningstaken binnen de bestaande formatie. Eind 2025 informeert het college de raad over de voortgang.

Voorgeschiedenis		
Datum	Link	Onderwerp en relevante informatie
15 januari 2025	Politieke avond 15 januari 2025 20:00:00, Gemeente Woerden	Themasessie Dienstverlening met presentatie
22 oktober 2024	RIB Voortgang aanpak op dienstverlening D24159372	Raadsinformatiebrief over voortgang aanpak op dienstverlening met bijlagen: 1. Verslag gesprekken aanpak op dienstverlening 2. Wensbeeld Dienstverlening in ons DNA

Regelgeving	
naam en link	relevante artikelen en informatie
Artikel 109 Gemw.	Over de bevoegdheid tot regeling en bestuur inzake de huishouding van de gemeente