Zaaknummer: 17834-2025
Documentnummer: 17834-2025:803023

Raadsinformatiebrief

Onderwerp
Programma Dienstverlening

Datum
02-12-2025

Toelichting
Als gemeente werken we dagelijks aan onze dienstverlening. Wij verstrekken paspoorten, beantwoorden vragen, helpen initiatiefnemers met hun plannen. Onze dienstverlening verandert ook steeds. Wettelijke taken die op ons afkomen, zoals de Wet open overheid, zorgen ervoor dat we ons voortdurend moeten blijven ontwikkelen. Ook de vervanging van software, zoals ons zaaksysteem, zorgt ervoor dat we onze processen steeds moeten bijsturen.

In deze veranderende omgeving is het belangrijk dat we doen wat we zeggen en zeggen wat we doen, en dat we veranderingen integraal aanpakken zodat ze elkaar versterken.

Het programma Dienstverlening heeft als doel om, vanuit een herijkte ambitie, de (digitale) dienstverlening van de gemeente verder te verbeteren en de gestelde doelen te versterken. De verschillende projecten en activiteiten worden hierbij planmatig uitgevoerd om deze ambitie te realiseren.

Door onze ambitie helder te verwoorden weten de inwoners wat ze van ons kunnen verwachten. En weten onze medewerkers welke dienstverlening ze moeten leveren. Door regelmatig te meten of we onze ambities waarmaken, wordt duidelijk waar we onze dienstverlening kunnen verbeteren. Op basis van deze metingen sturen we vervolgens bij.

Het verbeteren van de dienstverlening is een continu proces en raakt de hele organisatie. Het gaat niet alleen om het aanpassen van processen, maar ook om het veranderen van gedrag en de manier van samenwerken.
We gaan de behoeften van inwoners structureel monitoren en meten. Dit nemen we op in het uitvoeringsdocument, de volgende fase van het programma Dienstverlening.

Vervolgstappen
2026 Staat in het teken van bewustwording en wederkerigheid – het besef dat goede dienstverlening een samenspel is tussen medewerker en inwoner. We brengen het programma Dienstverlening 2025-2030 onder de aandacht bij medewerkers en sturen periodiek op de afspraken die we hebben gemaakt.

In het eerste of tweede kwartaal van 2026 voeren we een klantbelevingsonderzoek uit. Op basis van de uitkomsten stellen we – waar nodig – het uitvoeringsprogramma bij en brengen we focus aan voor de projecten in 2026.

Bijlagen
Programma Dienstverlening

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders,

gemeentesecretaris	burgemeester
	
J.W.M. van de Ven	L.A.G.P. van der Aa