

Aan de gemeenteraad

21 MEI 2025

Ons kenmerk 853546
Bijlage(n) 1

Onderwerp
Uitvoeringsprogramma Dienstverlening 2025-2029

Datum
20 mei 2025

Geachte raadsleden,

Wij streven naar goede dienstverlening aan onze inwoners. Goede dienstverlening aan inwoners is een gemeentelijke kerntaak. Het richt zich op een soepele afhandeling van aanvragen en verzoeken, het bieden van adequate ondersteuning en een heldere communicatie naar inwoners. Goede dienstverlening vergroot het vertrouwen in de overheid. Daarnaast draagt het bij aan een betere kwaliteit van leven en een positieve relatie met de inwoners, ondernemers, verenigingen en maatschappelijke organisaties.

Uitvoeringsprogramma dienstverlening 2025-2029 en maatregelen 0-meting

Met het bijgevoegde uitvoeringsprogramma werken we aan het continue verbeteren van onze dienstverlening. In uw vergadering van [18 april 2023](#) heeft u de Dienstverleningsvisie 2023-2033 vastgesteld. Daarna is een 0-meting uitgevoerd. De uitkomsten van dit externe onderzoek zijn op [16 januari 2024](#) gepresenteerd tijdens een informatieavond. Er zijn toen drie algemene verbeterpunten benoemd; te weten meldingen openbare ruimte, algemene vraag of verzoek en aanvraag vergunning.

Op basis van de 0-meting is als prioriteit gestart met een inzet op deze verbeterpunten. Parallel hieraan is gewerkt aan een uitvoeringsprogramma om de kwaliteit van de dienstverlening procesmatig te borgen en verder te verbeteren. In deze brief geven wij informatie hierover. Voor een algemeen beeld over de aanpak van de dienstverlening verwijzen wij u naar bijgevoegd uitvoeringsprogramma.

Verbeteren meldingen openbare ruimte

Om de behandeling van meldingen in de openbare ruimte te verbeteren zijn maatregelen genomen. Voor de afhandeling is een nieuw softwarepakket aangeschaft. Hiermee is het mogelijk om uitgebreidere informatie aan inwoners te verschaffen. Tevens is het beter mogelijk de afhandeling te monitoren. Daarnaast is gestart met een nieuwe aanbesteding waarbij de bestekken voor onderhoud groen en bestrating zijn samengevoegd. Dit voorkomt dat discussie tussen de verschillende aannemers ontstaat wie verantwoordelijk is voor het oplossen van de melding. Daarnaast is met de medewerkers overleg gevoerd om concreter en uitgebreider op meldingen te reageren. Met de nieuwe software is dat ook praktisch beter mogelijk. Tenslotte zijn er binnen het team werkafspraken gemaakt ten aanzien van actievere terugkoppeling en communicatie naar melders.

Algemene vraag of verzoek

Binnen de organisatie is en wordt gewerkt aan het vergroten van het bewustzijn en het nemen van eigenaarschap, in het bijzonder wanneer vragen niet heel eenduidig tot één team of functionaris zijn terug te leiden. Het nemen van eigenaarschap voorkomt dat verzoeken rondgaan door de organisatie, en/of de inwoner onnodig lang moet wachten. Door de teamleiders en directie wordt hier nadrukkelijk op gestuurd en zijn organisatorische maatregelen genomen. Daarbij is veel aandacht voor bewustwording van wat het effect is van niet actief meedenken met inwoners of niet duidelijk of tijdig communiceren.

Landelijke ontwikkelingen worden tevens gebruikt om de algemene dienstverlening verder te verbeteren. Hierbij gaat het om de Wet versterking participatie op decentraal niveau, de Wet versterking waarborgfunctie Algemene wet bestuursrecht en de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer. Deze wetten kennen meerdere verplichtingen die in de loop van de komende jaren geïmplementeerd worden in de bedrijfsvoering. Algemene kernelementen van de nieuwe wetgeving is de dienstverlening door de overheid te vergroten, de democratie te versterken en te werken aan het herstel van het maatschappelijk vertrouwen in de overheid.

Aanvraag vergunning

Bij dit thema worden twee categorieën onderscheiden. Dit is de vergunningverlening op basis van de Omgevingswet en evenementenvergunningen. Bij de 0-meting waren deze uitvoerende teams ondergebracht in twee afdelingen. Organisatorisch zijn beide teams samengevoegd en ondergebracht in één afdeling die verantwoordelijk is voor de uitvoering van de Omgevingswet. De implementatie en aanpassing van de processen van de Omgevingswet zijn van toepassing op beide categorieën van vergunningverlening.

Processen en uitgangspunten voor de vergunningverlening zijn vastgesteld in het Uitvoerings- en handavingsbeleid voor vergunningverlening, toezicht en handhaving dat u op [18 februari 2025](#) heeft vastgesteld. Digitaal wordt de uitvoering ondersteund door een Zaaksysteem. Hierin wordt gewerkt met standaard tekstblokken op B1-taalniveau. Tevens wordt nadrukkelijker meegedacht met initiatiefnemers in het voortraject van de vergunningaanvraag. Uitgangspunt is daarbij wel dat de gemeente niet het initiatief overneemt, maar ondersteunende adviezen geeft om te komen tot een kansrijke vergunningaanvraag.

Voor evenementen zijn de Besluitvormingsregels evenementen 2024 vastgesteld. Deze zijn toegankelijk en bieden een duidelijk overzicht van de procedures en benodigde informatie. U bent hierover geïnformeerd met de [raadsinformatiebrief van 31 januari 2024, A24005](#).

Servicenormen en gedragsregels

Bijlage het uitvoeringsprogramma is een overzicht opgenomen van geldende servicenormen en gedragsregels. Deze documenten worden gekoppeld aan de dienstverleningsvisie en fwpubliceerd op de gemeentelijke website. De servicenormen zijn gebaseerd op vastgesteld beleid of afgeleid uit wetgeving. Met beide overzichten is het voor inwoners en medewerkers duidelijk welke uitgangspunten gehanteerd worden. Tevens is bij de servicenormen de mogelijkheid benoemd om te reageren als blijkt dat de gemeente zich niet aan die normen heeft gehouden. Tevens biedt het de mogelijkheid om een brief die onduidelijk is terug te sturen. Met de mogelijkheid om actief gebruik te maken van deze vormen van feedback ontstaat de mogelijkheid om op basis van signalen uit de samenleving de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

Vervolg verbetering dienstverlening

Met het Uitvoeringsprogramma dienstverlening 2025-2029 werken we aan een continue scherpste op het behouden en waar nodig verbeteren en versterken van de dienstverlening. We gaan we daarbij uit van het doel om bij alle onafhankelijke benchmarks en onderzoeken een score te behalen die ligt boven het landelijk gemiddelde. De bezuinigingsmaatregelen bij onze gemeente, maar ook bij alle andere Nederlandse gemeenten, hebben naar alle waarschijnlijkheid ook invloed op de kwaliteit van onze dienstverlening. Hierdoor blijft het naar onze inschatting toch mogelijk om standaard boven de landelijke benchmarks te scoren. Daarnaast is een vorm van persoonlijke aandacht, meedenken en betrokkenheid tonen niet alleen afhankelijk van financiële middelen. Betrokkenheid en persoonlijke

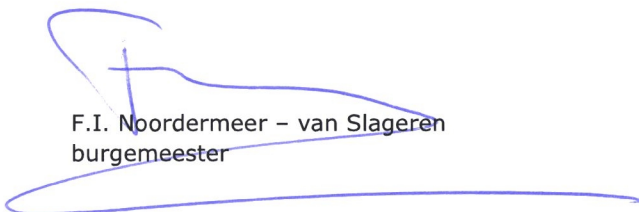
aandacht zijn hierbij belangrijk om te zorgen dat onze inwoners zich begrepen voelen en serieus worden genomen. Hier blijven wij en de directie op sturen en besteden daaraan aandacht bij de werving van nieuwe medewerkers.

Het bewaken van de kwaliteit van onze dienstverlening en het realiseren van verbeteringen blijft daarmee een continu proces. Landelijke wetgeving en maatregelen zijn van directe invloed hierop. Binnen de planning- en controlcyclus en vanuit landelijke programma's die gericht zijn op het werken als één overheid en trajecten als de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer, de Nederlandse digitaliseringsstrategie en de Wet versterking waarborgfunctie Algemene wet bestuursrecht blijven wij u op de daartoe geëigende momenten informeren. Daarnaast is binnen het Dienstverleningsprogramma 2025-2029 opgenomen om in 2027 een herhaling van de 0-meting en het bereikbaarheidsonderzoek uit 2023 te verrichten. In de begroting nemen wij een voorstel op om hiervoor incidenteel een budget beschikbaar te stellen.

Met vriendelijke groet,
het college van burgemeester en wethouders,



M.A.I. Born
gemeentesecretaris



F.I. Noordermeer – van Slageren
burgemeester