

College informatiebrief

Onderwerp : College Informatie Brief (CIB) | Visie op dienstverlening gemeente Sliedrecht

Datum : 22 april 2025

Portefeuille mr. drs. J.M. de Vries

Dienstverlening is een belangrijke taak van de gemeente. Anders dan bij bedrijven kunnen inwoners niet naar een andere aanbieder als ze niet tevreden zijn. Daarom moet de gemeente ervoor zorgen dat de dienstverlening duidelijk en van hoge kwaliteit is. Het verbeteren van de dienstverlening is daarom een belangrijk punt binnen het Collegewerkprogramma (CWP). Een visie op onze gemeentelijke dienstverlening geeft richting aan hoe wij onze inwoners bedienen. Een visie op dienstverlening zorgt ook voor duidelijkheid richting de organisatie en voor producten en diensten die beter zijn afgestemd op de behoeften van onze inwoners. Goede dienstverlening zorgt ook voor vertrouwen. Het helpt inwoners, ondernemers en organisaties in Sliedrecht beter samen te werken met de gemeente. In deze visie op dienstverlening, welke in de bijlage is gevoegd, staat hoe de gemeente Sliedrecht dit wil aanpakken.

Menselijke maat en leefwereld

Onze visie op dienstverlening gaat over alle manieren waarop de gemeente Sliedrecht contact heeft met inwoners. Het doel is dat iedereen binnen de gemeente vanuit dezelfde uitgangspunten op een duidelijke en toegankelijke manier werkt. Daarbij zijn twee belangrijke uitgangspunten:

Menselijke maat – De gemeente heeft een persoonlijke en vriendelijke benadering.

Leefwereld – De dienstverlening sluit aan bij de dagelijkse praktijk en behoeften van inwoners.

Servicebeloftes

Om deze visie uit te voeren werkt de gemeente Sliedrecht met 'servicebeloftes'. Dit zijn afspraken over wat inwoners kunnen verwachten van de dienstverlening. Ook geven ze aan hoe medewerkers van de gemeente zich daarbij moeten gedragen.

De 5 servicebeloftes zijn:

1. Onze dienstverlening is begrijpelijk en toegankelijk

- Wij stemmen onze dienstverlening af op de logica, behoeften en ervaringen van inwoners. In overleg brengen we verbeterpunten in kaart met extra aandacht voor kwetsbare groepen.
- We stellen onze informatie in begrijpelijke taal op, met een logische opbouw, eenvoudige woorden en korte zinnen (B1-niveau).

- We zijn (telefonisch) goed bereikbaar tijdens openingstijden. Ook bij afwezigheid zorgen we voor een naadloze doorschakeling naar collega's.
- Inwoners kunnen zelf hun voorkeurskanaal voor contact kiezen. Naast een digitale optie (wet Wmebv), bieden we altijd een lage drempel voor een persoonlijk gesprek.
- Onze websites en apps zijn volledig toegankelijk volgens het Besluit digitale toegankelijkheid. Met begrijpelijke teksten en logische formulieren maken we digitaal contact voor iedereen eenvoudig, dus ook voor mensen met een fysieke, lees-, reken- of digitale beperking.

2. We zijn oplossingsgericht, met de menselijke maat als kompas

- We benaderen inwoners met een open en vriendelijke houding.
- We luisteren naar hun persoonlijke verhalen en bieden maatwerk als dat mogelijk is. We worden daarbij ondersteund door collega's, management of bestuurders indien gewenst.
- Bij klachten zoeken we actief persoonlijk contact om samen een oplossing te vinden, waarbij we leren van feedback om onze dienstverlening te verbeteren.
- We werken binnen de grenzen van de wet, maar kijken altijd naar de bedoeling ervan. Onredelijke uitkomsten proberen we te voorkomen, met gezond verstand als leidraad.
- Wanneer iets echt niet kan, zijn we daar helder en eerlijk over.
- Medewerkers krijgen vanuit het management autonomie (vertrouwen en mandaat) om zelfstandig te besluiten om maatwerk te leveren als de situatie daarom vraagt. Bij twijfel vindt afstemming plaats met collega's, het management en/of bestuurders.

3. We zijn betrouwbaar en geven vertrouwen

- Wij werken vanuit vertrouwen en zijn ruimhartig bij geschillen of misverstanden.
- Afspraak is afspraak: we leveren tijdig en volgens wettelijke termijnen onze dienstverlening.
- Als zaken anders lopen, houden we mensen op de hoogte met een (tussen)bericht.
- Onze dienstverlening is van hoge kwaliteit en consistent, waardoor we vergelijkbare zaken gelijk behandelen.
- Via alle kanalen bieden we actuele en correcte informatie, waarbij persoonsgegevens conform de AVG gewaarborgd zijn.
- We ontwikkelen managementrapportages die helpen om de kwaliteit van onze dienstverlening te bewaken, bijvoorbeeld op het gebied van telefonische bereikbaarheid, vraagafhandeling via het zaaksysteem en meldingen in de openbare ruimte.

4. We kennen onze inwoners en gaan daarvoor actief naar buiten

- We zoeken actief contact met inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners om hun behoeften te begrijpen en gebruik te maken van hun ervaringsdeskundigheid. Dit doen we onder andere via persoonlijke gesprekken, contact opnemen bij klachten of via groepsgesprekken en burgerpanels.
- We voeren regelmatig onderzoek uit, zoals enquêtes over onze dienstverlening of na het afronden van een communicatie- of participatietraject.
- We benutten intern beschikbare data, zoals informatie uit het klantcontactcentrum, klanttevredenheidsonderzoeken, social media-monitoring (newsroom) en informatie van Waarstaatjegemeente.nl.

5. We informeren en betrekken inwoners op tijd en persoonlijk

- We communiceren actief over wat we doen en van plan zijn en leggen duidelijk uit hoe inwoners daaraan kunnen bijdragen. De communicatieve boodschap wordt daarbij afgestemd op de kenmerken van de doelgroep(en).
- Openbare informatie is voor iedereen makkelijk beschikbaar. We zijn open over keuzes, besluitvorming en eventuele problemen of vertragingen.
- We spreken mensen persoonlijk aan als een besluit direct invloed heeft op hun dagelijkse praktijk of persoonlijke levenssfeer.
- Voorafgaand aan een participatietraject leggen we uit wat de ruimte is voor participatie, zodat er vooraf bij alle betrokkenen juiste verwachtingen zijn: informeren (meeweten), inspraak (meedenken), consulteren (meepraten), co-productie (meewerken) of meebeslissen.
- We betrekken belanghebbenden op tijd bij relevante ontwikkelingen, luisteren goed naar hun inbreng en geven altijd een terugkoppeling wat daarmee gedaan is bij besluitvorming.
- We zijn geïnteresseerd naar ideeën en initiatieven uit de samenleving en bieden waar nodig hulp bij het realiseren daarvan, zonder het eigenaarschap over te nemen.

Samen met de organisatie

Goede dienstverlening is vooral mensenwerk. De medewerkers van de gemeente Sliedrecht brengen de visie uiteindelijk tot leven. Daarom moeten alle medewerkers begrijpen wat de visie betekent voor hun werk. Elk team werkt met andere inwoners en organisaties dus het is belangrijk dat zij samen bepalen hoe ze de servicebeloftes in de praktijk brengen.

Om dit te bereiken hebben medewerkers interactieve workshops gevolgd. Daarin hebben ze besproken hoe ze de servicebeloftes kunnen toepassen in hun werk. Na de workshops heeft elk team aandachtspunten in kaart gebracht om mee aan de slag te gaan. Daarnaast werkt de gemeente Sliedrecht samen met inwoners om bestaande diensten te verbeteren. Ook zorgt de gemeente ervoor dat de dienstverlening voldoet aan landelijke regels bijvoorbeeld voor digitale toegankelijkheid.

Participatie

De visie is tot stand gekomen met hulp van inwoners en medewerkers van de gemeente.

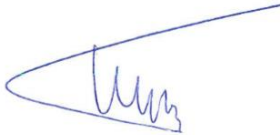
Er is gekeken naar (telefonische) klantonderzoeken, meldingen via Fixi, feedback van inwoners en klachtenregistraties. Ook heeft de Adviesgroep Sociaal Domein haar mening gegeven en is de Maatschappelijke Adviesgroep (MAG) om advies gevraagd.

Beeldvormende vergadering

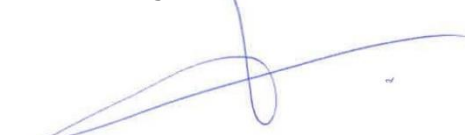
Graag bieden wij de raad de mogelijkheid om in een beeldvormende vergadering nader kennis te nemen van de visie op dienstverlening en de wijze waarop wij daaraan invulling geven.

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Sliedrecht,
De secretaris, De burgemeester,

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'N.H. Kuiper', written over a horizontal line.

N.H. Kuiper mca mcm

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'mr. drs. J.M. de Vries', written over a horizontal line.

mr. drs. J.M. de Vries



Gemeente
Sliedrecht



Visie op dienstverlening

Begrijpelijke en toegankelijke dienstverlening vanuit de menselijke maat

Gemeente Sliedrecht, april 2025

Inhoudsopgave

1. Inleiding	2
2. Context	3
Interne ontwikkelingen.....	3
Externe ontwikkelingen	3
Gerelateerde onderwerpen.....	4
3. Visie op dienstverlening: de Sliedrechtse servicebeloftes	5
Collegewerkprogramma	5
Servicebeloftes, wat zijn dat?	5
Servicebelofte 1: Onze dienstverlening is begrijpelijk en toegankelijk	6
Servicebelofte 2: We zijn oplossingsgericht, met de menselijke maat als kompas.....	6
Servicebelofte 3: We zijn betrouwbaar en geven vertrouwen	7
Servicebelofte 4: We kennen onze inwoners en gaan daarvoor actief naar buiten.....	7
Servicebelofte 5: We informeren en betrekken inwoners persoonlijk en tijdig	8
4. Werken vanuit servicebeloftes	9
Eigenaarschap en intrinsieke motivatie.....	9
Van servicebeloftes naar teamafspraken	9
Meten beleving: hoe ervaren inwoners de dienstverlening?.....	9
Voorwaarden om beloftes waar te kunnen maken	9
Aansturing van de organisatie (extern = intern).....	10
Aansluiten bij regionale en landelijke ontwikkelingen en ICT-standaarden	10
5. Organisatie van de dienstverlening.....	11
Dienstverlening is van iedereen (en vraagt om samenwerking)	11
Team dienstverlening	11
Dienstverlening Drechtsteden	11
Regieteam mensgerichte dienstverlening	11
Randvoorwaarden	12
 BIJLAGE 1. Wet- en regelgeving	 13
BIJLAGE 2: Acht dimensies van persoonlijke dienstverlening	16

1. Inleiding

Dienstverlening is mensenwerk

Dienstverlening is een kerntaak van de gemeente waarbij anders dan in de commerciële wereld, inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties¹ geen alternatieve aanbieders hebben om naar uit te wijken. Dat geeft een grote verantwoordelijkheid om kwalitatief goede dienstverlening te leveren. Als dienstverlening duidelijk en toegankelijk is, geeft dat vertrouwen en helpt het om beter samen te werken met inwoners van Sliedrecht. Het verbeteren van de dienstverlening is daarom een belangrijke prioriteit binnen het Collegewerkprogramma (CWP).

Dat geeft ook dilemma's. Want soms vraagt een situatie om iets dat niet mogelijk is vanwege de wet of omdat het niet past binnen het algemeen belang. Maar ook dan kan de gemeente betrokken, oplossingsgericht en vanuit vertrouwen handelen. Dienstverlening is dan ook vooral mensenwerk en maakt daarom onderdeel uit van de opgave 'Slagvaardige organisatie' in het CWP. Een belangrijk doel van deze visie is om de gemeentelijke organisatie te laten werken vanuit gemeenschappelijke waarden en uitgangspunten. Want uiteindelijk zijn het de medewerkers en bestuurders die deze visie samen tot leven brengen en er een succes van maken. Daarmee is dienstverlening een verantwoordelijkheid van iedereen binnen de Sliedrechtse organisatie.

Regie op alle contacten

Maar wat verstaan we dan precies onder dienstverlening? Mensen willen vooral op een makkelijke manier producten en diensten afnemen van de gemeente. Het gaat dan bijvoorbeeld om het aanvragen van reisdocumenten en het doorgeven van een verhuizing. Of over het aanvragen van vergunningen voor het bouwen in de openbare ruimte en het schoonhouden van de openbare ruimte. Maar in deze visie gaat dienstverlening over meer dan producten en diensten. Het gaat over alle vormen van contact met de Sliedrechtse samenleving. Dus ook over de gemeentelijke communicatie om inwoners te informeren over ontwikkelingen die in hun buurt spelen. En over inwonerparticipatie om hen tijdig daarbij te betrekken. Want in de ogen van inwoners zijn dienstverlening, communicatie en inwonersparticipatie vaak ongeveer hetzelfde. Dat betekent ook dat ze samen bepalend zijn voor de beeldvorming over de gemeente Sliedrecht.

Menselijke maat en leefwereld als kompas

Deze visie geeft richtlijnen en praktische tips voor hoe medewerkers en bestuurders kunnen handelen. Daarbij staan twee begrippen centraal: 'de menselijke maat' en 'leefwereld'. De menselijke maat gaat over hoe je met elkaar omgaat en staat voor een persoonlijke, mensgerichte benadering vanuit de gemeente. De leefwereld weerspiegelt de dagelijkse praktijk en behoeftes van mensen waarop de dienstverlening moet worden afgestemd.

Maar hoe zorg je in de praktijk dat in alle contacten een mensgerichte aanpak gehanteerd wordt? Zodat inwoners zich gehoord en geholpen voelen en de dienstverlening aansluit op waar zij echt behoefte aan hebben? Om dit te realiseren kiest de gemeente voor het werken vanuit 'servicebeloftes'. Deze maken duidelijk waar inwoners op mogen rekenen in het contact met de gemeente en welk gedrag daarbij verwacht wordt van medewerkers en bestuurders. Belangrijk daarvoor is een naar buiten gerichte mindset die stimuleert om vanuit oprechte interesse de ervaringen van inwoners met de dienstverlening op te halen. Dat kan op basis van onderzoek en data, maar vooral ook door zelf actief naar buiten te gaan en het gesprek aan te gaan.

¹ De visie op dienstverlening is gericht op inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties binnen Sliedrecht. Indien in het vervolg van de visie alleen gesproken wordt over inwoners, dan worden daar ook ondernemers en maatschappelijke organisaties mee bedoeld.

2. Context

Onderstaande interne en externe ontwikkelingen zijn van invloed op de visie op dienstverlening.

Interne ontwikkelingen

Organisatieontwikkeling: een slagvaardige organisatie

De gemeente ziet een slagvaardige organisatie als randvoorwaarde voor het realiseren van de drie inhoudelijke kernopgaven uit het CWP. De organisatie moet zich doorontwikkelen naar een organisatie die meebeweegt met veranderingen en behoeften in de samenleving en meewerkt aan goede initiatieven. De gemeente wil 'van buiten naar binnen werken' en actief aanwezig zijn in de samenleving. Dat betekent goed luisteren naar de behoefte van mensen en daarop de dienstverlening afstemmen. Maar ook het uitleggen en terugkoppelen van keuzes en betrouwbaar zijn door het nakomen van afspraken. En vertrouwen geven door ruimte te bieden voor initiatieven van inwoners. Organisatiewaarden die daarbij gelden zijn: samen, opgavegericht, transparant, trots en rolbewust.

Externe ontwikkelingen

Vertrouwen in overheid onder druk

Veel mensen vertrouwen de overheid minder dan voorheen. Dit komt vaker doordat regels en beleid niet goed aansluiten bij wat mensen in hun dagelijks leven meemaken, vooral bij ingewikkelde situaties zoals problemen met inkomen, huisvesting of schulden. Ook voelen mensen zich soms niet gehoord als ze zorgen hebben over maatschappelijke problemen. Daarnaast legt de overheid soms wantrouwen aan de dag, waarbij voor wat fout gaat nieuwe, strenge regels worden bedacht. Zoals de toeslagenaffaire die zich kenmerkte door een strikt terugvorderingsbeleid richting goedwillende burgers. Met als gevolg dat mensen die het geld het hardst nodig hebben nu vaak geen gebruik durven te maken van regelingen. Bang om fouten te maken en geld terug te moeten betalen. Goede dienstverlening, communicatie en participatie kan helpen om het vertrouwen te herstellen. Vooral door het vereenvoudigen van de dienstverlening met gebruik van begrijpelijke taal, logische procedures en een menselijke benadering.

Netwerksamenleving, diversiteit en digitalisering

De maatschappij heeft zich ontwikkeld tot een open samenleving waarbij mensen zich - al dan niet tijdelijk – met elkaar verbinden via groepen op sociaal-maatschappelijk, religieus, economisch, politiek, professioneel, sportief of cultureel gebied. De voortschrijdende digitalisering zorgt dat groepsleden op een makkelijke en snelle manier met elkaar in contact staan en informatie uitwisselen. Samen met het gestegen opleidingsniveau en een vergroot zelfbewustzijn onder mensen, zorgt dit voor een hoger verwachtingspatroon voor de dienstverlening, communicatie en participatie vanuit de overheid. Inwoners verwachten 24/7 toegang te hebben tot online dienstverlening, in heldere taal geïnformeerd te worden en tijdig betrokken te worden bij besluiten en ontwikkelingen in hun buurt. De dienstverlening van de overheid moet daarvoor inclusief en goed toegankelijk zijn, met aandacht voor de toenemende vergrijzing en



culturele diversiteit van de samenleving. Zodat alle doelgroepen op een makkelijke manier toegang hebben tot overheidsinformatie en de dienstverlening waar ze recht op hebben.

De netwerksamenleving en voortschrijdende digitalisering bieden ook grote kansen. Bijvoorbeeld om plannen te laten slagen door het creëren van draagvlak en samenwerking met inwoners binnen hun netwerken. In relatie tot digitalisering biedt de toepassing van bijvoorbeeld Artificial Intelligence (AI) kansen om de dienstverlening te verbeteren of kosten te besparen. Bijvoorbeeld door het beantwoorden van eenvoudigere vragen door chatbots, het samenvatten van meningen van burgers bij inwonersparticipatie of het anonimiseren van vertrouwelijke gegevens in documenten in het kader van de AVG. Daarbij is het belangrijk oog te hebben voor thema's als privacy, dataveiligheid en ethiek.

Wet- en regelgeving

Nederland wordt steeds digitaler. De overheid werkt daarom aan nieuwe (Europese) wetgeving die eisen en voorwaarden stelt aan de inrichting van de (online) dienstverlening en communicatie- en participatieprocessen. In bijlage 1 is een uitwerking opgenomen van de belangrijkste wetten:

- Wet digitale overheid (Wdo).
- Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv).
- Besluit digitale toegankelijkheid.
- Wet elektronische publicatie algemene bekendmakingen en mededelingen.
- Wet open overheid (Woo).
- Single Digital Gateway.
- Dienstenwet.
- Wet versterking participatie op decentraal niveau.
- Klachtrecht Algemene wet bestuursrecht (Awb).

Gerelateerde onderwerpen

De Sliedrechtse visie op dienstverlening staat niet op zichzelf want ook voor andere onderwerpen zijn uitgangspunten opgesteld voor het contact met de samenleving. Voor een consistent handelingsperspectief is de visie daarom in lijn gebracht en afgestemd op:

- Dienstverleningsvisie 2020-2024 van de Dienstverlening Drechtsteden (DD)
Sinds 2015 wordt de dienstverlening op het gebied van burgerzaken, verkiezingen en het klantcontactcentrum afgenomen via DD (onderdeel SGD).
- Participatiebeleid, de omgevingswet en buurtagenda's
In het participatiebeleid dat in 2025 opgesteld wordt - en bij de omgevingswet en de buurtagenda's - wordt uitgegaan van overeenkomstige uitgangspunten voor houding en gedrag om inwoners te betrekken bij planvorming.
- Visie op communicatie
Dit geldt ook voor de gemeentelijke communicatie waarvoor in het communicatiebeleidsplan 2024 centrale waarden en richtlijnen voor heldere informatievoorziening zijn opgenomen.
- Handvest overheid-burger²
In dit handvest van de Vereniging Bestuursrecht maakt de overheid duidelijk aan welke tien concrete gedragsregels zij zich gebonden acht in haar contact met de burger.
- Dienstbaarheidsbeginsel in de Algemene wet bestuursrecht (Awb)
Hierin verplicht het bestuur zich dienstbaar op te stellen ten opzichte van burgers, met oog voor de menselijke maat en betere rechtsbescherming.



² Handvest overheid-burger: <https://verenigingbestuursrecht.nl/wp-content/uploads/2023/06/Handvest-overheid-burger.pdf>

- Programma Werk aan Uitvoering (WaU) in opdracht van SZW
- Om het vertrouwen in de overheid te herstellen wordt op landelijk niveau gewerkt aan het menselijker, wendbaarder en toekomstbestendig maken van de publieke dienstverlening.

3. Visie op dienstverlening: de Sliedrechtse servicebeloftes

Collegewerkprogramma

Deze visie op dienstverlening richt zich op alle vormen van contact tussen de gemeente en de Sliedrechtse samenleving binnen de dienstverlening, communicatie en participatie. Omdat mensen daarbinnen het verschil maken geeft de visie concrete handvatten voor houding en gedrag voor medewerkers en het bestuur. Het CWP zegt hierover:

Dienstverlening:

- In 2026 is onze dienstverlening mensgericht, transparant en helder en weten inwoners en ondernemers wat zij van ons kunnen verwachten;
- Onze dienstverlening is persoonlijk, online en dichtbij;
- We denken van buiten naar binnen;
- We ontwikkelen een set beloften over onze kwaliteit van dienstverlening;
- We stroomlijnen de afhandeling van verzoeken, vragen en meldingen.

Communicatie:

- Bij projecten, initiatieven en werkzaamheden hebben we extra aandacht voor tijdige communicatie over wat we gaan doen, waarom en wanneer.

Participatie:

- In 2026 participeren inwoners actief in onze plannen en hebben we een sterk netwerk van partners waarmee we samen werken aan de Koers 2030.

Deze uitgangspunten zijn binnen dit hoofdstuk uitgewerkt in 5 servicebeloftes. Samen vormen zij de visie op dienstverlening van de gemeente Sliedrecht.

Servicebeloftes, wat zijn dat?

Servicebeloftes maken zowel extern naar inwoners als intern naar medewerkers duidelijk waar de organisatie voor staat en belangrijk vindt in relatie tot het contact met de samenleving. Ze maken concreet waar inwoners op mogen rekenen bij het afnemen van de dienstverlening. Daarnaast geven ze handvatten voor welk gedrag daarbij wordt verwacht van betrokken medewerkers en bestuurders.

Servicebeloftes zorgen voor vertrouwen, geven focus op wat belangrijk is, bieden kansen om te verbeteren en vergroten de tevredenheid over de dienstverlening. Dat geldt niet alleen voor inwoners maar ook voor medewerkers want het werken vanuit servicebeloftes geeft voldoening, trots en inspiratie.



Per servicebelofte is uitgewerkt wat dat betekent voor de gemeentelijke organisatie. Daarbij is zo concreet mogelijk benoemd waar inwoners op mogen rekenen bij het afnemen van de dienstverlening en welk gedrag daarbij wordt verwacht.

Het werken vanuit de servicebeloftes is uiteraard niet van vandaag op morgen ingevoerd binnen de gemeentelijke organisatie. Dit vraagt tijd en zal naar de toekomst continu aandacht blijven vragen. Om eigenaarschap voor het verbeteren van de dienstverlening te stimuleren hebben de verschillende

teams workshops gevolgd. Daarin is met elkaar de vertaalslag gemaakt van de servicebeloftes naar het eigen werk. Dit heeft geleid tot grote betrokkenheid onder medewerkers en intrinsieke motivatie om de servicebeloftes als uitgangspunt te nemen bij contacten met inwoners (zie ook hoofdstuk 4).

Zachte waarden

De servicebeloftes zijn gebaseerd op acht belangrijke punten die persoonlijke dienstverlening beschrijven (zie bijlage 2). Daarbij is extra aandacht voor 'zachte waarden' omdat deze goed de menselijke maat weerspiegelen en de diepere behoefte van inwoners in het contact met de overheid. Het gaat dan bijvoorbeeld om persoonlijke aandacht, gebruiksgemak, empathie en meedenken.

Servicebelofte 1: Onze dienstverlening is begrijpelijk en toegankelijk

Veel mensen vinden de dienstverlening van de overheid ingewikkeld. Het belangrijkste verbeterpunt is vereenvoudigen: in begrijpelijke taal en met logische procedures, het liefst via één ingang met een persoonlijke benadering³. Daarnaast hebben zo'n 2,5 miljoen Nederlanders moeite met rekenen, lezen en het gebruik van een computer of smartphone⁴.

Voor de gemeente Sliedrecht betekent dit concreet:

- a. Wij stemmen onze dienstverlening af op de logica, behoeften en ervaringen van inwoners. In overleg brengen we verbeterpunten in kaart met extra aandacht voor kwetsbare groepen.
- b. We stellen onze informatie in begrijpelijke taal op, met een logische opbouw, eenvoudige woorden en korte zinnen (B1-niveau).
- c. We zijn (telefonisch) goed bereikbaar tijdens openingstijden. Ook bij afwezigheid zorgen we voor een naadloze doorschakeling naar collega's.
- d. Inwoners kunnen zelf hun contactkanaal kiezen. Naast een digitale optie (wet Wmebv), bieden we altijd een lage drempel voor een persoonlijk gesprek.
- e. Onze websites en apps zijn volledig toegankelijk volgens het Besluit digitale toegankelijkheid. Met begrijpelijke teksten en logische formulieren maken we digitaal contact voor iedereen eenvoudig, dus ook voor mensen met een fysieke, lees-, reken- of digitale beperking.

Servicebelofte 2: We zijn oplossingsgericht, met de menselijke maat als kompas

De menselijke maat⁵ gaat over hoe je met elkaar omgaat en staat voor een persoonlijke, mensgerichte benadering vanuit de overheid. In de praktijk kan dit op gespannen voet staan met wetgeving, die vaak complex is en waarbij een strikte uitvoering van regels tegen de bedoeling van de wet kan indruisen. Met schadelijke gevolgen voor belanghebbenden tot gevolg.

Voor de gemeente Sliedrecht betekent dit concreet:

- a. We benaderen inwoners met een open en vriendelijke houding.
- b. We luisteren naar hun persoonlijke verhalen en bieden maatwerk als dat mogelijk is. We worden daarbij ondersteund door collega's, management of bestuurders indien gewenst.
- c. Bij klachten zoeken we actief persoonlijk contact om samen een oplossing te vinden, waarbij we leren van feedback om onze dienstverlening te verbeteren.
- d. We werken binnen de grenzen van de wet, maar kijken altijd naar de bedoeling ervan. Onredelijke uitkomsten proberen we te voorkomen, met gezond verstand als leidraad.

³ Bron: Relatie burger overheid 2030, onderzoek Nationale ombudsman

⁴ Bron: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/laaggeletterdheid/aanpak-laaggeletterdheid>

⁵ Uit clientonderzoek van het UWV blijkt dat een menselijke benadering vanuit de overheid met persoonlijk contact het belangrijkste gevonden wordt. Bron: <https://www.uwv.nl/nl/achtergrond/zo-meet-uwv-de-menselijke-maat-in-haar-dienstverlening>

Wanneer iets echt niet kan, zijn we daar helder en eerlijk over.

- e. Medewerkers krijgen autonomie⁶ (vertrouwen en mandaat) om zelfstandig maatwerk te leveren als de situatie daarom vraagt. Bij twijfel vindt intern afstemming plaats.

Servicebelofte 3: We zijn betrouwbaar en geven vertrouwen

Inwoners zijn direct afhankelijk van de dienstverlening van de gemeente. Zij hebben anders dan in de commerciële wereld, geen alternatieve aanbieders om naar uit te wijken. Dat geeft een grote verantwoordelijkheid om kwalitatief goede dienstverlening te leveren en betrouwbaar te zijn in gemaakte afspraken. Inwoners moeten dus kunnen rekenen op de gemeente en daarvoor moet de basis op orde te zijn. Daar hoort ook bij dat de gemeente de relatie met inwoners vanuit vertrouwen invult en uitgaat van hun goede intenties.

Voor de gemeente Sliedrecht betekent dit concreet:

- a. Wij werken vanuit vertrouwen en zijn ruimhartig bij geschillen of misverstanden.
- b. Afspraak is afspraak: we leveren tijdig en volgens wettelijke termijnen onze dienstverlening.
- c. Als zaken anders lopen, houden we mensen op de hoogte met een (tussen)bericht.
- d. Onze dienstverlening is van hoge kwaliteit en consistent, waardoor we vergelijkbare zaken gelijk behandelen.
- e. Via alle kanalen bieden we actuele en correcte informatie, waarbij persoonsgegevens conform de AVG gewaarborgd zijn.
- f. We ontwikkelen managementrapportages die helpen om de kwaliteit van onze dienstverlening te bewaken, bijvoorbeeld op het gebied van telefonische bereikbaarheid, vraagafhandeling via het zaakstelsel en meldingen in de openbare ruimte.

Vanuit het principe 'practice what you preach' gelden de richtlijnen voor betrouwbaar zijn en vertrouwen geven in dezelfde mate voor de interne dienstverlening, de onderlinge samenwerking én de aansturing van medewerkers door het management.

Servicebelofte 4: We kennen onze inwoners en gaan daarvoor actief naar buiten

Scherp inzicht in de behoeftes en dagelijkse praktijk van inwoners (leefwereld) staat aan de basis van goede dienstverlening. Dit vraagt om het continu ophalen van 'signalen' uit de samenleving. Daarvoor is het belangrijk dat medewerkers actief naar buiten gaan en het gesprek aangaan met de Sliedrechtse samenleving. Ook moet er gebruik gemaakt worden van data en informatie die binnen de organisatie beschikbaar komt voor gerichte feedback voor het verbeteren en vernieuwen van de dienstverlening.

Voor de gemeente Sliedrecht betekent dit concreet:

- a. We zoeken actief contact met inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners om hun behoeften te begrijpen en gebruik te maken van hun ervaringsdeskundigheid. Dit doen we onder andere via persoonlijke gesprekken, contact opnemen bij klachten of via groepsgesprekken en burgerpanels.
- b. We voeren regelmatig onderzoek uit, zoals enquêtes over onze dienstverlening of na het afronden van een communicatie- of participatietraject.

⁶ Uit het in 2024 uitgevoerde medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) blijkt dat autonomie in het werk hoog gewaardeerd wordt.

- c. We benutten intern beschikbare data, zoals informatie uit het klantcontactcentrum, tevredenheidsonderzoeken onder inwoners, social media-monitoring (newsroom) en informatie van Waarstaatjegemeente.nl.

Servicebelofte 5: We informeren en betrekken inwoners persoonlijk en tijdig

Goede informatie, communicatie en participatie versterkt de dienstverlening en is een voorwaarde voor een goede relatie tussen gemeente en samenleving. Het is belangrijk dat inwoners op de hoogte zijn van plannen en projecten die spelen, welke besluiten genomen zijn, wat de argumenten daarvoor zijn en hoe invloed daarop uitgeoefend kan worden. Maar ook voor het omgaan met impactvolle maatschappelijke ontwikkelingen is het belangrijk om daarover open het gesprek met elkaar te voeren. En daarbij open te staan voor ideeën of initiatieven vanuit de samenleving.

Voor de gemeente Sliedrecht betekent dit concreet:

- a. We communiceren actief over wat we doen en van plan zijn en leggen duidelijk uit hoe inwoners daaraan kunnen bijdragen. De communicatieve boodschap wordt daarbij afgestemd op de kenmerken van de doelgroep(en).
- b. Openbare informatie is voor iedereen makkelijk beschikbaar. We zijn open over keuzes, besluitvorming en eventuele problemen of vertragingen.
- c. We spreken mensen persoonlijk aan als een besluit of ontwikkeling direct invloed heeft op hun dagelijkse praktijk of persoonlijke levenssfeer.
- d. We betrekken belanghebbenden op tijd bij relevante ontwikkelingen, luisteren goed naar hun inbreng en geven altijd een terugkoppeling wat daarmee gedaan is bij besluitvorming.
- e. We zijn geïnteresseerd naar ideeën en initiatieven uit de samenleving en bieden waar nodig hulp bij het realiseren daarvan, zonder het eigenaarschap over te nemen.
- f. We ontwikkelen nieuw participatiebeleid dat in lijn is met de uitgangspunten binnen deze servicebelofte. Dit beleid geeft een nadere uitwerking met praktische handvatten voor hoe we daar in de praktijk invulling aan moeten geven.

4. Werken vanuit servicebeloftes

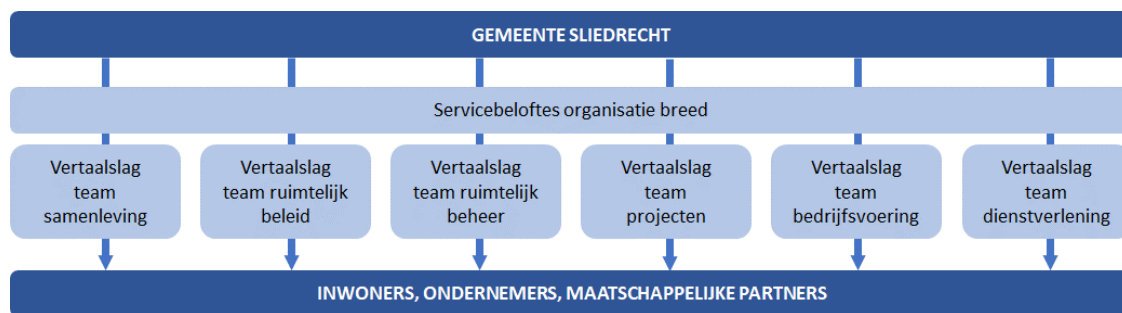
Eigenaarschap en intrinsieke motivatie

Dienstverlening is een verantwoordelijkheid van iedereen binnen de Sliedrechtse organisatie. Het is daarom belangrijk dat ook iedereen snapt wat de visie inhoudt en wat dit betekent voor hun dagelijkse werkzaamheden. Daarom kiest de gemeente voor een aanpak waarbij de visie samen met alle betrokken medewerkers op een interactieve manier wordt doorleeft.

Van servicebeloftes naar teamafspraken

De servicebeloftes gelden als paraplu voor de hele Sliedrechtse organisatie. Maar een gemeentelijke organisatie kenmerkt zich door een grote diversiteit aan werkvelden en daaraan gerelateerde taken voor ruimtelijke ordening, ruimtelijk beheer, sociaal domein, bedrijfsvoering en dienstverlening. Daarom moet er per team een vertaalslag gemaakt worden naar de eigen taken en werkzaamheden.

Dit maakt onderdeel uit van het Uitvoeringsprogramma dat tot doel heeft om de visie op dienstverlening in de praktijk te realiseren. Deze participatieve aanpak samen met medewerkers, zorgt voor eigenaarschap, intrinsieke motivatie en betrokkenheid binnen teams om ook echt op basis van de servicebeloftes te gaan werken en deze in de praktijk waar te maken.



Meten beleving: hoe ervaren inwoners de dienstverlening?

Het is belangrijk om te weten of inwoners de servicebeloftes in de praktijk ook echt zo beleven als bedoeld. Het meten hoe inwoners de dienstverlening ervaren is daarom noodzakelijk, zodat we die doorlopend kunnen verbeteren. Dit kan door het periodiek uitvoeren van ervaringsonderzoek, waarin aan inwoners gevraagd wordt hoe zij de verschillende aspecten van de servicebeloftes beleven. Het gaat daarbij vooral om interacties, verwachtingen en emoties die zij ervaren tijdens hun contact met de gemeente.



Voorwaarden om beloftes waar te kunnen maken

Belangrijk is ook de vraag wat teams nodig hebben om de servicebeloftes in de praktijk waar te kunnen maken. Dat kan gaan om houding en gedrag, specifieke kennis en competenties, informatievoorziening (stuurinformatie), werkprocessen of ondersteunende applicaties zoals zaaksystemen en backofficeapplicaties (in lijn met ICT Beweegt). Met als doel dat de teams ondersteunt worden door logische contactkanalen, slimme werkprocessen, vaardigheden en competenties, inzichtgevende managementinformatie en gebruiksvriendelijke applicaties en systemen.

Aansturing van de organisatie (extern = intern)

Dienstverlening is mensenwerk en heeft daarom een belangrijke relatie met houding en gedrag en de wijze waarop inwoners benaderd worden door medewerkers van de gemeente. Omdat gedragspatronen doorwerken is het belangrijk dat richtlijnen die gelden voor houding en gedrag richting inwoners in dezelfde mate gelden voor hoe medewerkers intern met elkaar samenwerken. En hoe zij vanuit het management aangestuurd worden (vanuit dienend leiderschap). Ook binnen die relatie geldt bijvoorbeeld 'afpraak is afspraak', gezien en gehoord worden en samenwerken vanuit vertrouwen.

Aansluiten bij regionale en landelijke ontwikkelingen en ICT-standaarden

De gemeente Sliedrecht volgt regionaal en landelijk ontwikkelde toepassingen en standaarden die voor en door gemeenten gerealiseerd worden.

Als partnergemeente binnen de SGD wordt voor de informatievoorziening en digitale dienstverlening het programma 'ICT-beweegt' gevolgd dat wordt uitgerold binnen de aangesloten gemeenten in de Drechtsteden. Dit programma is ook afgestemd op de informatiekundige visie 'Common ground' van de VNG en de GDI, de digitale infrastructuur van de overheid. Het doel daarvan is dat gemeenten in Nederland samen de informatievoorziening slimmer en eenvoudiger kunnen inrichten, bijvoorbeeld door het koppelen en veilig uitwisselen van (persoons)data en het gebruik van open standaarden en gemeenschappelijke software.

Om gebruik te kunnen maken van bewezen nieuwe toepassingen op het gebied van gemeentelijke dienstverlening, volgt de gemeente Sliedrecht ook welke nieuwe producten en diensten door andere gemeenten (in samenwerking) ontwikkeld worden, zoals via GemeenteDelers⁷.



Het gaat dan bijvoorbeeld over het realiseren van 'proactieve dienstverlening' waarbij mensen zelf geen aanvraag meer hoeven te doen, maar automatisch de regelingen krijgen waar ze recht op hebben. Of het realiseren van 'overheidsbrede loketten' waardoor mensen niet langer tussen verschillende overheidsinstanties heen en weer gestuurd worden. Hierbij proberen gemeenten, uitvoeringsinstanties zoals de Belastingdienst, UWV, DUO en SVB en sociale partners een hecht netwerk te vormen en op een praktische manier samen te werken.

⁷ Zie: www.gemeentedelers.nl

5. Organisatie van de dienstverlening

Dienstverlening is van iedereen (en vraagt om samenwerking)

Iedereen in de Sliedrechtse organisatie is een (interne) dienstverlener. Vaak beperkt de dienstverlening zich niet tot het eigen team, maar vraagt het ook om goede samenwerking tussen de teams en betrokken bestuurders. De dienstverlening moet daarvoor over de teamgrenzen heen georganiseerd worden. Dat geldt ook voor de samenwerking met ketenpartners om naadloos samen op te trekken.



Met als doel dat mensen niet van het kastje naar de muur worden gestuurd. Een voorbeeld daarvan is de dienstverlening binnen de omgevingswet waarbij verschillende (deel)teams (o.a. ruimtelijke beleid, vergunningverlening, toezicht, communicatie/participatie) en verschillende externe partners (o.a. omgevingsdienst, provincie, brandweer) samenwerken om de dienstverlening te leveren. Het doel is dat teams én externe partners zoveel mogelijk vanuit dezelfde waarden en servicebeloftes werken. Zodat inwoners één overheid en één gemeente ervaren

Team dienstverlening

Dienstverleningsprocessen worden bij voorkeur van voor naar achter georganiseerd. Waarbij de frontoffice (1^e lijn) regie heeft op het inwonerscontact en zorgt dat in samenwerking met de verschillende backoffices (2^e lijn) het dienstverleningsproces volgens de afgesproken principes wordt uitgevoerd. Dat vraagt om een sturende positie vanuit het Team Dienstverlening. Het Team Dienstverlening heeft daarbij ook een schakelfunctie voor de samenwerking met Dienstverlening Drechtsteden (DD) voor de burgerzakenproducten, verkiezingen en het KCC. Omdat goede externe dienstverlening vraagt om goede interne ondersteuning, is daarbij ook de ondersteuning en samenwerking met het Team Bedrijfsvoering belangrijk.

Dienstverlening Drechtsteden

Sinds 2015 wordt de dienstverlening op het gebied van burgerzaken, verkiezingen en het klantcontactcentrum voor de gemeenten Alblasserdam, Dordrecht, Hendrik-Ido-Ambacht en Sliedrecht uitgevoerd door Dienstverlening Drechtsteden (DD), dat onderdeel is van de SGD. Er wordt gewerkt op basis van een meerjarenplan waarin de ambities en uit te voeren taken en projecten zijn opgenomen. Het Team Dienstverlening heeft daarbij een schakelfunctie voor de samenwerking met DD. Vanuit die rol wordt periodiek met DD geëvalueerd of het overeengekomen serviceniveau richting inwoners en verbeterprojecten voor de dienstverlening worden gerealiseerd.

Regieteam mensgerichte dienstverlening

Naast het voeren van regie op de dienstverlening helpt het Team Dienstverlening ook de andere teams om hun dienstverlening in lijn te brengen met de servicebeloftes. Dat wordt georganiseerd vanuit het 'Regieteam mensgerichte dienstverlening' dat is samengesteld uit een mix van medewerkers uit Team Dienstverlening, Informatisering/ICT, HRM en het team waar de verbeterslag gemaakt moet worden (eventueel ondersteunt door gespecialiseerde collega's van DD). De menselijke maat en afstemming op de leefwereld gelden hierbij als kompas.

Het gaat dan bijvoorbeeld om:

- Het verbeteren van bestaande dienstverleningsprocessen.
- Gebruik van heldere taal binnen de dienstverlening, communicatie en inwonersparticipatie.
- Het voldoen aan wettelijke eisen zoals voor de toegankelijkheid van websites.
- Het werken aan houding en gedrag en gerichte competenties (afgestemd op de 'slagvaardige organisatie' binnen het CWP).
- Het ontwikkelen en beschikbaar maken van managementinformatie.
- Het stroomlijnen van de samenwerking tussen het KCC (1^e lijn) en de teams (2^e lijn) bij het afhandelen van verzoeken, vragen en meldingen.
- Het verzamelen van input voor SGD/ICT voor het verbeteren van ondersteunende applicaties voor de dienstverlening (zoals het zaakstelsel).

Randvoorwaarden

Voor het goed organiseren van de dienstverlening zijn een aantal randvoorwaarden relevant:

Draagvlak

Een resultaat van deze visie kan zijn dat er soms anders gewerkt moet worden binnen de organisatie. Draagvlak, ambassadeurschap en voorbeeldgedrag door bestuur, directie en management is daarbij essentieel.

Externe partners

De gemeentelijke dienstverlening is voor een deel elders ondergebracht - zoals bij Dienstverlening Drechtsteden en bij de sociale Dienst Drechtsteden - of er wordt met externe partners samengewerkt. Bovendien vallen niet alle werkzaamheden in Sliedrecht onder de verantwoordelijkheid van de gemeente. Drinkwaterbedrijf Oasen is bijvoorbeeld verantwoordelijk voor het drinkwater en Leander voor de kabels en leidingen. Belangrijk is dat de dienstverleningsprincipes van de gemeente en partners zo goed mogelijk in lijn met elkaar zijn. De gemeente moet als opdrachtgever zorgen dat dit actief met partners wordt afgestemd en onderdeel uitmaakt van de samenwerkingsafspraken. Met als doel dat inwoners zo veel mogelijk één overheid of één gemeente ervaren.

Middelen en capaciteit

Belangrijk is dat teams en medewerkers in staat zijn om deel te nemen aan de verschillende onderdelen uit het Uitvoeringsprogramma en tijd mogen besteden aan persoonlijke ontwikkeling (trainingen, cursussen, workshops e.d.). Dit vraagt om prioriteiten stellen en periodieke afstemming binnen het managementteam, bijvoorbeeld tijdens het portfolio-overleg.

BIJLAGE 1. Wet- en regelgeving

Wet digitale overheid (Wdo)

<https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/wetgeving/wet-digitale-overheid/>

- Parapluwet voor het inrichten van de digitale dienstverlening
- Regelen van het veilig en betrouwbaar kunnen inloggen voor Nederlandse burgers en bedrijven bij de (semi-)overheid.
- Regels over informatieveiligheid en privacy
- Verplichting tot het toepassen van open standaarden (voor meer keuzevrijheid in ICT-leveranciers en het efficiënt en in ketens kunnen werken als één overheid)
- De wet is op 1 juli 2023 gefaseerd in werking getreden. De techniek (ICT) en de organisatie achter het stelsel Toegang zijn naar verwachting in 2025 klaar.

Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv)

<https://www.digitaleoverheid.nl/document/eindconcept-voorlopige-handreiking-implementatie-wet-modernisering-elektronisch-bestuurlijk-verkeer-11-april-2017/>

- De huidige regel dat een bestuursorgaan verkeer via de elektronische weg moet toestaan en dus ook kan uitsluiten, wordt als verouderd ervaren. Kabinetsbeleid is daarom dat de overheid voor bedrijven en burgers digitaal bereikbaar moet zijn voor officiële berichten, zoals bijvoorbeeld het aanvragen van een vergunning.
- Het verplicht openstellen van digitale kanalen voor ieder elektronisch formeel bericht gericht aan het bestuursorgaan.
- Het aanpassen van digitale kanalen zodat aan wettelijke eisen/waarborgen (alleen noodzakelijke gegevens vragen, ontvangstbevestiging sturen, e-formulier beschikbaar stellen, bewijslast bij bestuursorgaan, mededeling bij weigering verkeerd ingezonden bericht) wordt voldaan.
- Naar verwachting zal per 1 januari 2026 de Wet modernisering elektronisch bestuur in werking treden.

Besluit digitale toegankelijkheid

<https://digitoegankelijk.nl/wetgeving/wat-is-verplicht#hoe>

Overheidsorganisaties moeten hun websites en apps toegankelijk maken en houden (geschikt voor gebruik door mensen met een (digitale) beperking zoals slechtzienden en digibeten). En ze moeten voor al die websites en apps verklaringen publiceren.

- Maak voor alle websites en apps een toegankelijkheidsverklaring. Onder websites vallen ook intranetten, extranetten en cloudapplicaties.
- Zorg dat de status van elke verklaring (zo snel mogelijk) A, B of C is.
Met status A voldoe je aan alle verplichte toegankelijkheidseisen en daarmee ook aan de wet. Met status B en C kun je ook aan de wet voldoen, maar er zijn wel voorwaarden. Sinds september 2019 moeten nieuwe websites en apps direct bij livegang aan de wettelijke eisen voldoen.

Wet elektronische publicatie algemene bekendmakingen en mededelingen

Verplichting voor bestuursorganen om te publiceren in huis-aan-huis-bladen is vervangen door een verplichting te publiceren in het officiële publicatieblad zoals het gemeenteblad of het provinciaal blad. Tevens is een wettelijke regeling getroffen voor de voorziening "Berichten over uw buurt", waarmee iedereen via e-mail bericht kan ontvangen over berichten die betrekking hebben op het adres waarop hij is ingeschreven in de BRP.

Wet open overheid (Woo)

<https://www.open-overheid.nl/actueel/nieuws/2023/6/2/start-actieve-openbaarmaking>

De wet is bedoeld om overheden transparanter te maken en moet ervoor zorgen dat overheidsinformatie beter vindbaar, uitwisselbaar, eenvoudig te ontsluiten en goed te archiveren is. Op 1 mei 2022 is de Wet open overheid (Woo) in werking getreden.

Single Digital Gateway

<https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/europa/single-digitale-gateway/>

De Single Digital Gateway (SDG) geeft burgers en bedrijven toegang tot digitale overheidsdienstverlening in de Europese Unie. Dat gebeurt met het portaal (gateway) Your Europe.

- Overheidsorganisaties moeten online informatie verstrekken over diensten die relevant zijn bij grensoverschrijdende activiteiten. Bijvoorbeeld over reizen, werk of pensioen, voertuigen, verblijf, onderwijs. Voor decentrale overheden is de deadline hiervoor december 2022.
- Overheidsorganisaties moeten relevante procedures voor grensoverschrijdende gebruikers digitaal toegankelijk maken. Denk aan procedures voor bijvoorbeeld verhuizen, een bedrijf starten of studeren. De deadline hiervoor is 12 december 2023 voor alle organisaties.

Dienstenwet

De Dienstenwet is de Nederlandse 'vertaling' van de Europese Dienstenrichtlijn. De Dienstenrichtlijn zorgt ervoor dat ondernemers makkelijker in andere EU-landen hun diensten kunnen aanbieden. De Dienstenwet bevat concrete verplichtingen voor de rijksoverheid, gemeenten, provincies, waterschappen en andere overheidsinstellingen. Zij moeten zorgen dat ondernemers op het centraal loket terecht kunnen voor informatie over toepasselijke regels, het elektronisch afwikkelen van procedures en formaliteiten en praktische bijstand. Het is belangrijk dat de website en de producten van gemeenten goed zijn gekoppeld aan <https://ondernemersplein.kvk.nl/>

Wet versterking participatie op decentraal niveau

Vanaf 1 januari 2025 is de Wet versterking participatie op decentraal niveau in werking getreden (Staatsblad 2024, 203). Deze verbreedt artikel 150 van de Gemeentewet. Het gaat dan niet meer alleen om het betrekken van inwoners bij de voorbereiding van gemeentelijk beleid, maar ook om het betrekken van inwoners bij de uitvoering en evaluatie van gemeentelijk beleid.

- de wet bevat een verplichting voor gemeenten om in de verordening voorwaarden voor het toepassen van het uitdaagrecht op te nemen. Het uitdaagrecht is de mogelijkheid voor inwoners en maatschappelijke partijen om de uitvoering van een gemeentelijke taak over te nemen.
- gemeenten moeten hun inspraakverordening vervangen door een participatieverordening en hebben daarvoor tot 1 januari 2027 de tijd. Vanuit de Vereniging van Nederlandse Gemeenten is voorzien in een modelverordening.

Klachtrecht Algemene wet bestuursrecht (Awb)

Het klachtrecht (art. 9:1 Awb) beschrijft een klacht als volgt:

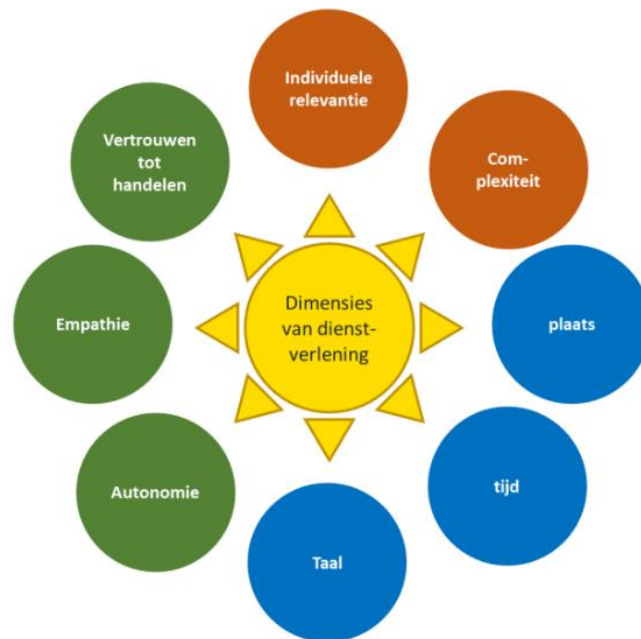
Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.

Een klacht kan worden gedefinieerd als:

Een klacht op grond van de Algemene wet bestuursrecht is een uiting van onvrede over of kritiek op de wijze waarop een gemeentelijk bestuursorgaan, diens voorzitter of een lid van het college, een gemeentelijke dienst of een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van de gemeente zich in een bepaalde aangelegenheid jegens iemand heeft gedragen. Een klacht is vormvrij en kan schriftelijk of mondeling worden ingediend.

BIJLAGE 2: Acht dimensies van persoonlijke dienstverlening

Bij het formuleren van de 5 servicebeloften is gebruik gemaakt van de acht dimensies van persoonlijke dienstverlening⁸. De visie dienstverlening gaat over de manier van werken met daarin de servicebeloften als middelpunt. De 8 dimensies van persoonlijke dienstverlening hebben daarnaast ook betrekking op tastbare/concrete zaken. De servicebeloften zijn daarom leidend in de visie maar in de praktijk zijn de 8 dimensies niet minder belangrijk.



TOEGANKELIJKHEID

- 1. Tijd:** Kan ik terecht op een moment waarop het me uitkomt? Wordt er voldoende de tijd voor me genomen?
- 2. Plaats:** Waar kan de dienst worden afgenomen? Vanuit huis? Bij mij in de buurt? Of alleen op het gemeentekantoor?
- 3. Taal:** Worden moeilijke woorden en lange zinnen gebruikt? Of zelfs jargon? Past het bij mijn taalvaardigheid? Ook als Nederlands mijn tweede taal is?

INHOUD VAN DE DIENSTVERLENING

- 4. Complexiteit:** Begrijp ik deze brief of website? Hoeveel voorkennis heb ik nodig?
- 5. Individuele relevantie:** Gaat het over mij, en over mijn specifieke situatie? Of is het een algemeen verhaal?

PERSOONLIJKE WAARDEN

- 6. Vertrouwen tot handelen:** Is het duidelijk wat ik moet doen? Vertrouw ik erop dat de gegeven informatie klopt? Heb ik het goed begrepen?
- 7. Empathie:** Heeft de overheid oog voor mij? Word ik gehoord en gezien? Ook als het even tegenzit?
- 8. Autonomie:** Heb ik voldoende invloed op hoe dit loopt? Voel ik me vrij om zelf te kiezen en beslissen? Of voel ik me in een standaardprocedure opgesloten?

⁸ Bron: Hogeschool Utrecht en Vereniging Directeuren Publieksdiensten (VDP, www.publieksdiensten.nl)