

RAADSINFORMATIEDOCUMENT GEMEENTE WATERLAND

Raadsnummer	: 171-185
Zaaknummer	: 135076
Onderwerp	: Raadsinformatiedocument Stand van zaken programma Dienstverlening
Portefeuillehouder	: Marian van der Weele
Contact via	: Afdeling Realisatie
Datum	: 28 april 2026

Kennisnemen van

de stand van zaken van het programma Dienstverlening, waaronder de resultaten van het onderzoek “Hoe ervaart u het contact met de gemeente?” en de acties om onze dienstverlening te verbeteren.

Inleiding

Het programma Dienstverlening is in 2023 gestart met als doel onze dienstverlening aan inwoners te verbeteren. In het raadsinformatiedocument (171-174) en tijdens de raadsinformatieavond van 13 mei 2025 is de raad geïnformeerd over de optimalisatie van de dienstverlening. Met dit raadsinformatiedocument geven wij een actuele stand van zaken van het programma Dienstverlening en een terugkoppeling van het inwonerstevredenheidsonderzoek.

Stand van zaken programma Dienstverlening

Update procesmatig werken

Het project procesmatig werken is afgerond. Dit betekent dat alle lopende aanvragen van inwoners en ondernemers via één nieuw zaakstelsel worden afgehandeld. Het oude stelsel is afgesloten en actieve zaaktypen zijn overgezet. Hierdoor is beter vastgelegd wie verantwoordelijk is voor de afhandeling en wat de actuele status van een aanvraag is.

In 2025 is daarnaast het project Digitale Moderne Werkplek uitgerold. Dit was een randvoorwaarde voor het succesvol invoeren van het nieuwe zaakstelsel en het procesmatig werken. Door te werken vanuit één digitale werkomgeving hebben medewerkers altijd toegang tot actuele informatie en worden afspraken, documenten en contactmomenten eenduidig vastgelegd.

Voor inwoners betekent dit dat aanvragen minder afhankelijk zijn van één specifieke medewerker en beter overdraagbaar zijn binnen de organisatie. Hierdoor wordt de kans kleiner dat inwoners zelf moeten nabellen of informatie opnieuw moeten aanleveren. Ook draagt dit bij aan een voorspelbare opvolging van contactmomenten.

Waarborgen van het continu verbeteren van onze processen

We verbeteren continu onze processen met de Plan-Do-Check-Act-cyclus (PDCA). Daarbij kijken we per zaaktype hoe het proces zo is ingericht dat inwoners duidelijkheid krijgen over de voortgang, verantwoordelijkheden en verwachte doorlooptijden, onder andere via hun persoonlijke internetpagina. De verbeterpunten die hieruit voortkomen, nemen we mee bij het verbeteren van bestaande zaaktypen en de ontwikkeling van nieuwe zaaktypen.

Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer

Het aanwijzingsbesluit elektronische publieke kanalen Gemeente Waterland is vastgesteld en gepubliceerd. In het aanwijzingsbesluit staat op welke wijze inwoners en ondernemers digitaal contact kunnen opnemen met ons voor een specifieke aanvraag. Dit kan zijn via een webformulier, via de mail of via een extern systeem zoals het Digitaal Stelsel Omgevingsdienst.

Klantreizen

In de tweede helft van 2026 onderzoeken we op welke manier we het project klantreizen opnieuw kunnen oppakken. Een klantreis beschrijft alle contactmomenten die een inwoner heeft met de gemeente rondom een aanvraag of onderwerp, van eerste vraag tot afronding.

Voor inwoners betekent het werken met klantreizen dat we niet alleen kijken naar afzonderlijke contactmomenten, maar naar het geheel: is het duidelijk waar iemand moet zijn, krijgt men tijdig antwoord en sluiten de verschillende stappen logisch op elkaar aan? Dit verkleint de kans dat inwoners van het kastje naar de muur worden gestuurd of zelf moeten uitzoeken wat de volgende stap is.

Er is overlap tussen het continu verbeteren van processen (middels de PDCA-cyclus) en het werken met klantreizen. Daarom onderzoeken we hoe deze twee werkwijzen elkaar kunnen versterken.

Door processen structureel te evalueren én deze te toetsen aan de ervaring van de inwoner, kunnen we onze dienstverlening gericht verbeteren en beter laten aansluiten op de verwachtingen van inwoners en ondernemers.

e-diensten

Met e-diensten kunnen inwoners en ondernemers zaken digitaal regelen op een moment dat het hen uitkomt. Een aantal e-diensten, zoals het digitaal doorgeven van een verhuizing en het melden van een overlijden, is inmiddels in gebruik. Deze dragen bij aan een toegankelijke en efficiënte dienstverlening. De verdere uitbreiding van e-diensten, met name binnen Werk & Inkomen, is gepland voor het vierde kwartaal van 2026. Deze e-diensten zijn nog niet live, omdat aanvullende voorbereiding nodig is, waaronder de verplichte DigiD-audit. Tot die tijd maken inwoners gebruik van bestaande contactkanalen zoals telefoon, e-mail en balie.

Burgerparticipatie

Met ingang van 9 februari zijn de uren voor de participatiemedewerker volledig ingevuld en zijn de benodigde formats ontwikkeld. Het participatieplatform Denk Mee Waterland is ingericht en inmiddels in gebruik, met een eerste afgeronde terugkoppeling over de keuze voor nieuwe speeltoestellen in de wijk rond de Bereklaauw, Monnickendam.

Op donderdag 5 maart is het raadsvoorstel met betrekking tot de participatieverordening aangenomen. Diverse hulpmiddelen, zoals een beslisboom voor de inschatting van kansrijke participatie, de participatieladder (om het niveau te bepalen) en de participatieleidraad van de strategische participatiemethode Factor P zijn zodanig aangepast dat deze aansluiten bij onze gemeente. De volgende stap in de implementatie van de integrale aanpak is het trainen van de medewerkers in het gebruik van deze strategische participatiemethode Factor P. Deze methode biedt tools, modellen en voorbeelden om participatie concreet in te richten.

Dit zal de organisatie in staat stellen om, zodra de benodigde voorbereidingen zijn getroffen, te functioneren volgens de werkwijze die in de participatieverordening is vastgesteld. Als de trainingen zijn afgerond, publiceren we de participatieverordening en is deze verordening van kracht. Naar verwachting wordt deze verordening voor juli 2026 gepubliceerd.

Inwonerstevredenheidsonderzoek

Afgelopen januari hebben wij onze inwoners en ondernemers gevraagd hoe zij het contact met de gemeente ervaren. We hebben specifiek gevraagd naar contact via de balie, telefoon, mail en brieven en de website. Daarnaast hebben we onderzocht wat inwoners vinden van onze (telefonische) openingstijden. De resultaten en de acties die volgen om onze dienstverlening te verbeteren worden in dit RID gepresenteerd.

Waarom dit onderzoek?

Vanuit uw raad en van inwoners en ondernemers ontvangen wij signalen over onze bereikbaarheid en de opvolging van contactmomenten. Om deze signalen in het juiste perspectief te kunnen plaatsen, hebben wij een vragenlijst uitgezet onder alle inwoners van Waterland. De resultaten dienen als startpunt om onze dienstverlening structureel te verbeteren.

Opzet onderzoek

Alle inwoners en ondernemers in Waterland hebben een brief ontvangen met daarin een QR-code en een link naar de online vragenlijst. Een kleine groep mensen (<5) heeft aangegeven niet in staat te zijn de vragenlijst digitaal in te vullen. Deze personen hebben een papieren vragenlijst opgestuurd gekregen.

In de vragenlijst hebben we inwoners door middel van meerkeuzevragen laten aangeven hoe zij verschillende aspecten van onze dienstverlening beschouwen en gevraagd aan te geven welk aspect zij het belangrijkste vinden. Na elke meerkeuzevraag was er de mogelijkheid om het antwoord toe te lichten. De resultaten vormen een nulmeting en het onderzoek wordt in 2028 herhaald om te peilen of onze actiepunten tot verbeteringen hebben geleid.

Representativiteit

In totaal hebben 701 mensen de vragenlijst ingevuld. Een van de vragen in het onderzoek ging over de kern waarin de respondent woonachtig is. Het aantal bewoners per kern die de vragenlijst hebben ingevuld, is representatief voor het inwonersaantal per kern. De leeftijdsverdeling is ook representatief. De vragenlijst is het meest ingevuld door inwoners van 55 jaar of ouder. Dit komt overeen met onze populatie.

Resultaten

In de bijlage vindt u een visuele weergave van de resultaten. Dit betreft de antwoorden op de gesloten vragen en geven ons een algemeen beeld van de gemiddelde score per onderdeel. De volgorde waarin de resultaten zijn gepresenteerd zijn gebaseerd op de rangschikking van de respondenten. De resultaten over onze schriftelijke dienstverlening kunt u daarom als volgt lezen: inwoners vinden de snelheid van onze reactie het belangrijkste en beoordelen de leesbaarheid als het minst belangrijk.

We scoren op alle onderdelen een voldoende, maar behalen alleen bij de dienstverlening aan de balie het gewenste rapportcijfer van een 7.

De antwoorden op de open vragen geven wat meer duiding over wat er goed gaat en waar inwoners vastlopen in onze dienstverlening. Belangrijk is om hierbij de vermelden dat de open vragen voornamelijk zijn ingevuld door respondenten die zeer (on)tevreden over onze dienstverlening zijn.

Hieronder presenteren we drie quotes die, zij het in andere bewoording, veel terugkwamen:

‘Ik word vriendelijk geholpen, maar daarna moet ik er zelf achteraan’, ‘het hangt ervan af wie je treft’ en ‘de website helpt me niet, dus ik ga bellen’.

Actiepunten verbeteren dienstverlening

De uitkomsten van het inwonerstevredenheidsonderzoek geven een beter inzicht in de ervaringen die inwoners en ondernemers met onze dienstverlening hebben. Dit helpt omdat we hierdoor gerichte acties kunnen uitvoeren om deze te verbeteren. De resultaten zijn in lijn met onze verwachtingen. Daarom is een aantal verbeteracties al opgepakt vanuit het Programma Dienstverlening (zie hiervoor). Hieronder volgen de vier aanvullende actiepunten die voortvloeien uit de resultaten.

Actiepunt 1: We actualiseren onze richtlijnen en leggen deze vast in het 'Contactkompas Waterland'

Wij actualiseren de richtlijnen voor fysiek, telefonisch en schriftelijk contact en leggen deze vast in het 'Contactkompas Waterland'. Hiermee maken we voor inwoners duidelijk wat zij van de gemeente mogen verwachten en zorgen we voor een eenduidige werkwijze binnen de organisatie. Het contactkompas biedt medewerkers houvast in het dagelijks inwonerscontact en draagt bij aan voorspelbaarheid, eigenaarschap en een betrouwbare opvolging van contactmomenten, ongeacht het kanaal of de medewerker.

De basisafspraken zijn onder andere:

- Terugbelverzoeken worden geregistreerd en hebben daarom altijd een 'eigenaar'. De eigenaar is verantwoordelijk dat het terugbelverzoek wordt afgehandeld.
- Terugbelverzoeken worden binnen drie werkdagen afgehandeld.
- Er wordt twee keer een poging gedaan om terug te bellen. Indien mogelijk wordt een voicemail-bericht achtergelaten;
- Wettelijke reactietermijnen worden gecommuniceerd richting inwoners en ondernemers;
- E-mails worden binnen drie werkdagen beantwoord. Indien een inhoudelijk antwoord niet mogelijk is, wordt teruggekoppeld dat de vraag wordt uitgezocht en wordt aangegeven op welke termijn een inwoner een reactie mag verwachten.

Actiepunt 2: We monitoren de naleving van onze richtlijnen

Het actualiseren van richtlijnen en deze vastleggen is een eerste stap om de dienstverlening te verbeteren. Om de dienstverlening structureel naar een 7 te krijgen, is het belangrijk om te monitoren of de afspraken worden nageleefd en waar nodig bij te sturen.

- We monitoren en sturen op het afhandelen van terugbelverzoeken. We onderzoeken op dit moment welk systeem hiervoor het meest geschikt is. Het management krijgt tweewekelijks een overzicht van openstaande terugbelverzoeken en stuurt actief aan op de afhandeling hiervan. Deze informatie wordt gebruikt om medewerkers te faciliteren in het klantcontact, bijvoorbeeld door trainingen aan te bieden.

Actiepunt 3: we houden actieve regie op de inhoud van onze website met behulp van webredacteurs

Een actuele website met logische zoektermen zorgt ervoor dat inwoners en ondernemers de informatie die zij zoeken snel kunnen vinden. Dit kwam ook uit het inwonerstevredenheidsonderzoek: inwoners kunnen niet vinden wat ze zoeken, en nemen telefonisch contact op.

- We brengen onze webpagina's opnieuw in beeld en leggen de verantwoordelijkheid voor de inhoud van deze pagina's expliciet bij een webredactie. De webredactie houdt regie op de website door eenmaal per kwartaal met medewerkers te bekijken of de pagina nog actueel is. De webredacteurs worden getraind in CMS en schrijven, zodat zij de wijzigingen direct zelf kunnen doorvoeren.
- We gebruiken informatie over zoektermen om onze website in te richten. Een voorbeeld hiervan is de knop 'maak een afspraak' op de landingspagina.
- Medewerkers van het KCC en de webredactie werken proactief samen. Zo inventariseren we de veel gestelde vragen en lopende projecten, zodat er een communicatiestrategie opgesteld kan worden en de website gevuld wordt met relevante informatie. Denk bijvoorbeeld aan de informatievoorziening bij een grootschalige stroomstoring of wateroverlast.

Actiepunt 4: We sturen op processen in plaats van incidenten

Bovenstaande 3 actiepunten zijn heel duidelijk en concreet, maar verwateren ook als er niet blijvend aandacht aan wordt besteed. Daarom besteden we aandacht aan het sturen op processen.

- Start continu procesverbetering met de PDCA-cyclus

Zoals eerder aangegeven starten we met het evalueren van de processen in het zaakstelsel door middel van de plan-do-check-act cyclus. Voor inwoners betekent dit dat we processen regelmatig evalueren en aanpassen op basis van ervaringen en resultaten. We kijken bijvoorbeeld of doorlooptijden realistisch zijn, of informatie duidelijk wordt gecommuniceerd en of verantwoordelijkheden helder zijn vastgelegd. Waar nodig passen we processen aan zodat inwoners sneller, consistent en voorspelbaarder geholpen worden.

- Klachten en meldingen zijn leerpunten

Klachten en meldingen zien we hierbij als belangrijke leerpunten. Deze worden met de betrokken teams besproken, niet om individuele situaties te beoordelen, maar om te kijken waar het proces verbeterd kan worden. Zo benutten we signalen van inwoners om onze dienstverlening stap voor stap te verbeteren en herhaling te voorkomen.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders,

drs. E.G.H. Dijk MPM
gemeentesecretaris/algemeen directeur

drs. M.C. van der Weele
burgemeester

Bijlage(n):

171-186 Visuele weergave resultaten vragenlijst: Hoe ervaart u het contact met de gemeente?