



Telefoon 14 033  
gemeente@leusden.nl  
www.leusden.nl

Aan de gemeenteraad

Onderwerp: Raadsinformatiebrief Dienstverleningskompas

Geachte leden van de raad,

Dienstverlening is een belangrijke kerntaak van de gemeente. In alle interactie tussen de gemeente en de samenleving is sprake van dienstverlening. De vormen waarin dit gebeurt zijn heel divers van aard. Van informatie via het KCC tot het onderhoud van de buitenruimte, de aanvraag van ondersteuning in het Sociaal Domein of het ondersteunen van initiatieven in de fysieke ruimte. Op 6 mei heeft het college van B&W het Dienstverleningskompas vastgesteld, hierin staat onze visie op dienstverlening. Het Dienstverleningskompas werkt als een kompas: het geeft ons richting in ons handelen. In het kompas staat waar de samenleving qua dienstverlening op mag rekenen en waar de organisatie op (in)gericht kan worden. In het Dienstverleningskompas worden 4 waarden beschreven waar we naar willen handelen:

- Persoonlijk: onze dienstverlening doet recht aan wat er per situatie nodig is
- Eerlijk: We zijn duidelijk over onze besluiten, open over termijnen en staan klaar om uitleg te geven.
- Eenvoudig: we maken het mogelijk om snel en zonder ingewikkelde procedures met ons in contact te komen
- Professioneel: De inrichting van onze organisatie en processen ondersteunt ons om betrouwbaar en effectief te handelen.

Het Dienstverleningskompas is zorgvuldig, met zoveel mogelijk input van inwoners, medewerkers en ondernemers tot stand gekomen. Bij de start van het traject lag de focus op de 'wat' vraag: wat vinden medewerkers, inwoners en ondernemers belangrijk als het gaat om dienstverlening. Vanuit dat vertrekpunt zijn er brainstormsessies georganiseerd met 55 medewerkers. De opbrengsten van die brainstormsessies zijn vertaald in vragenlijsten die zijn beantwoord door 1209 inwoners, 91 medewerkers en 31 ondernemers. Deze



opbrengsten zijn samengebracht en in verdiepende sessies met medewerkers verder aangescherpt. Al deze input samen heeft geleid tot de waarden Persoonlijk, Eerlijk, Eenvoudig en Professioneel, die het hart van ons Dienstverleningskompas vormen.

In het Dienstverleningskompas staat *wat* we verwachten van onze dienstverlening. *Hoe* we op basis daarvan onze dienstverlening willen verbeteren staat beschreven in het uitvoeringsprogramma. Daarin staan 5 thema's waaraan we willen werken: bereikbaarheid, het verankeren van de kernwaarden bij de medewerkers, toegankelijkheid, betrokkenheid en openbare ruimte. Aan deze thema's zijn vervolgens een aantal acties verbonden. In het uitvoeringsprogramma is ook aandacht voor het betrekken van de gemeenteraad bij de dienstverlening en dienstverleners van de gemeente. Op het uitvoeringsprogramma wordt gemonitord via een kwartaalrapportage die met het MT en de portefeuillehouder wordt gedeeld.

De communicatie over het Dienstverleningskompas is op korte termijn vooral gericht op de interne organisatie, zij zijn de belangrijkste ambassadeurs van het Dienstverleningskompas. Als zij consistent in de geest van het Dienstverleningskompas hun werk doen, dan merken inwoners dat ook. Omdat zo veel inwoners en ondernemers hebben meegedacht in de vragenlijsten, koppelen we de opbrengsten daarvan terug in een persbericht. Verder willen we dat inwoners vooral merken wat het Dienstverleningskompas doet, in plaats van dat we het hen vertellen.

Met vriendelijke groet,  
Het college van burgemeester en wethouders,

R.B. van den Brink  
directeur secretaris

G.J. Bouwmeester  
burgemeester

**Bijlage(n):**  
Dienstverleningskompas