GEMEENTE WESTERWOLDE

Zaaknummer: Z/26/283340/D-855376

Raadsvoorstel

Datum collegevergadering	:	6 oktober 2026	Datum raadsvergadering	:	18 november 2026
Portefeuillehouder	:	Wethouder Wietze Potze	Volgnummer	:	10

Korte inhoud

De herijkte visie beschrijft wat inwoners en ondernemers van de dienstverlening van Westerwolde mogen verwachten en wat dit vraagt van de organisatie. De visie bouwt voort op de koers uit 2020. Het college stelt de raad voor de visie vast te stellen.

Onderwerp

Visie op dienstverlening

Voorgesteld besluit

De raad wordt voorgesteld de visie op dienstverlening gemeente Westerwolde vast te stellen.

Inleiding

Westerwolde werkt sinds 2020 met een koers voor dienstverlening. Ervaringen uit de praktijk en de huidige organisatieontwikkeling waren aanleiding om deze te herijken. Daarbij is gekeken welke uitgangspunten bruikbaar blijven en waar aanscherping nodig is. Het college legt de herijkte visie aan de raad voor als kader voor de verdere ontwikkeling van de dienstverlening.

Beoogd effect - wat willen we bereiken?

De gemeente werkt er de komende jaren naartoe dat inwoners en ondernemers weten wat zij van de gemeente kunnen verwachten. Zij kunnen de gemeente gemakkelijk bereiken, krijgen duidelijke en begrijpelijke antwoorden en worden goed op de hoogte gehouden van de voortgang van hun vraag of verzoek. De gemeente komt afspraken na, denkt mee en legt helder uit wat wel en niet mogelijk is.

Argumenten

1.1 De visie sluit aan bij wat inwoners en ondernemers belangrijk vinden

Inwonersreacties en gesprekken binnen de gemeente laten zien wat wordt gewaardeerd en waar verbetering nodig is. Persoonlijk contact en behulpzame medewerkers worden gewaardeerd. Terugkoppeling, bereikbaarheid en privacy vragen aandacht. De visie sluit hierop aan met duidelijke communicatie, afspraken nakomen en contact dat past bij de vraag en de situatie. De belangrijkste bevindingen zijn op 24 september 2026 toegelicht tijdens de informele raadsvergadering.

1.2 De visie bouwt voort op de bestaande koers en brengt deze bij de tijd
De uitgangspunten uit 2020 blijven bruikbaar: duidelijk communiceren, respectvol handelen, denken in mogelijkheden en naar mensen toe gaan. Digitalisering en vragen waarbij meerdere teams betrokken zijn, stellen andere eisen aan de werkwijze. Persoonlijk contact moet mogelijk blijven en teams moeten hun werk goed op elkaar afstemmen.

De herijkte visie legt meer nadruk op betrouwbare opvolging, met afspraken nakomen als afzonderlijk leidend principe. Ook sluit zij aan bij de organisatieontwikkeling Wie doun het Soamen, waarin nabij, oplossingsgericht en respectvol contact met inwoners en partners een speerpunt is.

1.3 De visie sluit aan bij de bestuurlijke koers voor 2026-2030
De visie sluit aan bij het coalitieakkoord SamenWerken voor Westerwolde 2026–2030. Beide leggen nadruk op persoonlijk contact, begrijpelijke communicatie en afspraken nakomen.

1.4 De visie legt gezamenlijke uitgangspunten voor dienstverlening vast.
Westerwolde wil een nabije, nuchtere en betrouwbare gemeente zijn.

Dit werken we uit in vijf leidende principes:
1. Onze taal is eerlijk, duidelijk en direct.
2. We gaan respectvol met elkaar om.
3. We denken in mogelijkheden.
4. We gaan naar de mensen toe.
5. We komen onze afspraken na.

Daarbij is goede dienstverlening niet hetzelfde als altijd doen wat iemand vraagt. De gemeente werkt voor de gemeenschap als geheel. Wettelijke kaders, gelijke behandeling, het algemeen belang en uitvoerbaarheid blijven onderdeel van iedere afweging.

Kanttekeningen
1.1 Vaststelling van de visie betekent niet dat de gewenste situatie direct is bereikt
De uitvoering van de visie vraagt tijd en capaciteit. Medewerkers moeten de leidende principes kunnen toepassen in hun werk, ondersteund door passende werkafspraken, processen en systemen. Zonder duidelijke prioriteiten bestaat het risico dat de ambities onvoldoende worden waargemaakt. Het college werkt daarom uit welke verbeteringen wanneer worden opgepakt, rekening houdend met de beschikbare capaciteit en de lopende organisatieontwikkeling.

Alternatieven
De raad kan ervoor kiezen de koers uit 2020 te behouden. Verbeteringen in de dienstverlening blijven dan mogelijk, maar de actualisering van de gezamenlijke uitgangspunten blijft achterwege. Het college geeft de voorkeur aan de herijkte visie, omdat deze de ervaringen uit de praktijk en ontwikkelingen sinds 2020 verwerkt in de uitgangspunten voor dienstverlening.

Financiën
Uit de herijkte visie op dienstverlening vloeit een uitvoeringsprogramma voort. Het uitvoeringsprogramma vraagt om implementatie en vervolgens om monitoring en waar nodig aanpassing. Dit is een continu proces. Hierbij is afstemming met alle afdelingen van cruciaal belang. Om dit goed te kunnen borgen, is het aantrekken van een projectleider Dienstverlening noodzakelijk. Het budget hiervoor is al meegenomen in de begroting 2027-2030.
Daarnaast is het belangrijk dat er aandacht is voor teamontwikkeling en training. Kosten hiervoor kunnen worden gedekt uit het reguliere opleidingsbudget.

Vervolgens is het belangrijk dat er financiële ruimte is voor concrete verbeteringen die rechtstreeks bijdragen aan de ambities uit de visie als ook het betrekken van onze inwoners bij het monitoren van de effecten van deze visie. Zodra deze concrete verbeteringen zijn uitgewerkt, komen wij hiervoor met een separaat voorstel voor een aanvullende budgetaanvraag.
Het totale budget wat in de programmabegroting 2027-2030 verwerkt is bedraagt:

- Aantrekken projectleider Dienstverlening voor 2 jaar (€ 75.000 voor 2027 en 2028) € 150.000
- Teamontwikkeling en training voor gehele organisatie € 150.000 (incidenteel 2027)
  € 75.000 (incidenteel 2028)
  € 25.000 (structureel vanaf 2029)

Aanpak en uitvoering

Het college werkt de uitvoering uit in samenhang met de organisatieontwikkeling. Daarbij bepaalt het welke verbeteringen voorrang krijgen en welke capaciteit daarvoor nodig is. Het college legt ook vast hoe de ervaringen van inwoners en ondernemers worden gevolgd en wanneer de raad over de voortgang wordt geïnformeerd.

Bijlagen

- Visie op dienstverlening gemeente Westerwolde
- Bijlage 1: Van visie naar uitvoering – ontwikkellijnen dienstverlening

Sellingen, 6 oktober 2026

Het college van burgemeester en wethouders van Westerwolde,

René Roossien
gemeentesecretaris

Jaap Velema,
burgemeester

Nummer 10.

De raad van de gemeente Westerwolde;

gelezen het voorstel van het college van Burgemeester en Wethouders d.d. 6 oktober 2026

gelet op artikel 147, tweede lid, in samenhang met artikel 108, eerste lid, van de Gemeentewet;

b e s l u i t :

de visie op dienstverlening gemeente Westerwolde vast te stellen.

Dit is besloten in de openbare vergadering van 18 november 2026.

Namens de raad,

Femke Koekoek
Griffier a.i.

Jaap Velema
voorzitter